

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

ESSAI PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS (CAMPUS SAINT-JÉRÔME)

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
JACQUELINE SALAMU

SOUS LA DIRECTION DE PABLO MADRIAZA

La pratique interculturelle au sein des services de protection de la jeunesse
*Pratiques d'intervention en contexte non-volontaire auprès des familles d'immigration récente
et réfugiées recevant des services au CJM-IU*

8 JUILLET 2024

Sommaire

L'intervention interculturelle, spécifiquement en contexte de protection de la jeunesse, est un sujet peu étudié au Québec malgré les besoins grandissants des populations issues de l'immigration. La nécessité d'adapter les pratiques et d'améliorer l'accessibilité à des services culturellement sensibles aux familles issues de l'immigration est de plus en plus reconnue par les milieux de pratique. Cet essai consiste à présenter une analyse approfondie des résultats de notre stage de maîtrise en travail social réalisé au Centre jeunesse de Montréal (CJM-IU). Pour ce faire, nous réponderons à la question suivante : quelles sont les forces et les limites de la pratique interculturelle en contexte non-volontaire au sein des services de protection de la jeunesse lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées? Le stage a permis le développement de compétences et d'habiletés d'intervention interculturelles favorisant des interventions culturellement sensibles. Cela s'est concrétisé par un outil d'intervention interculturel et du modèle interculturel systémique comme moyens d'intervention. Trois dimensions ethnoculturelles ont été ciblées pour la pratique : statut d'immigration, langue et différences culturelles liées à l'éducation des enfants. Cet essai consiste donc à répondre à la question, à travers les dimensions ethnoculturelles, en 1) identifiant les facteurs organisationnels ayant un impact sur les pratiques interculturelles, 2) identifiant les enjeux spécifiques aux intervenant.e.s en lien avec les pratiques interculturelles et qui tiennent compte des dimensions ethnoculturelles, 3) identifiant les enjeux ethnoculturels vécus par les familles d'immigration récente et réfugiées et 4) analysant la pertinence du modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel comme moyens mis en œuvre lors du stage.

Table des matières

Sommaire	ii
Remerciements	v
Introduction	1
1. Problématique.....	3
1.1 La pratique interculturelle en contexte non volontaire à la protection de la jeunesse.....	4
1.1.1 Les enjeux institutionnels et structurels	5
1.1.2 Les enjeux organisationnels	6
1.1.3 Les enjeux liés aux intervenant.e.s	7
1.1.4 Les enjeux liés aux familles d’immigration récente et réfugiées.....	7
1.2 Pertinence du sujet pour la pratique	8
2. Recension des écrits	11
2.1 La réalité du milieu : services de protection de la jeunesse.....	11
2.1.1 Place laissée à la pratique interculturelle	12
2.1.2 Ressources, outils et soutien institutionnel	13
2.1.3 Les conditions d’emploi.....	14
2.2 La réalité des intervenant.e.s œuvrant à la protection de la jeunesse	15
2.2.1 Connaissances interculturelles des intervenant.e.s	16
2.2.2 Formation interculturelle	16
2.2.3 Compétences culturelles	17
2.2.4 Cadre de références culturel des intervenant.e.s.....	18
2.2.5 Attitudes et rôles des intervenant.e.s en contexte interculturel.....	19
2.3 Portrait des familles d’immigration récente et réfugiées à la protection de la jeunesse.....	20
2.3.1 Familles d’immigration récente et réfugiées.....	21
2.3.2 Familles réfugiées	22
2.3.3 Facteurs de risque de maltraitance et familles immigrantes	23
2.3.4 Expérience des familles avec le CJM-IU.....	24
2.3.5 L’expérience de placement pour les familles d’immigration récente et réfugiées	26
2.4 Les dimensions ethnoculturelles	26
2.4.1 Statut d’immigration	26
2.4.2 Valeurs culturelles liées à l’éducation des enfants	27
2.4.3 Barrière de la langue	28
3. Question et objectifs spécifiques de l’essai.....	29
Objectif 1	30
Objectif 2	30

Objectif 3	30
Objectif 4	30
4. Cadre d'intervention : modèle interculturel systémique et outils d'intervention.....	31
4.1 Modèle interculturel systémique	31
4.2 Typologie des familles immigrantes selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017).....	35
4.3 L'outil d'intervention interculturel	37
5. Le stage de pratique spécialisée	43
5.1 Objectifs du stage de pratique spécialisée	43
5.2 Population ciblée	44
5.3 Interventions effectuées et apprentissages réalisés.....	44
6. Discussion	49
6.1. Réflexion globale sur les enjeux des services de protection de la jeunesse	49
6.1.1 Facteurs organisationnels qui influencent les pratiques interculturelles.....	49
6.1.2 Enjeux spécifiques aux intervenant.e.s en lien avec les pratiques interculturelles.	54
6.1.3 Enjeux ethnoculturels des populations visées par les interventions.	61
6.2 Réflexion personnelle sur l'expérience de stage et les résultats.....	73
6.2.1 Analyse du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention interculturel .	73
6.2.2 Retombées de la pratique interculturelle pour le milieu/familles/pratiques futures.	85
6.2.3 Potentiel de pérennité des résultats.	88
6.2.4 Conclusions tirées de l'expérience de stage.....	90
Conclusion.....	91
Références	93
Appendice A.....	i
Appendice B.....	28
Appendice C.....	32

Remerciements

Je tiens à témoigner de ma profonde reconnaissance à ces personnes qui ont fait une différence. Mes parents qui ont été d'un précieux soutien et une source de motivation à réaliser ce projet. La petite fille en moi vous a observés à travers votre parcours migratoire, ainsi qu'à travers les sacrifices et les succès qui ont été d'une grande inspiration pour ce projet. Mon partenaire qui m'a soutenue et encouragée sans cesse. Mes directeurs, Pablo Madriaza et Grace Chammas, pour leur disponibilité, leur rigueur et qui m'ont encouragée à persévérer. Tous les acteurs sociaux qui contribuent à l'amélioration des pratiques en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants et des réfugiés et qui ouvrent leurs bras à ceux qui sont à la recherche d'un lieu sûr. Finalement, toutes les familles issues de l'immigration, immigrantes, réfugiées, d'immigration récente, issues de la diversité ethnoculturelle. En espérant que ce projet contribue à la collectivité.

Introduction

Les personnes immigrantes représentent une part importante de la population québécoise (13,7 % en 2016), en particulier à Montréal (34,0 % en 2016) qui demeure la destination de choix pour la majorité des nouveaux arrivants (Direction de la recherche, de la statistique et de la veille, 2021 ; Le Quotidien, 2022a ; MIFI, 2016). Par conséquent, une diversité sociodémographique en matière de langue, de culture et de statut d'immigration se constate à l'échelle du Canada, du Québec et de Montréal. En 2021, plus de 450 langues maternelles et 450 origines ethniques ou culturelles ont été déclarées au Canada (Le Quotidien, 2022a ; 2022b). Par ailleurs, une hausse des personnes s'identifiant comme minorités visibles (Sud-Asiatique, Chinois, Noirs, Philippins, Arabes, Latino-Américains, Asiatiques du Sud-est, Asiatiques occidentaux, Coréens et Japonais) se constate à l'échelle du Québec depuis deux décennies (Lavergne, 2017 ; Le Quotidien, 2022b ; Ouellet, 2020). Pareillement, une diversité au niveau des statuts d'immigration (c.-à-d. travailleurs temporaires, réfugiés, étudiants étrangers, résidents permanents, demandeurs d'asile, etc.) est à noter. Entre 2016 et 2021, 218 430 réfugiés ont été admis au Canada. À l'échelle de la province, l'immigration économique demeure la catégorie la plus importante (50,6 %), suivie du regroupement familial (30,9 %), des personnes réfugiées ou en situation semblable (16,6 %) et autre immigrant (1,9 %) (Bélanger, 2020 ; Ouellet, 2020).

Dans cette logique, les fluctuations des profils sociodémographiques des communautés immigrantes nécessitent la mise en place de services psychosociaux (santé mentale, intégration, enfance, santé, etc.) adaptés au contexte interculturel et aux besoins de ces populations (Centre multiethnique, 2018 ; Gagnon, 2011). Par exemple, le rapport Laurent, émis à la suite de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, a établi que cette diversité ethnoculturelle a un impact sur la composition et les besoins de la clientèle des services de protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2021b). Celui-ci souligne le manque de services adaptés aux communautés ethnoculturelles et les nombreux enjeux auxquels celles-ci sont confrontées lors de leurs interactions avec les services de protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2021b). En effet, alors que 37 % de la clientèle du Centre jeunesse de Montréal est issue de l'immigration ou groupes minoritaires, les services de protection de la jeunesse ne sont pas exempts des enjeux liés à l'interculturalité qui surgissent dans le réseau de la santé et des services sociaux (Richard et al., 2018). Bien que ces enjeux soient présents pour l'ensemble de la

population immigrante, nous souhaitons aborder davantage les enjeux chez les familles d'immigration récente et réfugiées qui présentent des caractéristiques distinctes. Nous souhaitons nous attarder à cette population qui nécessite des services spécifiques et adaptés à leurs besoins.

En partant d'une volonté et d'une nécessité d'améliorer les services offerts aux personnes d'immigration récente et réfugiées, cet essai s'encadre dans un contexte migratoire et de diversité ethnoculturelle qui requiert une adaptation des pratiques au sein des services de protection de la jeunesse. Actuellement candidate à la maîtrise en travail social, nous avons entrepris un stage au Centre jeunesse de Montréal (CJM-IU) où plus d'un tiers de la clientèle est issue de l'immigration (Lebrun et al., 2019). Notre projet de stage a été mis en œuvre à l'application des mesures au sein de l'équipe Milieu de vie substitut-Ouest (MVS-Ouest). Celui-ci avait pour objectif général de développer une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Le stage a permis le développement de compétences et d'habiletés d'intervention interculturelles favorisant des interventions culturellement sensibles. Cela s'est concrétisé à l'aide d'un outil d'intervention interculturel et du modèle interculturel systémique comme moyens d'intervention.

Dans cette logique, cet essai aborde en particulier trois dimensions ethnoculturelles identifiées dans la littérature comme des enjeux majeurs pour l'intervention et qui ont permis le développement d'une pratique interculturelle : valeurs culturelles liées à l'éducation, statut d'immigration et langue¹. Cet essai consiste à présenter la pratique, les compétences et les habiletés d'intervention interculturelles qui ont permis l'élaboration d'un outil d'intervention interculturel comme moyen de soutien à la pratique. L'implémentation du projet de stage a entraîné plusieurs réflexions qui ont fait l'objet d'un rapport de stage (Appendice A). À la suite de questionnements soulevés lors de notre stage et dans le rapport, cet essai consiste à répondre à la question suivante : quelles sont les forces et les limites de la pratique interculturelle en contexte non volontaire au sein des services de protection de la jeunesse lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées ? Pour ce faire, nous présenterons la problématique, une recension des écrits, le contexte du stage, le sujet à l'étude, le cadre théorique et une analyse des constats du stage².

¹ La pertinence de ces dimensions sera discutée davantage dans la recension des écrits.

² Les notions de base en lien avec l'interculturel sont définies dans un lexique qui figure à l'Appendice B, afin d'avoir des définitions claires qui permettent une compréhension commune et évitent des interprétations divergentes.

Problématique

Dans le but de répondre à la question posée précédemment, il est nécessaire de comprendre le problème que nous souhaitons aborder. Ce chapitre expose la problématique de la pratique interculturelle en contexte non volontaire à la protection de la jeunesse. L'introduction de l'essai révèle à la fois la nécessité d'adapter les pratiques d'accompagnement des familles d'immigration récente et réfugiées et de mieux outiller les intervenant.e.s pour les accompagner (Richard et al., 2018). Selon l'article 2.4 de la LPJ, les caractéristiques des communautés culturelles doivent être reconnues et considérées dans l'intervention. En 2011, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) a mis de l'avant l'impact des préjugés, des stéréotypes, des généralisations abusives et des politiques organisationnelles sur les décisions des intervenant.e.s et de l'institution lors de l'intervention en contexte interculturel (Eid et al., 2011).

Avant de poursuivre, nous souhaitons rappeler que cet essai concerne spécifiquement les familles d'immigration récente et réfugiées (c.-à-d. arrivées au Canada depuis moins de 10 ans ou familles réfugiées reconnues comme telles par le gouvernement canadien). La littérature au sujet de l'immigration se veut généralement plus vaste, de sorte que les concepts et les catégorisations s'entrecroisent. À travers ce texte, nous faisons souvent référence à la notion de diversité ethnoculturelle qui englobe notre population mais également d'autres populations immigrantes. Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017) définissent cette notion comme une construction sociale vaste qui résulte d'interactions sociales et d'un sentiment d'appartenance à un groupe quelconque. Dans leur définition, les autrices y incluent les personnes immigrantes ou réfugiées, les personnes issues de l'immigration nées au Canada, ainsi que les personnes appartenant aux groupes racisés ou membres de minorités visibles. Ces différents concepts s'entrecroisent et peuvent s'appliquer à plusieurs groupes, mais leurs définitions varient selon les auteurs. Notre texte expose ces concepts tels que présentés dans la littérature et tels que définis par les auteurs cités.

La pratique interculturelle relève de complexités multiples qui sont liées à la fois à l'institution de la protection de la jeunesse, aux intervenant.e.s et aux familles immigrantes. Les facteurs de vulnérabilité et de protection des familles, les biais des professionnel.le.s, les balises institutionnelles, les lacunes dans la formation des intervenant.e.s, le manque de ressources appropriées sont quelques éléments à considérer (Lebrun et al., 2015 ; Gouvernement du Québec,

2021b). En ce sens, la problématique est exposée en deux sections : la pratique interculturelle en contexte non volontaire à la protection de la jeunesse et la pertinence du sujet. La première section est divisée en quatre thèmes : les enjeux institutionnels et structurels, les enjeux organisationnels, les enjeux liés aux intervenant.e.s et les enjeux liés aux familles d'immigration récente et réfugiées. Nous jugeons primordial d'exposer leur réalité, afin de saisir l'ampleur de la problématique. Nous concluons ce chapitre en justifiant la pertinence sociale, pratique et scientifique du sujet.

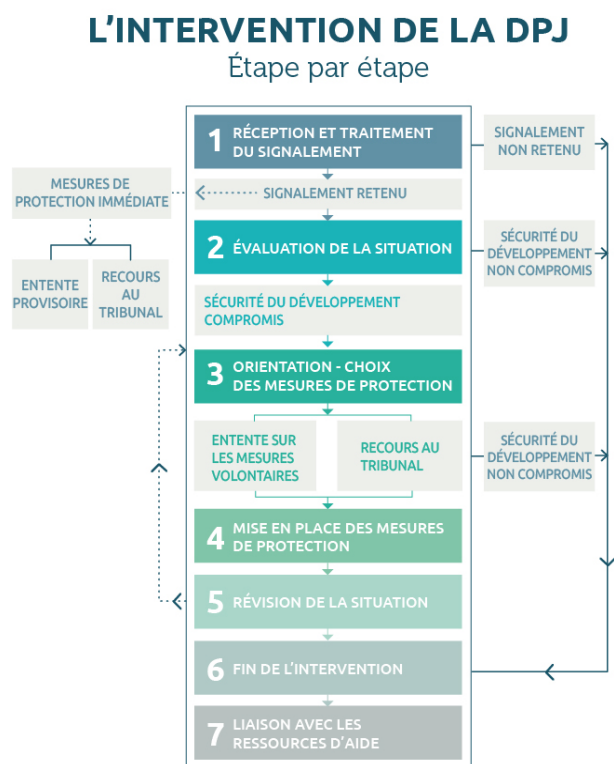


Figure 1. Les étapes d'intervention en protection de la jeunesse (CIUSSS de l'Estrie, 2023)

Encadré 1 : Le processus d'intervention au sein des services de protection de la jeunesse

Ces services sont régis par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Cette loi d'exception définit les notions de *maltraitance* et d'*intérêt supérieur de l'enfant* qui orientent l'intervention de l'État pour protéger les enfants lorsque leur sécurité et leur développement sont compromis (Eid et al., 2011).

À chaque étape du processus d'intervention (voir figure 1), des intervenant.e.s différent.e.s sont responsables de déterminer si la sécurité et le développement sont compromis. À tout moment, le retrait du milieu familial et le placement en milieu de vie substitué peuvent être envisagés. Le maintien et le retour dans le milieu familial demeurent les projets de vie à privilégier (MSSS, 2010).

Lors du placement, le projet de vie d'un enfant peut prendre différentes formes : placement jusqu'à majorité auprès d'une personne significative, adoption, tutelle en vertu de la LPJ, hébergement jusqu'à majorité dans une famille d'accueil, hébergement dans une ressource (centre de réadaptation, unités de vie, foyers de groupe, etc.) ou projet de vie axé sur l'autonomie (MSSS, 2010).

1.1 La pratique interculturelle en contexte non volontaire à la protection de la jeunesse

Les enjeux de la pratique interculturelle à la protection de la jeunesse peuvent être abordés sous quatre angles : le milieu institutionnel et structurel, l'organisation, les intervenant.e.s et les familles d'immigration récente et réfugiées. Avant tout, nous devons reconnaître le contexte d'intervention qui se veut parfois non volontaire et peut mener à un placement forcé des enfants³. Dans les prochains paragraphes, nous présentons les enjeux institutionnels, structurels, organisationnels, liés aux intervenant.e.s et liés aux familles qui sont au cœur de la problématique.

³ Voir encadré 1 et figure 1 pour le processus d'intervention des services de protection de la jeunesse.

1.1.1 Les enjeux institutionnels et structurels. *Commission Laurent.* « Le 30 avril 2019, le décès d'une fillette à Granby a fortement ébranlé toute la population québécoise et a soulevé des doutes sur le système de protection de la jeunesse et sur le soutien aux familles en situation de vulnérabilité » (Gouvernement du Québec, 2021b, p. 13). C'est ainsi qu'est entamé le rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (Commission Laurent) à laquelle a été confié le mandat, en mai 2019, d'examiner le système de protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2021b). Ce rapport est important pour la pratique interculturelle, puisqu'il a contribué à identifier des enjeux institutionnels et structurels importants en ce qui concerne les services aux communautés ethnoculturelles. Selon le rapport Laurent, les familles ethnoculturelles sont confrontées à plusieurs enjeux lors de leurs interactions avec les services de protection de la jeunesse (ex. surreprésentation des enfants issus de minorités visibles, barrières limitant l'accès aux services publics, manque de formation interculturelle des intervenant.e.s, peu de connaissances des besoins des communautés ethnoculturelles, manque de moyens et de services adaptés) (Gouvernement du Québec, 2021b). Alors que la considération des dimensions ethnoculturelles est primordiale à la collaboration des familles et à une analyse juste des situations, le rapport Laurent a établi que la réponse aux besoins des familles issues de l'immigration est souvent inadaptée et défavorable, en l'absence de pratiques culturellement sensibles (Gouvernement du Québec, 2021b). Les services jeunesse ont encore à développer des pratiques culturellement sensibles et inclusives, dans le but de se rapprocher de leur mission qui est d'assurer le développement et le bien-être de tous les enfants (Gouvernement du Québec, 2021b).

Disproportion des enfants issus de minorités ethnoculturelles au CJM-IU. Les constats de la Commission Laurent concernant les enjeux ethnoculturels ont été mis en lumière par plusieurs écrits québécois, ce qui nous permet de constater qu'une problématique systémique existe effectivement au sein des services de protection de la jeunesse (Lavergne et al., 2009 ; Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Lebrun et al., 2019 ; Richard et al., 2018 ; Sarmiento et Lavergne, 2017). Ceci est particulièrement visible en ce qui concerne la surreprésentation et la disproportion des enfants issus de minorités ethnoculturelles. Les familles issues de la diversité ethnoculturelle sont plus susceptibles d'être signalées par les professionnel.le.s d'autres milieux (Richard et al., 2018). Ces signalements sont davantage retenus pour évaluation (68 % d'enfants noirs et 64 % autres minorités contre 30 % d'enfants non issus de minorités) (Sarmiento et Lavergne, 2017). Cependant,

après évaluation, les besoins de protection sont plus bas (51 %) que les enfants non issus de minorités (66 %) (Richard et al., 2018). Malgré cela, à l'application des mesures, les enfants issus de l'immigration représentent près de 50 % de la clientèle (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Lebrun et al., 2019 ; Sarmiento et Lavergne, 2017). La question se pose à savoir comment cela se fait que les enfants issus de la diversité ethnoculturelle soient sous-représentés ou surreprésentés ? S'agit-il d'une discrimination systémique à l'endroit de ces jeunes ? Est-ce le résultat de politiques externes et internes inadaptées à la nouvelle réalité sociodémographique ? Et plus encore, comment le milieu répond-il à la situation ? Nous allons tenter d'identifier, prochainement, quelques enjeux explicatifs qui sont à la source même de notre problématique.

1.1.2 Les enjeux organisationnels. Au-delà des enjeux systémiques, l'organisation des services de protection de la jeunesse contribue également à la problématique. D'abord, nous sommes d'avis que le contexte non volontaire (c.-à-d. intervention des services imposée aux familles par le tribunal de la jeunesse) est un obstacle majeur à l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. En adoptant des pratiques culturellement sensibles, la confiance et la collaboration peuvent être développées dans le but de bâtir l'alliance thérapeutique. Toutefois, certains éléments organisationnels rendent la tâche ardue. Le contexte de pratique actuel est marqué par une réorganisation des services et des balises institutionnelles rigides. En d'autres mots, le mode de gestion à la protection de la jeunesse est encadré par une logique managériale dont l'orientation principale est d'augmenter la performance du système. Cette logique touche à la gestion de la pratique professionnelle, les espaces de supervision, l'imputabilité, les ressources allouées aux professionnel.le.s et le système de gestion de l'information (Vargas Diaz, 2020).

Depuis 2015, à la suite de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux, la standardisation des pratiques et les conditions organisationnelles sont à la source de nombreuses tensions dans le milieu. Les contraintes liées au temps, les lacunes dans l'offre de services et le manque de soutien prévalent à la protection de la jeunesse (Robichaud et al., 2020 ; Vargas Diaz, 2020). À cela s'ajoutent des conditions organisationnelles difficiles marquées par un manque de financement et de ressources, une augmentation des responsabilités et de l'imputabilité des professionnel.le.s, une lourdeur des tâches administratives, ainsi que l'augmentation de la charge de cas (Robichaud, et al., 2020 ; Vargas Diaz, 2020). La place doit être laissée aux pratiques

respectueuses de la culture et des traditions qui tiennent compte des points de vue et des besoins des familles (Lavergne et al., 2021 ; Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Une réorganisation des services qui accorde davantage de place, de temps et de ressources est nécessaire.

1.1.3 Les enjeux liés aux intervenant.e.s. L'organisation des services et les enjeux institutionnels soulevés précédemment sont interreliés à la pratique des intervenant.e.s qui ne sont pas en mesure d'apporter les ajustements nécessaires sans une flexibilité institutionnelle. Les familles immigrantes ont besoin de ressentir que leur statut d'immigration, leur langue et leurs valeurs culturelles liées à l'éducation sont pris en considération. Cela peut être un défi pour les intervenant.e.s qui n'ont pas les moyens pour proposer des solutions adaptées aux besoins et aux valeurs des familles immigrantes (Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Bien que le contact avec les familles immigrantes soit une réalité quotidienne au CJM-IU, une méconnaissance générale de la réalité des familles issues de l'immigration est à constater (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Robichaud et al., 2020). Cela est en partie attribuable au fait que la formation des professionnel.le.s œuvrant à la protection de la jeunesse aborde peu l'interculturel et l'immigration (Cohen-Emerique, 2015). Un autre élément faisant obstacle à l'intervention est la différence de valeurs liées à l'éducation des enfants qui peut engendrer des lectures erronées des situations (Cohen-Emerique, 2015, p.242). À la protection de la jeunesse, les intervenant.e.s et les familles sont confrontées aux différences de compréhension liées aux droits des enfants, aux motifs de compromission, au retrait du milieu familial et au recours au tribunal. Cela est un enjeu, puisqu'ils doivent être en mesure d'éduquer les familles sur les valeurs de la société québécoise tout en intervenant sur le motif de compromission, ainsi qu'en demeurant sensibles à leur vécu migratoire et leurs valeurs culturelles.

1.1.4 Les enjeux liés aux familles d'immigration récente et réfugiées. Deux questionnements majeurs sont à soulever à ce sujet. D'abord, quelles sont les caractéristiques culturelles, ethniques et individuelles des familles nécessitant des services de protection de la jeunesse ? En réalité, les caractéristiques des enfants d'immigration récente et réfugiés pris en charge par les services de protection sont peu ou mal connues. Pourtant, l'amélioration de l'offre de services passe par la documentation des caractéristiques ethnoculturelles (Gouvernement du Québec, 2021b ; Sarmiento et Lavergne, 2017). Par conséquent, il est difficile d'adapter les pratiques aux besoins de ces familles si l'on ne connaît pas ces besoins. Les écrits sur la pratique

interculturelle à la protection de la jeunesse se sont surtout intéressés à la diversité ethnoculturelle, sans égard du statut d'immigration, des différences culturelles ou de la langue. C'est l'une des raisons pourquoi les contenus ethnoculturels et migratoires ne sont pas systématiquement pris en compte lors de l'évaluation et dans l'analyse des situations à l'application des mesures (Bousquet Saint-Laurent et Dufour, 2017). Cette méconnaissance des besoins des familles immigrantes peut engendrer plusieurs enjeux, lors de l'intervention, liés à la relation d'aide, à la perception des familles de la situation de compromission et à leur compréhension du rôle des services.

Notre second questionnement est à savoir comment l'institution et les professionnel.le.s s'ajustent aux méthodes éducatives des parents issus de l'immigration tout en appliquant la LPJ ? La LPJ n'offre pas de balises claires quant aux abus physiques et aux méthodes éducatives liées aux différences culturelles. Le défi est de trouver un équilibre entre le mandat de protection des intervenant.e.s et des interventions culturellement sensibles auprès des familles immigrantes. Nous devons reconnaître le caractère unique de la pratique interculturelle qui nécessite de négocier des solutions en fonction des besoins des familles, adaptées à leurs valeurs et à leur expérience migratoire, et qui correspondent aux balises légales (Dufour et al., 2016). Nous devons également reconnaître les enjeux auxquels ces familles sont confrontées (différences de valeurs de l'éducation des enfants, méconnaissance du système de protection, ingérence de l'État dans la vie privée, etc.), afin d'offrir des interventions adaptées à leurs besoins. Ceux-ci seront approfondis prochainement dans la recension des écrits.

1.2 Pertinence du sujet pour la pratique

La question que nous devons nous poser est à savoir pourquoi la thématique soulevée précédemment est importante. Nous avons soulevé la pertinence sociale qui s'encadre dans un désir collectif de changement de pratiques en ce qui concerne le système de protection de la jeunesse. Nous pensons que la pertinence sociale d'une pratique interculturelle à la protection de la jeunesse est d'autant plus importante pour les familles d'immigration récente et réfugiées. L'intervention sous la LPJ est une intervention en contexte d'autorité qui implique souvent de s'imposer dans la vie des familles (Lavergne et al., 2021). Ce constat est préoccupant pour les familles d'immigration récente et réfugiées, puisque certaines d'entre elles ont fui des formes d'oppression et de persécution étatiques dans leur pays d'origine (Rachédi et Taïbi, 2019). Une intervention « forcée » peut être perçue comme un rétraumatisme et affecter leur intégration. Nous avons eu à réfléchir à

la façon dont la pratique peut correspondre à la fois au mandat de protection et aux besoins des familles, alors que la demande d'aide vient rarement d'elles. Nous pensons qu'il demeure central de se questionner sur les meilleures pratiques pour desservir les familles vulnérables et répondre adéquatement à leurs besoins en contexte interculturel.

En outre, en contexte interculturel, chaque individu est porteur d'un cadre de références culturelles. Celui-ci est influencé par la culture, la langue et le vécu migratoire. Ces dimensions sont porteuses de significations, de valeurs et de croyances qui influencent les situations interculturelles (Rachédi et Taïbi, 2019). En contexte non volontaire, elles occupent une place importante, puisque l'intervenant.e. représente une institution ayant fondé sa mission à partir d'une culture majoritaire (Cohen-Emerique, 2015). Lorsque l'intervenant.e s'impose dans la vie des familles pour questionner leurs méthodes éducatives, cela peut être perçu comme une remise en question de leurs valeurs/croyances culturelles, leur vécu migratoire et leur langue (Lavergne et al., 2021). Pour éviter d'adopter des méthodes se rapprochant de l'assimilation, l'institution et les intervenant.e.s ont le devoir de demeurer critiques face à leur rôle et aux pratiques interculturelles. En ce sens, nous pensons qu'un essai qui s'attarde à la mise en œuvre d'une pratique interculturelle est nécessaire à la pratique des intervenant.e.s. Ces derniers.ères sont constamment poussés à s'adapter aux différents contextes d'intervention. La pratique que nous proposons dans cet essai vient répondre à une volonté des professionnel.le.s d'adapter leurs interventions à la nouvelle réalité sociodémographique qui est de plus en plus marquée par une diversité ethnoculturelle.

Enfin, les pratiques auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ sont peu abordées dans la littérature québécoise et les milieux de pratique. La plupart des études qui abordent la dimension ethnoculturelle au sein des services de protection de la jeunesse ne font pas de distinction entre les communautés immigrantes (Lavergne, 2017 ; Lavergne et al., 2021). Les études concernant les familles immigrantes et la maltraitance abordent l'interculturel au sens large (Dufour et al., 2012 ; Dufour et al., 2017), sans mention des dimensions ethnoculturelles (Saint-Jean et Dufour, 2020). Plusieurs études qui s'y attardent n'approfondissent pas la dimension du placement (Gagnon, 2011, Lavergne et al., 2021 ; Lebrun et al., 2019). Bien que les services de protection de la jeunesse se préoccupent d'adapter leurs pratiques, ceux-ci sont limités par le manque de considération et de connaissances des dimensions ethnoculturelles (Dufour et al., 2017). Notre essai se distingue par une pratique interculturelle qui

visé à outiller les intervenant.e.s et qui cible les familles d'immigration récente et réfugiées, en s'attardant aux dimensions ethnoculturelles. Nous sommes d'avis que l'amélioration des pratiques passe par la reconnaissance des enjeux en place et l'identification des besoins des familles.

En conclusion, cet essai s'attarde à la problématique des enjeux de la pratique interculturelle en contexte de protection de la jeunesse, plus spécifiquement en contexte non volontaire. Celle-ci émerge de deux constats majeurs : la disproportion des enfants issus de la diversité ethnoculturelle au sein des services de protection de la jeunesse et le manque de services adaptés aux besoins des familles d'immigration récente et réfugiées. Nous avons démontré que ces constats sont en partie attribuables à des enjeux institutionnels, structurels et organisationnels (manque de services et de ressources, réorganisation des services), liés aux intervenant.e.s (manque de moyens, lacunes dans la formation, différences culturelles, chocs culturels) et liés aux familles (enjeux liés à l'immigration, méthodes éducatives, manque de connaissances, caractéristiques individuelles). Enfin, nous avons justifié la pertinence de notre essai par un désir collectif de changement, la nécessité d'offrir des services adaptés aux besoins des familles vulnérables et l'importance pour les intervenant.e.s d'adopter de bonnes pratiques. Nous poursuivons avec une recension des écrits qui sert à poser les balises pour la suite de notre essai.

Recension des écrits

C'est en ayant la conviction que des pratiques adaptées à la réalité des familles sont essentielles au bien-être des communautés immigrantes que nous avons voulu développer une pratique spécialisée qui concerne les familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ. Dans la problématique, nous avons démontré les enjeux liés à cette pratique dans un contexte d'intervention qui est souvent non-volontaire. Bien que certains éléments de la littérature aient déjà été évoqués pour justifier la pertinence et construire la problématique de cet essai, nous jugeons nécessaire d'approfondir certaines thématiques propres à la pratique interculturelle en contexte de protection de la jeunesse. Pour ce faire, nous allons diviser ce chapitre en quatre parties : la réalité du milieu de pratique, la réalité des intervenant.e.s, l'expérience des familles d'immigration récente et réfugiées avec les services de protection de la jeunesse et les trois dimensions ethnoculturelles ciblées (langue, statut d'immigration et valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants). Ce dernier point est central pour notre essai, car c'est sur la base de ces trois dimensions que nous réaliserons l'analyse et la réflexion autour de notre expérience de stage. Nous allons également justifier leur pertinence pour notre essai.

2.1 La réalité du milieu : services de protection de la jeunesse

La réponse des services de protection de la jeunesse à l'évaluation et à l'application des mesures aux besoins des familles immigrantes est lente et mal coordonnée (Dufour et al., 2016). Comme mentionné dans la problématique, deux aspects soutiennent ce constat : la réalité du contexte de pratique marquée par une réorganisation des services et des balises institutionnelles encadrées par une loi d'exception. Par conséquent, le manque de soutien institutionnel pour comprendre et départager les enjeux culturels ainsi que le peu de place laissée à la pratique interculturelle agissent comme une barrière à une intervention juste et éthique (Lebrun et al., 2019 ; Robichaud et al., 2019 ; Robichaud et al., 2020). Dans cette section, nous souhaitons approfondir trois sujets liés à l'institution et à l'organisation des services déjà abordés sommairement dans la problématisation et qui seront fondamentaux pour entamer la discussion relative à l'expérience de stage. Pour ce faire, nous allons présenter la littérature concernant la place laissée à la pratique interculturelle, les ressources et le soutien institutionnel, ainsi que les conditions d'emploi.

2.1.1 Place laissée à la pratique interculturelle dans la LPJ. Plusieurs auteur.e.s soulignent que les balises institutionnelles en lien avec la pratique interculturelle sont imprécises, ne tiennent pas compte des besoins des familles et ne reconnaissent pas les spécificités du contexte interculturel (Robichaud et al., 2019 ; Robichaud et al., 2020). D’abord, la notion d’*intérêt de l’enfant* est peu balisée par la LPJ. Selon Cohen-Emerique (2015), qui s’attarde à la protection de la jeunesse et l’interculturel dans le contexte français, la définition de l’intérêt de l’enfant n’est pas suffisamment précise dans la plupart des textes de loi, de sorte qu’elle repose sur des critères implicites et renvoie les professionnel.le.s à leur propre intuition. Nous pouvons transposer cette critique au Québec. Bien que la LPJ prévoit des critères pour prendre des décisions dans l’*intérêt de l’enfant*, cela revient aux intervenant.e.s de considérer chaque critère selon les situations (Gouvernement du Québec, 2021b ; LégisQuébec, 2023). En contexte interculturel, cette notion peut engendrer des tensions si les intervenant.e.s sont confronté.e.s à des pratiques éducatives qui s’opposent aux leurs. Les lacunes dans la loi et dans l’organisation des services engendrent des défis qui s’ajoutent à la charge de travail des intervenant.e.s, comme nous le verrons plus loin (Hassan et Rousseau, 2007 ; Robichaud, 2017).

Cela étant dit, la LPJ prône la nécessité d’adapter les pratiques à la culture, aux croyances et aux valeurs des familles. Cet aspect demeure un facteur facilitateur pour la pratique interculturelle, puisque les intervenant.e.s et l’institution ont l’obligation de s’y conformer. Néanmoins, l’institution offre peu de moyens concrets pour ce faire (Dufour et al., 2022). Cela a pour conséquence de renvoyer la responsabilité des pratiques interculturelles aux intervenant.e.s. Puisque les intervenant.e.s doivent poser certaines actions qui requièrent plus de temps en context interculturelles (ex. accéder des ressources externes, offrir de l’éducation sur la LPJ, obtenir un interprètes), ces dernier.ère.s doivent choisir entre dépasser les délais prescrits par la LPJ, les respecter mais ne pas offrir de l’information essentielle aux familles ou ne pas encourager la participation totale des familles immigrantes dans la prise de décision (Robichaud et al., 2020). Cette approche *bottom-up* de la pratique interculturelle à la protection de la jeunesse repose sur des initiatives personnelles (Hassan et Rousseau, 2007), ce qui risque de créer des disparités dans les dossiers. Cette variabilité dans la prise de décision et l’intervention peut engendrer « un problème de justice sociale si elle sous-entend que le droit des usagers à un processus d’évaluation juste et équitable est brimé » (Robichaud, 2017, p.210). Ce manque de concordance est attribuable au fait

que l'institution n'offre pas les moyens d'actualiser la reconnaissance des spécificités du contexte interculturel. L'institution a encore à reconnaître les efforts émis en contexte interculturel, en réduisant la charge de travail et en offrant des ressources concrètes (Hassan et Rousseau, 2007).

2.1.2 Ressources, outils et soutien institutionnel. Comme déjà évoqué dans la problématisation, le rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse a soulevé que les pratiques et les outils des services de protection de la jeunesse ne tiennent pas suffisamment compte des besoins spécifiques des familles immigrantes (Gouvernement du Québec, 2021b). Selon une étude menée par Lavergne et al. (2014), la non-reconnaissance par l'institution des efforts exigés des intervenant.e.s dans les dossiers ethnoculturels, le manque d'outils et le manque de ressources adaptées sont identifiés comme des facteurs ayant un impact sur la qualité des services. Plusieurs recherches soulignent les facteurs organisationnels qui font entrave à la pratique interculturelle. Parmi ceux-ci figurent le manque d'interprètes, le manque de formation, l'inaccessibilité des ressources, la méconnaissance des services et le temps requis pour intervenir en contexte interculturel (Dufour et al., 2022 ; Hassan et Rousseau, 2007 ; Lavergne et al., 2014 dans Bousquet Saint-Laurent et Dufour, 2017).

Néanmoins, selon la littérature, les services de protection de la jeunesse se soucient de la nécessité d'adapter leurs pratiques aux besoins des familles issues de communautés ethnoculturelles, surtout en ce qui concerne le placement et l'hébergement (Dufour et al., 2017). Dans cette logique, le CJM-IU a mis en place un service de consultation interculturel (SCI) permettant aux intervenant.e.s de rechercher des pistes de compréhension et d'intervention qui font sens pour les familles et pour les intervenant.e.s (Cauchy, 2009). Toutefois, le recours à ce service est non-obligatoire et non-systématique, de sorte que les intervenant.e.s ne sont souvent pas familiers.ères avec celui-ci (Hamisultane, 2013). Un autre exemple est le pairage culturel qui consiste à jumeler la famille à un.e intervenant.e issu.e de la même origine. Cependant, les études font ressortir que l'origine de l'intervenant.e a peu d'influence sur la relation d'aide (Lavergne et Al-Khoury, 2019). Enfin, un service d'interprétariat est mis à la disposition des intervenant.e.s dans la région de Montréal. En raison de la grande demande, l'accès demeure un grand défi. C'est pourquoi les enjeux liés à la barrière de la langue et à l'interprétariat sont identifiés comme une limite à une offre de service adaptée (Lafortune et al., 2020). Ainsi, bien que ces ressources existent, leur accessibilité demeure limitée. Alors que des outils et ressources adaptés à la réalité des familles

d'immigration récente et réfugiées sont des éléments essentiels à l'alliance thérapeutique (Saint-Jean et Dufour, 2020), nous sommes d'avis que cet essai sera une contribution positive en proposant un outil qui vient répondre à certaines lacunes soulignées dans la littérature.

2.1.3 Les conditions d'emploi. En guise de rappel, nous avons soulevé dans la problématique les enjeux liés à la réorganisation des services ayant engendré des contraintes liées au temps, des lacunes dans l'offre de services et un manque de soutien au sein des services de protection de la jeunesse (Robichaud et al., 2020 ; Vargas Diaz, 2020). Dans cette section, nous souhaitons approfondir cette thématique, afin de mieux comprendre les enjeux organisationnels. Une étude menée par Robichaud et al. (2019) sur les contraintes de performance à la protection de la jeunesse, expose bien le contexte de pratique actuel. Nous rappelons que, en 2015, la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau a chamboulé la pratique des intervenant.e.s. Une nouvelle approche, qui mise davantage sur une logique managériale, est venue modifier le rôle, les capacités d'action et les méthodes des services de protection de la jeunesse (Robichaud et al., 2019 ; Vargas Diaz, 2020). L'intervention en contexte de protection de la jeunesse est marquée par des balises institutionnelles restreintes. Les critères de performance, les délais serrés et la reddition de compte font partie de la réalité des services (Robichaud et al., 2019). Par conséquent, nous pouvons supposer que les intervenant.e.s se retrouvent à exercer dans un contexte qui mise sur la performance au détriment de la qualité des interventions, alors que les délais d'intervention se veulent raccourcis et la charge de cas plus lourde.

Dans le contexte où la littérature reconnaît que la particularité de l'intervention en contexte interculturel est que les temps d'intervention sont prolongés en raison de nombreux facteurs tels que la barrière linguistique, la méconnaissance des services et la méfiance des familles, nous pouvons nous questionner sur les impacts de cette logique managériale sur la pratique interculturelle (Giroux, 2012 ; Robichaud, 2017). Selon la littérature, les délais imposés par l'institution font obstacle à une pratique culturellement sensible, juste et éthique (Robichaud et al., 2019). Selon Robichaud (2017), les délais prescrits pour rencontrer les familles et les exigences institutionnelles limitent la capacité des intervenant.e.s à considérer les dimensions ethnoculturelles dans leurs interventions et leurs analyses des situations.

Ainsi, bien que la LPJ impose que les caractéristiques des communautés culturelles soient reconnues et considérées dans l'intervention, les conditions d'emploi limitent son application (Eid et al., 2011). La recherche démontre que les intervenant.e.s œuvrant à la protection de la jeunesse sont confrontées à des responsabilités contradictoires (Robichaud et al., 2019). Ils doivent « offrir ce qu'elles estiment être les “meilleurs” services d'évaluation aux familles racisées, en prenant le temps de les informer et d'intervenir dans leur langue, et respecter les délais inscrits dans la loi et les critères de performance mis de l'avant par leurs gestionnaires » (Robichaud, 2017, p. 204). D'une part, les balises institutionnelles exigent que les intervenant.e.s s'assurent de la sécurité et du bien-être de l'enfant dans les plus brefs délais. D'autre part, une pratique interculturelle nécessite d'aller au-delà de cette exigence en explorant les dimensions ethnoculturelles sous-jacentes à la situation de compromission. Bref, cette approche s'éloigne de la réalité du milieu de pratique, qui se démarque par un besoin de flexibilité quant aux pratiques d'intervention afin de répondre adéquatement aux besoins des familles issues de la diversité ethnoculturelle.

2.2 La réalité des intervenant.e.s œuvrant à la protection de la jeunesse

Dans la problématique, nous avons soulevé plusieurs enjeux liés aux intervenant.e.s qui limitent la pratique interculturelle au sein des services de protection de la jeunesse. Dans cette section, nous souhaitons approfondir cet aspect en abordant les concepts qui contribuent à notre compréhension de la situation et que nous avons ultimement approfondis lors de notre stage. La pratique des intervenant.e.s œuvrant auprès des familles immigrantes à la protection de la jeunesse est marquée par la réalité du milieu institutionnel, les défis rencontrés lors de l'intervention, leurs biais personnels/valeurs, leur méconnaissance de la réalité des familles et des lacunes dans leur formation interculturelle. Par exemple, à l'évaluation, pour pallier aux lacunes institutionnelles mentionnées précédemment, les intervenant.e.s ont trois options : dépasser les délais prescrits par la LPJ, ne pas procurer des informations essentielles aux familles ou ne pas avoir leur participation totale à l'intervention (Robichaud et al., 2020). Conséquemment, soit les familles sont exclues de la prise de décision, soit les dimensions ethnoculturelles ne sont pas prises en compte. Dans les prochains paragraphes, nous présentons la littérature en ce qui regarde les connaissances interculturelles, la formation interculturelle, les compétences culturelles, le cadre de référence culturel des intervenant.e.s ainsi que les attitudes et rôles en contexte interculturel.

2.2.1 Connaissances interculturelles des intervenant.e.s. Les professionnel.le.s ont le défi d'interpréter avec justesse et sensibilité les situations interculturelles liées à l'éducation des enfants, au statut d'immigration et à la barrière de la langue (Cohen-Emerique, 2015, p.242). Bien que le contact avec les familles immigrantes soit une réalité quotidienne au CJM-IU, une méconnaissance générale de la réalité des familles immigrantes est soulignée dans la littérature (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Robichaud et al., 2020). La majorité des professionnel.le.s disent ne pas se sentir outillées ou ne pas avoir les connaissances pour intervenir auprès des personnes immigrantes (Centre multiethnique, 2018). Cela est entre autres attribuable au fait que les intervenant.e.s œuvrant à l'application des mesures ont des expériences et des formations variées quant à la pratique professionnelle en contexte de protection de la jeunesse et de diversité ethnoculturelle (Cohen-Emerique, 2015 ; Hassan et Rousseau, 2007).

2.2.2 Formation interculturelle. Plusieurs auteur.e.s soulèvent la nécessité d'une formation à la pratique interculturelle (Centre multiethnique, 2018 ; Lavergne et al., 2014 ; Tétreault et al., 2104). En fait, pour faire suite au paragraphe précédent, des formations interculturelles permettent d'augmenter les connaissances théoriques et pratiques sur les autres cultures, ce qui contribue à améliorer la compréhension des différences culturelles chez les intervenant.e.s (Chen, Brekken et Chan, 1997 dans Tétreault et al., 2014). Cela peut permettre aux intervenant.e.s de développer leurs connaissances interculturelles, de se familiariser avec les principes du modèle interculturel systémique et de s'informer sur les processus d'intervention. Cela peut aussi contribuer à réduire l'influence des préjugés sur la prise de décision, les lectures erronées des situations et les incompréhensions (Centre multiethnique, 2018 ; Lavergne et al., 2014). Cependant, les connaissances des intervenant.e.s en matière interculturelle relèvent souvent d'initiatives personnelles et non d'une formation interne offerte à tous (Couture, 2012). Par conséquent, les intervenant.e.s peuvent ne jamais avoir l'occasion d'intégrer l'interculturel à leur pratique (Couture, 2012). Cette approche demeure arbitraire et peut avoir des conséquences néfastes sur la pratique auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Cela engendre une variabilité dans la prise de décision et lors des interventions, ce qui amène des enjeux d'éthique et de justice sociale, par le fait que les familles n'ont pas accès à un traitement uniforme, juste et éthique dans l'ensemble du réseau (Robichaud, 2017). Lorsque les professionnel.le.s font preuve de sensibilité culturelle, la réponse est plus adaptée aux besoins des familles pour ultimement

mieux les soutenir dans la résolution de la situation de compromission. À l'opposée, le manque de connaissances interculturelles peut nuire aux familles, puisque leurs besoins ne sont pas correctement identifiés et elles ne seront pas outillées pour résoudre la situation de compromission.

2.2.3 Compétences culturelles. La compétence culturelle consiste à disposer de savoirs et de connaissances générales sur les autres cultures et les interactions entre personnes issues de cultures différentes. Elle implique une attitude d'ouverture, une capacité à établir des relations interculturelles et une compréhension des dynamiques familiales et culturelles (Jean-Claude Bationo et al., 2018 ; Tétreault et al., 2014). Autrement dit, la compétence culturelle regroupe l'ensemble des comportements, d'attitudes et de connaissances dont disposent les professionnelles et qui favorisent une intervention efficace dans les situations interculturelles (Société canadienne de pédiatrie, 2023). Tétreault et al. (2014) constatent que la compétence culturelle est indissociable d'une collaboration efficace avec les familles immigrantes. Pour les familles immigrantes, la relation avec l'intervenant.e est teintée par leur bagage culturel et les défis liés au parcours migratoire. Cela est d'autant plus vrai pour les familles d'immigration récente et réfugiées qui sont exposées à des défis particuliers. Des pratiques qui tiennent compte de leur réalité, des attitudes positives et une communication ouverte sont essentielles pour surmonter la méfiance initiale et favoriser la collaboration (Lavergne et al., 2021). Pareillement, une meilleure compréhension du parcours migratoire, des expériences passées avec les services et des liens avec la famille élargie favorise la mise en place de services culturellement compétents (Rogers-Atkinson, Ochoa et Delgado, 2003 dans Tétreault et al., 2014). Dans le milieu de la santé, par exemple, les soins compétents culturellement auprès des jeunes et leurs familles contribuent à réduire les disparités et à améliorer les résultats en matière de santé (Société canadienne de pédiatrie, 2023). À l'opposé, selon Lavergne et al. (2021), le recours au pouvoir et à l'autorité peut renforcer les inégalités vécues par certaines familles et susciter des réactions négatives envers les services. Plusieurs compétences culturelles peuvent favoriser une relation de collaboration en contexte d'autorité. Parmi celles-ci figurent l'écoute, le respect, la communication empathique, la transparence, la négociation, l'ouverture au dialogue et la médiation (Couture, 2012 ; Lavergne et al., 2021).

À l'application des mesures, l'intervention est un grand défi pour les intervenant.es. Iels rencontrent plusieurs difficultés avec les familles immigrantes : problèmes communicationnels, manque de réceptivité, présence d'un troisième parti, barrière langagière, différences de

représentations, etc. (Dufour et al., 2016). Une intervention des services peut être accompagnée d'une hostilité et d'un manque de collaboration chez les familles, en raison de leur méconnaissance des services de la société d'accueil (Lebrun et al., 2019 ; Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Parfois, les intervenant.e.s peuvent avoir recours à des méthodes coercitives, ce qui augmente la méfiance des familles. L'ouverture, la négociation de compromis et la prise en compte du vécu migratoire sont souvent des compétences absentes des interventions auprès des familles immigrantes, ce qui contribue à exacerber les inégalités et les difficultés vécues par celles-ci (Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Les interventions exigent de la sensibilité culturelle, afin d'éviter les effets néfastes des incompréhensions culturelles (Kirmayer et al., 2003 dans Lebrun et al., 2019). Toutefois, en raison du manque de formation et du contexte organisationnel, les intervenant.e.s peinent à s'adapter aux particularités du contexte interculturel (Gouvernement du Québec, 2021b). Il demeure toutefois important de demeurer critique face à la notion de compétences interculturelles. Cohen-Emerique (2015) leur attribue un caractère général et les associe davantage à une logique managériale. Par conséquent, l'auteurice soutient qu'elles sont difficilement adaptables selon les contextes sociaux et politiques, en plus de ne pas favoriser un dialogue interculturel réel. Bien qu'il soit important de développer des compétences culturelles, les intervenant.e.s doivent se fier sur d'autres approches, telles que l'approche interculturelle de Cohen-Emerique (2015) abordée dans quelques chapitres.

2.2.4 Cadre de références culturel des intervenant.e.s. L'intervenant.e et les familles immigrantes sont chacun porteur d'un bagage personnel et culturel. Par exemple, les différences de valeurs liées à l'éducation des enfants peuvent engendrer des lectures erronées des situations (Cohen-Emerique, 2015, p.242). Si nous élargissons cette prémisse à la protection de la jeunesse, nous pouvons comprendre que les intervenant.e.s et les familles sont confrontées aux différences de compréhension liées aux droits des enfants, aux motifs de compromission, au retrait du milieu familial et au tribunal. Il en découle que les intervenant.e.s doivent être en mesure d'éduquer les familles sur les valeurs de la société québécoise, tout en intervenant sur le motif de compromission et en demeurant sensibles à leur vécu migratoire et leurs valeurs culturelles. La rencontre interculturelle peut alors être marquée par un choc culturel, lorsque les valeurs et les croyances de l'intervenant.e s'opposent à celles de la famille ou du jeune. L'intervenant.e peut avoir de la difficulté à comprendre les attitudes, les valeurs et les normes de la famille. Cela peut engendrer des malentendus et des incompréhensions qui constituent une barrière à la relation d'aide (Giroux,

2012 ; Hassan et Rousseau, 2007). Dans ce contexte, le manque de sensibilité culturelle chez l'intervenant.e peut susciter de fortes réactions et des chocs culturels qui amènent à de mauvaises interprétations des situations interculturelles (Hassan et Rousseau, 2007 ; Lafortune et al., 2020).

En outre, à la protection de la jeunesse, les intervenant.e.s ont tendance à se référer au modèle éducatif de la culture majoritaire pour intervenir, lorsque le comportement d'un parent est jugé dysfonctionnel (Chan et al., 2002 dans Hassan et Rousseau, 2007). Par conséquent, les pratiques éducatives des parents immigrants sont parfois dévalorisées par les professionnel.le.s (Robichaud et al., 2019). Cela contribue à une mauvaise identification de la maltraitance, ce qui peut causer une surreprésentation de certains groupes ethnoculturels (Lafortune et al., 2020). À l'opposé, certain.e.s intervenant.e.s peuvent adopter des lectures uniquement culturalistes des situations de maltraitance. Le comportement des parents est alors évalué, de façon erronée, comme culturellement approprié. Conséquemment, certains enfants immigrants qui subissent de la négligence ou de la maltraitance ne sont pas détectés (Lafortune et al., 2020).

Pour pallier ces enjeux, selon une étude menée par Dufour et al. (2022), un processus de décentration est entrepris par plusieurs intervenant.e.s à la protection de la jeunesse. La décentration favorise un recul face à son cadre de références culturel, ce qui permet d'adopter une attitude d'ouverture face aux croyances et aux valeurs de l'Autre (Cohen-Emerique, 2015). Nous sommes d'avis que l'intervention en contexte interculturel requiert d'accepter que le jeune et sa famille sont ceux qui sont les mieux placés pour identifier les moyens qui correspondent à leurs valeurs et leurs croyances. Cette acceptation amène, dès lors, vers une négociation entre ces moyens « culturellement adaptés » et les objectifs visant à résoudre la situation de compromission.

2.2.5 Attitudes et rôles des intervenant.e.s en contexte interculturel. Les attitudes des intervenant.e.s face à la culture des familles et leur difficulté à tenir compte des spécificités culturelles peuvent faire obstacle à une intervention juste (Lavergne, Dufour et Vargas Diaz, 2021 ; Hassan et Rousseau, 2007). D'une part, les rôles et le mandat des intervenant.e.s à la protection de la jeunesse sont davantage autoritaires et coercitifs en contexte non volontaire. D'autre part, la coopération des familles issues de la diversité ethnoculturelle, qui se retrouvent sur un continuum entre la collaboration et la résistance, peut avoir un impact sur les attitudes des intervenant.e.s (Dufour et al., 2016 ; Robichaud et al., 2020). À leur tour, les intervenant.e.s vont adopter soit une

attitude consensuelle, soit une attitude autoritaire (Robichaud et al., 2020). L'ouverture de l'intervenant.e et la négociation de compromis sont absentes dans les interventions (Vargas Diaz et Lavergne, 2019). En protection de la jeunesse, une tension émerge entre le besoin de protection des enfants et le respect des différences culturelles liées aux pratiques éducatives (Lafortune et al., 2020). Par conséquent, la fermeture, la rigidité et les préjugés sont quelques attitudes qui demeurent présentes chez certain.e.s intervenant.e.s (Hassan et Rousseau, 2007). En fait, une interprétation sensible culturellement des propos, des actes parentaux et des conséquences sur les enfants est l'un des grands enjeux liés à la pratique interculturelle.

Sommairement, deux stratégies marquent la pratique interculturelle des professionnel.e.s œuvrant à la protection de la jeunesse. Certain.e.s démontrent de l'ouverture au pluralisme culturel en ayant recours à la décentration et à des stratégies d'intervention interculturelles pour remettre en question leurs pratiques. D'autres intervenant.e.s vont nier la culture du jeune, ce qui engendre le risque de minimiser les dimensions ethnoculturelles. L'équilibre se trouve à la convergence entre ces deux approches, ce qui implique de considérer les dimensions ethnoculturelles sans tomber dans le piège de réduire le jeune à une culture statique (Benoît, 2012 dans Hamisultane, 2012).

2.3 Portrait des familles d'immigration récente et réfugiées à la protection de la jeunesse

Malgré une lacune au niveau des connaissances des caractéristiques des familles d'immigration récente et réfugiées accompagnées par les services de protection de la jeunesse, tel que soulevé dans la problématique, il demeure possible de mettre en évidence certains défis spécifiques à ces familles. Celles-ci sont confrontées à des défis particuliers (stress d'acculturation, barrière de la langue, précarité financière, manque de soutien à la parentalité, ajustement des rôles familiaux, etc.) qui les placent dans un contexte de vulnérabilité accrue. Les défis liés aux dimensions ethnoculturelles exacerbent les difficultés vécues par ces familles, de sorte qu'une intervention des services de protection de la jeunesse peut être nécessaire (Lavergne et al., 2021). La méfiance, la méconnaissance du rôle des intervenant.e.s et le manque de repères culturels pour comprendre le système font en sorte que l'intervention est vécue comme un choc. Le choc, la peur, le manque d'informations et l'asymétrie de pouvoir marquent l'expérience de ces familles avec les services (Lebrun et al., 2019 ; Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Dans cette section, nous voulons dresser un portrait des familles d'immigration récente et réfugiées prises en charge par les services

de protection de la jeunesse. Nous allons d'abord présenter les défis rencontrés par ces familles identifiés dans la littérature. Ensuite, les facteurs de risque pouvant mener à une intervention des services seront abordés. L'expérience de ces familles avec les services et les défis à ce sujet seront présentés. Nous allons terminer par l'impact du placement.

2.3.1 Familles d'immigration récente et réfugiées. Les premières années de réinstallation sont marquées par un grand nombre de perturbations pouvant déstabiliser la dynamique familiale et avoir un impact sur la pratique interculturelle. D'abord, les nouveaux arrivants sont confrontés à un processus d'acculturation et à des chocs culturels (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Tardif-Grenier et al., 2017 ; Vatz Laaroussi, 2019). Lorsque leur culture d'origine est différente de celle du pays d'accueil, cela peut susciter des incompréhensions et des remises en question. Cela peut engendrer du stress d'acculturation qui est associé à la détresse psychologique, aux troubles du comportement et à la violence chez les jeunes (Tardif-Grenier et al., 2017). Chez les parents, le stress d'acculturation est associé à un plus grand contrôle exercé sur les enfants (Tardif-Grenier et al., 2017). Des différences d'acculturation et des tensions peuvent émerger au sein de la famille de façon à pousser les parents à renoncer à leur rôle parental ou à adopter des méthodes disciplinaires plus sévères (Lebrun et al., 2015 ; Tardif-Grenier et al., 2017). Ainsi, le stress d'acculturation peut avoir un impact sur la relation parent-enfant. L'ajustement des rôles familiaux qui vient avec l'immigration peut également contribuer au stress familial et aux tensions familiales (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Lebrun et al., 2015 ; Tardif-Grenier et al., 2017). Pareillement, les adolescents immigrants sont déchirés entre les attentes de leurs parents qui adhèrent aux valeurs culturelles de leur pays d'origine et celles de la société d'accueil (Lavergne et al., 2021). Le stress familial est l'un des facteurs de risque lié à la maltraitance chez l'enfant qui peut découler en une intervention des services de protection de la jeunesse (Lebrun et al., 2015).

Ensuite, les familles d'immigration récente sont aussi confrontées à des défis sur le plan économique en raison des mécanismes d'exclusion (barrière linguistique, déqualification professionnelle, discrimination, etc.) (Kanouté, 2007 ; Lavergne et al., 2021). En particulier, les barrières linguistiques affectent l'accès aux services, l'intégration sur le marché de l'emploi et les expériences avec la société d'accueil (Gouvernement du Québec, 2021 ; Kanouté, 2007). Ces familles présentent donc un taux de chômage plus élevé, ont un revenu plus faible et se retrouvent plus souvent dans des secteurs d'emplois peu qualifiés et précaires (Arsenault, 2019, p.275). Ces

défis, liés à l'immigration récente ou au statut d'immigration, peuvent mener à des conditions de vie précaires qui augmentent la vulnérabilité et le stress des familles.

Finalement, une immigration récente entraîne une perte du réseau social et de l'isolement. Pour les parents, cela implique aussi la perte d'un réseau de soutien à la parentalité (Lavergne et Vargas Diaz, 2018 ; Lebrun et al., 2015). Le manque de ressources et de soutien à l'éducation des enfants peut causer des sentiments d'impuissance et de frustration chez les parents (Lebrun et al., 2015). En raison des défis mentionnés ci-haut, un grand nombre de familles d'immigration récente connaissent des conditions de vie précaires, ce qui nuit à la parentalité et à la capacité de répondre aux besoins de base de la famille (Lavergne et al., 2021). Par ailleurs, le manque de soutien social est corrélé à un plus haut risque de maltraitance chez l'enfant (Lebrun et al., 2015).

2.3.2 Familles réfugiées. Le parcours migratoire des familles réfugiées est parsemé d'obstacles et de difficultés psychosociales. Celles-ci doivent être considérées dans l'intervention, puisqu'elles ont un impact sur le lien de confiance, l'implication des familles et leur collaboration. Elles permettent de comprendre la position des familles quant à la situation de compromission et de mieux répondre à leurs besoins à travers des interventions culturellement sensibles. Les enfants réfugiés représentent environ 47 % des personnes réfugiées au Canada (Bélanger, 2020 ; Papazian-Zohrabian, 2019). Malgré leur résilience, la guerre et la migration forcée peuvent leur apprendre que la sécurité n'existe nulle part. Ces traumatismes peuvent nuire à l'attachement, la capacité d'attention, la capacité de contrôler leur comportement, etc. Les problèmes d'adaptation et d'intégration sont fréquents (Papazian-Zohrabian, 2019 ; Rachédi et Legault, 2008, p.264).

En outre, le statut de réfugié implique souvent des traumatismes et des difficultés émotionnelles engendrées par un vécu pré- et postmigratoire difficile. Ces éléments augmentent le stress familial, ce qui amplifie le risque d'abus physique et de négligence chez l'enfant (Lebrun et al., 2015 ; Arsenault, 2019). Par ailleurs, la réinstallation dans le pays d'accueil peut représenter un rétraumatisme, en raison de l'incertitude face au statut et des expériences vécues dans le pays d'accueil liées aux conditions socioéconomiques, à l'exclusion sociale ou à la discrimination (Arsenault, 2019 ; Dufour et al., 2016). Une intervention forcée des services de protection de la jeunesse peut exacerber ce traumatisme. Enfin, la persécution prémigratoire, les circonstances entourant la recherche de protection et les expériences post-migratoires doivent être prises en

compte (Arsenault, 2019). Une intervention des services de protection de la jeunesse peut parfois être perçue comme une forme de persécution qui rappelle aux familles leur vécu prémigratoire. Selon Dufour et al. (2016), plusieurs familles au statut d'immigration précaire craignent qu'une intervention forcée de l'État mène à leur renvoi du pays. Cette crainte peut être interprétée comme un manque de collaboration ou de la méfiance lors de l'intervention. D'une part, le statut d'immigration engendre une précarité sociale qui doit être considérée dans l'intervention. D'autre part, cette précarité augmente le stress familial et le risque de maltraitance (Lebrun et al., 2015).

2.3.3 Facteurs de risque de maltraitance et familles immigrantes. Bien que les enfants issus de familles immigrantes et réfugiées ne soient pas plus à risque de maltraitance, ceux-ci demeurent surreprésentés dans les cas d'abus physiques à la protection de la jeunesse (Lebrun et al., 2015). Cela pourrait être attribuable aux différences culturelles liées aux méthodes éducatives, aux biais chez les intervenant.e.s impliqué.e.s dans la prise de décision ou au manque de compétence culturelle chez les intervenant.e.s (Lebrun et al., 2015). Ces familles sont également exposées à des facteurs de risques liés à la maltraitance chez l'enfant qui peuvent rendre nécessaire une intervention des services de protection de la jeunesse. Plusieurs de ces facteurs sont similaires aux familles non immigrantes (stress familial, structure familiale, âge des parents, faible niveau d'éducation, violence conjugale, difficultés financières et manque de soutien social), ce qui soulève l'importance de ne pas adopter une lecture uniquement culturaliste (Lebrun et al., 2015). Le statut d'immigration, la barrière de la langue, la déqualification professionnelle, le vécu migratoire (ex. trauma) et les difficultés à accéder aux services sont des facteurs de risque spécifiques aux familles immigrantes et liés à la maltraitance chez l'enfant. Autrement dit, les familles d'immigration récente et réfugiées sont exposées à un plus haut niveau de stress familial dû à des différences culturelles liées à l'éducation, aux changements dans la structure familiale, des difficultés financières, un manque de soutien social, la barrière de la langue, un vécu migratoire complexe et une difficulté à accéder les services. Ces facteurs de risque exacerbent leur situation de vulnérabilité et augmentent le stress familial, ce qui peut rendre nécessaire une intervention des services (Kanouté, 2007 ; Lavergne et al., 2021 ; Lebrun et al., 2015). Parallèlement, cela exacerbe leur isolement social, leur situation de vulnérabilité et leur faible niveau de confiance envers les institutions telles que la protection de la jeunesse (Kanouté, 2007 ; Lavergne et al., 2021).

2.3.4 Expérience des familles avec le CJM-IU. Cette section consiste à présenter les facteurs et concepts qui sont identifiés dans la littérature comme ayant un impact sur la pratique interculturelle et qui teintent l'expérience des familles d'immigration récente et réfugiées avec les services de protection. Les facteurs que nous avons ciblés seront ultérieurement analysés à la lumière de notre expérience de stage. Ceux-ci sont les différences culturelles liées à l'éducation des enfants, la méconnaissance des services/normes, la perception de l'intervention de l'État dans la vie privée et le niveau de méfiance.

Différences culturelles et chocs culturels. Le manque de connaissances, d'accompagnement et de services préventifs peut mener à une intervention des services de protection de la jeunesse (IUJD, 2021 ; Lavergne et al., 2021). Malgré leur désir d'adopter une pratique sensible aux valeurs et à la culture des familles, les intervenant.e.s doivent appliquer leur mandat de protection et intervenir selon le modèle éducatif de la culture majoritaire qui ne correspond pas nécessairement à celui de plusieurs parents immigrants (Cohen-Emerique, 2015 ; Lavergne et al., 2021). Pour certains parents immigrants, ce type d'intervention est perçu comme une remise en question de leurs capacités parentales (Lavergne et al., 2021). Cette perception augmente leur méfiance envers l'intervention et les pousse à adopter une attitude défensive (Lavergne et al., 2021). D'ailleurs, les chocs culturels liés aux méthodes éducatives des enfants figurent parmi les enjeux les plus importants pour la pratique interculturelle (Lavergne et al., 2021).

Méconnaissance des ressources, lois, normes. Selon Tétreault et al. (2014), le manque d'information par rapport au fonctionnement des services ressort souvent comme une barrière pour les familles issues de l'immigration. Par conséquent, cela peut entraîner des délais pour accéder aux services (Tétreault et al., 2014). Les familles d'immigration récente peuvent ne pas être familières avec les ressources d'aide, les lois/normes, ainsi que le mandat et le rôle des services de protection de la jeunesse. Cette méconnaissance peut entraîner une fermeture et une méfiance face à l'institution (Hassan et Rousseau, 2007 ; Lavergne et al., 2021). Blais et al. (2021) affirment que la méconnaissance du rôle de la DPJ et de l'intervention, la crainte des répercussions légales d'un signalement sur leur projet migratoire ainsi que la surreprésentation des enfants de certaines minorités dans le système sont des facteurs qui peuvent influencer la façon dont les familles immigrantes interagissent avec les intervenant.e.s des services de protection de la jeunesse.

Intervention de l'État dans la vie privée. Plusieurs familles d'immigration récente proviennent de pays où l'intervention de l'État dans la vie privée n'existe pas. Lorsqu'elles arrivent au Québec, elles n'ont pas l'information et l'expérience pour comprendre le rôle de l'État à l'égard de la protection des enfants. Les pratiques doivent tenir compte de cet aspect afin d'aider les familles à surmonter leur résistance initiale (Lavergne et al., 2021). À cet égard, l'un des défis importants que les familles immigrantes doivent relever est celui de la transformation des rapports de pouvoir parent-enfant lié à l'ingérence de l'État dans la vie privée (Hassan et Rousseau, 2007). En outre, certaines familles perçoivent l'intervention comme une intrusion dans leur vie privée, une remise en question de leurs compétences et une attaque à leur identité culturelle. Par ailleurs, une intervention des services de protection de la jeunesse auprès des familles d'immigration récente apporte un enjeu majeur lié à la conception des droits de l'enfant. Plusieurs divergences entre l'intervenant.e et les familles peuvent alors apparaître en ce qui concerne les notions de risque et de maltraitance pour l'enfant, ainsi que ce qui relève du domaine privé de la famille versus du domaine public. L'intervenant.e joue alors un rôle important d'information et de sensibilisation quant au rôle de l'État dans la vie des familles (Hamisultane, 2013 ; Hassan et Rousseau, 2007).

Méfiance et collaboration. La méfiance engendre un manque de collaboration qui affecte le lien de confiance et la participation des familles dans la pratique (Hassan et Rousseau, 2007 ; Lavergne et al., 2021). Dumbrill et al. (2009 dans Lavergne et al., 2021) expliquent que, en raison de la crainte de se faire enlever son enfant et de subir de la discrimination, les intervenant.e.s sont perçus négativement. Cette situation est expliquée par Lavergne et al. (2021) qui soutiennent que des expériences négatives avec l'État et une peur des répercussions légales contribuent à une perception négative des services. Selon Hassan et Rousseau (2007), certaines familles vont tenter de reprendre le pouvoir dans leur relation avec l'intervenant.e, ce qui est perçu comme un refus de collaborer. Face à cette tentative de reprise ou de rééquilibrage du pouvoir des familles, les intervenant.e.s peuvent avoir recours à des pratiques autoritaires ou manquer d'ouverture face à la négociation, ce qui peut engendrer de l'impuissance et de la détresse chez les familles (Dufour et al., 2016 ; Lavergne et al., 2021). Dans la littérature, il est démontré que les attitudes des intervenant.e.s peuvent jouer un rôle positif dans la collaboration avec les familles immigrantes. L'écoute, le respect, l'empathie, l'ouverture et une approche axée sur la collaboration sont des attitudes appréciées par les familles (Lavergne et al., 2021). D'ailleurs, l'ouverture et la

collaboration des familles immigrantes sont des facteurs facilitateurs à la pratique interculturelle. Ceux-ci favorisent le lien de confiance et la mobilisation des familles (Hassan et Rousseau, 2007).

2.3.5 L'expérience de placement pour les familles d'immigration récente et réfugiées.

Une proportion importante de jeunes immigrants sont placés en milieu substitut (Sarmiento et Lavergne, 2017). Les études sur les besoins et les difficultés rencontrés par les jeunes immigrants placés en milieu substitut sont quasi-inexistantes. Pourtant, des distinctions au niveau des besoins et des difficultés existent entre les jeunes immigrants et non-immigrants (Tardif-Grenier et al., 2017). Par exemple, les adolescentes immigrantes hébergées en centre de réadaptation vivraient davantage des difficultés intériorisées faisant en sorte que leurs besoins passent inaperçus (Tardif-Grenier et al., 2017). En outre, plusieurs études soulèvent le manque de considération des dimensions ethnoculturelles dans le contexte du placement (Lavergne et al., 2021 ; Saint-Jean et Dufour, 2020). Le maintien des liens avec la famille, les pratiques culturelles, la langue et les valeurs familiales n'est pas toujours considéré (Lavergne et al., 2021). Lorsque le placement s'effectue dans des conditions qui ne tiennent pas compte des valeurs culturelles, cela peut engendrer un grand stress et un choc importants pour le jeune et sa famille. L'hébergement éloigne les jeunes de leur environnement familial qui est souvent la source primaire d'exposition au cadre culturel et à la langue d'origine (Lavergne et al., 2021 ; Saint-Jean et Dufour, 2020).

2.4 Les dimensions ethnoculturelles

Pour terminer, nous souhaitons approfondir les dimensions ethnoculturelles ciblées dans cet essai. À partir de la littérature, nous avons identifié trois dimensions ethnoculturelles qui peuvent agir à la fois comme barrières et facilitateurs à une intervention efficace auprès des familles d'immigration récente et réfugiées (Cohen-Emerique, 2015 ; Safari, 2017 ; Tétreault et al., 2014). Nous considérons qu'elles contribuent à mieux comprendre la problématique et à identifier des solutions. Ces dimensions sont le statut d'immigration, la langue et les valeurs culturelles liées à l'éducation. Chacune a un impact sur la pratique interculturelle à la protection de la jeunesse.

2.4.1 Statut d'immigration. Le contexte d'immigration est souvent perçu comme un obstacle important à l'intervention auprès des familles immigrantes (Tétreault et al., 2014). D'une part, la non-reconnaissance de la complexité du statut d'immigration peut avoir un impact sur le

niveau de confiance de certaines familles envers les services publics, lorsque celui-ci engendre une réticence chez les familles qui craignent que la divulgation d'informations personnelles ait un impact sur leur situation d'immigration (Tétreault et al., 2014). Cette méfiance peut à son tour affecter le développement d'une relation avec les intervenant.e.s (Lindsay et al., 2012). De plus, certains statuts d'immigration (réfugiés, demandeurs d'asile, temporaires, etc.) sont accompagnés de situations précaires et d'enjeux particuliers qui doivent être considérés (Rachédi, 2019, p.28). Par exemple, une famille demandeuse d'asile qui peut craindre la déportation à la suite d'une intervention étatique pourrait paraître plus méfiante des interventions des services de protection de la jeunesse. L'intervenant.e pourrait alors imposer des mesures judiciaires, sans réellement comprendre la source de la méfiance de cette famille. Ainsi, l'intervenant.e ne devrait pas poser les mêmes actions, sans considération du statut d'immigration. Selon Lindsay et al. (2012), les craintes des familles immigrantes doivent d'abord être comprises et atténuées, avant qu'elles puissent considérer l'application des recommandations émises par les professionnel.le.s.

2.4.2 Valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants. Nous avons mentionné précédemment Lavergne et al. (2021) qui soulèvent l'impact des chocs culturels liés aux méthodes éducatives sur la pratique interculturelle. En fait, certains éléments culturels tels que la perception des difficultés de l'enfant, les valeurs éducatives ou les croyances culturelles peuvent engendrer des différences culturelles entre les familles immigrantes et les intervenant.e.s (Tétreault et al., 2014). Lorsque l'intervenant.e et la famille proviennent de cultures opposées, les valeurs, les présupposés et les conceptions éducatives peuvent interférer dans la relation d'aide, susciter des réactions négatives et moduler les échanges (Cohen-Emerique, 2015, p.242 ; Tétreault et al., 2014). Pour les fins de cet essai dont le sujet est la protection de la jeunesse, nous avons choisi de nous concentrer sur les valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants. En contexte de protection de la jeunesse, où le rôle de l'intervenant.e peut être souvent d'éduquer les parents sur les stratégies éducatives, cette dimension est alors centrale. Dans le cas des familles d'immigration récente, elles peuvent souhaiter privilégier des valeurs et des approches qui ressemblent davantage à leur culture d'origine. Ces parents pourraient alors être réticents à mettre en œuvre les moyens proposés par les intervenant.e.s, si cela leur donne l'impression de rejeter leurs valeurs (Rogers-Adkinson et al., 2003). Dans d'autres cas, il arrive que les rôles parentaux, la structure familiale et le sens donné à l'autorité s'éloignent de ceux du pays d'origine. Par conséquent, cela a un impact sur le transfert

des renseignements concernant l'enfant et la collaboration des familles à l'intervention (Rogers-Adkinson, 2003 ; Tétreault et al., 2014). Par exemple, certains membres de la famille peuvent faire pression pour que les parents ou les enfants refusent les interventions suggérées par les intervenant.e.s. Les intervenant.e.s et les familles ont souvent le double défi de collaborer à travers ce système, alors qu'ils se trouvent face à deux systèmes culturels opposés.

2.4.3 Barrière de la langue. La connaissance de la langue du pays d'accueil est souvent soulignée comme un facteur clé à l'intégration des personnes immigrantes (Cavicchiolo et al., 2023). Par exemple, les enfants immigrants sont plus à risque d'être exclus socialement s'ils ne parlent pas la langue d'accueil (Cavicchiolo et al., 2023). En outre, la langue est un facteur important à la communication et la relation entre familles immigrantes et intervenant.e.s. Néanmoins, la méconnaissance de la langue du pays d'accueil demeure une limite importante pour un bon nombre de familles immigrantes, en ce qui concerne la compréhension de l'autre, la transmission et la recherche d'information (Lindsay et al., 2012). Ainsi, la barrière linguistique est un obstacle important à la communication et à la relation d'aide (Safari, 2017 ; Tétreault et al., 2014). La langue est « la première cause de difficulté que rencontrent les professionnels alors que la communication est un des outils de base de leur expertise » (Cohen-Emerique, 2015, p. 35). De plus, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est une contrainte considérable pour les familles pour accéder les services et l'information (Tétreault et al., 2014). Bien que l'information leur soit offerte, les familles ne sont souvent pas en mesure de la comprendre, ce qui peut avoir un impact sur leur volonté à utiliser les services (Cho et Gannotti, 2005 dans Tétreault et al., 2014). En outre, au-delà de la simple compréhension linguistique, la difficulté à décoder le non verbal et la signification culturelle figurent parmi les obstacles rencontrés par les professionnel.le.s et les familles (Safari, 2017). À l'opposé, la compétence et les habiletés culturelles chez l'intervenant.e, de même que la reconnaissance de ces dimensions par l'organisation, peuvent faciliter l'intervention et le lien de confiance (Tétreault et al., 2014).

De plus, la langue est elle-même porteuse d'une culture. Ignorer la langue d'origine engendre le risque de négliger des aspects importants de la culture (Rocque et Leanza, 2015). La langue est porteuse d'émotions, de contenu implicite et de significations implicites qui sont dérivés d'un système culturel. Ainsi, les difficultés liées à la langue sont aussi expliquées par des

différences culturelles. Lorsque cet aspect n'est pas adéquatement identifié dans l'intervention, il peut engendrer des sentiments de vulnérabilité et de détresse chez les usagers. Les usagers peuvent alors se sentir frustrés, ce qui augmente leur niveau de méfiance envers l'intervenant.e (Rocque et Leanza, 2015). À l'inverse, lorsque les usagers se sentent reconnus dans leur langue et leur bagage culturel, ils se sentent davantage motivé.e.s à participer (Rocque et Leanza, 2015). En ce sens, la considération de la langue et la reconnaissance du bagage culturel qu'elle porte sont primordiales à une pratique interculturelle sensible et juste.

Somme toute, nous avons présenté trois dimensions ethnoculturelles (statut d'immigration, valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants et langue) qui vont alimenter notre réflexion et l'analyse de notre expérience de stage. Celles-ci ont été ciblées, plutôt que d'autres, pour deux raisons. D'abord, à travers notre stage, nous avons eu à réfléchir aux obstacles rencontrés lors de nos interventions. Comme nous le verrons dans la discussion, un bon nombre de ces obstacles sont liés à ces trois dimensions. Ensuite, en nous attardant à ces trois dimensions dans nos interventions, nous avons pu comparer les résultats avec la littérature afin d'émettre des conclusions pertinentes autant pour la pratique que pour les familles. Nous sommes d'avis qu'une pratique interculturelle qui mise sur ces trois dimensions se rapproche davantage de notre souhait d'offrir des services culturellement adaptés aux besoins des familles d'immigration récente et réfugiées. Pour continuer, dans le prochain chapitre, nous présentons en détail la question et les objectifs de notre essai, pour ensuite poursuivre avec le cadre d'intervention.

Question et objectifs spécifiques de l'essai

Sous l'angle du modèle interculturel systémique, que nous allons aborder dans la section suivante, la question de cet essai est la suivante : *quelles sont les forces et les limites de la pratique interculturelle en contexte non volontaire au sein des services de protection de la jeunesse lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées ?* Les trois dimensions ethnoculturelles (statut d'immigration, langue et valeurs culturelles liées à l'éducation) seront considérées dans l'analyse. L'essai consiste à présenter une analyse approfondie des enjeux organisationnels, liés aux intervenant.e.s et liés aux familles ciblées par l'intervention. Enfin, une analyse approfondie du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention interculturel

mobilisés comme moyens d'intervention sera présentée à la lumière des enjeux soulevés. Ainsi, quatre objectifs orientent la réponse à cette question :

- **Objectif 1** : *Identifier les facteurs organisationnels facilitants et ceux faisant entrave aux pratiques interculturelles.* À la lumière de notre expérience de stage, nous voulons exposer les constats, les réflexions et les difficultés rencontrées en lien avec les balises institutionnelles et le contexte d'intervention.
- **Objectif 2** : *Identifier les enjeux spécifiques vécus comme intervenante sociale en lien avec les pratiques interculturelles et qui tiennent compte des dimensions ethnoculturelles.* En tant que stagiaire, nous avons été appelées intervenir auprès des familles immigrantes ainsi qu'à travailler en étroite collaboration avec les autres intervenant.e.s du milieu. Cela nous a permis d'entamer des interventions et des co-interventions qui s'attardent aux enjeux liés à la pratique interculturelle. Ce deuxième objectif a pour but de mettre de l'avant les enjeux spécifiques aux intervenant.e.s qui favorisent ou qui font entrave aux pratiques interculturelles.
- **Objectif 3** : *Identifier et analyser les enjeux ethnoculturels vécus par les familles d'immigration récente et réfugiées visées par les interventions.*
- **Objectif 4** : *Analyser la pertinence du modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel mis en œuvre dans le cadre du stage en fonction des enjeux identifiés.* Ce dernier objectif vise à analyser la pertinence du modèle d'intervention et de l'outil interculturel privilégiés comme moyens d'intervention, ainsi que les obstacles rencontrés lors de leur mise en œuvre. Le modèle interculturel systémique a grandement contribué à la réussite du projet. Nous voulons démontrer en quoi notre pratique a été bénéfique pour le milieu et la clientèle, malgré les obstacles rencontrés. Nous allons présenter une analyse approfondie du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention mis en œuvre, en tenant compte des enjeux rencontrés⁴.

⁴ L'outil d'intervention mis en œuvre lors du stage est synthétisé dans un autre chapitre et présenté à l'Appendice C.

Cadre d'intervention : modèle interculturel systémique et outils d'intervention

Le stage a permis la mise en œuvre d'une pratique interculturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en milieu de vie substitut. Le modèle interculturel systémique et un outil d'intervention interculturel ont été envisagés comme moyens d'intervention. La mise en œuvre d'une telle pratique, qui s'attarde à la fois à des dimensions ethnoculturelles et à un outil interculturel comme moyen d'intervention, est innovante pour l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ. Nous sommes d'avis que la plupart des pratiques en protection de la jeunesse s'encadrent dans une vision universelle d'offre de services, sans distinguer les différents groupes issus de la diversité ethnoculturelle. Dans le but d'approfondir la réflexion, nous proposons une pratique culturellement adaptée qui mise sur la collaboration avec les familles. Ce chapitre consiste à présenter le modèle interculturel systémique et les profils de familles immigrantes prises en charge par les services de protection de la jeunesse selon une étude de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017). Ces profils seront utiles pour la discussion de cet essai. Nous concluons en présentant l'outil d'intervention qui a été élaboré et mobilisé comme moyen d'intervention.

4.1 Modèle interculturel systémique

À l'interface de l'approche interculturelle et de l'approche écosystémique, le modèle interculturel systémique consiste à prendre en compte l'ensemble des facteurs qui ont un impact sur l'histoire migratoire et le vécu personnel des individus/familles (Rachédi et Legault, 2019). Celui-ci intègre aussi une perspective antiraciste, en mettant l'accent sur les aspects sociaux, économiques et politiques qui déterminent les conditions de vie des personnes immigrantes et réfugiées. Ce modèle place la rencontre interculturelle entre les familles et l'intervenant.e au centre de l'analyse. Cette rencontre peut être source de tensions et d'incompréhensions, mais aussi de découvertes et d'apprentissages (SHERPA, 2021). Bref, il encourage une vision globale et intégrée des interactions entre les acteurs et leurs systèmes, ainsi que des dimensions qui influencent l'inclusion des personnes immigrantes (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019).

Plus particulièrement, ce modèle favorise la prise en compte des dimensions ethnoculturelles lors de l'intervention et l'analyse des situations. Rachédi et Legault (2019)

proposent d'analyser et d'examiner les situations interculturelles en considérant tous les éléments de l'environnement des personnes immigrantes. L'histoire de l'individu est prise en compte à travers les différents systèmes : ontosystème, microsystème et mésosystème, exosystème et macrosystème (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Cette vision rejoint notre pratique interculturelle qui propose une analyse holistique des enjeux en place, au croisement des différents systèmes et des dimensions ethnoculturelles. D'une part, ce modèle facilite l'implication de la famille/jeune dans le processus d'intervention (Centre multiethnique, 2018). Le but est de donner la parole au jeune/famille pour les amener à s'ouvrir sur leur vécu, à travers les trois dimensions ethnoculturelles. D'autre part, les différents systèmes sont considérés au croisement d'une perspective interculturelle et du parcours migratoire (El-Hage, 2018 ; Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Chacun des systèmes est intégré dans l'intervention, et cela à la lumière des dimensions ethnoculturelles (langue, statut d'immigration, valeurs culturelles liées à l'éducation) qui sont considérées dans notre analyse des situations. Ce modèle permet de s'attarder aux enjeux ethnoculturels liés aux institutions, aux intervenant.e.s et aux jeunes/familles.

4.1.1 Les trois démarches de l'approche interculturelle. Ces démarches sont indispensables à la pratique interculturelle et sont une partie intégrante du modèle interculturel systémique. La rencontre interculturelle entre l'intervenant.e et l'utilisateur implique une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens. Ces trois démarches permettent de surmonter les obstacles liés à la compréhension et à la diversité culturelle (Cohen-Emerique, 2015). La *décentration* est un processus réflexif essentiel qui consiste à se distancier afin de prendre conscience de son cadre de référence culturelle. Cela permet de cerner nos grilles de décodage qui peuvent mener à un regard dévalorisant sur l'autre, des interprétations erronées et des interventions inadéquates, mais aussi de mettre de l'avant les interprétations positives (Cohen-Emerique, 2015 ; SHERPA, 2021). La *découverte du cadre de références de l'autre* consiste à adopter une attitude d'ouverture et d'écoute pour mieux comprendre l'autre. Cela consiste à s'intéresser aux différences culturelles, aux identités liées aux trajectoires migratoires, à l'exil, aux traumatismes et aux processus d'acculturation (Cohen-Emerique, 2015). La *négociation-médiation* est un cheminement de l'un vers l'autre, dont le but est d'améliorer la communication et de trouver un champ commun

pour résoudre les conflits. Cette démarche contribue à améliorer la communication interculturelle, faciliter le respect des droits et résoudre les conflits de valeurs (Cohen-Emerique, 2015).

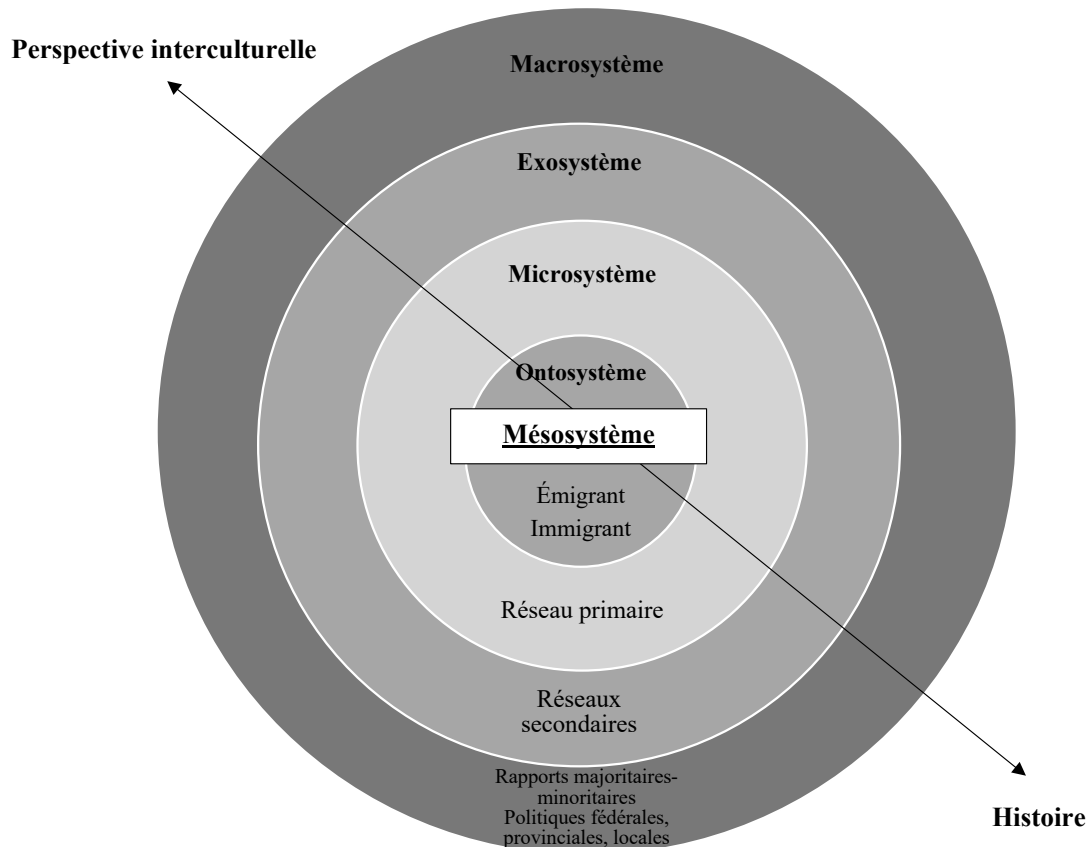


Figure 2. Les différents systèmes du modèle interculturel systémique (Rachédi et Legault, 2019)

4.1.2 Les systèmes du modèle interculturel systémique. Ontosystème. Axé sur la personne ou la famille immigrante, l'ontosystème place l'utilisateur au centre de l'intervention. Cela permet d'analyser l'interaction entre l'intervenant.e et l'utilisateur. Ce modèle reconnaît que les nombreuses appartenances de la personne immigrante sont influencées par son parcours migratoire (Rachédi et Legault, 2019). En reconnaissant que chaque acteur est porteur d'une identité unique, l'intervention consiste à laisser place aux échanges qui respectent à la fois l'intégrité et les valeurs fondamentales de la personne immigrante, le mandat de l'intervenant.e ainsi que les postulats non négociables de la société d'accueil (Centre multiethnique, 2018 ; Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Au niveau de l'ontosystème, l'intervention consiste à s'attarder aux valeurs et croyances culturelles. Il s'agit aussi d'entamer un dialogue autour des significations culturelles derrière la langue ou de l'importance que l'individu et l'intervenant.e accordent au vécu/statut migratoire.

Microsystème et mésosystème. Le *microsystème* est constitué des personnes ou des groupes qui font partie de l'environnement quotidien et immédiat. La trajectoire familiale d'immigration ainsi que les ruptures et continuités dans les relations avec les réseaux primaires doivent être considérées. En s'attardant aux réseaux qui existent ici et là-bas, l'intervenant.e peut cibler les possibilités d'entraide et de soutien (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Le *mésosystème* analyse les interactions entre les membres du réseau primaire. Celles-ci peuvent influencer le vécu de la personne dans le pays d'accueil (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Au niveau du microsystème, l'intervention en lien avec les dimensions ethnoculturelles consiste à analyser les interactions avec les groupes d'appartenance du jeune ou de la famille. Ainsi, les individus peuvent avoir des appartenances multiples (c.-à-d. groupe culturel, groupe ethnique, groupe religieux, etc.). L'intervention consiste donc à reconnaître le lien du jeune ou de la famille avec son groupe d'appartenance et l'influence de ce groupe sur la perception/les modes de pensée de l'individu.

Exosystème. L'exosystème est axé sur l'ensemble des institutions avec lesquelles la personne entretient des relations formelles ou informelles (travail, école, lieux de culte, services publics, lieux de loisirs, quartier, etc.). L'intervention consiste à explorer les réseaux secondaires impliqués dans le parcours migratoire. Nous devons porter attention aux occasions et aux ressources qui peuvent soutenir les personnes immigrantes et briser l'isolement. Nous devons aussi analyser comment ces relations évoluent dans le temps (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). L'intervention consiste à réfléchir à la considération des dimensions ethnoculturelles par les institutions. Est-ce que le jeune ou la famille se sentent reconnus et acceptés dans leur identité culturelle à l'école ou au travail ? L'analyse réalisée à l'échelle de l'exosystème doit aussi s'attarder à l'adaptation et l'accessibilité des services en termes de culture, langue, statut migratoire, etc.

Macrosystème. Axé sur les rapports majoritaires-minoritaires, le macrosystème regroupe l'ensemble des éléments qui ont un impact sur la vie des personnes immigrantes (facteurs sociétaux, normes, influence des médias, lois et politiques sociales). L'intervention consiste à explorer les rapports de force, le racisme et la discrimination. Les structures sociales inégalitaires et les représentations dominantes qui jouent un rôle déterminant sur l'intégration des personnes immigrantes doivent être identifiées et analysées (Hinse, 2015 ; Rachédi et Legault, 2019). Au niveau du macrosystème, l'analyse consiste à s'attarder aux dimensions ethnoculturelles à grande

échelle. Les lois, les politiques et les facteurs sociétaux qui peuvent exercer une influence sur ces dimensions doivent être considérés. Par exemple, est-ce que des accommodements raisonnables sont nécessaires et possibles ? Les expériences de racisme et de discrimination directement liées à la langue, à la culture ou au statut migratoire doivent aussi être considérées dans l'analyse. Au-delà des facteurs à petite échelle, les expériences des familles immigrantes aussi marquées par les interactions avec les sociétés d'origine et d'accueil (Rachédi et Legault, 2019). L'intervention consiste à reconnaître ces expériences et à réfléchir sur leur portée pour les familles.

4.1.3 Sa pertinence pour notre pratique spécialisée. Ce modèle favorise le développement de compétences et d'habiletés culturelles essentielles à toute pratique interculturelle. Nous proposons une façon de faire qui permet à l'intervenant.e de prendre conscience de son propre cadre de références ; qui favorise une attitude d'ouverture et d'écoute ; qui s'attarde aux identités liées aux trajectoires migratoires, à l'exil et aux processus d'acculturation ; qui prend en compte les rapports usager-société d'accueil ; et qui adopte une approche de négociation (Rachédi et Legault, 2019). Somme toute, le modèle interculturel systémique trouve sa place à la protection de la jeunesse. Les intervenant.e.s sont appelé.e.s à faire preuve de solides compétences culturelles et antiracistes pour appliquer la LPJ en contexte interculturel. Ils doivent porter une attention particulière aux mécanismes de discrimination systémique, aux caractéristiques culturelles, ethniques ou religieuses et aux conditions socio-économiques précaires (Eid et al., 2011). En outre, les contraintes des services de protection de la jeunesse complexifient l'engagement des familles. Une relation de pouvoir inhérente s'installe entre les intervenant.e.s et les familles, ce qui a un impact sur la collaboration et le niveau de confiance (Saint-Jean et Dufour, 2018). Le modèle interculturel systémique favorise une pratique qui reconnaît les expériences des familles, tout en s'attardant aux rapports de pouvoir en place et aux compétences culturelles nécessaires pour engager les familles dans l'intervention.

4.2 Typologie des familles immigrantes selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)

Alors que le modèle interculturel systémique ci-haut permet de poser les balises pour une pratique interculturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiées, nous devons également nous attarder à leurs besoins et leur réalité. Pour une analyse poussée et une pratique interculturelle qui correspond à leurs besoins, nous pensons qu'il est nécessaire de distinguer leurs

différents profils. Pour ce faire, nous allons présenter la typologie des familles proposée par Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017) qui nous servira de comparaison lorsque nous ferons référence aux familles rencontrées dans le cadre du stage. Selon l'étude de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), les familles issues de la diversité ethnoculturelle qui ont fait l'objet de signalements peuvent être regroupées en quatre profils. Ceux-ci sont distingués par la gravité des mauvais traitements (sévérité, chronicité, fréquence et conséquences pour l'enfant) et la collaboration au sens des critères d'analyse légaux (capacité et volonté des parents).

Profil 1 : familles traversant une crise. Selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), ce profil concerne les familles qui en sont à leur premier signalement (en provenance de professionnels) et dont les difficultés semblent plus transitoires. Les parents ont les capacités de se mobiliser, d'identifier les difficultés de leur enfant et de solliciter l'aide des intervenant.e.s. Une migration récente explique certains éléments de la crise (ex. précarité financière, difficultés à s'insérer sur le marché de l'emploi, déqualification professionnelle, choc culturel). Typiquement, les familles collaborent avec les services et se mobilisent face aux moyens proposés. Le réseau informel est également impliqué pour soutenir les parents dans leur rôle.

Profil 2 : familles qui abdiquent leur rôle parental. Selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), ce profil concerne les parents, en partie des mères monoparentales, qui ne parviennent pas à répondre aux besoins de sécurité et développementaux de leur enfant. Les familles reconnaissent la situation de compromission et acceptent l'intervention, qui peut impliquer un placement en milieu de vie substitut, mais elles ne se sentent pas en mesure d'apporter les changements nécessaires. Des contenus ethnoculturels peuvent apporter un éclairage sur leurs difficultés et l'histoire personnelle de ces parents.

Profil 3 : familles isolées. Selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), ce profil concerne les parents qui ne reconnaissent pas les difficultés familiales et qui présentent plusieurs difficultés personnelles. Ces familles ont peu ou pas du tout de ressources formelles et informelles. Les enfants sont considérés comme très vulnérables, en termes de besoins et de conséquences. L'aide des ressources formelles et informelles n'est pas sollicitée ou est rejetée par les parents. Dans certains cas, le réseau informel est perçu par les intervenant.e.s comme une entrave à leur intervention. Les éléments ethnoculturels ou migratoires concernent des différences liées à la

compréhension des besoins des enfants, une barrière linguistique et l'influence d'une communauté sur les attitudes parentales.

Profil 4 : familles éclatées. Selon Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), ce profil concerne des milieux familiaux chaotiques. La crise dure depuis plusieurs années et les familles n'en sont pas à leur premier signalement. Les membres de la famille immédiate ont des problèmes personnels majeurs, de sorte que plusieurs ressources institutionnelles et communautaires sont impliquées. Les parents sont décrits comme non coopératifs et comme ayant peu de capacités de mobilisation ou de motivation pour répondre de façon adéquate aux besoins des enfants. Les répercussions sur le développement des enfants sont importantes. Ces familles ont également peu de relations significatives avec leur entourage, alors que leurs interactions correspondent plutôt à des besoins ponctuels. Les éléments ethnoculturels pouvant influencer la situation renvoient à des aspects de l'histoire migratoire et une précarité des statuts d'immigration.

4.3 L'outil d'intervention interculturel

Cet essai met l'accent sur l'importance d'adapter les outils d'intervention aux besoins des familles d'immigration récente et réfugiées. À partir de la littérature, nous avons ciblé des outils qui ont alimenté notre réflexion et qui ont contribué au développement de notre pratique. Ceux-ci nous ont permis d'élaborer un outil d'intervention qui tient compte de trois dimensions ethnoculturelles : statut d'immigration, langue et valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants. Élaboré dans le cadre du stage comme moyen de soutien à notre pratique, le *Guide pour une intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse* a été appliqué lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Le guide suggère des repères pour une intervention culturellement adaptée à l'application des mesures. Dans ce sous-chapitre, nous décrivons les outils mobilisés pour élaborer notre guide. Nous présentons sommairement le contenu de l'outil interculturel élaboré et mis en œuvre lors du stage⁵.

4.3.1 La grille d'évaluation en approche interculturelle de Roy, Rachédi et Taïbi (2019). Inspirée des travaux de Cohen-Emerique, cette grille prend en considération les transformations et les dynamiques impliquées dans le parcours migratoire. Elle contribue à une

⁵ Pour plus de détails, le *Guide pour une intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse* figure à l'Appendice C.

meilleure analyse des situations en permettant d'accéder à l'univers culturel, l'histoire personnelle et l'expérience migratoire des individus. La grille de Roy, Rachédi et Taïbi (2019) est divisée en six axes qui favorisent une lecture globale et interculturelle de la situation. Le contexte migratoire (départ, arrivée, projet de retour), le statut migratoire, les croyances, les valeurs, les réseaux d'appartenance, la religion, les pertes engendrées par la migration, la définition de la situation problème et les situations de fragilités liées à l'immigration sont quelques éléments abordés. Sans se vouloir exhaustive, la grille permet aux intervenant.e.s d'avoir un cadre global d'analyse pour adopter une orientation culturellement sensible. Cela est primordial pour contourner les biais ethnocentriques, émotionnels ou liés à l'incompréhension (Roy, Rachédi et Taïbi, 2019).

4.3.2 Repères d'évaluation lors de situations interculturelles impliquant des enfants ou des adolescents (Roy, 1996 dans Roy, 2005). L'outil de Roy (1996 dans Roy, 2005) touche à dix points qui sont à la fois importants pour la pratique interculturelle et à la protection de la jeunesse : données factuelles sur le jeune, contexte sociopolitique au pays d'origine, modalités de la migration, contexte d'arrivée au pays d'accueil, investigation sur les visions du monde et sur les valeurs, relations familiales, classe sociale d'appartenance et scolarité du jeune, statut relativement au pays d'accueil, réseau d'appartenance. Nous l'avons considéré comme pertinent pour élaborer notre guide, puisqu'il suggère des repères pertinents pour la pratique auprès des enfants et des adolescents. L'auteure précise que les repères ont été pensés « en fonction de jeunes qui ont à s'adapter à une famille d'accueil ou d'entraide » dans le but de mieux saisir leur cadre identitaire (Roy, 1996 dans Roy, 2005). Elle rappelle également l'importance d'amorcer un travail de décentration, ce qui situe sa grille au centre du modèle interculturel systémique.

4.3.3 Le génogramme. Cet outil permet d'explorer l'histoire de la personne ou de la famille au sens global. Le but est de « renouer des liens fracturés, de retrouver une appartenance et une compréhension d'événements là où la migration a causé une rupture » (Roy, Rachédi et Taïbi, 2019, p.213). Le génogramme contribue à donner un sens nouveau à l'histoire de vie, en mettant de l'avant les fragilisations et les stratégies utilisées dans le passé. Il permet d'illustrer les liens familiaux, de prendre conscience d'un autre mode de fonctionnement familial ainsi que de comprendre la culture d'origine et le processus d'adaptation (Montgomery et Lamothe-Lachaine, 2012 ; Roy, Rachédi et Taïbi, 2019). D'un côté, cet outil est pertinent pour l'intervention auprès

des familles immigrantes, puisqu'il permet de faire un lien entre le parcours migratoire, les pertes engendrées par la migration et les réseaux transnationaux (Roy, Rachédi et Taïbi, 2019). D'un autre côté, le génogramme est utilisé par plusieurs intervenant.e.s des services de protection de la jeunesse qui intègrent l'approche systémique à leur pratique.

4.3.4 Le guide pour une intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse. Nous avons combiné les trois outils mentionnés ci-haut pour élaborer un outil d'intervention interculturel exhaustif, inclusif et adapté au contexte d'intervention du milieu de stage (voir Appendice C). Celui-ci vise à soutenir la pratique interculturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiées en contexte de protection de la jeunesse. Sa fonction n'est pas d'orienter l'intervention ou la prise de décision, mais plutôt d'être au service de l'intervenant.e comme moyen de soutien. Il n'agit donc pas comme une « recette clé », puisque sa fonction est de suggérer des pistes d'intervention, des sujets à explorer, des moments clés, etc. Un outil d'intervention ne pourrait pas regrouper l'ensemble des situations complexes liées au contexte interculturel. Notre pratique spécialisée mise avant tout sur le développement et la mise en œuvre de compétences et d'habiletés interculturelles, ainsi que sur une capacité d'analyse interculturelle.

Au cœur de l'outil se trouve le cadre d'analyse interculturelle de la situation familiale et des besoins de l'enfant pour les familles ayant connu un parcours d'immigration. Inspiré de la grille d'évaluation de Rachédi et Taïbi (2019), des repères de Roy (1996 dans Roy, 2005) et du génogramme, celui-ci propose des éléments importants à explorer avec les familles ciblées. Le but de l'intervention auprès du jeune hébergé en milieu substitut et sa famille est d'obtenir un éclairage sur la situation, identifier des pistes d'intervention nouvelles ainsi que produire des rapports d'analyse holistique et culturellement sensible. Adapté aux balises institutionnelles du CJM-IU, ce cadre d'analyse suggère des éléments pertinents à explorer pour mieux saisir la situation problème et encourager la participation des familles. Son but est d'agir comme moyen d'intervention pour permettre à l'intervenant.e d'évaluer, d'analyser et d'intervenir lors des situations interculturelles complexes, tout en faisant preuve de sensibilité culturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Inspirés de Rachédi et Taïbi (2019), ses objectifs sont :

- Intégrer les dimensions psychosociales de la migration et de l'exil dans l'évaluation habituelle des situations problèmes afin de mieux les cerner.

- Contextualiser le parcours migratoire d'une personne.
- Comprendre les différences entre le cadre de références (valeurs, croyances, pratiques religieuses, culture, etc.) de la famille et celui de l'intervenant.
- Prévenir les situations d'exclusion sociale et de malentendu.
- Réussir à bâtir une relation qui a du sens pour l'intervenant et pour la personne aidée.
- Reconnaître les dimensions ethnoculturelles importantes pour le jeune et la famille et les impacts du contexte d'intervention non volontaire sur celles-ci.

Nous avons élaboré le cadre d'analyse interculturelle pour accéder à l'univers culturel, l'histoire personnelle et l'expérience migratoire des familles. En plus de considérer des variables associées à toute pratique interculturelle, il permet de repérer les zones de fragilités et d'apporter un éclairage nouveau sur la situation problème (Roy, Rachédi et Taïbi, 2019). Des éléments en lien avec les dimensions ethnoculturelles (statut d'immigration, langue et valeurs culturelles liées à l'éducation) sont explorés selon les différents stades de l'intervention. Toutefois, la seule recherche du cadre identitaire des jeunes et leurs familles n'est pas suffisante pour arriver à une interaction interculturelle complète. Les acteurs impliqués doivent aussi amorcer un travail de « décentration » vis-à-vis leur cadre de référence (Roy, 2005). En outre, les dimensions ethnoculturelles doivent être analysées à la lumière des enjeux liés à l'institution, l'intervenant.e et la famille. Ces aspects relèvent davantage des habiletés et compétences interculturelles de l'intervenant.e. Dans la discussion, nous verrons comment cet outil a été un moyen de soutien à l'intervention. **Les principales sections de cet outil sont les suivantes :**

Sections du cadre d'analyse. Identification de l'enfant. Cette section est factuelle. Elle est présente dans tous les documents des services de protection de la jeunesse, car elle sert à identifier le jeune. Nous l'avons adaptée à notre projet en y intégrant des dimensions ethnoculturelles telles que le pays de naissance, la langue maternelle, le statut d'immigration, la catégorie d'immigration et le niveau de français. D'autres dimensions liées à la protection de la jeunesse s'y retrouvent : date et motif du signalement, motifs de compromission, milieu de vie, date du placement, etc.

Préparation : éléments à explorer préalablement à l'intervention. Cette section doit être complétée avant la prise de contact, puisqu'elle vise à se préparer adéquatement à l'intervention. Sous l'angle du modèle interculturel systémique, elle permet d'entamer une démarche de décentration afin d'éviter les malentendus et les faux pas. Elle consiste à s'informer sur la culture, les traditions, les mœurs, les pratiques, les styles de communication, la religion ainsi que tout autre

élément général associé au pays ou à la culture d'origine de la famille. Cela est dans le but d'acquérir des connaissances générales interculturelles.

Première rencontre : prise de contact. À la lecture de plusieurs dossiers, nous avons constaté que ce ne sont pas tous les intervenant.e.s intervenu.e.s avant nous qui adoptent une lecture interculturelle, puisqu'ils n'ont pas les moyens (outils cliniques, ressources) ou les compétences pour le faire. Par conséquent, des éléments importants sont négligés dans l'analyse. Cette section suggère des éléments à prioriser pour entamer une intervention culturellement sensible (date d'arrivée, langue parlée, intégration des parents sur le marché de l'emploi, etc.). Elle s'attarde aux dimensions de la langue et du statut d'immigration, puisque celles-ci peuvent nécessiter la mobilisation de ressources externes (ex. services d'interprétation).

Intervention à court terme (moins d'un mois). Essentielle à une analyse interculturelle, cette section aborde tous les éléments prioritaires et pertinents à la situation de compromission. Les informations identifiées doivent permettre de dégager des pistes de solution et d'élaborer le plan d'intervention. Le positionnement du jeune et des parents, le génogramme, l'histoire familiale, le parcours migratoire, les expériences avec la société d'accueil et la composition du réseau familial doivent être explorés. Elle permet d'entamer une réflexion, en collaboration avec la famille, sur les croyances/valeurs/traditions liées aux dimensions ethnoculturelles, ainsi que d'explorer le concept d'éducation à travers les méthodes éducatives, la place de l'État dans la vie privée, les différences/similitudes par rapport aux méthodes éducatives, etc.

Intervention à moyen terme (un à six mois) et à long terme (au-delà de six mois). Après avoir élaboré un plan d'intervention, l'intervenant.e poursuit ses interventions et sa collecte de données. Ces sections touchent aux éléments liés aux dimensions ethnoculturelles qui permettent d'approfondir l'analyse de la situation familiale et qui contribuent au développement d'un lien de confiance. L'intégration scolaire, les liens familiaux, les croyances, les valeurs, les expériences dans la société d'accueil et les modalités de migration sont approfondis. De plus, les compétences parentales sont abordées en regard des dimensions ethnoculturelles. Le concept d'éducation des enfants peut être exploré en profondeur, selon le lien de confiance établi avec la famille.

Analyse de la situation problématique. Cette section sert à analyser les dimensions ethnoculturelles en lien avec les motifs de compromission et les enjeux en place, afin de cibler des pistes d'intervention et une offre de services adéquate. Cela consiste à faire un rappel des raisons

pour lesquelles l'intervention est requise (motifs de compromission), à émettre une analyse de la situation et à repérer les situations de fragilité de la famille. L'intervenant.e doit faire appel à ses compétences pour pouvoir interpréter avec sensibilité culturelle les informations obtenues.

Conclusion et opinion clinique. Dans cette section, l'intervenant.e fait appel à son jugement professionnel pour émettre son opinion clinique, à la lumière des faits identifiés. Les compétences culturelles et la formation interculturelle sont fort nécessaires. Les hypothèses retenues, la compréhension de la situation problème, le projet de vie privilégié, les ressources d'aide et les pistes d'intervention doivent être identifiés. Bien que cette étape doive être réalisée dans tous les rapports de révision, nous apportons une précision : les dimensions ethnoculturelles doivent être identifiées. Bien que cela soit recommandé par le CJM-IU, cette partie est souvent laissée à la discrétion de l'intervenant.e. Notre cadre d'analyse en fait une obligation pour une analyse adéquate des situations interculturelles.

Recommandations en vue de l'élaboration du PI. Cette dernière section, aussi présente dans les rapports en protection de la jeunesse, sert à orienter le plan d'intervention ou la décision en lien avec les mesures d'ententes. Les recommandations émises peuvent être en lien avec des pistes d'intervention, les forces des parents et de l'enfant, les priorités d'action, l'offre de services, des demandes d'évaluation spécifiques, etc. Les recommandations doivent non seulement être en lien avec la situation de compromission, mais aussi avec les dimensions ethnoculturelles.

En conclusion, dans ce chapitre, nous avons présenté le modèle interculturel systémique qui a guidé notre pratique interculturelle et l'analyse des constats émis dans le cadre du stage. Notre pratique a donné lieu à un outil d'intervention interculturel qui est inspiré d'autres outils existants dans la littérature et qui correspond à la réalité du milieu et des familles. Son application auprès des familles avec lesquelles nous sommes intervenues nous permet d'en évaluer les répercussions pour la pratique, le milieu et les familles, en fonction des profils de ces dernières. Ainsi, la recension des écrits et le cadre théorique présentés dans les deux derniers chapitres avaient deux objectifs, soit d'orienter le développement de notre pratique et nos interventions ainsi que de poser les bases de notre analyse qui aura lieu dans la discussion. Dans le prochain chapitre, nous présentons les détails de notre stage et nos interventions, avant d'entamer la discussion.

Le stage de pratique spécialisée

Ce chapitre est dédié à une présentation brève du stage⁶. Nous avons mis en œuvre notre projet de stage au Centre jeunesse de Montréal (CJM-IU) au sein de l'équipe Milieu de vie substitut-Ouest (MVS-Ouest) à l'application des mesures, c'est-à-dire à la quatrième étape du processus d'intervention (figure 1). Dans les prochains paragraphes, nous présentons les objectifs du projet et les activités réalisées qui ont encouragé notre processus réflexif. La population ciblée est également décrite en prenant en compte la réalité du milieu de stage.

5.1 Objectifs du stage de pratique spécialisée

Le stage de pratique spécialisée à la maîtrise en travail social a eu lieu au CJM-IU au sein de l'équipe Milieu de vie substitut-Ouest (MVS-Ouest). Les familles dont l'adolescent (12-18 ans) est placé sous la LPJ sont prises en charge par cette équipe. Bien que le maintien ou le retour de l'enfant dans son milieu familial doive être privilégié, l'entente de mesures volontaires ou ordonnées peut exiger que celui-ci soit confié à un milieu de vie substitut (Gouvernement du Québec, 2018). Même si l'on favorise une intervention volontaire, certaines familles n'acceptent pas l'intervention, ce qui peut mener à une entente de mesures ordonnées par le tribunal de la Jeunesse donc une intervention non-volontaire. La clientèle est constituée d'adolescent.e.s qui présentent des troubles de comportement sérieux, qui ont des problématiques de négligence, d'abus physiques ou de mauvais traitements psychologiques ou qui ont besoin de services de réadaptation.

5.1.1 Description du milieu de stage. Affilié au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, le CJM-IU offre des services psychosociaux et de réadaptation aux familles montréalaises francophones et allophones. Sa mission est d'assurer la sécurité et le bien-être des mineurs (CIUSSS Centre-Sud Montréal, 2021 et CJM-IU, 2015), selon les motifs de compromission identifiés sous l'article 38 de la LPJ (abandon, négligence sur le plan physique, de la santé ou éducatif, mauvais traitements psychologiques, abus sexuels, abus physiques et troubles de comportements sérieux) (Légis Québec, 2021). Au CJM-IU, les jeunes (12-18 ans) hébergés en vertu de la LPJ et leur famille sont pris en charge par l'équipe MVS-Ouest-application des mesures.

⁶ Nous allons nous attarder à une contextualisation brève du milieu de stage, puisqu'une description détaillée est présentée dans le rapport de stage qui figure à l'Appendice A.

5.1.2 Objectifs du stage. Le stage avait pour objectif général la mise en œuvre d'une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ, sans égard du motif de placement. Cela s'est concrétisé par l'élaboration et la mise en application d'une pratique interculturelle qui prend compte de trois dimensions ethnoculturelles (langue, statut d'immigration et valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants). Le modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel ont soutenu nos interventions. Quatre objectifs spécifiques ont orienté notre projet : a) apprendre à intervenir auprès des jeunes et leurs familles d'immigration récente et réfugiées en mettant en œuvre les habiletés nécessaires à la pratique interculturelle, b) identifier et analyser les enjeux liés aux dimensions ethnoculturelles du milieu institutionnel et des intervenant.e.s, c) soutenir la pratique spécialisée par des moyens d'intervention qui correspondent aux besoins des familles et aux balises du milieu de stage et d) adopter une pratique réflexive sur le stage, en identifiant et en analysant les enjeux de la pratique interculturelle en contexte de protection de la jeunesse.

5.2 Population ciblée

Dans le cadre du stage, les familles d'immigration récente sont celles qui ont immigré au Québec ou au Canada dans les 10 dernières années. Elles peuvent avoir le statut de réfugié, de résident permanent ou de citoyen canadien. Les familles réfugiées sont celle qui sont reconnues comme tel par le gouvernement canadien. Elles ne doivent pas être confondues avec les demandeurs d'asile ou les personnes sans statut qui sont exclus de notre projet. Les demandeurs d'asile sont en cours d'entreprendre les démarches juridiques pour obtenir le statut de réfugié. Bien qu'ils aient accès aux services publics par l'entremise du Programme fédéral de santé intérimaire, leur situation demeure précaire, car ils peuvent être déportés à tout moment. Pour les personnes sans statut, celles-ci sont souvent perçues comme des citoyens de seconde classe. Elles n'ont pas accès aux services publics, ne peuvent pas occuper un emploi légalement et encourent le risque d'être déportées. En raison de leur statut d'immigration précaire et des facteurs de vulnérabilité spécifiques à ces catégories, nous avons fait le choix de ne pas les inclure dans notre projet.

5.3 Interventions effectuées et apprentissages réalisés

Comme il a été mentionné, le but de notre stage était de mettre en œuvre une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées qui se démarque par des

habiletés d'intervention interculturelles et des modalités d'intervention culturellement sensibles. Cela s'est concrétisé par l'entremise d'interventions directes auprès des jeunes hébergés en milieu de vie substitut et leur famille. Notre objectif d'intervention était de soutenir les familles pour remédier à la situation de compromission, en leur offrant des moyens qui correspondent à leurs besoins et qui sont culturellement sensibles. Un objectif sous-jacent était d'aider les familles à cheminer à travers les étapes du processus d'intervention à l'application des mesures en y intégrant les dimensions ethnoculturelles. Pour ce faire, les interventions avaient pour objectifs spécifiques d'améliorer la communication/relation entre le jeune hébergé et sa famille; aider le jeune et sa famille à se familiariser avec les services et le rôle du CJM-IU; favoriser l'établissement d'un lien de confiance entre l'intervenant.e, le jeune et sa famille, en intégrant les dimensions ethnoculturelles dans l'intervention; et soutenir le jeune et sa famille dans leur compréhension des valeurs de la société d'accueil en matière d'éducation des enfants. Pour parvenir à atteindre ces objectifs, au-delà des habiletés et de compétences interculturelles, nous avons également développé un outil d'intervention interculturel qui était au service de l'intervention.

5.3.1 Méthodologie d'intervention. Ce projet, qui se veut une continuité dans l'offre de services du CJM-IU, repose sur des interventions individuelles ou familiales à court et à moyen terme divisées en cinq étapes. La pratique consiste à amorcer une démarche de réflexion quant au vécu migratoire et aux enjeux vécus par la famille. Des rencontres ont aussi lieu avec les partenaires et les intervenant.e.s impliqués au dossier dans le but d'arrimer les interventions. En tant qu'intervenant.e à l'application des mesures, nous n'avons pas suivi les familles depuis leur entrée au sein des services. Le processus d'intervention à l'application des mesures se concrétise de la façon suivante : transfert du dossier, prise de contact, élaboration du PI, mise en œuvre du PI, révision des mesures et du PI. Le transfert du dossier se fait entre l'intervenant.e à l'application des mesures et celui à l'évaluation, lors d'une rencontre de transfert. Les prochains paragraphes abordent en détail les modalités d'intervention spécifiques à notre pratique.

5.3.2 Synthèse des interventions effectuées. L'outil d'intervention et le modèle interculturel systémique ont été intégrés auprès d'une variété de dossiers dont les enjeux ethnoculturels sont centraux à la situation-problème. Nous avons réalisé des interventions directes ou des co-interventions dans huit dossiers pris en charge par l'équipe MVS-Ouest. La sélection

s'est faite sur la base de co-interventions avec le délégué au dossier pour vérifier la pertinence de notre pratique. Contrairement à ce qui était ciblé initialement, les parents n'ont pas participé au suivi social dans tous les dossiers. Les familles auprès desquelles nous sommes intervenues présentent les critères suivants : hébergement en vertu de la LPJ (n = 7); immigration récente (10 ans) (n = 4); immigration de refuge, mais ancienne (n = 3); jeunes nés au Québec de parents issus de l'immigration (n = 1); parents demeurés dans le pays d'origine (n = 4) ou pas de contacts (n = 3); jeunes hébergés et ayant des contacts avec leurs parents (n = 3). Pour un meilleur aperçu des interventions, voici cinq cas auprès desquels nous sommes intervenues qui serviront de référence pour la discussion dans le chapitre suivant⁷.

Résumé des cas à l'étude⁸	
Anna, 16 ans	
Typologie des familles de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)	Profil 4 : familles éclatées Parents non-collaborant, impacts majeurs sur le développement des enfants (retards sociaux, affectifs et scolaires), absence de réseaux significatifs
Parcours migratoire	Famille d'origine nigériane, arrivée comme réfugiés en 2010 après avoir vécu plusieurs années dans un camp de réfugiés
Principaux motifs de compromission	Famille suivie par les services depuis 2015 Abus physiques et troubles de comportement sérieux
But visé par l'intervention des services	Dossier judiciarisé et hébergement en Centre de réadaptation But : Qu'Anna puisse retourner dans son milieu familial.
Enjeux ethnoculturels	Absence de réseau social Méfiance envers les institutions publiques et manque de collaboration Traumatismes liés à la migration (camp de réfugiés, oppressions étatiques dans le pays d'origine, discrimination dans le pays d'accueil)
Interventions réalisées	Parents non-collaboratifs au suivi social 8 rencontres individuelles avec la jeune
Objectifs du plan d'intervention	L'accompagner dans ses difficultés sociales, scolaires et émotionnelles. Réfléchir sur sa compréhension et sa perception des services offerts. Améliorer sa confiance envers la protection de la jeunesse en prenant en compte ses expériences avec la société d'accueil. Favoriser le rétablissement des liens et la communication avec ses parents.
Activités réalisées et résultats	Discussions autour de ses toiles, exposition au Musée des Beaux-arts et sorties dans des lieux familiaux qui ont permis de ressortir ses expériences post-migratoires centrales et reconnecter avec sa culture d'origine Recours à l'outil d'intervention interculturel pour identifier les éléments à explorer.
Obstacles rencontrés et solutions	Méfiance d'Anna : faire appel au modèle interculturel systémique en adoptant une attitude de négociation; encourager la jeune à se réapproprier les rencontres en planifiant avec elle des sorties.
Liliane, 16 ans	
Typologie des familles de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)	Profil 2 : familles qui abdiquent leur rôle parental Liens avec son père et sa famille fragilisés; placée jusqu'à majorité en foyer de groupe; fragilité du réseau social.
Parcours migratoire	Famille d'origine haïtienne dont le père a immigré au Canada pour travailler. Liliane l'a rejoint récemment, mais sa mère est demeurée en Haïti.

⁷ Les huit dossiers, le profil des jeunes et les interventions sont présentés en détails dans le rapport de stage.

⁸ Les prénoms des jeunes présentés ici-bas sont fictifs pour des fins de confidentialité.

Principaux motifs de compromission	Jeune et son père suivis par les services depuis 2019 Mauvais traitements psychologiques et négligence éducative
But visé par l'intervention des services	Dossier judiciairisé et hébergement en foyer de groupe jusqu'à majorité But : que Liliane soit placée jusqu'à majorité - projet axé sur l'autonomie.
Enjeux ethnoculturels	Conflits intergénérationnels engendrés par des différences culturelles liées aux méthodes éducatives Ruptures, instabilités et abandons: mère demeurée en Haïti et désinvestie Migration perçue comme une période douloureuse
Interventions réalisées	Parents désinvestis de leur rôle parental Six rencontres individuelles avec la jeune
Objectifs du plan d'intervention	L'accompagner dans son vécu et l'aider à faire confiance aux adultes. Se sentir à l'aise d'aborder les différences culturelles lors de l'intervention. Développer un lien de confiance avec des personnes significatives. Soutenir la jeune dans sa compréhension des valeurs de la société d'accueil.
Activités réalisées et résultats	Génogramme : a servi de fil conducteur pour aborder le parcours migratoire Sorties dans des endroits familiers pour la jeune
Obstacles rencontrés et solutions	Difficultés émotionnelles et d'attachement Fragilité du réseau de soutien engendré par l'immigration récente Le modèle interculturel systémique a permis d'entamer une discussion autour des différents systèmes de la jeune pour élaborer un filet de sécurité.
Cristina, 19 ans	
Typologie des familles de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)	Profil 3 : familles isolées Parents ne reconnaissent pas les difficultés familiales; influence du réseau informel sur l'intervention.
Parcours migratoire	Née au Canada, Cristina est une jeune d'origine vietnamienne de première génération. Le parcours migratoire des parents est peu connu.
Principaux motifs de compromission	Famille suivie par les services depuis 2019 Négligence dans le milieu maternel
But visé par l'intervention des services	Dossier volontaire et hébergement en famille d'accueil jusqu'à majorité – intervention dans le cadre du programme de qualification jeunesse (PQJ). But : soutenir la jeune dans la transition vers la vie adulte
Enjeux ethnoculturels	Défis d'intégration persistent chez la mère : n'a pas intégré le marché de l'emploi et parle uniquement vietnamien Pressions du milieu familial subies par la jeune afin qu'elle assume ses responsabilités familiales
Interventions réalisées	3 rencontres directes avec la jeune et sa mère Réaliser une évaluation sommaire et d'identifier des pistes d'intervention
Objectifs du plan d'intervention	Apporter un éclairage interculturel à la situation. Permettre à Cristina d'acquérir de l'autonomie et l'encourager à s'affirmer. Améliorer la communication entre la jeune hébergée et sa mère.
Activités réalisées et résultats	Rencontres d'évaluation et recours à l'outil interculturel
Obstacles rencontrés et solutions	Intervention auprès de la mère complexe en raison de la barrière de la langue, alors que Cristina s'est retrouvée à agir à titre d'interprète. Recours à l'outil d'intervention pour recadrer l'intervention et cibler des questions.
Virginia, 17 ans	
Typologie des familles de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)	Profil 1 : familles traversant une crise Mère reconnaît les difficultés vécues et accepte l'intervention; immigration récente et difficultés transitoires.
Parcours migratoire	Virginia et sa mère ont immigré au Canada en 2018 à partir de la Chine avec un permis de travail qui arrive à expiration.
Principaux motifs de compromission	1 ^{er} signalement récent Négligence éducative Troubles de comportements sérieux
But visé par l'intervention des services	Dossier non judiciairisé et hébergement en famille d'accueil But : Que Virginia puisse retourner dans son milieu familial.

Enjeux ethnoculturels	Difficultés d'adaptation et conflits familiaux
Interventions réalisées	Co-intervention avec l'intervenant-responsable afin d'apporter un éclairage interculturel sur la situation
Objectifs du plan d'intervention	Permettre à la jeune de se déposer dans sa famille d'accueil Soutenir la mère face aux difficultés émotionnelles de sa fille Identifier les éléments ethnoculturels absents de l'évaluation
Activités réalisées et résultats	Évaluation sommaire
Obstacles rencontrés et solutions	Aucun plan d'intervention ou interventions directes en raison du manque de temps
Fratrie Pierre – Kyle et Selena	
Typologie des familles de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017)	Profil 1 : familles traversant une crise Immigration récente, difficultés des jeunes sont transitoires; jeunes sont collaborateurs avec les services. Profil 3 : familles isolées Père ne reconnaît pas les difficultés vécues et ne collabore pas avec les services
Parcours migratoire	Fratrie d'origine haïtienne immigrée au Canada en 2018 pour rejoindre leur père qui a immigré pour travailler. Les jeunes ont des mères différentes qui sont toutes les deux demeurées en Haïti.
Principaux motifs de compromission	Suivis par les services de protection de la jeunesse depuis 2019 Mauvais traitements psychologiques, des abus physiques et de la négligence
But visé par l'intervention des services	Dossier judiciairisé et hébergement au sein d'une famille d'accueil d'origine haïtienne But : Que Kyle et Selena soient maintenus au sein de leur famille d'accueil jusqu'à majorité
Enjeux ethnoculturels	Parcours migratoire ponctué de pertes et de coupures Jeunes ne sont pas familiers avec la société d'accueil et ses services Faible réseau social Conflits familiaux liés aux différences culturelles
Interventions réalisées	Père ne reconnaît pas les motifs de compromission et ne participe pas au suivi social 3 co-interventions brèves avec le superviseur de stage, car dossier arrivé dans la charge de cas à la fin du stage Évaluer la cohérence des interventions réalisées en matière interculturelle et identifier les dimensions ethnoculturelles pour guider les interventions futures
Objectifs du plan d'intervention	Accompagner les jeunes afin qu'ils apprennent à faire confiance aux adultes et à se déposer dans leur milieu de vie. Aucun PI révisé puisque nous n'avons pas poursuivi l'intervention en raison des délais liés au stage.
Activités réalisées et résultats	Réaliser une évaluation sommaire auprès des jeunes afin d'identifier les dimensions ethnoculturelles qui influencent la situation.
Obstacles rencontrés et solutions	NA

Tout compte fait, le stage à l'application des mesures du CJM-IU s'est avéré un processus complexe parsemé d'obstacles et riche en apprentissages. Le prochain chapitre entame une analyse poussée des enjeux soulevés lors de l'expérience de stage, en lien avec l'interculturel et le contexte non volontaire. Nous reprendrons les éléments présentés dans la recension et le cadre théorique pour poursuivre notre réflexion, tout en comparant avec les cas présentés ci-haut.

Discussion

Notre stage a permis le développement d'habiletés et de compétences interculturelles lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées, dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ. À l'aide du modèle interculturel systémique, nous avons élaboré un outil d'intervention interculturel qui s'attarde à trois dimensions ethnoculturelles. Cela a donné lieu à un outil d'intervention global et exhaustif intitulé *Guide pour une pratique culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse*⁹. Ce dernier chapitre consiste à répondre à la question posée dans cet essai : *Quelles sont les forces et les limites de la pratique interculturelle en contexte non volontaire au sein des services de protection de la jeunesse lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées?* Pour les fins de cette discussion, nous rappelons que le contexte non volontaire fait référence à une intervention des services de protection de la jeunesse à la suite d'une entente de mesures ordonnées au tribunal de la Jeunesse. À partir des objectifs identifiés au chapitre 3, nous allons aborder la discussion en deux parties. D'abord nous allons présenter une réflexion globale sur les enjeux des services de protection de la jeunesse (en lien avec l'organisation, les intervenant.e.s et les familles ciblées par nos interventions). Nous allons poursuivre avec une réflexion personnelle sur notre expérience de stage qui inclut une analyse du modèle privilégié et de l'outil développé, ainsi que de l'impact de notre pratique.

6.1. Réflexion globale sur les enjeux des services de protection de la jeunesse

6.1.1 Facteurs organisationnels qui influencent les pratiques interculturelles. Cette section correspond au premier objectif de la question de l'essai qui consiste à identifier les facteurs organisationnels facilitant et ceux faisant entrave aux pratiques interculturelles. Dans la problématique et la recension des écrits, nous avons souligné l'impact des conditions institutionnelles (absence de pratiques culturellement adaptées, interprétation de la LPJ, non-reconnaissance des spécificités du contexte interculturel) et organisationnelles (conditions d'emploi liées à la réorganisation des services et logique managériale) sur la pratique des intervenant.e.s et la qualité des services offerts aux familles immigrantes (Dufour, Hassan et Lavergne, 2012; Gouvernement du Québec, 2021b; Hassan et Rousseau, 2007; Robichaud et al., 2020, Vargas Diaz, 2020). Nous avons fait référence à un nouveau managérialisme qui a modifié

⁹ L'outil d'intervention interculturel a été présenté dans une section précédente et figure en détails à l'Appendice C.

le rôle, les capacités d'action et les méthodes des services de protection de la jeunesse (Robichaud et al., 2019). Dans les prochains paragraphes, nous souhaitons approfondir la réflexion à partir de notre expérience de stage, alors que nous avons observé l'impact de certains facteurs (place laissée à la pratique interculturelle, ressources institutionnelles et conditions d'emploi) sur la pratique interculturelle au sein des services de protection de la jeunesse.

D'abord, le *manque de place laissée à la pratique interculturelle* amène les intervenant.e.s et les milieux de pratique à innover dans leurs approches auprès des familles immigrantes. Dans les chapitres précédents, nous avons expliqué que les balises institutionnelles demeurent imprécises, ne reconnaissent pas les spécificités du contexte interculturelle et n'offrent pas de moyens concrets pour répondre aux besoins des familles (Dufour et al., 2022; Robichaud et al., 2019; Robichaud et al., 2020). En nous référant aux propos d'Hassan et Rousseau (2007), notre expérience nous permet de constater qu'une approche *bottom-up* de la pratique interculturelle s'insère dans les milieux de pratique à la protection de la jeunesse. À la lecture des interventions passées, nous avons observé des disparités entre les dossiers ethnoculturels auprès desquels nous sommes intervenus. Plusieurs jeunes auprès desquels nous sommes intervenus ont mentionné qu'ils trouvaient cela dommage de constater un manque d'uniformité quant aux pratiques.

Autrement dit, notre expérience démontre que les initiatives liées à l'interculturel demeurent locales et fragiles. Comme souligné par Hassan et Rousseau (2007) et Robichaud (2017), cette approche *bottom-up* de la pratique interculturelle à la protection de la jeunesse repose sur des initiatives personnelles qui ont pour conséquence de créer des disparités entre les dossiers et engendrer un sentiment d'injustice sociale chez les familles concernées. En l'absence des balises institutionnelles nécessaires pour guider la pratique des intervenant.e.s, nous sommes d'avis qu'un outil clinique peut permettre aux intervenant.e.s d'adopter des pratiques justes et uniformes pour l'ensemble de leur cas. Il faut toutefois garder en tête qu'un outil d'intervention doit être appliqué avec jugement clinique en l'adaptant selon les contextes. Nous recommandons ainsi de combiner l'outil proposé dans cet essai au modèle d'intervention interculturel qui mise sur la décentration.

Pour poursuivre, comme souligné dans la littérature, le stage a mis de l'avant les *enjeux liés aux conditions d'emploi* (Robichaud et al., 2019). À partir de notre expérience, nous sommes

d'avis que la réorganisation des services, qui a eu lieu en 2015 à la suite de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau, a effectivement modifié les conditions d'emploi des professionnel.le.s œuvrant à la protection de la jeunesse. Cette réorganisation se démarque par une logique managériale qui a modifié le rôle, les capacités d'action et les méthodes des services de protection de la jeunesse qui se sont retrouvés centralisés au sein des CISSS/CIUSSS (Robichaud et al., 2019; Vargas Diaz, 2020). Tout comme Robichaud et al. (2019), nous avons constaté que la pression des délais serrés, la reddition de compte et les critères de performance occupent une grande place dans la pratique des intervenant.e.s. Les intervenant.e.s du milieu de stage ont rapporté que l'intensité de nos suivis (fréquence et durée) n'était pas réaliste avec les exigences et les attentes du milieu qui impose une charge de cas lourde de sorte que les intervenant.e.s n'ont pas le temps d'allouer plusieurs heures par semaine à chaque dossier. Ainsi, tout comme souligné par la littérature (Hassan et Rousseau, 2007; Robichaud, 2017; Robichaud et al., 2020), les dossiers ethnoculturels requièrent une intensité de services plus élevée, ce qui ne concorde souvent pas avec les délais imposés par l'institution, de sorte que le mandat de protection est souvent appliqué au détriment des dimensions ethnoculturelles.

Prenons le cas de Virginia (17 ans, voir Chapitre 5) pour mieux illustrer cet enjeu. Nous avons participé à une rencontre de transfert de dossier (de l'évaluation à l'application des mesures) durant laquelle l'intervenant.e à l'étape de l'évaluation nous a présenté le dossier. Lorsque nous l'avons questionné sur le vécu migratoire de la jeune et sur les valeurs culturelles de la famille, l'intervenant.e nous a répondu ne pas avoir eu le temps d'explorer ces dimensions. Son mandat initial est d'évaluer et de recueillir les faits en lien avec la situation de compromission dans un délai d'environ un mois. Ainsi, en particulier à l'étape de l'évaluation, les délais serrés ont un impact sur la capacité des intervenant.e.s à identifier les dimensions ethnoculturelles et à ajuster leur pratique en fonction de celles-ci (Robichaud et al., 2019). Toutefois, nous avons constaté que, à l'application des mesures où les intervenant.e.s peuvent être impliqués plus longtemps, certains éléments interculturels sont davantage considérés dans les équipes où les gestionnaires font preuve davantage de flexibilité. Par exemple, dans le cas d'Anna (voir chapitre 5), les services de protection de la jeunesse sont impliqués depuis plusieurs années. Ainsi, à la lecture de ce dossier, nous avons constaté que les dimensions ethnoculturelles liées à la complexité du vécu migratoire de la famille et aux valeurs culturelles liées à l'éducation des enfants sont davantage prises en

compte, alors que celles-ci engendrent une impasse dans les interventions. Ainsi, nous constatons que certains gestionnaires font preuve de flexibilité en ajustant la charge de cas des intervenant.e.s selon la complexité du dossier ou en permettant d'allonger les délais lorsque possible. Dans cette logique, comme nous l'avons expliqué précédemment, la considération de l'interculturel relève plus souvent d'initiatives personnelles et d'une approche davantage *bottom-up*.

Au-delà du manque de place laissée à la pratique institutionnelle et des conditions d'emploi qui ne permettent pas de reconnaître les spécificités du contexte interculturel, l'expérience de stage nous a permis de constater une ***lacune au niveau des ressources et du soutien offert***. Dans le milieu de stage, nous avons identifié quelques ressources en matière de diversité ethnoculturelle offertes aux intervenant.e.s et aux familles. Nous avons constaté, lors du stage, que certaines d'entre elles ne sont plus d'actualité et d'autres ne sont pas facilement accessibles. Cependant, nous n'avons pas eu l'occasion de toutes les expérimenter. Dans les prochains paragraphes, nous analysons certaines ressources présentes aux services de protection de la jeunesse à Montréal.

Banque régionale d'interprètes. Comme mentionné par Lafortune et al. (2020), la non-reconnaissance des barrières liées à la langue et les lacunes dans les services d'interprétariat engendrent des conséquences néfastes pour la qualité des services et la participation des familles. À Montréal, un service d'interprétariat est mis à la disposition des intervenant.e.s œuvrant dans le réseau public. En raison de la grande demande, l'accès demeure un grand défi. Par conséquent, les intervenant.e.s doivent s'improviser d'autres façons de communiquer avec les familles allophones. Dans ce contexte, il arrive fréquemment que les enfants se retrouvent dans le rôle de traducteurs, une situation que nous avons expérimentée lors de notre intervention auprès de Cristina et de sa mère, qui ne parle pas français (comme illustré dans le chapitre 5). Cette circonstance, bien que non recommandée en raison des risques de parentification de l'enfant ou de conflit de loyauté, souligne un défi majeur de l'intervention : la difficulté d'instaurer un dialogue interculturel avec tous les membres de la famille, principalement à cause des barrières linguistiques. Cette complexité peut conduire à un désengagement des parents de leur rôle, les incitant à coopérer de manière superficielle avec les services, un phénomène observé avec la mère de Cristina. En outre, la langue est un vecteur de culture. Ignorer les mots utilisés par la famille dans leur langue maternelle risque d'occulter des aspects essentiels de leur culture, une perspective soutenue par Rocque et Leanza

(2015). Avec Cristina, l'emploi d'un outil adapté culturellement a facilité la capture de nuances culturelles importantes, en nous aidant à nous concentrer sur l'utilisation de mots spécifiques pour améliorer la traduction. Ainsi, le recours à des outils et des pratiques ajustés à la culture permet de mener des interventions efficaces même en l'absence d'une langue commune partagée.

Ressources destinées aux personnes réfugiées : collaboration avec PRAIDA et cliniques transculturelles. Notre expérience de stage ne nous a pas permis d'identifier des ressources internes destinées spécifiques aux familles réfugiées ou d'immigration récente. Les intervenant.e.s et les familles sont plutôt dirigées vers des ressources externes au CJM-IU et au CIUSSS. Par exemple, PRAIDA collabore avec le CJM-IU pour les mineurs demandeurs d'asile non-accompagnés. Notre pratique n'a pas été appliquée auprès de cette clientèle donc nous n'avons pas eu recours à ce programme. Les cliniques transculturelles collaborent également avec le CJM-IU pour les familles réfugiées qui ont des besoins de santé spécifiques ou des situations interculturelles complexes. Ils exigent la collaboration des familles et la participation active des intervenant.e.s, des critères qui sont difficilement atteignables en contexte de protection de la jeunesse. Nous sommes intervenues auprès d'une famille qui a été référée à cette clinique, mais qui n'a pas été prise en charge en raison de leur faible collaboration. En fait, nous avons constaté que, bien que ces ressources externes soient importantes pour mieux soutenir les familles face à leur statut d'immigration précaire, cela a pour conséquence de déplacer les enjeux liés au statut d'immigration à l'extérieur du CJM-IU. Par conséquent, les conditions de vie et le fonctionnement des familles liés à un statut d'immigration précaire risquent d'être ignorés des interventions.

Dimensions valeurs culturelles liées à l'éducation : séminaires transculturels du CIUSSS. Lors du stage, nous avons eu l'occasion de participer à des séminaires transculturels qui regroupent des intervenant.e.s de différents programmes. Ces séminaires sont une opportunité de présenter des cas ethnoculturels complexes pour réfléchir ensemble à des pistes d'intervention, lorsque des impasses liées au contexte interculturel sont rencontrées dans l'intervention. Toutefois, bien que les séminaires transculturels correspondent au mandat d'établir des relations respectueuses, justes et éthiques avec les familles, ceux-ci entrent en conflit avec une culture générale de performance des services sociaux (Robichaud, 2017). En effet, les intervenant.e.s se portent rarement volontaires pour y participer, en raison du temps que cela requiert. Cela étant dit,

un aspect intéressant à soulever est que les séminaires sont une opportunité pour les intervenant.e.s d'identifier des défis et impasses rencontrés lors de leurs interactions avec les familles, afin de trouver des moyens de les surmonter tout en demeurant culturellement sensibles. Ce que nous avons constaté est qu'un élément qui revient souvent est en lien avec les valeurs culturelles de l'intervenant.e et celles des familles ou encore des différences de perception quant à la façon d'éduquer les enfants. Ainsi, le CJM-IU offre cette plateforme qui permet aux intervenant.e.s de réfléchir sur le sujet avec d'autres intervenant.e.s qui ont peut-être vécu des enjeux similaires. Il s'agit là d'une ressource fort utile que nous pensons mériterait d'être insérée davantage dans la pratique des intervenant.e.s à la protection de la jeunesse.

Sommairement, les enjeux présentés ci-haut démontrent une volonté organisationnelle d'offrir du soutien aux professionnel.le.s qui se concrétise peu dans la pratique, en raison des limites liées au temps, à l'accessibilité et à la place accordée à la dimension ethnoculturelle. Conséquemment, les intervenant.e.s se sentent délaissées par l'institution qui ne reconnaît pas les efforts exigés dans les dossiers ethnoculturels, ce qui a ultimement des conséquences sur la qualité des services (Lavergne et al., 2014). Tout comme souligné dans la littérature, nous sommes d'avis que le manque d'interprètes, l'inaccessibilité des ressources, la méconnaissance des services et le peu de temps alloué pour intervenir en contexte interculturel ont fait entrave à notre pratique interculturelle (Dufour et al., 2022; Hassan et Rousseau, 2007 ; Lavergne et al., 2014 dans Bousquet Saint-Laurent et Dufour, 2017). Cela étant dit, dans le cadre du stage, le manque de soutien institutionnel a été pallié par les moments de supervision clinique et notre outil d'intervention interculturel. Cette expérience concorde avec la littérature qui souligne que les intervenant.e.s doivent s'improviser des moyens pour répondre aux besoins des familles (Robichaud et al., 2019).

6.1.2 Enjeux spécifiques aux intervenant.e.s en lien avec les pratiques interculturelles.

En raison de l'absence d'un espace dédié à l'interculturel au sein des services de protection de la jeunesse, les intervenant.e.s, comme nous l'avons vu précédemment, ont dû combler ces lacunes institutionnelles par leurs propres initiatives. Cependant, cela a mis en lumière de nombreux défis liés aux intervenant.e.s. Cette section correspond donc au deuxième objectif qui consiste à identifier les enjeux spécifiques aux intervenant.e.s en lien avec les pratiques interculturelles. Au chapitre 2, nous avons présenté la littérature quant aux enjeux et facteurs liés à la pratique des intervenant.e.s.

Nous avons abordé l'impact des connaissances interculturelles, la formation interculturelle, les compétences culturelles, du cadre de référence culturel et des attitudes des intervenant.e.s sur la pratique en contexte interculturel. Dans cette section, nous souhaitons approfondir ces concepts à la lumière de notre expérience de stage, et plus spécifiquement pour l'intervention auprès des familles d'immigrations récente et réfugiées. Nous souhaitons analyser les obstacles et les éléments facilitateurs rencontrés, ainsi que réfléchir à l'impact de notre pratique comme piste de solution.

Premièrement, *les connaissances interculturelles* des intervenant.e.s semblent souvent revenir à la lecture de plusieurs dossiers. Dans le cadre du stage, plusieurs intervenant.e.s se sont dits peu familier.ère.s avec les concepts qui entourent l'immigration et les dimensions ethnoculturelles, ce qui concorde avec la littérature qui soutient que les intervenant.e.s œuvrant auprès d'une population immigrante et à la protection de la jeunesse n'ont pas les connaissances ou ne sont pas outillés pour intervenir auprès de ces familles (Centre multiethnique, 2018; Lavergne et Vargas Diaz, 2018; Robichaud et al., 2020). Ce constat est particulièrement alarmant alors qu'une proportion importante de la clientèle desservie est issue de l'immigration. Bien que plusieurs intervenant.e.s qui œuvrent dans notre milieu de stage ont pu développer les stratégies nécessaires pour adapter leurs pratiques aux besoins des familles immigrantes, la majorité rapporte ne pas être familière avec la terminologie et les concepts entourant la pratique interculturelle.

De notre côté, nous avons également débuté des projets avec des connaissances initialement limitées sur la pratique interculturelle et la réalité des familles issues de l'immigration récente et de réfugiés. Néanmoins, en raison de l'essence même de notre sujet, nous avons entrepris diverses recherches, participé à des formations et à des séminaires, et accru notre expérience auprès de ces familles, dans le but d'enrichir notre compréhension. Cela étant dit, ce fut un processus complexe qui s'est déroulé sur une longue période de temps, ce que plusieurs intervenant.e.s à la protection de la jeunesse n'ont pas l'occasion de faire. Ainsi, un enjeu majeur a été d'identifier une façon de répondre à ce besoin de développement de connaissances, sans alourdir la tâche des intervenant.e.s. C'est ainsi que nous en sommes venues à proposer un outil d'intervention qui est accompagné d'explications pour certaines terminologies et de l'approche préconisée, ainsi que de mises en garde quant à l'intervention interculturelle. En outre, une partie de l'outil est dédiée à acquérir des connaissances non seulement sur le jeune et sa famille, mais également sur ses valeurs culturelles,

son pays d'origine, les mœurs et les coutumes, les croyances dans le pays d'origine, etc. (Voir Appendice C, section *Préparation*). Toutefois, comme toute autre intervention, il demeure essentiel de garder en tête que la pratique interculturelle est un apprentissage continu qui nécessite des mises à jour constantes pour rester à l'affût des problématiques et des besoins émergents des familles, ainsi que de faire preuve de jugement clinique dans l'usage des outils.

Dans la même logique que le paragraphe précédent, la pratique interculturelle doit inévitablement être accompagnée d'une **formation interculturelle** (Centre multiethnique, 2018; Lavergne et al., 2014). Dans notre milieu de stage, certain.e.s lacunes demeurent en raison du manque de formation des intervenant.e.s. Lorsque nous avons entamé notre stage, nous avons eu à suivre des formations en lien avec le processus d'intervention à la protection de la jeunesse et le processus judiciaire. Celles-ci font partie du processus d'orientation pour les nouveaux employés et les stagiaires. D'autres formations sont également offertes en lien avec les différentes clientèles. Toutefois, au sein du CJM-IU, une formation interculturelle n'est pas systématiquement offerte aux intervenant.e.s. Pour notre part, nous avons suivi une formation interculturelle offerte par SHERPA qui portait sur l'intervention en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle dans le réseau de la santé et des services sociaux. Nous avons aussi suivi un cours universitaire en intervention ethnoculturelle. Cela étant dit, ce sont des initiatives personnelles, ce qui relève de l'approche *bottom-up* que nous avons abordée précédemment.

Nos constats de stage sont cohérents avec la littérature qui soulève que les connaissances des intervenant.e.s en matière interculturelle relèvent d'initiatives personnelles et non d'une formation interne offerte à tous (Couture, 2012). Par conséquent, les intervenant.e.s peuvent ne jamais avoir l'occasion d'intégrer l'interculturel à leur pratique ou d'avoir les bases théoriques (Couture, 2012). Cette approche demeure arbitraire et peut avoir des conséquences néfastes sur la pratique auprès des familles issues de l'immigration. Cela engendre une variabilité dans la prise de décision et lors des interventions, de sorte que les familles immigrantes n'ont pas accès à un traitement uniforme, juste et éthique dans l'ensemble du réseau (Robichaud, 2017). Nous sommes d'avis que les initiatives que nous avons entreprises afin de développer nos connaissances sur l'immigration, l'intervention interculturelle et la diversité ethnoculturelle nous ont permis de mieux

comprendre les propos des jeunes et de faire preuve de sensibilité face à leur vécu, de sorte que plusieurs jeunes nous ont rapporté s'être sentis compris lors de nos interventions.

Deuxièmement, une *pratique interculturelle doit s'accompagner de compétences spécifiques*. Nous rappelons que la compétence culturelle regroupe l'ensemble des comportements, d'attitudes et de connaissances qui favorisent une intervention efficace dans les situation interculturelle (Société canadienne de pédiatrie, 2023). Le stage a révélé que des compétences telles que le partenariat avec les familles, la négociation et le partage du pouvoir ne sont pas instinctives. Le mandat de protection peut souvent avoir l'effet contraire et amener l'intervenant.e à adopter des stratégies autoritaires pour amener les familles à se conformer aux exigences de la DPJ. Plusieurs jeunes auprès desquels nous sommes intervenues ont rapporté ne pas avoir eu de bonnes expériences avec les intervenant.e.s, car ils ont tendance à adopter une attitude autoritaire. Cet enjeu est également souligné par Lavergne et al. (2021) qui soutient que le recours au pouvoir et à l'autorité peut renforcer les inégalités vécues par certaines familles et susciter des réactions négatives envers les services. À travers l'expérience de stage, nous avons développé des compétences qui ont été mises à l'œuvre lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Parmi les compétences qui peuvent favoriser la collaboration des familles d'immigration récente et réfugiées lors de l'intervention en contexte d'autorité figurent l'écoute, le respect mutuel, la communication empathique, la transparence, la négociation, l'ouverture au dialogue et la médiation (Couture, 2012; Lavergne et al., 2021).

Pour l'ensemble de nos interventions, nous avons fait appel à la décentration, la négociation, la transparence et l'ouverture au dialogue. Ces compétences ont favorisé des échanges interculturels positifs, des dialogues interculturels avec les jeunes et l'obtention d'informations nouvelles. Voici quelques compétences culturelles que nous avons développées. Nous sommes intervenues auprès d'une jeune qui souhaitait se rapprocher de sa mère par la religion. Ce cas nous a amenées à développer la compétence de réflexivité, puisque nous avons réfléchi ensemble avec la jeune à la signification de la religion. Notre intervention a impliqué de soutenir la jeune pour qu'elle exprime la représentation de la religion à travers le dessin. Dans un autre cas, nous sommes intervenues auprès d'une jeune qui se questionnait par rapport à son identité culturelle et son appartenance ethnoculturelle. En faisant preuve de décentration et de conscientisation, nous avons

entamé un dialogue autour de ses valeurs et ses croyances liées à sa culture d'origine, mais aussi autour de sa nouvelle identité qui se trouve au croisement des cultures québécoise et haïtienne. Lors de l'intervention auprès d'une jeune et sa mère qui ne parlait pas anglais ou français, nous avons appris à entamer un dialogue interculturel en l'absence d'une langue commune. Pour bien saisir les besoins de cette jeune et sa mère, nous avons eu à décoder les significations culturelles derrière la langue et les comportements non-verbaux.

Troisièmement, le *cadre de références culturel des intervenant.e.s* peut également contribuer aux impasses dans l'intervention. L'intervenant.e et les familles issues de l'immigration apportent chacun leur propre bagage personnel et culturel, lequel influence l'intervention (Giroux, 2012; Hassan et Rousseau, 2007). Par exemple, lorsque nous sommes intervenues auprès de Virginia, l'intervenant.e-responsable nous a mentionné ressentir un manque de collaboration chez la mère. Cette dernière avait demandé à l'intervenant.e de la prévenir par écrit des sujets qui seront discutés à leur prochaine rencontre, sans quoi elle ne pourra pas se présenter. En nous informant sur le bagage culturel de cette maman, nous avons compris que sa demande était liée aux étiquettes de son pays d'origine où il est attendu que les participants sont informés par écrit des sujets qui seront abordés, afin qu'ils puissent se préparer adéquatement. Cet exemple démontre que le manque de connaissances et de sensibilité culturelle chez l'intervenant.e peut susciter de fortes réactions et des chocs culturels qui amènent à de mauvaises interprétations des situations interculturelles (Hassan et Rousseau, 2007; Lafortune et al., 2020). En ayant recours à la décentration et en faisant preuve de sensibilité culturelle, nous avons été en mesure de nous informer sur le contexte culturel pour réajuster notre interprétation de la situation. Comme nous n'avons pas poursuivi notre intervention auprès de la mère de Virginia, en raison des délais liés au stage, nous n'avons pas été en mesure d'appliquer notre pratique. Toutefois, cette piste de solution a été partagée avec l'intervenant.e-responsable afin qu'il puisse poursuivre ses interventions.

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs forces sont à reconnaître dans les pratiques des intervenant.e.s en lien avec leurs cadres de références culturels (Dufour et al., 2022). Dans le milieu de stage, les intervenant.e.s étaient encouragés par le coordonnateur clinique à réfléchir, lors des moments de supervision clinique, par rapport aux situations interculturelles complexes dans le but d'identifier les enjeux culturels, les malaises liés aux différences culturelles, etc. Cette approche

démontre une volonté de la part de certains milieux à questionner les façons de faire normatives qui ne correspondent pas à la réalité des familles issues d'autres sociétés. Par ailleurs, lors de nos interventions, nous sommes demeurées conscientes du fait que nous pouvons véhiculer les valeurs de la culture majoritaire, puisque le système de protection de la jeunesse est lui-même fondé à partir de cette culture. Cette prise de conscience de notre propre cadre de référence a favorisé une approche de négociation avec les jeunes pour trouver des solutions qui correspondent à leurs attentes, mais aussi à celles du système de protection. Nous avons ainsi réussi à discuter avec Anna et Liliane de leur perception du système de protection de l'enfance, en particulier concernant leur sentiment que le système impose des pratiques qui ne correspondent pas aux valeurs de leur famille. À l'aide de l'outil d'intervention, nous avons travaillé ensemble à identifier des moyens d'intervention dans le respect de leur culture et leurs valeurs. En gardant en tête l'approche interculturelle (Cohen-Emerique, 2015), nous sommes d'avis que, l'intervention en contexte interculturel requiert d'accepter que le jeune et sa famille sont ceux qui sont les mieux placés pour identifier les moyens qui correspondent à leurs valeurs et leurs croyances. Cette acceptation amène, dès lors, vers une négociation entre ces moyens « culturellement adaptés » et les objectifs visant à résoudre la situation de compromission.

Par ailleurs, à la lecture de plusieurs dossiers ethnoculturels dont le motif de compromission est l'abus physique, les différences culturelles semblaient être un enjeu. Dans certains dossiers que nous avons pris en charge, nous avons constaté que les pratiques éducatives des parents immigrants étaient parfois dévalorisées par les professionnel.le.s qui ont tendance à se référer au modèle éducatif de la culture majoritaire, ce qui concorde avec la littérature (Chan et al., 2002 dans Hassan et Rousseau, 2007; Robichaud et al., 2019). Par exemple, dans le cas de Liliane, le père s'était désinvesti de son rôle parental, puisque les intervenant.e.s au dossier avaient critiqué ses pratiques éducatives, sans pour autant lui offrir des alternatives respectueuses de sa culture. Nous n'avons pas été en mesure d'intervenir auprès de ce père, puisqu'il n'était plus présent dans la vie de la jeune. Par contre, nous pensons que notre outil d'intervention aurait pu permettre à l'intervenant.e d'identifier les enjeux culturels et les différences culturelles pour parvenir à identifier des moyens communs avec le père, tout en demeurant sensibles à son vécu migratoire.

Enfin, notre pratique interculturelle, qui mise sur la collaboration et le partage de pouvoirs, s'encadre difficilement avec les *rôles et les attitudes des intervenant.e.s* qui sont davantage autoritaires et coercitifs en contexte non volontaire (Robichaud et al., 2020). Trois jeunes auprès desquels nous sommes intervenues nous ont confié que, en raison de leurs expériences passées, ils percevaient le pouvoir de l'intervenant.e comme absolu. Par conséquent, ces jeunes nous ont confié avoir hésité à participer à nos interventions en raison de leur méfiance envers le système de protection de la jeunesse. Nous avons eu recours à notre outil pour identifier les besoins de ces jeunes et discuter des pistes de solutions avec eux. Cette ouverture au dialogue interculturel est, à notre avis, la base pour des interventions culturellement sensibles qui engagent les familles dans l'intervention. Par ailleurs, en protection de la jeunesse, une tension émerge entre le besoin de protection des enfants et le respect des différences culturelles liées aux pratiques éducatives (Lafortune et al., 2020). Lors de nos interventions, nous avons eu recours à notre outil d'intervention interculturel pour être en mesure d'interpréter, sans jugement, les propos des jeunes et leur famille. En répondant aux éléments présents dans l'outil, nous sommes en mesure de dresser un profil exhaustif et global de la réalité migratoire de ces familles. En fait, l'outil nous a permis d'adopter une attitude d'ouverture qui mise sur le dialogue interculturel afin d'interpréter avec sensibilité et compréhension les situations interculturelles.

Pour conclure cette section, l'autonomie laissée à la pratique professionnelle permet aux intervenant.e.s de se négocier des façons d'intervenir lors de situations complexes. Nous constatons une certaine volonté dans les milieux à faire sens du contexte d'intervention et à définir une pratique cohérente avec leurs valeurs professionnelles. Certain.e.s intervenant.e.s démontrent de l'ouverture au pluralisme culturel et ont recours à la décentration et à des stratégies d'intervention interculturelles pour remettre en question leurs pratiques. D'autres intervenant.e.s vont nier la culture du jeune, ce qui engendre le risque de minimiser les dimensions ethnoculturelles. L'équilibre se trouve à la convergence entre ces deux approches, ce qui implique de considérer les dimensions ethnoculturelles sans tomber dans le piège de réduire le jeune à une culture statique (Benoît, 2012 dans Hamisultane, 2012). À partir de notre expérience de stage, nous constatons qu'une pratique interculturelle se trouve à la convergence entre l'acquisition de connaissances théoriques et pratiques. Il ne suffit pas de suivre des formations et de s'informer sur l'intervention interculturelle. Pareillement, nous ne pouvons pas nous lancer dans une intervention auprès des

familles d'immigration récente et réfugiées, sans avoir des connaissances de base. Toutefois, dans le contexte où des changements systémiques restent à être mis en place, les intervenant.e.s continuent à prendre des initiatives personnelles pour ajuster leur pratique interculturelle. En ce sens, un outil d'intervention mis à la disposition des intervenant.e.s nous semble pertinent.

6.1.3 Enjeux ethnoculturels des populations visées par les interventions. Cette section correspond au troisième objectif qui consiste à identifier et à analyser les enjeux ethnoculturels des familles d'immigration récente et réfugiées. Les familles immigrantes sont confrontées à des défis particuliers et se retrouvent dans un contexte de vulnérabilité accrue qui peut être exacerbé par une intervention des services de protection de la jeunesse (Lebrun et al., 2015). Le peu d'écrits au sujet de ces familles, en contexte d'hébergement en vertu de la LPJ, ne permet pas d'identifier leurs besoins pour adapter adéquatement les pratiques. À partir de l'expérience de stage, nous voulons présenter une analyse du profil de familles auprès desquelles la pratique interculturelle a été mise en œuvre, leurs besoins et les enjeux ethnoculturels. Les principaux enjeux identifiés durant le stage sont liés à l'intégration dans la société d'accueil (barrière de la langue, ajustement des rôles familiaux, méconnaissance des services), la relation avec l'intervenant.e (méfiance et faible niveau de collaboration) et la culture (différences culturelles liées à l'éducation des enfants et perception de l'ingérence de l'État dans la vie privée).

Avant tout, nous souhaitons nous attarder au *profil des familles* auprès desquelles nous sommes intervenues. Les familles ont été ciblées à la suite de discussions avec le superviseur de stage, le chef de service et les intervenant.e.s. Nous avons ciblé les familles d'immigration récente et réfugiées, dont les adolescent.e.s sont hébergés en vertu de la LPJ. Les dimensions ethnoculturelles doivent exercer une influence sur la situation de compromission ou l'intervention. Dans certains dossiers, l'intervention s'est seulement concrétisée auprès des jeunes, puisque les parents n'étaient pas investis ou ne collaboraient pas avec les services. Dans les prochains paragraphes, nous présentons une analyse des profils des usagers, en poursuivant notre comparaison avec l'étude de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017) telle que présentée au chapitre 4. Les familles auprès desquelles nous sommes intervenues présentent plusieurs similitudes avec l'étude. De surcroît, les distinctions entre nos familles et l'étude permettent

d'apporter des précisions pertinentes pour la pratique interculturelle. Enfin, à la lumière de notre stage, nous sommes en mesure d'identifier des pistes d'intervention cohérentes avec ces profils.

Profil 1 : les familles traversant une crise. Nous sommes intervenues dans un dossier qui correspond à ce profil, Virginia et sa mère (voir chapitre 5). Selon l'intervenant.e qui était impliquée auparavant, la jeune acceptait l'intervention, mais la mère était perçue comme peu collaborante, ce qui distingue ce dossier du profil de l'étude. Toutefois, la mère démontrait la volonté de se mobiliser et reconnaissait la situation de compromission. Lors du transfert personnalisé, l'intervenant.e nous a mentionné que des difficultés d'adaptation et des conflits familiaux sont à la source de la situation-problème. Les dimensions ethnoculturelles n'avaient pas été analysées. Les interventions passées ont consisté à permettre à l'adolescent.e de se déposer dans sa famille d'accueil et de soutenir la mère face aux difficultés émotionnelles de sa fille. Les moyens proposés ne semblaient pas correspondre aux besoins de la famille qui tentait de les renégocier.

Nous sommes co-intervenues avec l'intervenant.e-responsable afin d'apporter un éclairage interculturel sur la situation. Notre intervention auprès de la famille fut brève, puisque notre objectif d'intervention était d'identifier les éléments ethnoculturels absents de l'évaluation et les moyens concrets en collaboration avec la famille en vue de l'élaboration du plan d'intervention. Nous n'avons pas élaboré un plan d'intervention, puisque notre stage approchait de sa fin. À partir du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention, nous avons exploré le parcours migratoire de la famille, ce qui nous a permis d'identifier les enjeux ethnoculturels (précarité financière, immigration récente, barrière de la langue, méconnaissance des services, chocs culturels) expliquant les difficultés familiales. Une brève intervention durant laquelle nous avons adopté une approche de négociation et d'éducation sur le système de protection de la jeunesse nous a permis d'identifier des moyens d'intervention culturellement adaptés à la réalité de la famille. L'outil d'intervention interculturel nous a été utile pour identifier les éléments pertinents à explorer avec la famille (valeurs & croyances familiales, réseaux d'appartenance, compréhension de la société d'accueil, différences culturelles, soutien formel et informel, etc.).

Actuellement, nous pouvons dresser un portrait différent de la famille. Le statut d'immigration, la barrière de la langue et la culture sont les dimensions ethnoculturelles centrales.

Les chocs culturels, la barrière de la langue et la méconnaissance des services publics sont des enjeux prédominants. Chez l'adolescente, la migration récente a engendré la perte de son réseau social. Le sentiment d'isolement qu'elle éprouve depuis son arrivée au Québec est à la source d'un bon nombre de ses difficultés. Enfin, la perception des intervenant.e.s que la mère est non-collaborante semble être biaisée par les biais culturels et la méconnaissance des intervenant.e.s face à la réalité migratoire de la famille. Nous avons constaté que la mère était méfiante, d'une part, parce qu'elle ne connaissait pas les services et, d'autre part, parce qu'elle se comportait en fonction des normes sociales de son pays d'origine. Ce dossier démontre que, lorsque l'intervenant.e fait preuve d'ouverture et de sensibilité culturelle face au vécu migratoire, les familles se sentent reconnues et écoutées, ce qui favorise leur collaboration dans l'intervention.

Profil 2 : les familles qui abdiquent leur rôle parental. Dans le cadre du projet, trois dossiers correspondent à ce profil. Dans ces dossiers, les enfants sont placés jusqu'à majorité en foyer de groupe ou en famille d'accueil. Leurs parents ont renoncé à leur rôle parental et ne s'impliquent plus dans le suivi social. Les dossiers se distinguent de la littérature par le fait que les parents ne reconnaissent pas la situation de compromission et qu'aucun réseau informel n'est présent pour soutenir la famille. Pour alléger le texte, nous présenterons que le cas de Liliane (16 ans) que nous avons préalablement décrit à la p.46 (s'y référer pour plus de détails). Nous rappelons que nous sommes intervenues auprès de Liliane à titre de co-intervenante, afin de l'accompagner dans son vécu migratoire et de l'aider à faire confiance aux adultes. En collaboration avec la jeune, nous avons retravaillé les objectifs du PI afin d'y intégrer les dimensions liées à son statut d'immigration (immigration récente) et aux différences culturelles liées à l'éducation. L'intégration d'objectifs interculturels était importante puisque les difficultés émotionnelles et d'attachement de la jeune étaient liées à son vécu migratoire marqué par des pertes et des ruptures familiales importantes, de sorte qu'elle était déchirée entre un désir de demeurer en contact avec sa culture d'origine et le désir d'indépendance qu'elle associait à la société d'accueil. Pour amener la jeune à s'ouvrir sur son vécu et à communiquer ses besoins, nous avons eu recours au génogramme qui figure dans notre outil d'intervention. Le génogramme nous a servi de fil conducteur pour obtenir d'autres informations en lien avec la culture et le parcours migratoire. Le modèle interculturel systémique nous a permis d'entamer une discussion autour des différents systèmes de la jeune pour élaborer un filet de sécurité qui tient compte de ses besoins.

Durant notre intervention, Liliane s'est ouverte sur son parcours migratoire, alors que cela avait été une difficulté dans le passé. La sensibilité culturelle, le temps alloué aux interventions auprès de cette jeune et la familiarité des lieux d'intervention nous ont permis d'établir un lien de confiance et d'entamer un réel dialogue culturel autour de son histoire personnelle. Ce profil est marqué par plusieurs enjeux ethnoculturels liés à un parcours migratoire complexe tels que les ruptures relationnelles, les déplacements et les instabilités. Son parcours migratoire est marqué par de nombreuses ruptures et abandons, de sorte que Liliane perçoit la migration comme une période douloureuse. L'enjeu majeur qui a été travaillé a été la fragilité du réseau de soutien engendré par l'immigration récente, les pertes et les ruptures.

En général, nos constats sont que des différences culturelles liées à l'éducation des enfants sont à la source de la non-reconnaissance du motif de compromission chez les parents. Dans l'un des dossiers, le père a dit à l'intervenant.e qu'il ne voit pas le problème dans la façon d'éduquer les enfants, puisqu'il les éduque de la même façon que dans son pays d'origine. Cette non-reconnaissance des motifs de compromission entraîne une intervention non volontaire des services de protection de la jeunesse. Dans ces dossiers, cela a été grandement nuisible, puisque les parents se sont complètement désinvestis de leur rôle parental. Comme nous n'avons pas été en mesure d'intervenir auprès d'eux, nous ne pouvons pas identifier des pistes d'intervention sur la base de notre expérience. Toutefois, nous posons la prémisse qu'une reconnaissance des différences culturelles et une négociation des moyens face aux méthodes éducatives pourraient faciliter la collaboration et la participation des parents au suivi social. En outre, contrairement à ce que rapportent Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), les enfants sont d'immigration récente, alors que les pères étaient au Québec depuis plusieurs années. Les pères avaient eu le temps de se familiariser avec la société d'accueil, mais avaient maintenu les valeurs éducatives de leur pays d'origine. En ce qui concerne les enfants, bien qu'ils soient d'immigration récente, ils voyaient des bénéfices à adopter les valeurs de la société d'accueil qui leur procuraient plus d'autonomie et de liberté. Ainsi, des différences d'acculturation sont à la source des tensions familiales et possiblement du désinvestissement des parents.

Profil 3 : les familles isolées. Nous sommes intervenues auprès d'un dossier qui correspond à ce profil que nous avons préalablement décrit au chapitre 5 (*Cristina*, 19 ans, née au Canada de

parents d'origine vietnamienne). Selon l'intervenant.e qui était impliqué sous la LPJ, le dossier était judiciairisé puisque les parents et la jeune ne reconnaissaient pas les difficultés familiales. Lors d'une discussion de cas, l'intervenant.e. nous a communiqué que les difficultés personnelles de la mère et le réseau informel de la famille sont à la source de la situation-problème. Les interventions passées ont consisté à encourager la jeune à mettre ses limites auprès de sa famille et à lui permettre de se déposer dans un milieu stable qui répond à ses besoins. En raison de la non-reconnaissance des difficultés familiales, la jeune et sa mère ne respectaient pas l'entente convenue avec les services en lien avec les visites supervisées. Avant notre intervention, l'intervenant.e ne parvenait pas à cheminer avec la mère, puisqu'il ne saisissait pas les attentes familiales.

Nous sommes intervenues auprès de la jeune et sa mère afin d'identifier les attentes de la mère face aux services et aider la jeune à naviguer à travers les dynamiques familiales complexes. Le but de notre intervention était d'identifier des moyens d'intervention en collaboration avec la jeune et sa mère. Cela a été un défi puisque la mère ne parle pas anglais ou français et nous n'avons pas eu accès à un interprète. Malgré la barrière de la langue, nous avons pu avoir recours à notre outil d'intervention pour aborder les caractéristiques personnelles de la mère et identifier ses difficultés. Cette intervention nous a permis de vérifier l'efficacité de l'outil, en l'absence d'une langue commune. Notre outil d'intervention a été utile pour recadrer l'intervention, dans un contexte où la relation mère-fille n'était pas équilibrée. Ainsi, l'outil a servi de référence pour nous et pour la jeune qui était en mesure de traduire les questions présentes dans l'outil. En ciblant des éléments précis de l'outil, nous avons été en mesure d'intervenir auprès de la jeune et sa mère afin d'identifier rapidement des pistes d'intervention. Aussi, à l'aide du modèle interculturel systémique, nous avons abordé le réseau informel de la jeune et ses relations familiales pour l'amener à identifier des moyens pour atteindre les objectifs de son PI mais également pour parvenir à améliorer la relation conflictuelle avec sa famille.

Notre intervention auprès de Cristina nous permet d'apporter les précisions suivantes face à ce profil. La barrière linguistique et la difficulté à intégrer le marché de l'emploi sont des enjeux ethnoculturels importants pour les parents. En outre, tout comme le souligne Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017), le réseau informel de la famille est perçu comme un obstacle à l'intervention. À l'aide de la section sur les réseaux d'appartenance dans l'outil, nous avons abordé

les réseaux de la jeune et de sa mère, ainsi que leur place dans leur vie. À partir de cela, nous avons travaillé avec la jeune pour donner un sens à ces réseaux et à identifier des moyens pour que ceux-ci soient plus positifs pour la jeune. La tante occupe un rôle important au sein de la famille, ce qui affecte la relation mère-fille. Aussi, nous avons constaté que les interventions passées ont principalement consisté à écarter la mère et la tante des interventions, puisqu'elles sont perçues comme non collaborantes. Cela a eu pour conséquence de laisser la jeune à elle-même face aux dynamiques familiales complexes. En identifiant des moyens concrets avec la jeune, nous avons trouvé une façon de l'aider à surmonter cet obstacle. Ainsi, les interventions doivent miser davantage sur le réseau informel. Enfin, les difficultés familiales semblent être plutôt de l'ordre des difficultés personnelles de la mère, liées à son parcours migratoire, et des différences de compréhension interculturelles des besoins de l'adolescente, ce qui concorde avec l'étude de Bousquet Saint-Laurent et Dufour (2017).

Profil 4 : les familles éclatées. Dans le cadre du projet, trois dossiers correspondent à ce profil. À partir de notre expérience, des précisions doivent être apportées à ce type de profil. La méfiance envers les institutions publiques et le manque de collaboration complexifient l'intervention. À ceci s'ajoutent les traumatismes liés à une migration plutôt de type refuge qui viennent teinter la manière d'approcher les problèmes vécus. Ces éléments doivent être considérés dans l'intervention, puisqu'ils semblent contribuer au niveau de participation des familles. En outre, ce profil nécessite une plus grande intensité de services en raison de la complexité de leur situation (plus de ressources mobilisées, interventions plus fréquentes et plus longues, plusieurs intervenant.e.s impliqué.e.s, etc.).

Pour alléger le texte, nous présenterons que le cas d'Anna (16 ans) que nous avons préalablement présenté au chapitre 5. Nous rappelons que les difficultés familiales sont fortement liées à un vécu pré-migratoire difficile, la famille ayant vécu plusieurs années dans un camp de réfugiés, après avoir fui la persécution étatique de leur pays d'origine. Selon les intervenant.e.s impliqué.e.s par le passé, les parents sont non collaborants, se mobilisent minimalement et ne font aucun acquis qui perdure. Les impacts sur le développement des enfants sont majeurs, de sorte qu'ils ont accumulé des retards sociaux, affectifs et scolaires. Néanmoins, les enfants éprouvent un grand sentiment de loyauté envers la famille, puisque leur projet migratoire tourne autour de la famille. Ils vont souvent mentir pour protéger la cohésion familiale et éviter d'être placés. En outre,

aucun réseau informel significatif ne semble entourer la famille, à l'exception de quelques relations utilitaires. Enfin, cette famille semble avoir trouvé un équilibre pour répondre minimalement à leurs besoins de base. Les interventions passées ont consisté à accompagner les parents dans leur rôle parental ainsi qu'à permettre à la jeune d'évoluer dans un milieu encadrant et sécurisant.

Nous sommes intervenues auprès d'Anna pour accéder à son univers culturel et identifier les raisons sous-jacentes à sa méfiance. En collaboration avec la jeune, nous avons retravaillé le PI en y intégrant des dimensions ethnoculturelles liées aux différences culturelles et au statut d'immigration (réfugié). Cela est dans le but de mieux la soutenir dans la réussite de son PI tout en lui permettant d'avoir un sentiment de contrôle sur l'intervention (voir p.46 pour les objectifs du PI). Le recours à l'outil d'intervention interculturel nous a permis de nous orienter dans les éléments importants à explorer dans la situation d'Anna (positionnement face à la situation de compromission et expériences post-migratoires). L'obstacle majeur était la méfiance d'Anna. Au-delà de l'outil d'intervention, une attitude de négociation et d'ouverture de notre part a été importante pour permettre à la jeune de s'ouvrir sur son vécu. En ayant recours au modèle interculturel systémique (Rachédi et Legault, 2019), nous avons mis en place des attitudes favorisant le dialogue culturel et un processus de décentration, ce qui nous a permis de développer une relation de confiance pour permettre à Anna de s'ouvrir sur son vécu migratoire et ses expériences de racisme vécues dans la société d'accueil. Nous avons utilisé l'outil interculturel pour identifier des moyens (gestion de la colère, négociation des périodes de sortie) avec la jeune pour qu'elle parvienne à faire face au placement et à collaborer avec les autres professionnels.

Tout compte fait, une pratique culturellement adaptée semble avoir des bénéfices pour les jeunes dont les familles correspondent à ce profil. Ces familles sont venues au Canada comme réfugié après avoir vécu plusieurs années dans un camp de réfugiés. Ils ont fui la persécution étatique de leur pays d'origine. Bien qu'ils soient installés au Canada depuis plusieurs années, leur méfiance envers les institutions de l'État perdure. Des discussions avec les jeunes et une recherche documentaire nous ont permis de constater que le vécu pré-migratoire et la précarité des statuts d'immigration pourraient être à la source de leurs difficultés. Une intervention forcée des services de protection de la jeunesse consiste en un rétraumatisme. En portant le chapeau « DPJ », les intervenant.e.s sont accueillis avec méfiance, et cela peu importe l'approche. Par conséquent, ces

familles n'ont pas eu l'occasion de se défaire de leur image négative de l'État, puisqu'elles n'ont pas eu des expériences positives avec les institutions publiques. En outre, l'instabilité des intervenant.e.s dans les dossiers et l'incohérence des interventions dans le temps contribuent au chaos familial. Ces familles requièrent une plus grande intensité de services, des intervenant.e.s qui s'investissent auprès dans le temps et des interventions qui misent sur la négociation pour les aider à se défaire de leur méfiance envers les institutions publiques.

Pour reprendre sur le sujet des enjeux ethnoculturels liés aux familles d'immigration récente et réfugiées, nous souhaitons d'abord aborder *les différences culturelles liées à l'éducation des enfants*. Dans certains dossiers, des différences culturelles et des chocs culturels liés aux méthodes éducatives ont été constatés. Nous rappelons que, selon Lavergne et al. (2021), le mandat de protection et d'éducation des intervenant.e.s de la protection de la jeunesse est souvent perçu par les parents immigrants comme une remise en question de leurs capacités parentales. Par exemple, nous avons vu un père qui ne reconnaissait pas le motif de compromission lié à l'abus physique, mais il avouait avoir fait usage de la ceinture pour corriger ses enfants. Pour lui, cette pratique était adéquate puisqu'il reproduisait les méthodes éducatives prônées dans son pays d'origine. Dans une autre situation, la mère était choquée par l'intervention de l'État dans l'éducation de ses enfants. Dans le cas de *Virginia*, la mère ne connaissait pas les normes de la société d'accueil, ce qui causait une détresse importante chez elle. Dans le cas de *Liliane*, ce sont plutôt les représentations des intervenant.e.s des pratiques éducatives qui étaient éloignées de celles du père, ce qui a engendré des incompréhensions. Cela peut être confrontant pour le parent de se faire dire qu'il ne peut pas éduquer son enfant selon la seule façon qu'il connaît. Cette confrontation peut causer un désinvestissement des parents (IUJD, 2021) comme pour *Liliane* ou la fratrie *Pierre*. En outre, plusieurs familles immigrantes proviennent de pays où la notion de protection des enfants et les méthodes éducatives sont différentes de celles du pays d'accueil. Dans le cas de *Virginia* ou la fratrie *Pierre*, des familles d'immigration récente, les familles n'avaient pas les connaissances pour comprendre les lois et les normes liées à l'éducation des enfants. Le manque de connaissances, d'accompagnement et de services préventifs a mené à une intervention des services de protection de la jeunesse (IUJD, 2021; Lavergne et al., 2021).

Pour continuer, un autre enjeu constaté est que l'immigration entraîne un *ajustement des rôles familiaux*, ce qui peut engendrer des tensions familiales et engendrer une déchirure chez les adolescents immigrants qui adhèrent à la fois aux valeurs culturelles de leur pays d'origine et celles de la société d'accueil (Lavergne et al., 2021). Dans les cas de *Liliane*, *Virginia* et la fratrie *Pierre*, les adolescents démontraient un désir d'indépendance et d'autonomie prôné par la société québécoise, ce qui entraînait des conflits familiaux puisque leurs parents ne préconisaient pas cette approche. Leurs parents avaient une vision de l'éducation des enfants qui mise sur l'autorité parentale et l'obéissance, alors que ces jeunes voulaient miser sur le dialogue et leur implication dans la prise de décision. Cela engendrait des conflits familiaux qui étaient à la source d'une intervention de la protection de la jeunesse. Par exemple, chez deux adolescents d'immigration récente, nous avons constaté une rupture de liens familiaux en raison du désir des jeunes d'acquiescer leur autonomie face à leurs sorties sociales et les décisions les concernant. Les jeunes avaient besoin que leur vécu soit normalisé et de se sentir soutenus dans leur intégration dans la société d'accueil. Nos interventions ont consisté à avoir des échanges interculturels guidés par les questions figurant dans l'outil avec les jeunes et leur famille d'accueil. À l'aide de l'outil, nous avons eu des conversations qui nous ont permis de mieux comprendre la perception des jeunes, mais aussi d'identifier des stratégies pour leur permettre de se déposer dans des milieux sécurisants (famille d'accueil). Autrement dit, l'outil d'intervention interculturel a permis d'explorer avec les jeunes leurs réseaux d'appartenance et de leur procurer des informations essentielles sur la société d'accueil afin de les rassurer dans leurs inquiétudes liées au placement.

Dans un autre ordre d'idées, dans plusieurs dossiers auprès desquels nous sommes intervenues, la *perception des familles quant à l'intervention de l'État dans la vie privée* semble être un enjeu majeur. Dans la majorité de nos dossiers, les familles immigrantes proviennent de pays où l'intervention de l'État dans la vie privée n'existe pas. Lorsqu'elles arrivent au Québec, elles n'ont pas l'information et l'expérience pour comprendre le rôle de l'État à l'égard de la protection des enfants. Les pratiques doivent être adaptées en tenant compte de cet aspect afin d'aider les familles à surmonter leur résistance initiale (Lavergne et al., 2021). Au CJM-IU, nous avons discuté avec plusieurs intervenant.e.s qui ont dit que les parents refusaient de les laisser entrer dans leur maison ou ne voulaient pas participer aux interventions en disant que « l'État n'a pas d'affaire chez eux ». Cette perception est un enjeu majeur pour la pratique, puisqu'il est difficile

d'établir un premier contact avec ces familles. Dans notre cas, cet élément a contribué au fait que nous n'avons pas été en mesure d'entrer en contact avec certains parents immigrants qui ne voulaient pas accepter une intervention de l'État dans leur vie privée.

À cet égard, l'un des défis importants que les familles doivent relever est celui de la transformation des rapports de pouvoir parent-enfant lié à l'ingérence de l'État dans la vie privée (Hassan et Rousseau, 2007). Plusieurs divergences entre l'intervenant.e et les familles peuvent alors apparaître en ce qui concerne les notions de risque et de maltraitance pour l'enfant, ainsi que ce qui relève du domaine privé de la famille versus du domaine public (Hamisultane, 2013; Hassan et Rousseau, 2007). Nous avons eu des discussions avec *Anna* à ce sujet, puisque ses parents n'acceptent pas que les intervenant.e.s se rendent à leur domicile pour les suivis. Pour la jeune, ce refus est normal, puisqu'elle ne perçoit pas l'intervention comme nécessaire. Lors de nos interventions, nous avons exploré la perception de la jeune et sa famille quant à l'ingérence des services dans sa vie. L'outil interculturel nous a permis de faire un lien entre son vécu migratoire et sa perception de la situation de compromission. Nous avons ressorti que la jeune a une relation ambivalente avec les services publics, en raison d'expériences passées négatives avec les services policiers, la DPJ et le milieu scolaire. La jeune nous a confié que sa mère était peu investie dans son rôle parental et n'avait pas la motivation pour apporter des changements concrets. Pour préserver les liens familiaux, la jeune préférait adhérer au refus de ses parents. Notre intervention a consisté à créer un espace sécuritaire où la jeune a pu se réapproprier son histoire et explorer son vécu, afin qu'elle puisse exprimer sa perception en rapport à celle de ses parents.

Dans le même ordre d'idées, la perception de l'intervention de l'État dans la vie privée est souvent liée à la *méconnaissance des ressources d'aide, des lois et des normes du pays d'accueil*. Les familles d'immigration récente peuvent ne pas être familières avec les ressources d'aide, les lois/normes, ainsi que le mandat et le rôle des services de protection de la jeunesse (Hassan et Rousseau, 2007; Lavergne et al., 2021). Dans le cas de Virginia, la méconnaissance du rôle de l'intervenant.e et de l'institution ainsi que la crainte des répercussions légales sur le projet migratoire ont eu un impact sur la façon dont la famille interagissait avec les services. Cela a été soulevé par Blais et al. (2021) qui affirment que la méconnaissance du rôle de la DPJ, la crainte des répercussions légales d'un signalement sur leur projet migratoire ainsi que la surreprésentation

des enfants de certaines minorités dans le système sont des facteurs qui peuvent influencer la façon dont les familles immigrantes interagissent avec les intervenant.e.s de la DPJ. Cela a nécessité de faire preuve de sensibilité par rapport au statut d'immigration et de prendre le temps d'expliquer le fonctionnement du système à la mère pour qu'elle éprouve moins de craintes face aux interventions. Ces constats s'appliquent également aux jeunes d'immigration récente qui ne sont pas familiers avec le fonctionnement des services de la société d'accueil, comme c'est le cas de la fratrie Pierre. Les jeunes étaient initialement réticents à accepter l'intervention de la protection de la jeunesse, puisque leurs amis leur avaient dit qu'ils n'auraient plus aucune forme de soutien une fois à majorité. Un travail d'information a dû être fait pour expliquer les différents services qui leur sont accessibles, ce qui a contribué à les rassurer et à les engager dans l'intervention.

Finalement, la pratique interculturelle à la protection de la jeunesse s'est avérée un grand défi en raison de *la méfiance et du manque de collaboration de plusieurs jeunes et leurs familles*. En raison de cet enjeu, nous n'avons pas été en mesure d'intervenir auprès de certains parents. De plus, lors de nos interventions auprès des jeunes, nous avons constaté que la méfiance des parents se transportait aux jeunes qui avaient eux aussi appris à se méfier des services. En raison de cela, l'intervention initiale s'est avérée plus ardue en raison de la difficulté à établir un lien de confiance. Selon la littérature, la méfiance engendre un manque de collaboration qui affecte le lien de confiance et la participation des familles dans la pratique (Hassan et Rousseau, 2007; Lavergne et al., 2021). Cette situation est, par ailleurs, expliquée par Dumbrill et al. (2009 dans Lavergne et al., 2021) qui décrivent que, en raison de la crainte de se faire enlever son enfant et de subir de la discrimination, les intervenant.e.s sont perçus négativement. Par exemple, lors de notre intervention auprès d'Anna dont la majorité de sa fratrie était placée en milieu substitut, elle nous a expliqué qu'il était normal que ses parents ne collaborent pas au suivi social, puisque la DPJ leur avait enlevé leurs enfants. De même, elle se méfiait également des services, puisque le placement de sa fratrie dans des milieux différents avait causé une rupture de liens. Cette situation est expliquée par Lavergne et al. (2021) qui soutiennent que des expériences négatives avec l'État et une peur des répercussions légales (ex. peur de se faire enlever ses enfants et discriminations systémiques vécues par Anna) contribuent à une perception négative des services.

Dans ce contexte, dans nos dossiers, la méfiance des jeunes et leurs parents est justifiée par une peur de représailles légales, la crainte du placement des enfants et des expériences antérieures de discrimination systémique qui peuvent avoir un impact sur la relation d'intervention. Durant le stage, plusieurs jeunes et leurs familles nous ont nommé vouloir collaborer davantage avec les intervenant.e.s, mais que le recours à des mesures de contrôle ne les amène pas à apporter de réels changements face à la situation de compromission. Une jeune auprès de qui nous sommes intervenues, décrite comme « non collaborante », s'est montrée ouverte face à nos interventions, lorsqu'elle a constaté que nous misons sur l'ouverture au dialogue et la négociation. Dans la littérature, il est démontré que les attitudes des intervenant.e.s peuvent jouer un rôle positif dans la collaboration avec les familles immigrantes. L'écoute, le respect, l'empathie, l'ouverture et une approche axée sur la collaboration sont des attitudes appréciées par les familles (Lavergne et al., 2021). D'ailleurs, l'ouverture et la collaboration des familles immigrantes sont des facteurs facilitateurs à la pratique interculturelle. Ceux-ci favorisent le lien de confiance et la mobilisation des familles (Hassan et Rousseau, 2007). Les intervenant.e.s doivent faire un effort pour encourager les familles immigrantes à collaborer. Puisqu'ils représentent une structure autoritaire, ils ont le devoir d'identifier des stratégies pour mobiliser la famille, et non pas l'inverse.

En définitive, les intervenant.e.s rencontrent plusieurs enjeux ethnoculturels par rapport aux familles d'immigration récente et réfugiées : problèmes communicationnels, barrière de la langue, différences de perception de la situation, etc. La méfiance, la méconnaissance du rôle des intervenant.e.s et le manque de repères culturels pour comprendre le système font en sorte que l'intervention est vécue comme un choc. Selon la littérature, certaines familles (jeunes et parents) perçoivent l'intervention comme une intrusion dans leur vie privée, une remise en question de leurs compétences et une attaque à leur identité culturelle. Le choc, la peur, le manque d'informations et l'asymétrie de pouvoir marquent l'expérience des familles immigrantes avec les services. Les intervenant.e.s ont le défi de surmonter le choc vécu par certaines familles lors d'une première intervention des services, afin d'engager la famille dans l'intervention (Lebrun et al., 2019 ; Vargas Diaz et Lavergne, 2019). Bref, les pratiques interculturelles exigent plus de temps et une sensibilité culturelle afin d'éviter les effets néfastes des incompréhensions culturelles.

6.2 Réflexion personnelle sur l'expérience de stage et les résultats

Dans ce dernier sous-chapitre de la discussion, nous allons nous attarder davantage à notre propre pratique dans le cadre du stage qui a consisté à mettre en œuvre le modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel. Ainsi, dans les premiers paragraphes, nous en faisons leur analyse par rapport à nos interventions. Ensuite, nous réfléchissons aux retombées de notre expérience et au potentiel de pérennité pour finalement nous lancer sur des pistes de réflexion.

6.2.1 Analyse du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention interculturel. Cette section correspond au quatrième objectif de cet essai qui consiste à analyser le modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel mis en œuvre dans le cadre du stage en fonction des enjeux institutionnels, ceux liés aux intervenant.e.s et ceux liés aux dimensions ethnoculturelles. L'expérience de stage nous a permis de mettre en œuvre une pratique interculturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiés, par l'entremise du modèle interculturel systémique. Les outils d'intervention interculturels mobilisés ont donné lieu à un *Guide d'intervention* qui a servi de support additionnel pour guider cette pratique. Dans les prochains paragraphes, nous abordons les enjeux, les forces et les limites liés à la mise en œuvre du modèle interculturel systémique et de l'outil d'intervention interculturel.

Nous rappelons que le *modèle interculturel systémique* favorise la prise en compte de l'ensemble des facteurs qui ont un impact sur l'histoire migratoire et le vécu personnel des individus et des familles (Rachédi et Legault, 2019). Les aspects individuels, relationnels, sociaux, économiques et politiques sont donc considérés dans une perspective systémique des situations. Lors du stage, nous avons appliqué ce modèle dans le processus d'intervention auprès des familles, mais aussi dans l'ensemble de notre pratique pour émettre des analyses holistiques et culturellement sensibles des situations-problème. Plus précisément, à travers le modèle interculturel systémique, nous avons entamé des interventions culturellement sensibles qui s'attardent aux dimensions ethnoculturelles et aux différents systèmes qui influencent le vécu des familles immigrantes. Autrement dit, ce modèle représente la « lunette » avec laquelle nous avons observé, analysé et intervenu.

Comment ce modèle nous permet de tenir compte des dimensions ethnoculturelles? Celui-ci s'attarde à tous les systèmes autour de la personne ou la famille. Il considère donc l'histoire migratoire en relation avec chacun de ces systèmes. Pour notre pratique, cela a impliqué d'identifier et d'analyser tous les facteurs qui peuvent exercer une influence sur la situation-problème. Par exemple, nous sommes intervenues auprès d'Anna qui nous a mentionné qu'elle sent appartenir seulement dans les groupes de jeunes d'origine africaine. Lorsque nous avons exploré cet aspect en lien avec les différents systèmes, nous avons compris qu'Anna a vécu plusieurs expériences de discrimination à l'échelle de l'exosystème et du macrosystème (sentiment d'exclusions à l'école, profilage racial, etc.). Elle avait donc un sentiment d'appartenance auprès des groupes ethnoculturels qui se rapprochent de sa culture, ce qui lui évitait ultimement de se sentir en marge de la société d'accueil. Pareillement, la mère de Cristina vivait plusieurs difficultés en lien avec la barrière de la langue. Nous avons analysé la dimension langue par rapport aux différents systèmes. Cela nous a permis de ressortir que la mère de Cristina est confrontée à plusieurs barrières liées à l'accessibilité des services et l'intégration sur le marché de l'emploi (exosystème) ainsi que structurelles (macrosystème) qui limitent sa capacité à s'intégrer dans la société d'accueil. Comme intervenant.e, nous devons identifier les enjeux présents dans chacun des systèmes en lien avec les dimensions ethnoculturelles. Pour nous, les trois dimensions ethnoculturelles sont celles qui sont ressorties au niveau des enjeux rencontrés. Néanmoins, l'histoire migratoire de chaque individu est unique et d'autres dimensions pourraient être pertinentes.

Comment a-t-il soutenu notre pratique interculturelle? Dans la même logique, notre pratique interculturelle a impliqué de s'attarder à chacun des systèmes pour une analyse complète, culturellement sensible et éthique des situations familiales. Nous ne pouvons pas entièrement saisir les difficultés liées au statut migratoire d'une famille, sans nous attarder aux politiques et aux lois (macrosystème). Pareillement, les enjeux liés à la culture ou la langue ne peuvent pas être correctement identifiés, sans reconnaître les défis d'intégration dans la société d'accueil (exosystème) rencontrés par les familles immigrantes. Enfin, à travers cette analyse, le vécu migratoire de chaque individu (ontosystème) doit être placé au centre de la pratique interculturelle. Autrement dit, le modèle interculturel systémique est placé au centre de notre pratique interculturelle, puisqu'il permet de faire preuve de sensibilité culturelle et d'impliquer les individus dans le processus d'intervention. Il permet aux individus de se réapproprier leur histoire migratoire

en les plaçant au centre de l'analyse. Par exemple, lors de nos interventions auprès de Liliane, nous l'avons encouragé à réaliser son génogramme afin qu'elle puisse se raconter son histoire personnelle, par l'entremise de son vécu migratoire et familial. Le modèle interculturel systémique permet de considérer le parcours migratoire dans son entièreté, depuis le pays d'origine jusqu'au pays d'accueil. Lors du stage, il a favorisé l'exploration et l'analyse avec les jeunes et leur famille des conditions d'accueil, des processus sociaux qui accompagnent l'installation, des opportunités de participation, du degré d'intégration, des expériences d'intégration, des enjeux d'accessibilité aux services, des réseaux d'appartenance, des changements des rôles familiaux et des expériences de racisme et de discrimination (Rachédi et Legault, 2019).

Comment a-t-il soutenu nos interventions? Ce modèle a orienté notre lecture des situations. Nous avons eu recours aux trois démarches de l'approche interculturelle (décentration, reconnaître le cadre de référence de l'autre et négociation) pour entamer des interventions culturellement sensibles. Nous avons eu recours à la décentration pour identifier nos malaises, préjugés, incompréhensions, méconnaissance, etc. Cela nous a permis d'approcher chaque rencontre avec neutralité culturelle et de faire preuve d'ouverture face à la culture des jeunes/familles. La négociation a été une stratégie utilisée avec plusieurs jeunes. Dans le cas de Liliane, ses réseaux d'appartenance se sont heurtés au besoin de protection. La jeune souhaitait interagir avec un groupe qui avait les mêmes valeurs culturelles qu'elle. En revanche, ces jeunes l'encourageaient à adopter des comportements néfastes (consommation, sexualisation, etc.). Par l'entremise de l'intervenant.e, la jeune a tenté de se négocier des libertés sous prétexte de « l'intégration dans la société d'accueil » au détriment de sa sécurité et son bien-être. Pour faire face à cette impasse, nous lui avons rappelé notre mandat de protection et avons identifié un objectif commun (objectifs d'intervention axés sur l'autonomie permettant à la jeune de se rapprocher de son projet). Nous rappelons que la négociation et l'identification d'un objectif commun sont deux compétences culturelles qui favorisent le lien de confiance et l'engagement dans l'intervention (Couture, 2012; Lavergne et al., 2021). Ensuite, nous avons travaillé avec la jeune afin de déconstruire le sens qu'elle donne à son vécu, aux raisons qui ont mené à son placement et les solutions qu'elle envisageait.

Les enjeux qui ont fait obstacle à son application. Tout d'abord, le processus d'intervention de services de protection de la jeunesse qui oriente le rôle, la pratique et les mandats

des professionnel.le.s est l'enjeu majeur à noter. À l'application des mesures, le rôle des intervenant.e.s est d'élaborer un plan d'intervention qui vise à mettre fin à la situation de compromission. Une évaluation de la situation et des besoins a été préalablement réalisée à l'étape d'évaluation. Par conséquent, les intervenant.e.s qui œuvrent à l'application des mesures ont peu de temps alloué pour s'attarder aux dimensions ethnoculturelles qui ont potentiellement été négligées lors de l'évaluation. La prise en compte des facteurs interculturels et migratoires présents dans chacun des systèmes du jeune et de sa famille doit donc se faire à travers les rencontres, en parallèle aux autres mandats et obligations des intervenant.e.es. Or, ceci est une limite pour le modèle interculturel systémique qui nécessite d'identifier et de reconnaître ces facteurs pour orienter la prise de décision et la prise en charge auprès du jeune. L'outil d'intervention interculturel a permis de pallier cette limite, puisqu'il s'attarde à la fois à la situation de compromission et aux dimensions ethnoculturelles. Il permet de poser les questions nécessaires pour une compréhension holistique des situations et d'émettre une analyse interculturelle en suggérant des façons culturellement sensibles d'aborder les situations de compromission. L'outil suggère des façons multiples d'aborder les situations selon la problématique dominante.

Ensuite, un second enjeu relève des attitudes des intervenant.e.s quant à la considération des dimensions ethnoculturelles dans leurs pratiques. La plupart des intervenant.e.s du milieu de stage ont un penchant pour une certaine approche, au détriment d'une autre. Par exemple, l'approche systémique est davantage privilégiée à l'approche interculturelle. Par ailleurs, le modèle interculturel systémique est peu connu par le milieu de stage. Celui-ci est donc rarement envisagé comme une alternative pour la pratique en contexte interculturel. Ce constat a également mis de l'avant une rigidité dans les pratiques d'intervention. Cela requiert un changement dans la culture organisationnelle qui doit encourager les intervenant.e.s à avoir recours au modèle interculturel systémique, lorsque la situation l'exige. Également, une formation interculturelle qui sensibilise les intervenant.e.s face aux approches et modèles interculturels pourrait minimiser les impacts de cet enjeu. Cependant, ce défi dépassait les possibilités et les objectifs du stage.

Enfin, la méfiance des familles face à l'institution et aux intervenant.e.s consiste un autre enjeu qui rend difficile l'application du modèle. Cette méfiance engendre une fermeture face au vécu personnel et migratoire qui est parsemé d'obstacles et de ruptures. Pour les amener à s'ouvrir

sur leur vécu, le lien de confiance doit d'abord être établi. Les jeunes et leur famille doivent ressentir qu'ils se retrouvent dans un espace sécuritaire où ils peuvent partager ce qu'ils ressentent, sans être jugés ou sans se faire « chicaner » par l'intervenant.e. Or, leurs appréhensions face à l'intervention et leurs expériences passées avec les services ne permettent pas toujours d'atteindre cet objectif. Pour rapporter les propos d'une jeune, elle nous a dit qu'elle ne nous faisait pas confiance, car les intervenant.e.s de la protection de la jeunesse l'avait déçue et n'étaient pas honnêtes avec elle. L'application du modèle interculturel systémique dans un contexte de méfiance nécessite du temps, une ressource dont manquent souvent les intervenant.e.s à la protection de la jeunesse. Pour parvenir à surmonter cette méfiance initiale, nous avons encouragé les jeunes à participer dans l'intervention en leur permettant d'orienter les rencontres (ex. choisir le lieu des rencontres, les sujets discutés, les activités, etc.). Nous avons accordé davantage de temps à nos interventions pour établir le lien de confiance, encouragé un dialogue interculturel misant sur le vécu migratoire, identifié des objectifs d'intervention en collaboration avec les familles, etc.

Les forces de modèle. Le modèle interculturel systémique présente plusieurs forces pour la pratique interculturelle auprès des familles d'immigration récente et réfugiés pris en charge par les services de protection de la jeunesse. Voici les forces que nous avons constatées lors du stage :

- Favorise une analyse holistique et globale du vécu personnel et migratoire.
- Correspond aux balises institutionnelles qui requièrent de considérer tous les aspects culturels, ethniques, religieux et personnels influençant la situation.
- Permet d'identifier et de reconnaître les besoins et les difficultés des jeunes et leurs familles.
- Met l'accent sur les enjeux liés à la considération des dimensions ethnoculturelles par l'institution et les intervenant.e.s.
- Par sa considération du macrosystème, identifie et reconnaît les expériences de discrimination, de racisme et d'oppression vécues par les jeunes et leurs familles ciblées dans le milieu de stage dans la société d'accueil
- Donne la parole aux familles, ce qui leur permet de se réapproprier le pouvoir dans l'intervention. Cet aspect est primordial dans la pratique en contexte non volontaire.
- Positionne l'intervenant.e comme un acteur ayant une influence dans le vécu du participant.
- Outre les forces identifiées ci-haut et constatées lors du stage, ce modèle est accepté et reconnu au Québec pour la pratique interculturelle (Giroux, 2012).

Limites. La littérature s'attarde peu aux limites du modèle interculturel systémique et aborde plutôt l'approche interculturelle. La critique majeure soulevée est que l'« interculturel » tend à se limiter aux dimensions culturelles. Les dimensions historiques, socio-économiques et politiques sont alors éliminées de l'analyse des situations, bien que celles-ci sont prises en compte dans le

modèle interculturel systémique. Pourtant, celles-ci sont tout autant importantes dans le vécu des personnes immigrantes (Rachédi et Legault, 2019). Selon notre expérience, en contexte de protection de la jeunesse, le vécu des familles n'est pas seulement marqué par une dimension, mais plutôt par une multitude des dimensions qui interagissent dans un système donné (sociétal, familial, politique, etc.). Outre le défi de ne pas adopter une lecture uniquement culturaliste des situations, notre expérience de stage nous a permis de constater que le modèle interculturel systémique en contexte de protection de la jeunesse implique les limites suivantes :

- ***Requiert des connaissances interculturelles préalables : l'intervenant.e doit se garder informé de l'évolution des enjeux migratoires et des réalités complexes des familles.*** Ces facteurs peuvent évoluer en fonction des contextes, ce qui requiert de se tenir à l'affût des enjeux liés à l'immigration pour comprendre la réalité unique de chaque famille. Dans un contexte de protection de la jeunesse, cela peut être difficile à atteindre, alors que les intervenant.e.s exercent avec des délais serrés et une charge de cas lourde.
- ***Requiert un travail de décentration pour prendre conscience de ses cadres de référence : cela peut amener à des remises en question difficiles pour certaines intervenant.e.s.*** Nous avons constaté que la limite majeure du modèle interculturel est le travail que cela implique pour soi-même. Chaque intervention doit être entamée avec un processus de décentration et de réflexion sur ses propres valeurs. Ce recul nous a paru difficile par moments, surtout lorsqu'il faut agir dans des contextes de crise ou dans un délai court.
- ***Nécessite un jugement critique quant aux contextes auxquels il est pertinent d'appliquer le modèle, sans quoi cela peut engendrer de mauvaises interprétations des situations.*** Tous nos dossiers ont impliqué la présence d'une dimension ethnoculturelle, du fait de la visée de notre stage. En revanche, nous constatons que la grande difficulté est de savoir identifier quels enjeux ou difficultés relèvent de l'interculturel ou non. Ainsi, nous pensons qu'un esprit critique et de l'expérience sont nécessaires pour parvenir à correctement distinguer les situations qui nécessitent une lecture interculturelle.

Dans le même ordre d'idées, notre pratique interculturelle a également consisté à élaborer et à mettre en œuvre un outil **d'intervention interculturel à l'application des mesures**. À la lumière des outils d'intervention interculturels identifiés dans la littérature, nous avons élaboré et mis en œuvre un *Guide pour une pratique culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse* comme soutien à la pratique interculturelle. Plusieurs étapes ont été nécessaires à son élaboration, sa mise en œuvre et son évaluation. L'outil a été appliqué lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Bien qu'il vise à soutenir la pratique interculturelle au sein des services de protection de la jeunesse, le jugement professionnel et des compétences culturelles demeurent essentiels. Les prochains paragraphes consistent à présenter une analyse des obstacles, des limites et des forces de l'outil d'intervention interculturel mis en application auprès des familles ou des jeunes ciblés par nos interventions. Nous rappelons que le

guide est le résultat d'une combinaison de plusieurs outils interculturels identifiés dans la littérature qui ont été adaptés aux exigences du milieu de stage. Pour ce faire, nous avons suivi le format d'un formulaire intitulé *Analyse de la situation familiale et les besoins de l'enfant/adolescent.e lors de la démarche de concertation (SP-066)*. Nous avons privilégié ce formulaire puisqu'il encourage une approche systémique, ce qui correspondait à notre cadre d'intervention.

Comment cet outil nous a permis de tenir compte des dimensions ethnoculturelles? Le guide est divisé en plusieurs sections, en fonction du stade d'intervention (pré-intervention, prise de contact, court terme, moyen terme, long terme, analyse de la situation, opinion clinique, recommandations pour l'élaboration du PI). Bien que les dimensions ethnoculturelles ne soient pas clairement identifiées dans l'outil, elles y figurent dans chacune des sections à travers des éléments interreliés. Les éléments suivants sont explorés : contexte migratoire, contexte culturel/religieux/ethnique, croyances/visions/valeurs, réseaux d'appartenance, expériences post-migratoires, défis d'intégration, caractéristiques personnelles de l'enfant et des parents, soutien formel et informel, compétences parentales liées à la culture, perception de la famille, génogramme et histoire familiale/personnelle/de couple. Les questions abordées permettent d'identifier les facteurs individuels, migratoires et culturels qui exercent une influence sur la situation de compromission. Ainsi, ces mêmes facteurs sont explorés en lien avec la perception des familles face à la situation-problème, leurs besoins et les solutions envisagées. L'outil d'intervention interculturel nous a donc permis, lors des rencontres avec les jeunes et leur famille, d'explorer l'ensemble des éléments pour ensuite identifier les besoins et les solutions en lien avec les difficultés rencontrées et la situation de compromission.

Comment l'outil a soutenu notre pratique interculturelle? À l'aide de l'outil, nous avons été en mesure d'obtenir des informations en lien avec des éléments migratoires et ethnoculturels. En adoptant une lecture interculturelle de ces informations, nous avons émis une analyse culturellement sensible de la situation-problème, une opinion clinique interculturelle et des recommandations sensibles aux besoins des familles auprès desquelles nous sommes intervenues. Les dernières sections de l'outil (analyse, opinion, recommandations) concrétisent donc la pratique interculturelle dans un formulaire qui oriente notre réflexion par rapport aux dimensions

ethnoculturelles. Toutefois, la pratique interculturelle va au-delà de la simple identification des facteurs en place et de l'analyse qui s'encourt.

Pour mieux illustrer, prenons l'exemple d'Anna. D'abord, nous avons eu recours à l'outil lors de nos interventions auprès de la jeune. Nous lui avons posé des questions présentes dans l'outil en lien avec certains aspects de son vécu personnel. Les informations obtenues ont ensuite orienté notre analyse, qui figure à la toute fin de l'outil, de sorte que nous avons été en mesure d'identifier l'impact des dimensions ethnoculturelles sur la situation de compromission et sur le vécu de la jeune et sa famille. Cela est un ajout aux analyses qui sont réalisées à la protection de la jeunesse, puisque les outils habituels ne sont pas formulés de sorte que les dimensions ethnoculturelles sont concrètement identifiées. À la suite de cette analyse culturellement sensible, nous avons pu identifier des recommandations pour l'élaboration du PI et les interventions futures. Par exemple, nous avons identifié les situations de fragilité dans la situation d'Anna (contexte de placement, statut d'immigration, dynamiques familiales, difficultés socio-économiques, etc.). Celles-ci ont été discutées avec la jeune, ce qui nous a permis d'apporter des ajustements. Ensuite, nous avons poursuivi notre intervention en gardant en tête les recommandations émises. Finalement, notre analyse et nos recommandations ont été partagées avec les collaborateurs au dossier et l'intervenant.e responsable pour s'assurer que les interventions futures se font en concordance avec les besoins de la jeune. À travers ces étapes, nous avons eu recours à plusieurs compétences culturelles et au modèle interculturel systémique. Autrement dit, la simple complétion de l'outil ne suffit pas en soi à la pratique interculturelle. L'esprit critique, le jugement professionnel et les compétences culturelles demeurent essentiels.

Comment a-t-il soutenu nos interventions? Dans l'ensemble, l'outil permet de considérer les dimensions ethnoculturelles, de les nommer avec le jeune et sa famille, d'identifier leur importance pour le jeune et sa famille, d'analyser leur place dans leur vie et leur influence sur le comportement du jeune et sa famille, ainsi que d'identifier le lien entre les dimensions ethnoculturelles et la situation de compromission. En outre, cet outil favorise une lecture interculturelle des situations familiales dans le but d'aider les familles et d'orienter les pistes de solutions. Lors de nos interventions, nous avons eu recours à l'outil pour identifier les sujets à explorer avec les jeunes. Nous devons préciser que, selon les situations, ce ne sont pas tous les

éléments de l'outil qui sont pertinents. Par exemple, nous sommes intervenues auprès d'une jeune née au Canada de parents d'origine vietnamienne. Dans son cas, les éléments liés au parcours migratoire et à l'immigration récente n'étaient pas pertinents à explorer. Ainsi, l'outil doit être adapté en fonction des situations individuelles. Il ne se veut pas une solution clé qui s'applique de façon uniforme dans toutes les situations. Le jugement professionnel demeure notre meilleur outil. L'outil a l'avantage d'être un guide et de procurer des suggestions pour analyser les situations avec sensibilité culturelle. Il offre des pistes d'intervention en fonction des enjeux ou dimensions ethnoculturelles identifiées comme centrales à la situation de compromission. Ultimement, il peut orienter la prise de décision des intervenant.e.s, lorsqu'il est question de réviser le dossier ou le PI. Finalement, il peut orienter le plan d'intervention de façon à élaborer des objectifs et des moyens d'interventions qui sont sensibles au vécu migratoire et familial.

Les enjeux qui ont fait obstacle à son application. Plusieurs enjeux sont à souligner en lien avec l'institution. Le manque de considération des dimensions ethnoculturelles dans les outils d'interventions existants est l'enjeu le plus flagrant. Nous avons eu de la difficulté à identifier des outils dans le milieu de stage pour soutenir notre pratique interculturelle. C'est pourquoi nous avons été appelées à élaborer un outil d'intervention interculturel. De surcroît, auparavant, une section était dédiée aux facteurs migratoires et culturels dans les formulaires et les rapports. Maintenant, l'institution ne fait que recommander aux intervenant.e.s de s'attarder à ces dimensions dans leur analyse. Ainsi, il relève du jugement professionnel des intervenant.e.s de déterminer si les dimensions ethnoculturelles doivent être prises en considération. Cela envoie un message contradictoire aux milieux de pratique où la considération de l'interculturalité est recommandée, mais laissée à la guise des intervenant.e.s. Cela a également un impact sur l'application de notre outil, puisque nous sommes confrontées à l'aspect « optionnel ». Il est difficile de justifier la pertinence des outils interculturels, lorsque l'institution n'en fait pas un essentiel. En outre, les outils auxquels les intervenant.e.s doivent se conformer laissent peu de place à l'interculturel. Ceux-ci se collent à la LPJ et aux balises institutionnelles qui exigent de présenter uniquement les faits qui justifient une intervention des services de protection de la jeunesse. Or, cela a pour effet de négliger les dimensions ethnoculturelles qui ont un impact sur la situation de compromission.

En second lieu, un désir d'avoir des outils d'interventions adaptés à la pratique interculturelle ressort chez les intervenant.e.s. Cela démontre une ouverture à considérer les dimensions interculturelles et migratoires dans l'analyse des situations. Grâce à l'autonomie laissée à la pratique des professionnel.le.s, il peut donc s'avérer plus facile d'instaurer des outils d'intervention interculturels à petite échelle, soit au sein des équipes d'intervention. Ainsi, les outils demeurent à leur disposition et peuvent être utilisés lorsque jugés nécessaires, sans avoir à passer par les structures hiérarchiques de l'institution. Cependant, malgré cette volonté à insérer des outils interculturels dans leur pratique, les intervenant.e.s manquent la formation interculturelle pour les appliquer correctement. La terminologie utilisée dans ces outils est complexe et, souvent, méconnue des professionnel.l.e. De surcroît, Roy, Rachédi et Taïbi (2019) soulèvent que le jugement professionnel et de fortes compétences culturelles sont nécessaires à leur application, sans quoi ceux-ci risquent d'être appliqués comme des automatismes. Sans une formation interculturelle adéquate, la simple volonté d'appliquer des outils interculturels ne suffit pas pour améliorer les pratiques interculturelles des intervenant.e.s à la protection de la jeunesse.

Les forces de l'outil interculturel. À la lumière de l'expérience de stage, nous ne pouvons pas identifier spécifiquement les forces et les limites de chacun des outils tirés de la littérature qui ont inspiré notre outil d'intervention interculturel. Dès lors, les forces et les limites sont spécifiques à notre *Guide pour intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse*. Malgré les enjeux mentionnés ci-haut, nous avons été en mesure d'appliquer l'outil d'intervention interculturel auprès des familles d'immigration récente et réfugiés. Plusieurs avantages d'une telle approche sont à souligner pour la pratique interculturelle et la participation des jeunes dans l'intervention. D'abord, l'outil sert de guide à la pratique des intervenant.e.s qui ne savent pas toujours par où commencer. Bien qu'il ne se substitue pas à la formation interculturelle, nous avons constaté qu'il était parfois difficile de savoir quelles questions poser aux familles. Lors de nos interventions, nous avons commencé par des informations générales, telles que la langue parlée ou le contexte d'arrivée au Québec, pour aller vers des informations plus spécifiques selon les besoins des familles. Ensuite, notre outil permet de situer les familles et jeunes face à leur vécu, alors qu'ils peuvent parfois se sentir dépassés par leur situation. Lors de notre intervention auprès de *Liliane*, nous avons eu recours au génogramme pour aborder les éléments liés à son histoire familiale mentionnés dans l'outil. Cela a amené la jeune à s'ouvrir sur son vécu

et son ressenti face aux dynamiques familiales complexes, puisque la jeune a connu plusieurs ruptures familiales engendrées par la migration. Comme intervenant.e, cela nous a permis de surmonter une impasse autrefois rencontrée dans l'intervention et également de cheminer avec la jeune. En raison des nombreuses ruptures connues, la jeune avait de la difficulté à faire confiance aux adultes et à développer des liens durables. À travers le génogramme, la jeune a réussi à aborder son vécu difficile et à identifier des adultes en qui elle peut avoir confiance (ex. son intervenant.e à la protection de la jeunesse, sa famille d'accueil, son enseignante).

Dans la même logique, l'outil est exhaustif et prend en compte tous les éléments importants de l'histoire personnelle, familiale et migratoire. Il s'attarde à plusieurs éléments identifiés comme centraux aux situations interculturelles (contexte migratoire, réseaux d'appartenance, statut d'immigration, les croyances, les valeurs, les visions du monde, etc.). Il assure donc une lecture globale et inclusive des situations et des besoins. Cela permet d'éviter les malentendus et les tensions liés à une lecture erronée des situations. Par exemple, notre intervention auprès de *Virginia* et sa mère a permis d'apporter un éclairage interculturel sur leur situation (négligence sur le plan éducatif et contexte de placement), ce qui a permis d'éviter de futures incompréhensions. À l'aide de l'outil, nous avons identifié les éléments liés au vécu migratoire (immigration récente, méconnaissance du système de protection de la jeunesse, différences de valeurs culturelles liées à l'éducation, difficultés au niveau des réseaux d'appartenance) ayant un impact sur la situation-problème (enjeu de collaboration avec les services et méthodes éducatives restrictives engendrant un comportement d'opposition chez la jeune) et avons présenté une explication interculturelle pour prévenir les malentendus. Nous avons pu identifier que les comportements chez la jeune et la mère sont davantage de l'ordre de la méconnaissance des services de la société d'accueil et des défis d'intégration plutôt qu'à un réel refus de collaborer. Cela a permis à l'intervenant.e d'ajuster son attitude davantage autoritaire vers une attitude qui mise plutôt sur la négociation.

Enfin, lors des échanges avec le superviseur de stage, celui-ci a soulevé que notre outil est simple et concis, ce qui nous a permis d'intégrer les dimensions ethnoculturelles dans notre pratique, tout en nous encadrant dans les délais et les balises institutionnelles. En général, la pratique interculturelle requiert plus de temps, en raison des nombreux enjeux qui viennent avec. Un outil d'intervention culturellement adapté peut difficilement faire exception à cela. Néanmoins,

nous avons tenté d'élaborer un outil qui minimise cet enjeu en ciblant clairement les éléments à aborder. À long terme, cela devrait faire en sorte que les dimensions ethnoculturelles ne sont pas négligées dans la pratique, ce qui pourrait éviter de prolonger inutilement la durée des interventions à l'application des mesures. Par ailleurs, nous sommes d'avis que notre outil correspond aux balises institutionnelles, donc il peut contribuer à compléter les formulaires et rapports imposés par l'institution en y intégrant les dimensions ethnoculturelles. Par exemple, nous sommes intervenues dans un dossier où nous avons eu à élaborer un rapport de révision pour le tribunal de la jeunesse. À l'aide de notre outil, nous avons rapidement identifié et analysé les dimensions ethnoculturelles sans pour autant alourdir le document ou prolonger la durée de rédaction.

Les limites de l'outil interculturel. Tout d'abord, tout outil interculturel demeure un moyen complémentaire à la pratique. Aussi exhaustif soit-il, il ne suffit pas pour rendre compte de la complexité des situations. Roy, Rachédi et Taïbi (2019) préviennent contre l'usage systématique des grilles d'évaluation et des outils. L'outil, en soi, ne permet de saisir qu'une partie de la réalité. Cette limite s'applique dans tous les dossiers auprès desquels nous sommes intervenues. Nos interventions n'ont pas uniquement consisté à répondre aux questions qui figurent dans l'outil. Nous avons approfondi les réponses des usagers et entamé des réflexions. Nous avons également abordé d'autres sujets qui ne figurent pas directement dans l'outil, mais qui apportent un meilleur éclairage à la situation. Nos interventions ont aussi consisté à établir un lien de confiance et à entamer un dialogue interculturel, ce qui nécessite des compétences, des attitudes et des stratégies qui ne peuvent pas se résumer dans un outil d'intervention. Autrement dit, la pratique interculturelle consiste à interpréter les situations avec justesse et sensibilité culturelle. Cet aspect relève davantage des compétences et des attitudes des intervenant.e.s. Les outils d'intervention peuvent tout simplement orienter la pratique et suggérer des pistes d'intervention.

Ensuite, une limite majeure est que notre outil demeure lourd en raison de son contenu complexe. Cela est problématique s'il contribue à augmenter la charge de travail des intervenant.e.s. Le guide en soi est concis et clair, puisqu'il n'est pas nécessaire d'explorer tous les éléments qui y figurent, s'ils ne sont pas pertinents pour la situation à l'étude. Néanmoins, dans les cas plus complexes, toutes les questions peuvent paraître importantes. Par exemple, nous sommes intervenues dans un dossier dont la famille reçoit des services de protection de la jeunesse depuis

plus de dix ans. La situation familiale est complexe en raison de leur parcours migratoire parsemé d'obstacles. Presque tous les enfants sont suivis par les services. Nous avons réalisé une intervention à moyen terme (moins d'un mois) auprès d'un des enfants. Cependant, la dynamique familiale a dû être considérée dans son ensemble puisqu'elle avait un impact important sur la perception de la jeune de la situation de compromission. Par conséquent, nous avons eu à compléter l'ensemble de notre guide. Cela a requis environ cinq rencontres avec la jeune en l'espace de cinq semaines. Cela demeure réaliste lorsque nous n'exerçons pas dans un contexte de délai serré, ce qui n'est pas le cas de notre milieu de stage. À la lumière de ce constat, nous avons retravaillé l'outil en le divisant en sections (intervention à court, moyen et long terme). Cela permet ainsi d'identifier les éléments à explorer en priorité selon le délai d'intervention.

De surcroît, comme toute pratique interculturelle, notre outil d'intervention interculturel requiert une formation et des connaissances préliminaires. Le guide contient quelques définitions des concepts et des consignes pour l'appliquer correctement. Cependant, il ne fait que poser les balises pour une pratique culturellement adaptée et se veut complémentaire aux autres moyens d'intervention, puisque le jugement professionnel et les compétences culturelles demeurent essentiels. Par conséquent, sans une formation interculturelle, les intervenant.e.s risquent de ne pas avoir les connaissances nécessaires pour interpréter les informations obtenues à l'aide de l'outil. Son utilisation peut alors en devenir dangereuse puisque cela peut engendrer des interprétations erronées des situations. Ce constat a des implications pour les milieux de pratique. D'une part, l'institution doit dégager du temps aux intervenant.e.s pour les former. D'autre part, les intervenant.e.s doivent être en mesure de transmettre ces acquis dans leur pratique interculturelle, ce qui requiert du temps additionnel et une volonté de changement. Lors du stage, nous avons été confrontées à une réticence à utiliser notre outil de la part des intervenant.e.s. Plusieurs nous ont dit ne pas avoir le temps d'intégrer un autre outil à leur pratique, considérant tous les formulaires et rapports qui leur sont déjà imposés par l'institution. Le défi demeure donc d'implémenter un outil qui se substitue aux formulaires officiels imposés par l'institution.

6.2.2 Retombées de la pratique interculturelle pour le milieu/familles/pratiques futures. La pratique interculturelle mise en œuvre dans le cadre du stage de maîtrise réalisé au CJM-IU peut avoir des retombées intéressantes pour le milieu, les familles et les intervenant.e.s.

Les professionnel.le.s œuvrant au sein des services de protection de la jeunesse doivent se soumettre à des balises institutionnelles et légales. La pratique interculturelle proposée dans cet essai ne fait pas exception. Elle vient toutefois répondre à la problématique identifiée, c'est-à-dire le besoin de développer une pratique adaptée aux besoins des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ. Elle répond à la fois au besoin de soutien des intervenant.e.s et au besoin de ces familles d'être entendues et soutenues dans le respect de leurs langue, culture et statut d'immigration, deux besoins d'adaptation des pratiques qui ont été identifiés par Lavergne et al. (2021). Le modèle interculturel systémique et les outils d'intervention interculturels proposés contribuent à une meilleure reconnaissance des dimensions ethnoculturelles des familles ainsi qu'à améliorer la confiance des familles envers l'institution. D'ailleurs, cette pratique a donné lieu à un guide qui correspond aux normes institutionnelles.

En ce sens, la pratique développée a des retombées intéressantes pour le milieu de stage et les familles. D'une part, elle encourage les intervenant.e.s à faire preuve de flexibilité dans leurs interventions et à tenir compte des dimensions ethnoculturelles importantes, tout en respectant les balises institutionnelles et légales. Notre outil d'intervention combine des outils interculturels tirés de la littérature et un outil du milieu qui s'encadre dans les balises institutionnelles. En outre, la pratique mise sur les compétences culturelles à développer pour se négocier des moyens d'intervention avec les familles. Dès lors, la pratique s'encadre dans le mandat des intervenant.e.s œuvrant à la protection de la jeunesse. D'autre part, nous avons identifié les enjeux liés à l'institution (*conditions d'emploi, manque de ressources adaptées à l'interculturel et place laissée à l'interculturel*), aux intervenant.e.s (*lacunes dans la formation interculturelle, manque de connaissances interculturelles, cadre de références culturel, etc.*) et aux familles (*différences culturelles liées à l'éducation, méconnaissance des besoins des familles, ajustement des rôles familiaux, perception de l'intervention de l'État dans la vie privée, etc.*) et avons identifié des moyens pour y remédier. La pratique interculturelle proposée dans cet essai suggère une approche globale, exhaustive et complémentaire qui permet aux intervenant.e.s d'identifier concrètement les besoins des familles d'immigration récente et réfugiées (besoins de reconnaissance, de considération des valeurs culturelles, de prise en compte de la différence culturelle, etc.). Elle met de l'avant les habiletés interculturelles dont il faut faire preuve pour favoriser la participation des familles dans l'intervention, ce qui peut diminuer les interventions coercitives et autoritaires.

Par ailleurs, l'une des lacunes soulignées dans la problématique est que les contenus ethnoculturels ne sont pas systématiquement pris en compte dans l'analyse des situations. Le manque de pratiques adaptées à la réalité des familles d'immigration récente et réfugiées font que les données culturelles, liées à la langue et au processus migratoire sont souvent absentes des dossiers. Par conséquent, les besoins de ces familles sont incompris ou méconnus (Bousquet Saint-Laurent et Dufour, 2017; Gouvernement du Québec, 2021). Une retombée importante de la pratique proposée est que nous avons été en mesure d'identifier plusieurs besoins et enjeux ethnoculturels vécus par les familles (ajustement des rôles familiaux, méconnaissance des services, méfiance et faible niveau de collaboration, différences culturelles liées à l'éducation des enfants et perception de l'insertion de l'État dans la vie privée). Ceux-ci peuvent être pris en compte pour l'amélioration des pratiques et des services. Notre pratique suggère des pistes et moyens d'intervention adaptés aux besoins de ces familles. Par exemple, le recours à l'outil d'intervention interculturel est un bon moyen pour miser sur la collaboration et la négociation avec les familles lors de la recherche de solutions. Une seconde piste d'intervention est d'entreprendre un réel dialogue culturel avec les familles, afin que chaque parti s'ouvre à l'autre. Le modèle interculturel systémique est un moyen concret pour y parvenir, puisqu'il permet de s'attarder aux différents systèmes, tout en reconnaissant la relation usager-intervenant.e à tous les stades d'intervention.

Enfin, l'expérience de stage nous a permis d'identifier plusieurs stratégies à mettre en œuvre pour la pratique interculturelle au sein des services de protection de la jeunesse. Nous avons développé les habiletés interculturelles nécessaires pour parvenir à développer une relation de confiance avec les familles, ce qui nous a permis d'encourager les familles à participer dans l'intervention. Notre savoir-être (ex. ouverture, empathie) et notre savoir-faire (ex. négociation, leur laisser l'espace pour parler de leur culture) ont favorisé l'atteinte d'objectifs spécifiques avec chacune des familles. Nous rappelons que certains de ces objectifs sont de rétablir la communication entre le jeune hébergé et sa famille, d'amener le jeune et sa famille à réfléchir à leurs interactions avec la société d'accueil et de favoriser l'établissement d'un lien de confiance entre le jeune, sa famille et le système. En outre, tenir compte de la culture et du parcours migratoire de la famille permet d'éviter une lecture erronée. Les intervenant.e.s pourraient ainsi être davantage encouragés à tenir compte des dimensions ethnoculturelles, s'ils ont les outils adaptés pour ce faire. Notre outil d'intervention interculturel favorise donc une lecture interculturelle des situations,

dans les situations où il est approprié de le faire. Notre pratique, qui combine à la fois des approches d'intervention (modèle interculturel systémique) et un outil d'intervention, permet ainsi de traiter les dossiers ethnoculturels avec sensibilité, de sorte à éviter les malentendus et les lectures erronées.

Cela étant dit, les intervenant.e.s doivent se donner le temps d'entrer en relation avec les familles et respecter le rythme de ces dernières, et cela même lorsque le contexte organisationnel ne le permet pas. L'enjeu majeur soulevé dans cet essai est que le temps manque pour s'attarder correctement aux dimensions ethnoculturelles. Notre pratique interculturelle fonctionne dans la mesure où les interventions se font dans le rythme des familles. Le vécu migratoire peut être parsemé de ruptures et de périodes douloureuses que les familles ne sont pas à l'aise d'aborder avec un inconnu, d'autant plus si celui-ci représente un système autoritaire dont le rôle est « d'enlever les enfants ». Par conséquent, nous pensons que miser sur les ressources dans la communauté qui ne représentent pas des institutions autoritaires permet de mieux mobiliser ces familles. En effet, lors du stage, nous avons constaté que certain.e.s intervenant.e.s parvenaient à pallier aux lacunes institutionnelles en ayant recours aux ressources communautaires qui avaient un lien de confiance avec la communauté des familles. Dans certains dossiers, des membres de la communauté sont impliqués pour soutenir les familles et, parfois, agir à titre de médiateur entre la DPJ et les familles. Néanmoins, nous n'avons pas eu l'occasion d'impliquer les ressources communautaires dans nos interventions. C'est pourquoi nous n'en faisons pas l'analyse dans notre essai. Nous pensons toutefois que la collaboration entre la communauté et les services de protection de la jeunesse pourrait être pertinente à explorer pour les pratiques futures.

6.2.3 Potentiel de pérennité des résultats. Comme mentionné précédemment, nous jugeons la pertinence de notre projet par le fait que les pratiques destinées aux familles d'immigration récente et réfugiées prises en charge par la protection de la jeunesse sont manquantes. Selon nous, de grandes lacunes existent quant aux pratiques adaptées à la réalité de ces familles. Notre projet de stage nous a permis de mettre en œuvre une pratique interculturelle qui peut s'appliquer en contexte de protection de la jeunesse. Dans cette section, nous analysons le potentiel de pérennité de la pratique interculturelle pour les intervenant.e.s, le milieu et les dossiers ethnoculturels à l'application des mesures.

Tout d'abord, il est évident que la question centrale à se poser est de déterminer si la pratique interculturelle résultant de notre expérience de stage sera utile à la pratique des intervenant.e.s du

CJM-IU. Si oui, la seconde question est de savoir si ceux.celles-ci feront le choix de l'intégrer à leur pratique. À la fin de notre stage, nous avons soumis nos constats et notre *Guide pour une pratique culturellement adaptée* à notre superviseur de stage et au chef de service de l'équipe MVS-Ouest. Notre outil correspond aux besoins du milieu en lien avec la pratique interculturelle, puisqu'il est global et exhaustif. Dès lors, nous avons l'intention de retourner dans notre milieu de stage pour présenter l'outil à l'ensemble de l'équipe, mais cela n'a pas été possible en raison des empêchements personnels et professionnels. Cela étant dit, l'outil interculturel demeure à la disponibilité de tous. Actuellement, il est laissé à la discrétion des intervenant.e.s. Dès lors, les intervenant.e.s qui désirent améliorer leur compétence culturelle et faire preuve de sensibilité culturelle pourront toujours y avoir recours. Cependant, comme mentionné précédemment, la considération des dimensions ethnoculturelles ne devrait pas être laissée à la guise des intervenant.e.s, puisque cela est aléatoire et risque de créer des inégalités entre les familles. Cela étant dit, tous.les intervenant.e.s que nous avons rencontrés dans le cadre de notre stage ont démontré la volonté d'améliorer leurs pratiques et développer leurs connaissances culturelles pour s'adapter à la réalité des familles d'immigration récente et réfugiées. Or, l'initiative doit venir de l'institution pour modifier les balises en lien avec l'interculturel de façon à encadrer davantage la pratique des intervenant.e.s et en leur offrant les ressources pour ce faire.

Également, il faut se demander si notre pratique pourrait favoriser une meilleure considération des dimensions ethnoculturelles à l'application des mesures. Dans le cadre de notre projet, nous avons appliqué une pratique interculturelle auprès de huit dossiers ethnoculturels. Nous avons émis des analyses et des recommandations à la lumière des dimensions interculturelles identifiées lors des rencontres avec les jeunes. L'objectif était d'assurer une continuité dans les interventions et de faciliter la prise en compte des dimensions interculturelles pour les intervenant.e.s qui poursuivent. Ces analyses ont été partagées avec les intervenant.e.s au dossier et, dans certains cas, des rapports ont été soumis. Dès lors, ces éléments demeurent dans les dossiers des familles. Toutefois, la décision de considérer les dimensions interculturelles dans les pratiques demeure à la discrétion de chaque intervenant.e. En effet, en l'absence de balises claires en matière interculturelle (Robichaud et al., 2019), chaque intervenant.e peut décider des façons d'adapter sa pratique ou non. Ainsi, tant que les formulaires et les rapports ne sont pas modifiés par l'organisation afin d'y intégrer clairement des dimensions culturelles et migratoires, nous ne pouvons pas savoir avec certitude si celles-ci seront considérées dans la prise de décision.

6.2.4 Conclusions tirées de l'expérience de stage. Le projet de stage a donné lieu à un *Guide pour une pratique culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse*. Durant la pré-intervention, nous nous sommes heurtées aux impacts du contexte sociosanitaire qui a modifié les façons d'intervenir et qui a eu un impact sur l'offre de services. Les familles et les intervenant.e.s était plus difficilement accessibles en raison des circonstances sanitaires et d'un épuisement généralisé. En outre, le contexte non volontaire a eu un impact sur la participation des familles à nos interventions. Par conséquent, nous avons ajusté nos critères quant aux délais liés au projet (prolonger la durée du stage), aux modalités d'intervention (visioconférence, en personne, par téléphone) et à la clientèle ciblée. Pour développer notre pratique, nous avons misé sur un outil d'intervention interculturel et des compétences à mettre en œuvre pour la pratique auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Cette approche nous a permis de nous attarder aux enjeux de la pratique interculturelle et d'identifier des solutions pour y remédier. Les propos d'une jeune résument bien la pertinence de la pratique développée lors du stage. La jeune a dit avoir ressenti que nous lui avons permis d'explorer son vécu dans un espace sécuritaire et sans jugement. Selon elle, cette expérience était nécessaire afin qu'elle puisse se défaire de sa méfiance envers les intervenant.e.s. De notre côté, l'expérience de stage nous a permis de développer une pratique interculturelle sensible aux besoins des familles d'immigration récente et réfugiées. Le modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention ont permis de faire preuve de sensibilité culturelle, d'ouverture et d'une écoute active centrée sur des dialogues interculturels authentiques.

Dans la même logique, nous pouvons soutenir que les outils d'intervention interculturels ont la capacité d'enrichir les pratiques des intervenant.e.s. La construction des outils de pratique et leur partage avec les clients et les autres intervenant.e.s contribuent à l'appropriation personnelle des connaissances permettant d'améliorer la pratique (Rachédi et Taïbi, 2019, p.200). Les intervenant.e.s ne doivent pas se contenter d'acquérir les connaissances et les attitudes pour intervenir. Ils doivent aussi développer les capacités techniques pour les appliquer. Selon Roy, Rachédi et Taïbi (2019), les outils d'intervention sont une façon « d'accéder à un niveau de connaissances et de sens qu'il est impossible d'atteindre autrement, de franchir des barrières culturelles, de s'approprier des concepts et des théories, et de les relier aux pratiques professionnelles, c'est-à-dire de les rendre utilisables dans l'intervention » (p.200). En travail social, les outils permettent de naviguer à travers des situations complexes liées aux problèmes rencontrés, aux besoins, aux contraintes organisationnelles, aux malentendus, etc. Cependant, un

outil ne représente pas la totalité de la réalité. Le jugement professionnel et la prise en compte des nouvelles réalités demeurent des éléments essentiels.

Conclusion

Dans cet essai, nous avons discuté des forces et des limites de la pratique interculturelle en contexte non volontaire au sein des services de protection de la jeunesse lors de l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Nous avons posé comme objectifs spécifiques de présenter une analyse approfondie des facteurs organisationnels, des enjeux liés aux intervenant.e.s et des enjeux ethnoculturels liés aux familles ciblées par l'intervention. L'un des objectifs consistait également à analyser, à la lumière des enjeux soulevés, le modèle interculturel systémique et l'outil d'intervention interculturel mis en œuvre. À partir de notre expérience de stage, nous avons démontré que des compétences culturelles combinées à un modèle d'intervention et des outils adéquats peuvent favoriser le lien de confiance, la participation et la collaboration des familles lors de l'intervention. La négociation, le partage du pouvoir et la transparence sont quelques compétences que nous avons mises en œuvre pour engager les familles d'immigration récente et réfugiés dans l'intervention. En parallèle, la pratique interculturelle a favorisé une reconnaissance des dimensions ethnoculturelles dans l'intervention.

Cela étant dit, quelques limites sont à souligner dans notre pratique. D'abord, la limite majeure demeure de développer une pratique interculturelle qui s'insère à la fois dans les balises institutionnelles et les besoins des familles. Notre pratique interculturelle n'est pas suffisamment concise pour permettre aux intervenant.e.s d'intervenir « dans l'urgence » auprès des familles. De surcroît, notre pratique requiert des compétences culturelles et une volonté d'ajuster les pratiques de la part des intervenant.e.s. Selon la littérature, la compétence culturelle et la formation des intervenant.e.s sont des préalables essentiels à toute pratique interculturelle (Dufour et al., 2017). Actuellement, notre pratique demeure une option que les intervenant.e.s peuvent appliquer seulement s'ils le juge nécessaire. Une seconde limite est que nous avons trouvé peu d'écrits qui soutiennent nos conclusions. D'une part, la plupart des études concernant les familles immigrantes et la maltraitance ne font pas de distinctions entre les sous-groupes de la population immigrante (Saint-Jean et Dufour, 2020). Notre projet de stage s'adresse à une population très spécifique qui, à notre connaissance, est rarement abordée dans la littérature. D'autre part, il est difficile de

conclure sur l'efficacité des pratiques en protection de la jeunesse destinées aux familles issues de la diversité ethnoculturelle ou de l'immigration, puisque très peu de recherches peuvent en témoigner. Tout au plus, la plupart des pratiques sont considérées comme prometteuses ou acceptables, mais ne satisfont pas les critères pour les qualifier d'efficaces (Dufour et al., 2017). Par conséquent, nous n'avons pas identifié suffisamment d'écrits qui nous permettent de mettre nos conclusions en perspective. Pareillement, très peu d'outils ont été développés dans le domaine donc il est difficile de comparer notre pratique à la littérature existante (Dufour et al., 2017).

Pour l'avenir, nous espérons que les organisations et institutions publiques, plus particulièrement les services de protection de la jeunesse, prendront en compte quelques une des recommandations suivantes visant la reconnaissance de la complexité de la pratique interculturelle. Cette reconnaissance doit impliquer d'offrir aux intervenant.e.s les moyens et les ressources dont ils ont besoin pour adapter leurs pratiques à la réalité de leur milieu et de leur clientèle. Parmi les ressources que nous jugeons pertinentes, il s'agit d'offrir des formations interculturelles sur une base régulière, d'ajuster la charge de cas en considérant la complexité des dossiers ethnoculturels et d'ajuster les outils pour qu'ils soient culturellement adaptés (Lavergne et al., 2021). Sur le plan des politiques sociales, le gouvernement doit envisager un changement dans la LPJ afin que celle-ci reconnaisse l'existence d'obstacles systémiques à l'intégration des familles issues de l'immigration. Enfin, une approche de prévention et de sensibilisation devrait être favorisée, en développant davantage les services de proximité et en offrant plus de soutien aux organismes communautaires (Lavergne et al., 2021). Cela permettrait de prévenir les difficultés psychosociales pouvant mener à une intervention des services de protection de la jeunesse.

De notre côté, nous continuons notre réflexion sur la pratique interculturelle et sur les différentes façons de nous adapter aux besoins des familles immigrantes. Ayant la volonté de continuer à œuvrer auprès de cette clientèle, nous favorisons l'amélioration continue dans notre pratique professionnelle. Nous restons à l'affût des réalités émergentes, alors que les sociétés sont en constante évolution. Plus particulièrement, nous restons à l'affût des nouvelles vagues migratoires et des enjeux qui les accompagnent. Nous espérons contribuer au changement que nous souhaitons observer en matière de pratiques interculturelles et de protection de la jeunesse.

Références

- Arsenault, S. (2019). Les réfugiés dans le monde : une réalité mouvante et complexe. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 256-285). Chenelière éducation.
- Bélangier, G. (2020). *Portrait de l'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration* (2014-2018). Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_categories_2014-2018.pdf
- Blais, M.-F., Lavergne, C., Dufour, S. et Vargas Diaz, R. (2021). Intervenir auprès des familles immigrantes en situation de vulnérabilité. [Infographie]. Institut universitaire Jeunes en difficulté. http://www.iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/Intervention_familles_immigrantes_2021.pdf
- Bousquet Saint-Laurent, T. et Dufour, S. (2017). Mauvais traitements allégués à l'égard d'enfants issus de la diversité ethnoculturelle : nature des signalements à la protection de la jeunesse, de leurs évaluations et typologie des familles signalées. *Service social*, 63(2), 160-177. <https://doi.org/10.7202/1046506ar>
- Cauchy, M. (2009). Les défis de la diversité culturelle dans l'évaluation de situations d'enfants signalés à la Direction de la protection de la jeunesse. *Défi jeunesse*, 15(2), p. 12-16. https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3481105?docref=GgB4jDSJgzrrVF WX9Lwd_w
- Cavicchiolo, E., Manganelli, S., Bianchi, D., Biasi, V., Lucidi, F., Girelli, L., Cozzolino, M. et Alivernini, F. (2023). Social inclusion of immigrant children at school : the impact of group, family and individual characteristics, and the role of proficiency in the national language. *International Journal of Inclusive Education*, 27 (2), 146-166. DOI: 10.1080/13603116.2020.1831628
- Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire (CJM-IU). (2015). *À propos du CJM-IU*. <http://icijexchangelemonde.com/a-propos>
- Centre multiethnique. (2018). Cadre de référence en intervention interculturelle. *Immigration – petite enfance – Capitale-Nationale*, (6). <https://www.centremultiethnique.com/ewExternalFiles/IPECN%20No6%20Avril%202018.pdf>
- CIUSSS de l'Estrie. (2023). *L'intervention de la DPJ : étape par étape* [infographie]. Santé Estrie. <https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/famille-parents-et-enfants/signalement-a-la-direction-de-la-protection-de-la-jeunesse-dpj>

- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2021, 30 avril). *Historique du CIUSSS*. Gouvernement du Québec. <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/propos/qui-sommes-nous/historique-du-ciusss/historique-le-centre-jeunesse-de-montreal-institut-universitaire>
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2022). *Leadership et innovations: Banque interrégionale d'interprètes*. Gouvernement du Québec. <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/propos/qui-sommes-nous/leadership-et-innovations/banque-interregionale-dinterpretes>
- Cohen-Emerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques*. Presses de l'école des hautes études en santé publique.
- Couture (2012). *La collaboration des parents de minorités visibles avec les services de protection de la jeunesse : le rôle du soutien informel parental et des compétences de l'intervenant*. [mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/8975/Couture_Dominique_2012_memoire.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Direction de la recherche, de la statistique et de la veille. (2021). *Immigration et démographie au Québec en 2019*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/immigration/publications/fr/recherches-statistiques/Pub_Immigration_et_demo_2019.pdf?1661955651
- Dufour, S., Hassan G. et C. Lavergne (2012). « Mauvais traitements et diversité culturelle : bilan des connaissances et implications pour la pratique » : 143-171, dans M.-H. Gagné, S. Drapeau et M.-C. Saint-Jacques (sous la dir.), *Les enfants maltraités : de l'affliction à l'espoir*. PUL.
- Dufour, S., Lavergne, C., Bousquet St-Laurent, T. et Lord, M. (2017). Bilan et efficacité des pratiques auprès des enfants issus de la diversité ethnoculturelle en protection de la jeunesse. *Défi jeunesse*, 23(2) 53-61
- Dufour, S., Lavergne, C., Gaudet, J. et Couture, D. (2016). Protective Visible Minority Children: Family-Caseworker Dynamics and Protective Authority Intervention Strategies. *Canadian Psychology*, 57(4), 356-364.
- Dufour, S., Lavergne, C., Terrier, E., Lord, M. et Rousseau, M. (2022). La protection de l'enfance à l'épreuve de la diversité ethnoculturelle et des migrations : une comparaison France-Québec. Dans Lafortune et al. (dir), *Le jeunes en difficulté, un défi collectif*. Éditions du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (Collection de l'IUJD). https://iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/Bulletin%20de%20la%20recherche_FRANCIE%20QUÉBEC.pdf
- Eid, P., Magloire, J. et Turenne, M. (2011). *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés : rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences*. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

- El-Hage, H. (2018). *Intervention en contexte de diversité au collégial : Guide à l'intention des intervenants de première ligne*. Migration et ethnicité dans les interventions en santé et en services sociaux (METISS). https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/Intervention_contexte_diversite_collegial.pdf
- Fortin, S. et Le Gall, J. (2012). « Parentalité et processus migratoire », dans F. de Montigny, A. Devault et C. Gervais (éd.), *La naissance de la famille. Accompagner les parents et les enfants en période périnatale*. Éditions Chenelière, p. 178-196.
- Gagnon, É. (2011). *Approche interculturelle et protection de la jeunesse : application du processus de médiation interculturelle auprès de familles issues de l'immigration en Centre jeunesse* [essai de maîtrise en service social, Université de Montréal]. Papyrus. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6217>
- Giroux, J. (2012). *Rapport d'intervention du programme Vivre la diversité! (Ateliers de formation sur les relations interculturelles en contexte d'intervention de crise)* [rapport d'intervention, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9772/2012_Giroux_Joannie.pdf
- Gouvernement du Québec. (2020). *Loi sur la protection de la jeunesse*. Québec. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/P-34.1.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2021a). *Plan d'immigration du Québec 2022 : ministère de l'Immigration, de la francisation et de l'intégration*. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/plan-immigration/PL_immigration_2022_MIFI.pdf?1635430798
- Gouvernement du Québec. (2021b). *Instaurer une société bienveillante pour nos enfants et nos jeunes : rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse*. https://www.csdepj.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Rapport_final_3_mai_2021/2021_CSDEPJ_Rapport_version_finale_numerique.pdf
- Gouvernement du Québec. (2022). *Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-changements-sante>
- Hamisultane, S. (2012). Les stratégies d'intervention des travailleurs sociaux scolaires exerçant en contexte interculturel. *Entre-vues : METISS et ses recherches en action*, 3 (7). https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/entre_vues_vol3_no7_octobre2012_en_ligne-2.pdf
- Hamisultane, S. (2013). La consultation interculturelle : un coup de pouce pour les intervenants des centre jeunesse. *Entre-vues, METISS et ses recherches en action*, 4 (1). https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/entre_vues_vol4_no1_janvier2013_en_ligne-2.pdf

- Hassan, G. et Rousseau, C. (2007). La protection des enfants : enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, (45), 37-50. https://www.academia.edu/58583407/La_protection_des_enfants_enjeux_de_lintervention_en_contexte_interculturel?email_work_card=view-paper
- Hinse, S. (2015). *L'intervention sociale auprès des familles immigrantes de Québec et Chaudière-Appalaches* [mémoire de maîtrise en travail social, Université Laval]. CorpusUL. <https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/25912>
- Jean-Claude Bationo, N., Choquette, M., Souissi, S. et Duhaime, G. (2018). Cadre de référence en intervention interculturelle. Collectif de partenaires - Immigration petite enfance, Capitale-Nationale. https://agirtot.org/media/490134/cadre_de_reference_vf.pdf
- Kanouté, F. (2007). Intégration sociale et scolaire des familles immigrantes au Québec. *Informations sociales*, 7 (143), 64-74. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-7-page-64.htm>
- Lafortune, D., Lesieux, É., Noël, V., Royer, M.N., Sarmiento, J., Couture, S., Maltais, C., Tremblay-Hébert, S., Lavergne, C. et Massé, S. (2020). *Recension de données scientifiques, contextuelles et expérientielles dans le cadre des travaux de révision des standards de pratique en Protection de la jeunesse*. Institut universitaire Jeunes en difficulté du CIUSSS Centre-Sud de Montréal. http://www.iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/Standards%20de%20pratique%20PJ_Rapport%20complet%20IUJD.pdf
- Lavergne, C. (2017). Prendre en compte dans l'intervention la diversité ethnoculturelle des jeunes et des familles. *Défi Jeunesse*, 23(2), 2-6. http://tcri.qc.ca/images/publications/volets/volet-jeunes/2017/Actes_RN_ICI_ENJEU-mai_2017-Documents-internes/Defi_Jeunesse.pdf
- Lavergne, C. et Al-Khoury, C. (2019). *Pairage culturel usager-intervenant/intervenante en protection de la jeunesse : point de vue et expérience de parents et de jeunes issus de l'immigration* (Publication no 4/2019). Institut universitaire – Jeunes en difficulté (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal). https://iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/Bulletin_pairage%20ethnoculturel_0.pdf
- Lavergne, C., Dufour, S., Sarmiento, J. et Descôteaux, M.-È. (2009). La réponse du système de protection de la jeunesse montréalais aux enfants issus de minorités visibles. *Intervention* (131), 233-241. https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2020/05/intervention_131_22_la_reponse.pdf
- Lavergne, C., Dufour, S. et Vargas Diaz, R. (2021). Intersection entre culture et intervention d'autorité : point de vue et expérience de parents et de jeunes issus de l'immigration suivis en protection de la jeunesse. *Intervention*, (152), 161-173. https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2021/02/ri_152_2021.1_Lavergne_Dufour_Vargas_Diaz.pdf
- Lavergne, C. et Vargas Diaz, R. (2018). *Défis des familles issues de l'immigration recevant des services en protection de la jeunesse* [Publication no 2/2018]. Institut universitaire – Jeunes

en difficulté [Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal].

https://iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/nouvellesdelarecherche_no2_0.pdf

Lebrun, A., Hassan, G., Boivin, M., Fraser, S.-L., Dufour, S. et Lavergne, C. (2015). Review of child maltreatment in immigrant and refugee families. *Revue canadienne de santé publique*, 106[7], p.45-56.

Lebrun, A., Hassan, G. et Boivin, M. (2019). Évaluation du Service de consultation interculturelle du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire : sa contribution à la pratique, du point de vue des intervenantes. *Nouvelles pratiques sociales*, 30 [2], 249-267. <https://doi.org/10.7202/1066112ar>

Le Quotidien. (2022a, 26 octobre). *Les immigrants représentent la plus grande part de la population depuis plus de 150 ans et continuent de façonner qui nous sommes en tant que Canadiens*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/221026/dq221026a-fra.htm>

Le Quotidien. (2022b, 26 octobre). *Le recensement canadien, un riche portrait de la diversité ethnoculturelle et religieuse au pays*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/221026/dq221026b-fra.htm>

Lindsay, S., King, G., Klassen, A., Esses, V. et Stachel, M. (2012). Working with immigrant families raising a child with a disability : challenges and recommendations for healthcare and community service providers. *Disabili Rehabil*, 34 (23). 2007-17. DOI: 10.3109/09638288.2012.667192

Lusikila, C. et Mousseau, V. (2022). Au-delà de la question culturelle : pour une intervention conscientisée aux réalités sociohistoriques des populations Noires de Montréal. *Intervention* (155), 57-67. https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2022/05/05_ri_155_2022.2_Lusikila_Mousseau.pdf

Manaï, B. et Bensiali, C. (2019). L'antiracisme au quotidien. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p.127-134). Chenelière éducation.

MIFI. (s.d.). *Portrait de l'immigration de la région de Montréal*. http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/presse/Portrait-Immigration_Montreal.pdf

Montgomery, C. et Lamothe-Lachaine, A. (2012). *Histoires de migration et récits biographiques. Guide de pratique pour travailler avec des familles immigrantes*. Centre de santé et de services sociaux de la Montagne. <https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/Histoires-de-migration-et-récits-biographiques.pdf>

Ouellet, N. (2020). *Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec – 2020*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration & Direction de la recherche, de la statistique et de la veille. <http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/BulletinStatistique-2020annuel-ImmigrationQuebec.pdf>

- Papazian-Zohrabian, G. (2019). *Mieux comprendre les deuils et les traumatismes des élèves immigrants et réfugiés et favoriser leur bien-être psychologique en milieu scolaire*. Université de Montréal. <http://www.frqs.gouv.qc.ca/documents/10191/6343548/Conférence-Congrès+de+Nîmes-+Papazian+2019.pdf/3c4abaa0-fd9c-4e76-96aa-6d234ca2b65e>
- Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle* [2^e éd.]. Montréal : Éditions Gaëtan-Morin.
- Rachédi, L. (2019). Migrations et frontières politiques à l'échelle internationale et locale. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 6-35). Chenelière éducation.
- Rachédi, L. et Legault, G. (2019). Le modèle interculturel systémique : considérer les contextes. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 144-167). Chenelière éducation.
- Richard, M., Dufour, S., Coppry, M., Lavergne, C., Martin, J. et Rufagari, M.-C. (2018). Les ateliers Espace Parents : analyse de la genèse d'une intervention de soutien à l'adaptation du rôle parental en contexte d'immigration. *Intervention*, [148], 5-15.
- Robichaud, M.-J. (2017). *L'évaluation en contexte interculturel : les processus de prise de décision des professionnelles des services de la protection de la jeunesse* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/20631/Robichaud_Marie-Joelle_2017_these.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Robichaud, M.-J., Poirier, M.-A. et Pullen Sansfaçon, A. (2019). L'agentivité ou comment naviguer parmi les spécificités interculturelles et les contraintes de performance dans l'évaluation auprès des familles racisées en protection de la jeunesse. *Nouvelles pratiques sociales*, 30 (2), 28-45. <https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2019-v30-n2-nps04996/1066099ar.pdf>
- Robichaud, M.-J., Pullen Sansfaçon, A. et Poirier, M.-A. (2020). Decision making at substantiation in cases involving racialized families: Child protection workers' perceptions of influential factors. *Children and Youth Services Review*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104794>
- Rogers-Adkinson, D., Ochoa, T. et Delgado, B. (2003). Developing Cross-Cultural Competence : Serving Families of Children with Significant Developmental Needs. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 18 (1), 2-68. <https://journals-sagepub-com.proxybiblio.uqo.ca/doi/epdf/10.1177/108835760301800102>
- Roy, G. (2005). *Pratique sociale interculturelle au SARIMM (service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain)*. CLSC Côte-des-Neiges. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3639758?docref=y6lluF1wKF6CaCde8mbQVQ>

- Roy, G., Legault, G., Rachédi, L. et Taïbi, B. (2019). L'intervention en contexte interculturel : les grandes idéologies. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 114-121). Chenelière éducation.
- Roy, G., Rachédi, L. et Taïbi, B. (2019). Des outils de pratique en contexte interculturel. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 192-220). Chenelière éducation.
- Safari, C. (2017). *Interventions auprès des familles immigrantes ou issues de groupes ethnoculturels au programme des troubles psychotiques : Point de vue des familles et des travailleurs sociaux* [essai de maîtrise en pratiques de la réadaptation, Université de Sherbrooke]. USherbrooke.
https://www.usherbrooke.ca/readaptation/fileadmin/sites/readaptation/documents/Essai_synthese_REA/Essai_Claire_Safari.pdf
- Saint-Jean, G. et Dufour, S. (2018). Alliance thérapeutique et intervention contrainte : recension critique des pratiques recommandées auprès d'adolescents de minorités ethnoculturelles. *Revue québécoise de psychologie*, 39[1], 35-63. <https://doi.org/10.7202/1044843ar>
- Saint-Jean, G. et Dufour, S. (2020). Alliance thérapeutique et services de protection de la jeunesse : points de vue et expériences de jeunes issus de minorités ethnoculturelles et de leurs intervenants. *Revue canadienne de service social*, 37[1], 81-102. <https://www.erudit.org/fr/revues/cswr/2020-v37-n1-cswr05343/1069983ar/>
- Sarmiento, J. et Lavergne, C. (2017). Les enfants et les jeunes des minorités ethnoculturelles en protection de la jeunesse et dans les services aux jeunes contrevenants : portrait des usagers et de leur trajectoire de services. *Défi Jeunesse*, 23[2], 8-19. http://tcri.qc.ca/images/publications/volets/volet-jeunes/2017/Actes_RN_ICI_ENJEU-mai_2017-Documents-internes/Defi_Jeunesse.pdf
- SHERPA. (2021). *Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle* [formation en ligne]. Environnement numérique d'apprentissage. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/2021/10/Intervenir_immigration_diversite_formation.pdf
- Société Canadienne de pédiatrie. (2023, 15 août). *Les compétences culturelles pour les professionnels de la santé des enfants et des adolescents*. Les soins aux enfants néo-canadiens. <https://enfantsneocanadiens.ca/care/competence>
- Taïbi, B. (2019). Les aînés immigrants au Québec : le récit migratoire pour connaître et comprendre leurs aspirations. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p.286-301). Chenelière éducation.
- Tardif-Grenier, K., Lanctôt, N. et Lavergne, C. (2017). Émotions et comportement des adolescentes hébergées en centre pour jeunes en difficulté : qu'en-est-il des adolescentes immigrantes ? *Défi Jeunesse*, 23[2], p.20-28. http://tcri.qc.ca/images/publications/volets/volet-jeunes/2017/Actes_RN_ICI_ENJEU-mai_2017-Documents-internes/Defi_Jeunesse.pdf

- Tétreault, S., Desmarais, C., Marier-Deschênes, P., St-Germain, D., Rachédi, L., McLaughlin, D., Rogers, É., Piérart, G., Gulfi, A. & St-Pierre, M.-C. (2014). Communication entre intervenants œuvrant auprès de l'enfant d'âge préscolaire et les familles immigrantes : étude de la portée. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 25, 176–192. <https://doi.org/10.7202/1028220ar>
- Tizian, P. (2019). *Le récit de vie : un outil de connaissance de soi et de production de sens au service de l'intégration socio-professionnelle de jeunes adolescents* [baccalauréat en arts, HES-SO Valais-Wallis]. RERO. https://doc.rero.ch/record/327558/files/TB_PITTELOUD_Tizian.pdf
- Tremblay, M. et TCRI. (2015). Composer avec la complexité dans l'intervention psychosociale auprès des nouveaux arrivants. http://tcri.qc.ca/images/publications/recherche-action/2017/Composer_avec_la_complexite_dans_lintervention_aupres_des_nouveaux_arrivants.pdf
- Vargas Diaz, R. et Lavergne, C. (2019). *Familles immigrantes et protection de la jeunesse* [Publication no 3/printemps 2019]. Institut universitaire – Jeunes en difficulté (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. https://iujd.ca/sites/iujd/files/media/document/Bulletin%20résultats%20%2824-04-2019%29%20mis%20a%20jour_0_0.pdf
- Vargas Diaz, R. (2020). *Processus décisionnel autour du projet de vie de permanence pour de jeunes enfants placés en milieu substitut : l'acteur, l'interaction et le contexte* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/25570>
- Vatz Laaroussi, M. (2019). Les dynamiques d'intégration et d'inclusion des personnes et des familles immigrantes et réfugiées : une responsabilité partagée. Dans Rachédi, L. et Taïbi, B. (dir.), *L'intervention interculturelle* (3^e éd., p. 54-79). Chenelière éducation.
- Ward, M., Azzopardi, C. et Morantz, G. (novembre 2014). *Une approche minutieuse : l'évaluation de la maltraitance d'enfants dans un contexte multiculturel*. Les soins aux enfants néo-canadiens. <https://enfantsneocanadiens.ca/culture/maltreatment>

Appendice A

Rapport de stage

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

RAPPORT DE STAGE PRÉSENTÉ À GRACE CHAMMAS COMME EXIGENCE
PARTIELLE DU STAGE DE PRATIQUE SPÉCIALISÉE (TSO6019-H)

PAR JACQUELINE SALAMU (SALJ31629405)

L'INTERVENTION INTERCULTURELLE EN PROTECTION DE LA JEUNESSE

Outils et pratiques d'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées recevant
des services au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU)

20 février 2022

Outils et pratiques d'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées recevant des services au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU)

Le placement en milieu de vie substitut (MVS) est l'un des projets de vie possibles pour un jeune pris en charge par les services de protection de la jeunesse à la suite d'un signalement. Ces jeunes reçoivent des services en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) pour des motifs qui portent atteinte à leur sécurité et leur développement. Ces motifs sont déterminés par l'article 38 de la LPJ : a) abandon, b) négligence sur le plan physique, de la santé ou éducatif, c) mauvais traitements psychologiques, d) abus sexuels, e) abus physiques et f) troubles de comportements sérieux (Légis Québec, 2021). Le projet de vie privilégié est toujours le maintien dans le milieu familial. Lorsque ce projet est fragilisé, un projet de vie alternatif est nécessaire, c'est-à-dire l'hébergement en MVS. La prise de décision entourant le placement est complexe. L'orientation à prendre doit toujours se faire en fonction des besoins individuels, culturels et religieux du jeune et de sa famille. Au Centre jeunesse de Montréal (CJM-IU), les jeunes placés sont pris en charge par les intervenant.e.s qui œuvrent à l'étape de l'application des mesures au sein d'une équipe spécialisée en MVS. En plus des enjeux qui entourent le placement, le CJM-IU œuvre aussi en contexte de diversité culturelle. Par conséquent, les enjeux culturels, migratoires, religieux et ethniques doivent aussi être considérés dans l'intervention.

Afin de répondre à cette problématique, le projet de stage présenté dans ce rapport a proposé de mettre en œuvre une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ. Inspirée de l'approche interculturelle, cette pratique vise à soutenir l'intervention en contexte interculturel et à répondre aux besoins des familles à travers des outils d'intervention culturellement adaptés. Le projet s'est déroulé sur dix-sept semaines au sein de l'équipe Milieu de vie substitut - Ouest (MVS-Ouest) du CJM-IU rattaché au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Le stage a commencé le 27 septembre 2021 et s'est terminé le 28 janvier 2022. Ce rapport vise à présenter les résultats, les activités réalisées et les changements apportés. Nous présenterons un bilan critique de l'expérience de stage. La démarche d'intervention sera exposée à travers une analyse des activités réalisées, des objectifs spécifiques et des obstacles rencontrés. Nous évaluerons l'atteinte des objectifs d'apprentissage en regard des quatre savoirs. Nous concluons en présentant les éléments à approfondir dans l'essai.

Bilan critique personnel de l'expérience de stage

Description du milieu de stage

Nous avons réalisé notre stage de pratique spécialisée à la maîtrise en travail social au CJM-IU au sein de l'équipe MVS-Ouest à l'application des mesures. Les familles dont l'enfant est placé sont dirigées vers cette équipe. Bien que le maintien de l'enfant dans son milieu familial soit privilégié, l'entente de mesures volontaires ou ordonnées peut exiger que l'enfant soit confié à un milieu de vie substitut (famille d'accueil, foyer de groupe, centre de réadaptation, etc.) (Gouvernement du Québec, 2018). L'équipe MVS-Ouest offre des services aux jeunes hébergés en vertu de la LPJ, la LSSSS ou la LSJPA et leur famille. La clientèle est principalement constituée d'adolescent.e.s qui présentent des troubles de comportement sérieux ; qui ont des problématiques de négligence, d'abus physiques et de mauvais traitements psychologiques ; et qui ont besoin de services de réadaptation. L'équipe est composée d'agents de relations humaines (ARH), d'un chef de service, d'éducatrices, d'un adjoint clinique et d'aides sociales. La plupart des ARH ont au minimum un baccalauréat en travail social, en criminologie ou en psychologie. En outre, l'équipe bénéficie de l'ensemble des services du CJM-IU et du CIUSSS. Les collaborations avec les professionnel.le.s de la santé et des services sociaux sont fréquentes.

Dans l'ensemble, une grande cohésion existe au sein de l'équipe. Bien que plusieurs intervenant.e.s ne soient pas au bureau en raison des mesures sociosanitaires et de nombreux déplacements que le travail exige, une stabilité au sein de l'équipe perdure depuis plusieurs années. La collaboration et le soutien sont privilégiés. Cela nous a permis de prendre notre place au sein de l'équipe, ce qui a facilité la mise en œuvre du projet. L'équipe MVS-Ouest travaille du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Les intervenant.e.s ont toutefois des horaires différents, en fonction des besoins d'intervention. Une réunion d'équipe a lieu une fois par mois et des stations visuelles se déroulent chaque semaine. Les discussions cliniques se font lors des unités d'intervention ou de la supervision clinique. Chaque intervenant.e a sa charge de cas, mais des collaborations peuvent se faire pour les dossiers complexes. Au-delà des suivis menés auprès des usagers, les intervenant.e.s doivent faire des suivis auprès des professionnel.le.s, accompagner les usagers à des rendez-vous, rédiger des documents, etc. Ces tâches sont généralement liées à l'entente de mesures, aux recommandations/ordonnances et au plan d'intervention. Le rôle de l'intervenant.e est de mettre en œuvre les moyens ou de soutenir la famille pour remédier à la situation de compromission.

Description du projet de stage

À titre de rappel, l'objectif général de notre projet de stage était de développer une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dont les enfants sont hébergés en vertu de la LPJ, sans égard du motif de placement. Les trois objectifs spécifiques suivants avaient été identifiés : a) connaître le profil des familles d'immigration récente et réfugiées, b) connaître les services de protection de la jeunesse et c) développer des compétences et des habiletés d'intervention interculturelles. Nous avons élaboré des objectifs d'apprentissage et des activités qui devaient se concrétiser lors de notre stage. Les résultats attendus étaient de développer une pratique culturellement adaptée, ainsi que des compétences et des outils d'intervention interculturels. L'approche interculturelle et le récit biographique ont été au centre de notre pratique. Le cadre théorique à la base de notre projet sera abordé davantage dans l'essai.

Facteurs contribuant ou ayant fait obstacle à l'atteinte des objectifs de stage

La mise en œuvre de notre projet de stage au sein de l'équipe MVS-Ouest s'est avérée un processus ardu rempli d'obstacles, mais aussi de plusieurs moments riches en apprentissages. Les éléments suivants ont contribué positivement à l'atteinte des objectifs de stage. Les formations offertes aux stagiaires en début de stage nous ont permis de nous familiariser avec les services. Les collaborations entre intervenant.e.s nous ont permis de nous intégrer au sein de l'équipe. Nous avons eu un accès privilégié aux autres équipes du CJM-IU, ce qui nous a permis d'identifier les besoins et les limites de notre projet. L'expertise de notre superviseur a contribué à notre pratique réflexive et au développement de notre pratique. Son approche fondée sur la collaboration et l'autonomie nous a permis de trouver des solutions aux limites de notre projet. Cependant, nous avons rencontré quelques obstacles. Notre projet était d'une grande envergure. Les limites liées au milieu de stage (indisponibilité, balises, structure organisationnelle) font que 450 heures n'étaient pas suffisantes. La situation sociosanitaire a eu un impact non négligeable sur les conditions de réalisation du stage. Certain.e.s intervenant.e.s et familles étaient moins disponibles. Les balises institutionnelles et la faible disponibilité des intervenant.e.s nous ont limité. Il était difficile d'entrer en contact avec eux.elles pour leur parler de notre projet. Peu d'intervenant.e.s parviennent à prendre en considération les éléments culturels et migratoires dans leurs interventions. Durant le stage, nous avons eu à les conscientiser de l'impact des facteurs migratoires et culturels.

Pistes pour son développement professionnel

L'intervention sous la LPJ est une intervention en contexte d'autorité qui implique souvent de s'imposer dans la vie des familles. Ce constat nous a préoccupées lors de l'intervention auprès de familles issues de l'immigration. Certaines d'entre elles ont fui des formes d'oppression et de persécution étatiques dans leur pays d'origine. Une intervention « forcée » peut être perçue comme un rétraumatisme. Ce questionnement soulève l'importance de demeurer critique quant aux balises institutionnelles et aux impacts de la LPJ sur les familles. Le défi reste à trouver un équilibre entre les besoins des familles, le cadre légal et nos valeurs professionnelles. Un autre aspect qui nous a questionnées était en lien avec les différences culturelles au niveau des méthodes éducatives. Comme la LPJ ne distingue pas les abus physiques et les méthodes éducatives liées aux différences culturelles, ce motif de compromission est fréquent dans les dossiers ethnoculturels. Nous avons éprouvé un certain malaise qui nous a confrontées dans nos valeurs professionnelles. Une approche de collaboration plutôt qu'autoritaire devrait être privilégiée. Le défi est de trouver un équilibre entre le mandat du milieu et nos valeurs qui peuvent être contradictoires.

Activités réalisées dans le cadre du stage

Notre projet prévoyait deux phases d'intervention : intégration et implantation de l'intervention. Notre démarche d'intervention a été élaborée en fonction de celles-ci. Dans cette section, nous allons présenter pour chacune des phases : les activités de stage planifiées, les modifications apportées, leur pertinence pour la pratique et notre regard réflexif.

Phase d'intégration

Activités de la phase d'intégration

Les quatre premières semaines de notre stage ont été dédiées à la phase d'intégration. Nous avons adopté une posture d'observation et d'analyse documentaire pour nous familiariser avec le fonctionnement interne. Le CJM-IU s'encadre dans la grosse machine qu'est le CIUSSS. La bureaucratie et la documentation sont donc omniprésentes. Nous avons aussi rencontré le chef de service pour expliquer notre projet. Ensuite, nous avons procédé à la sélection des familles (critères de sélection, affiche de présentation et appel d'intérêt). Dans l'ensemble, les activités suivantes ont été réalisées : formations, élaboration d'un plan d'action, sélection des familles, entrevues avec les

intervenant.e.s et immersion dans un autre milieu. Ces activités sont analysées dans la prochaine section en regard des objectifs spécifiques de la phase d'intégration.

Objectifs spécifiques de la phase d'intégration

Connaître le milieu de stage. Les formations suivies (volet psychosocial, application des mesures, projet intégration jeunesse, processus judiciaire) ont contribué à une compréhension approfondie du fonctionnement du CJM-IU. De plus, nous avons passé une journée à l'étape d'évaluation/orientation durant laquelle nous avons observé le processus décisionnel à la suite d'un signalement. Nous avons aussi entamé un processus d'analyse documentaire qui visait à évaluer la pertinence des formulaires et services du CJM-IU pour la clientèle ciblée. Nous avons constaté que peu de moyens sont mis en place pour répondre à la réalité interculturelle. Comme le mandat principal est de remédier à la situation de compromission, les besoins complémentaires sont répondus par des services externes (ex. clinique transculturelle). En outre, malgré une politique sur la diversité culturelle et un service de consultation ethnoculturelle, peu d'intervenant.e.s sont familiers avec ces moyens. Le CIUSSS et le CJM-IU sont deux grandes organisations donc les outils sont difficilement accessibles. Les délais serrés et la charge de cas lourds font que les intervenant.e.s n'ont pas le temps d'avoir recours à d'autres moyens que ceux qui leur sont familiers et accessibles. Nous avons donc eu peu de balises pour guider notre pratique. Pour palier cela, nous avons eu recours à la littérature (Rachédi et Taïbi, 2019) pour développer notre outil d'intervention.

Limites organisationnelles et capacité à répondre aux besoins des familles ciblées. Pour pousser notre réflexion sur la capacité du CJM-IU à répondre aux besoins des familles ciblées, nous avons mené des entrevues auprès du chef de service, de notre superviseur et de deux autres intervenant.e.s de l'équipe. Cela nous a permis d'identifier les enjeux et limites de l'intervention en contexte interculturel (ex. manque d'outils, méconnaissance des intervenant.e.s, balises institutionnelles non adaptées, manque de temps, enjeu religieux). Nous avons ainsi ciblé plusieurs besoins (méconnaissance et méfiance des familles, méconnaissance des intervenant.e.s, manque d'outils) qui pourraient être répondus par notre projet. Par ailleurs, plusieurs intervenant.e.s ont dit que notre projet est nécessaire, mais que son exécution serait complexe en raison du manque de temps et de collaboration. Les modifications apportées au projet seront discutées à la phase de l'implantation. Nous avons ainsi constaté que le manque de services internes destinés aux familles issues de l'immigration limite la capacité du milieu à répondre à leurs besoins.

Réalité des familles ciblées. Par la lecture des dossiers des familles, nous avons pu nous imprégner de leur réalité avant d'entamer l'intervention. Nous avons ainsi identifié les enjeux et les besoins d'intervention. Des échanges avec notre superviseur ont aussi contribué à mettre de l'avant les enjeux, les besoins et les problématiques de ces familles. Nous avons aussi eu des rencontres avec les intervenant.e.s-responsables des dossiers. Finalement, nous avons rencontré les familles, ce qui nous a permis de réellement mettre la lumière sur leurs besoins, leurs difficultés, leur perception de services, etc. Dans la phase d'implantation de l'intervention, nous allons présenter en détail leur profil. Dans l'ensemble, les enjeux suivants ont été abordés dans nos interventions : différences de valeurs, intervention en contexte d'autorité, méfiance envers les institutions, manque de services spécifiques, différences d'adaptation, chocs intergénérationnels, méconnaissance des intervenant.e.s, etc. Pour poursuivre la réflexion, ces enjeux seront développés dans l'essai, à la lumière du profil des jeunes présentés.

Réalité des familles ciblées, sélectionner les familles. Nous avons d'abord élaboré un plan d'action afin d'établir un échéancier et des balises claires pour la mise en œuvre de notre projet. Cette étape a été essentielle pour identifier les obstacles qui seront rencontrés (méfiance des familles, manque de collaboration et difficulté à rejoindre les intervenant.e.s). À la suite d'échanges avec notre superviseur et le chef de service, nous avons peaufiné les critères de sélection initiaux. Ensuite, nous avons élaboré une affiche de présentation du projet (Annexe A) afin de procéder à un appel d'intérêt. Nous avons présenté notre projet à quatre intervenant.e.s de l'équipe et à sept autres équipes du CJM-IU. Plusieurs intervenant.e.s ont démontré de l'intérêt et se sont engagés à présenter notre projet à des familles. Cependant, la sélection des familles a été peu fructueuse. Malgré l'intérêt démontré, les intervenant.e.s nous ont rapporté que le projet était demandant pour les familles et que les délais étaient courts. Le manque de collaboration des familles était un autre obstacle important. De plus, les impacts de la pandémie sur le réseau de la santé et des services sociaux ont affecté la disponibilité des intervenant.e.s et la capacité de mobilisation des familles. Nous avons constaté un épuisement généralisé à l'ensemble du réseau qui a été exacerbé par la situation sociosanitaire. Nous avons donc ajusté nos critères de sélection et nos activités de stage. L'hébergement n'était plus un critère. Les critères de sélection finaux ont été les suivants :

- Être d'immigration récente (maximum 10 ans) OU réfugié (même si depuis plus de 10 ans)
- Catégories d'immigration économique, humanitaire ou de réunification familiale
- Jeunes nés dans le pays d'origine des parents, dans un pays de transition ou au Canada
- Tuteurs légaux ou parents nés dans le pays d'origine ou dans un pays de transition

- Motifs de compromission inclus : abus physiques, négligence, troubles de comportement sérieux, mauvais traitements psychologiques et abandon
- Intervention en vertu de la LPJ ou LSJPA concomitant avec LPJ
- Jeune ne doit pas nécessairement avoir des contacts avec ses parents ou ses tuteurs légaux

L'ajustement des critères et l'adaptation du projet nous ont permis d'appliquer notre pratique et notre outil auprès d'une variété de dossiers, dont les enjeux migratoires ou culturels demeuraient centraux. Nous avons été impliquées dans neuf dossiers pris en charge par des intervenant.e.s de l'équipe MVS-Ouest, dont sept par notre superviseur. Nous devons mentionner que le Comité d'éthique de l'UQO nous a recommandé d'obtenir le consentement (Annexe C) des participant.e.s. Cela a été nécessaire seulement dans deux dossiers où nous avons appliqué une intervention complémentaire. Pour les autres dossiers, nous avons agi comme collaboratrice interne. En fin de compte, les profils des usagers correspondaient aux critères suivants :

- Hébergement en vertu de la LPJ au CJM-IU (n = 8)
- Immigration récente (maximum 10 ans) (n = 4)
- Immigration de refuge, mais ancienne (n = 3)
- Jeunes nés au Québec de parents issus de l'immigration (n = 1)
- Parents demeurés dans le pays d'origine (n = 4) ou pas de contacts avec les parents (n = 4)
- Jeunes hébergés et ayant des contacts avec leurs parents (n = 4)

Regard réflexif sur la phase d'intégration

La phase d'intégration a mis de l'avant la difficulté de mettre en œuvre une pratique spécialisée auprès des familles d'immigration récente et réfugiées dans un contexte de protection de la jeunesse. Le manque de moyens pour guider la pratique en contexte interculturel au sein du CJM-IU a été un grand défi. Dans ce contexte, les discussions avec les intervenant.e.s et avec les familles ont été indispensables à l'ajustement de notre projet. Les obstacles suivants ont été soulevés : délais courts, indisponibilité des familles ou des intervenant.e.s, degré d'implication demandée aux familles, manque de collaboration et niveau de méfiance des familles. Un autre élément majeur est que notre pratique s'encadre difficilement avec les rôles et le mandat des intervenant.e.s. Ce constat a fait émerger plusieurs questions fondamentales : comment intégrer notre pratique spécialisée dans le mandat des services de protection de la jeunesse ? Quelle place peut prendre notre outil interculturel dans les interventions des professionnel.le.s ?

Enfin, notre projet d'intervention s'appliquait difficilement à l'application des mesures où un grand nombre de familles font l'objet d'une entente de mesures ordonnées donc d'une intervention non volontaire. Pour les familles issues de l'immigration, le manque de collaboration

et la méfiance envers les services sont des enjeux majeurs. Dans le cadre du stage, l'établissement d'un lien de confiance et la collaboration ont été de grands défis dans ce contexte. Pour mieux illustrer ce point, nous souhaitons partager une expérience d'intervention auprès de C.B. Nous lui avons précisé que notre intervention était complémentaire à celle de l'intervenant-responsable donc que cela n'allait pas affecter son dossier. C.B. nous a rapporté qu'elle a accepté de participer, car elle craignait que son refus affecte son dossier. Elle nous a révélé qu'elle se méfiait de nous, car nous avions le « chapeau DPJ ». Cependant, elle nous a dit que notre intervention lui a permis de réaliser qu'elle pouvait nous faire confiance. En adoptant une posture d'ouverture et de négociation, nous avons réussi à développer un lien de confiance avec cette jeune. Ainsi, notre intervention a été bénéfique, même dans un contexte non volontaire et de grande méfiance. Somme toute, la phase d'intégration nous a poussées à faire preuve d'adaptation et de flexibilité, afin de réorganiser notre projet. Nous avons réfléchi aux moyens que nous devons mettre en place pour atteindre nos objectifs dans un contexte de stage qui n'était pas optimal. Nous pensons que les changements apportés ont été favorables à l'atteinte des objectifs et pour notre pratique spécialisée.

Phase d'implantation de l'intervention

La deuxième phase de notre démarche d'intervention a été l'implantation de l'intervention. Celle-ci a été divisée en étapes : pré-intervention, intervention, post-intervention. Les semaines cinq à seize ont été dédiées à cette phase. Nous avons prolongé notre stage de quatre semaines en raison des retards engendrés dans la sélection des familles. L'implantation de l'intervention avait pour objectifs de planifier l'intervention, de l'appliquer et de vérifier sa pertinence. Dans cette section, nous allons énumérer les activités liées à chacune des étapes, décrire le processus d'intervention dans chacun des dossiers et évaluer la pertinence de notre outil d'intervention.

Activités liées à la pré-intervention : planification

Cette étape consistait à développer l'outil d'intervention, à mettre en place l'intervention et à prendre contact avec les participant.e.s. En collaboration avec notre superviseur, nous avons développé un guide qui contient une grille d'auto-évaluation de la compétence culturelle, un canevas d'analyse interculturelle de la situation familiale et des besoins de l'enfant/adolescent.e et le récit biographique. Nous avons eu recours aux outils existants au CJM-IU (formulaire SP-066) pour développer un outil qui répond aux besoins en matière d'intervention interculturelle et des services de protection de la jeunesse. Le guide avait pour objectifs de nous orienter dans nos

interventions et de favoriser le développement de notre pratique spécialisée. Celui-ci est présenté dans un autre document intitulé *Guide pour une intervention culturellement adaptée*. Ce document sera remis avec le rapport. L'élaboration, la mise en œuvre et les impacts de ce guide sur la pratique seront au cœur de notre essai. Une fois le guide développé, nous avons commencé à mettre en place l'intervention. Nous avons regardé quels dossiers seraient pertinents pour notre projet dans la charge de cas de notre superviseur et de ses collègues. Nous avons identifié neuf dossiers auprès desquels nous avons appliqué notre projet en ajustant certaines activités. Nous avons ensuite pris connaissance des dossiers. Puis, une rencontre a eu lieu avec le jeune et son intervenant.e pour vérifier son intérêt ou pour le mettre au courant de notre collaboration au dossier.

Activités liées à l'intervention

La seconde étape de l'implantation de l'intervention s'est déroulée sur 4-8 semaines, selon les dossiers. L'objectif principal était de développer une pratique spécialisée en interculturel, mais aussi de vérifier l'utilité de notre outil d'intervention. Pour chacun des dossiers, nous avons eu recours au guide et complété le canevas d'analyse interculturelle. Nous avons appliqué notre intervention comme prévu dans notre projet de stage auprès de deux jeunes. Cependant, cela n'était pas suffisant comme nous avons ciblé six à huit familles dans notre projet. Pour nous assurer d'acquérir les apprentissages essentiels, nous avons apporté des changements aux activités d'intervention prévues. Dans l'ensemble, les activités suivantes ont été réalisées : interventions interculturelles complètes, collaborations internes, évaluations sommaires, consultations ethnoculturelles et intervention brève en vue de la transition à la vie adulte.

Les activités mentionnées plus haut sont spécifiques à notre projet de stage. Pour développer notre pratique spécialisée dans un contexte de protection de la jeunesse, nous avons aussi réalisé les activités suivantes : entrevues à domicile/téléphoniques ; rédaction d'un rapport en vue de l'audition devant la Cour du Québec ; participation à une discussion clinique concernant la décision d'aller en révision ou de fermer un dossier ; participation aux réunions d'équipe du milieu de stage ; discussions cliniques concernant des dossiers ethnoculturels ; formation sur l'intervention en contexte d'immigration ; participation à l'élaboration d'un plan d'intervention d'un jeune hébergé ; rédaction des suivis d'activités dans PIJ ; rencontres de concertation. Ces activités nous ont permis d'acquérir des apprentissages additionnels qui nous seront utiles. Ce sont des activités qui sont fréquemment réalisées par les intervenant.e.s à la DPJ et par les personnes travailleuses sociales.

Activités liées à la post-intervention : évaluation

Cette étape visait à évaluer l'outil d'intervention et la pratique développée. Pour ce faire, lors des dernières rencontres avec les usagers, nous devons évaluer les changements perçus et leur appréciation de l'intervention. Comme certaines activités ont été modifiées et d'autres ont été ajoutées, nous avons dû évaluer notre outil autrement. D'abord, une façon de faire a été d'obtenir la rétroaction des jeunes. Ensuite, les analyses interculturelles ont été présentées soit aux usagers, soit aux intervenant.e.s, ce qui a permis d'échanger sur leur pertinence. Les dernières semaines ont servi à produire un sommaire des interventions, à finaliser nos activités d'apprentissage et à finaliser notre outil d'intervention. Nous avons présenté notre outil à notre superviseur et au chef de service. Nous n'avons pas pu le présenter à l'équipe, puisque les réunions d'équipe ont lieu qu'une fois par mois. Nous espérons être invitées à la prochaine réunion pour le présenter.

Présentation des cas

À partir de notre outil d'intervention, nous avons procédé à l'implantation de l'intervention. Dans cette section, nous allons présenter sommairement le processus d'intervention mené auprès de chacun des jeunes. Une analyse plus exhaustive est présentée à l'Annexe D.

C.B. – Intervention interculturelle complète. Notre implication auprès C.B. a été complémentaire à celle de notre superviseur, afin de favoriser un lien de confiance. L'intervention consistait à réaliser son récit biographique en fonction du plan d'intervention élaboré. Avant d'entamer l'intervention, nous avons pris connaissance de la situation en nous familiarisant avec son dossier et en échangeant avec notre superviseur. Nous avons ciblé ses besoins (estime de soi, renforcement positif, développer des relations saines) et la problématique à travailler (méfiance et manque de collaboration). Nous avons rencontré C.B. pour lui présenter notre projet et élaborer un plan d'intervention (Annexe F). Nous avons identifié des objectifs sensibles aux enjeux culturels et migratoires (ex. se sentir à l'aise d'aborder les différences culturelles ; échanger sur les différences d'acculturation) (Annexe E). Afin d'atteindre ces objectifs, nous l'avons invitée à choisir des thématiques du récit pour orienter nos rencontres. Par exemple, la thématique *Valeurs éducatives et parcours scolaire* a mené à une sortie au musée. Le récit a permis à C.B. de se situer par rapport à son vécu migratoire et dans la société d'accueil. Nous l'avons encouragée à partager ses expériences à travers l'écoute active et la négociation. C.B. nous a dit avoir senti qu'elle a eu un espace sécuritaire pour s'exprimer, ce qui lui a permis de se défaire un peu de sa méfiance.

En ce qui concerne son profil, C.B. est une adolescente âgée de 16 ans qui est arrivée au Québec en 2010 en provenance du Bénin. Elle est hébergée en centre de réadaptation pour troubles de comportements sérieux et abus physiques. Elle présente une grande méfiance envers les services. Elle et sa famille font l'objet d'une entente de mesures ordonnées depuis 2015. Le parcours migratoire de la famille est complexe et parsemé d'obstacles. La méfiance de la famille envers les institutions est justifiée par les oppressions connues dans le pays d'origine. C.B. a connu des expériences de racisme dans la société d'accueil qui ont affecté sa vision des institutions. De plus, la famille a vécu dans un camp de réfugiés ce qui a eu un impact sur leur fonctionnement familial. Nos interventions nous ont permis de constater que des différences d'adaptation pourraient être à la source de conflits intergénérationnels. Par ailleurs, la participation des parents n'était pas envisageable, car leur relation est tendue. À la lumière de notre analyse, nous avons eu des discussions avec les intervenants impliqués au dossier (ARH et éducateur) pour leur faire part de nos constats. Par exemple, les expériences de racisme ont influencé la perception de C.B. face aux intervenant.e.s. Nous avons alors recommandé de créer un espace sécuritaire où la jeune peut s'exprimer et échanger sur son vécu. Nous avons mis l'accent sur l'importance de reconnaître ces expériences et son rôle, comme représentant de l'État, dans la dynamique relationnelle avec C.B.

L.O. - Intervention interculturelle complète. Notre intervention a été complémentaire à celle de l'intervenante-responsable du dossier, afin de favoriser un lien de confiance et de l'aider à s'ouvrir sur son vécu. L'intervention consistait à réaliser son récit biographique. Avant d'intervenir, nous avons pris connaissance du dossier et avons échangé avec l'intervenante sur les éléments à considérer. Nous avons ainsi ciblé plusieurs besoins (adresser son histoire, développer un réseau social sain, estime personnelle) et la problématique à travailler (fragilité du filet de sécurité, instabilités familiales et migratoires). Nous avons rencontré L.O. afin de lui présenter notre projet et d'élaborer un plan d'intervention. Nous avons identifié des objectifs sensibles aux enjeux culturels et migratoires (ex. favoriser une alliance thérapeutique ; maintenir les liens avec la culture d'origine). Afin d'atteindre ces objectifs, nous avons invité la jeune à choisir des thématiques du récit biographique pour orienter nos rencontres. Par exemple, la thématique *Créer un génogramme familial* a mené à un atelier créatif. Le récit a permis à L.O. d'aborder des sujets délicats à son propre rythme et de se réapproprier son histoire. Ainsi, la jeune a pu s'ouvrir sur son parcours migratoire, alors que cela avait été une difficulté dans le passé.

En ce qui concerne son profil, L.O. (16 ans) est arrivée au Québec en 2019 en provenance d'Haïti pour rejoindre son père. Elle fait l'objet d'un placement jusqu'à majorité (famille d'accueil et foyer de groupe) pour mauvais traitements psychologiques et négligence sur le plan éducatif. L.O. collabore avec les services. Son parcours migratoire est marqué par de nombreuses ruptures et des abandons. Elle perçoit la migration comme une période difficile, en raison des pertes engendrées. Nos interventions nous ont permis de constater que L.O. se trouve dans un possible conflit identitaire où elle veut garder certains éléments de la culture d'origine tout en assimilant des éléments positifs de la culture d'accueil. En ce sens, des différences de valeurs et intergénérationnelles sont à la source des tensions familiales. Par ailleurs, la participation des parents n'était pas envisageable, car son père s'est désinvesti de son rôle parental et sa mère, qui demeure en Haïti, ne s'est jamais impliquée. Enfin, nous avons eu des discussions avec l'intervenante-responsable pour lui faire part de nos constats. L.O. a grandi dans un univers culturel où on lui a appris à être responsable très jeune. C'est pourquoi elle est fortement motivée par son désir d'autonomie. Nous avons recommandé que les interventions futures visent à soutenir L.O. dans son projet d'autonomie et à l'aider à se développer un réseau social dans la société d'accueil.

J.N. – Évaluation sommaire. J.N. est une jeune âgée de 19 ans née au Canada de parents d'origine vietnamienne. Elle a reçu des services de la DPJ jusqu'à ses 18 ans. Actuellement, l'offre de services se poursuit volontairement dans le cadre du continuum de services du CJM-IU pour les jeunes 18-21 ans. Notre intervention visait à apporter un éclairage interculturel à la situation. Avant d'intervenir, nous avons pris connaissance du dossier et avons échangé avec notre superviseur sur les éléments à considérer. Nous avons ciblé la problématique à travailler (tensions familiales liées aux rôles familiaux). Ensuite, nous avons rencontré la jeune à trois reprises dans le but de réaliser une évaluation sommaire et d'identifier des pistes d'intervention à l'aide de notre outil d'intervention. Nous avons ainsi pu ressortir que les tensions familiales sont dues aux difficultés d'adaptation de la mère et aux différences de valeurs intrafamiliales. La confrontation entre des systèmes de valeurs différents est à la source des incompréhensions des rôles familiaux. En collaboration avec J.N., nous avons identifié des pistes d'intervention futures que nous avons partagées avec notre superviseur : Un recadrage doit être fait quant à la pression que la famille met sur J.N en lien avec les responsabilités familiales. Des services psychosociaux peuvent être offerts à la mère, afin que J.N. ne se sente pas responsable de sa mère. Intervenir auprès de la tante et la mère pour identifier les raisons sous-jacentes à leurs attentes envers J.N.

K.D. – Évaluation sommaire. Ce dossier est arrivé dans la charge de cas de notre superviseur à la fin du stage. Comme nous n'avons pas eu le temps de mener une intervention complète, une évaluation sommaire a été envisagée. Nous avons rencontré notre superviseur et avons pris connaissance du dossier pour nous familiariser avec la situation et juger de la pertinence de notre intervention. Ensuite, nous avons contacté K.D. pour lui proposer une rencontre. La rencontre, qui a eu lieu en présence de sa famille d'accueil, nous a permis de ressortir les éléments suivants. K.D. est un adolescent âgé de 16 ans qui est arrivé au Québec en 2018 en provenance d'Haïti pour rejoindre son père. Sa mère est demeurée en Haïti. Il est placé en famille d'accueil jusqu'à majorité pour négligence, mauvais traitements psychologiques et abus physiques. L'arrivée au Québec a été un stress majeur pour ce jeune qui s'est retrouvé sans repères et sans réseau social. Le stress d'acculturation et les ruptures familiales sont des enjeux centraux dans son parcours migratoire. Notre évaluation a servi à émettre des recommandations dans son dossier. K.D. doit être soutenu dans son intégration. Malgré les interventions mises en place pour répondre à ses besoins de santé et scolaires, des progrès doivent être faits au niveau socioaffectif, de l'autonomie et de son intégration dans la société d'accueil.

S.S. – Évaluation sommaire. Ce dossier est également arrivé dans la charge de cas de notre superviseur vers la fin de notre stage. Nous avons donc entrepris le même processus d'intervention que K.D. À la lecture du dossier, nous avons identifié la problématique (immigration récente, éloignement des figures d'attachement principales, relation père-fille fragile). Notre évaluation nous a permis de mettre la lumière sur plusieurs enjeux culturels et migratoires. S.S. est une adolescente âgée de 16 ans qui est arrivée au Québec en 2018 en provenance d'Haïti pour rejoindre son père. Sa mère est demeurée en Haïti. Elle est placée en famille d'accueil jusqu'à majorité pour négligence, mauvais traitements psychologiques et abus physiques. L'arrivée au Canada a causé un éloignement des figures d'attachement principales. L'immigration récente est une période d'instabilité marquante. De plus, la jeune compose difficilement avec les différences de valeurs éducatives qui sont à la source des conflits avec son père. S.S. trouve bénéfique dans les valeurs éducatives de la société d'accueil. Les défis liés à l'immigration récente, la méconnaissance des services et les différences de valeurs intrafamiliales sont des enjeux importants. Notre évaluation a servi à émettre des recommandations dans son dossier. Les interventions futures devraient soutenir l'autonomie et l'intégration dans la société d'accueil. La priorité devrait être de développer son réseau social, étant donné l'impact de l'isolement social sur son bien-être et son intégration.

M.M. – Consultation ethnoculturelle. Nous n'avons pas pu intervenir directement auprès de M.M., puisque nous n'avons pas pu obtenir le consentement des parents. Nous avons adapté l'intervention sous forme de consultation ethnoculturelle. Le but était d'émettre une analyse globale à partir de notre outil d'intervention. Un rapport d'analyse a été produit et présenté à l'intervenant-responsable. Nous avons eu une rencontre avec l'intervenant pour identifier la problématique (faible collaboration et blocage dans l'intervention). Nous avons émis notre analyse à partir du dossier et de nos échanges avec l'intervenant. M.M. (11 ans) est né au Québec de parents originaires du Nigéria. Il est hébergé en centre de réadaptation pour troubles de comportement sérieux et négligence. Les parents ont fui leur pays en raison de l'oppression que leur ethnie vivait. Ils gardent une grande méfiance des institutions étatiques. Les enjeux centraux sont les difficultés d'adaptation des parents, les traumatismes prémigratoires et la méfiance envers l'État. Bien que M.M. n'ait pas connu ce vécu, la méfiance et les traumatismes semblent se transmettre de façon intergénérationnelle. Nous avons émis des recommandations sensibles à ce vécu afin d'éviter de renforcer des difficultés préexistantes (ex. Mettre en place des interventions qui visent un changement chez M.M., plutôt que chez les parents qui ont des patterns profondément ancrés).

T.G. – Consultation ethnoculturelle. Nous n'avons pas pu intervenir directement auprès de T.G., puisque nous n'avons pas pu obtenir le consentement des parents. Le but était d'émettre une analyse en vue de l'audition devant la Cour du Québec, afin de mettre la lumière sur les enjeux culturels et migratoires qui doivent être considérés dans les recommandations. T.G. (13 ans) est arrivée au Québec en 2010 avec sa famille en provenance du Bénin, en tant que réfugiés. Elle et sa famille reçoivent des services de la protection de la jeunesse depuis 2015 pour négligence sur le plan éducatif. Nous constatons une certaine sensibilité culturelle à l'égard des besoins de la mère qui a été référée à la clinique transculturelle. La famille a connu un parcours migratoire parsemé d'obstacles, ce qui semble avoir affecté leur développement et leur situation familiale. Le vécu prémigratoire et les difficultés d'adaptation sont des enjeux centraux. Nous sommes d'avis que la famille a besoin d'être soutenue dans son adaptation. À la lumière de ces éléments, nous avons recommandé que des services communautaires adressés aux personnes réfugiées soient offerts aux parents. Nous avons aussi recommandé que des services de francisation et d'aide à l'employabilité destinés aux personnes immigrantes leur soient offerts. Cette analyse a été partagée avec notre superviseur qui a pu en tenir compte dans le rapport produit pour la Cour du Québec.

R.Y. – Consultation ethnoculturelle. R.Y. (17 ans) est arrivée au Québec en 2018. Elle et sa mère reçoivent des services pour négligence et troubles de comportements sérieux. R.Y. a été placée en ressource intermédiaire en vue de la majorité. Plusieurs éléments culturels et migratoires ont été négligés dans l'analyse de la situation. La consultation ethnoculturelle avait pour but d'identifier les éléments manquants afin d'orienter les interventions futures. D'abord, nous avons participé au transfert personnalisé, ce qui nous a permis de soulever des enjeux dès le départ. Ensuite, nous avons pris connaissance du dossier afin d'émettre une analyse à partir de notre outil. Étant donné que la fin du stage approchait, nous n'avons pas pu entamer une intervention avec R.Y. Nous avons pu ressortir les éléments suivants. Les pertes sociales engendrées par la migration sont à la source de la solitude qu'éprouve R.Y. En outre, son visa arrive à échéance, ce qui la place dans une position précaire. L'immigration récente, les défis d'intégration (barrière de la langue, isolement, pertes) et le statut précaire pourraient avoir un impact sur les dynamiques familiales et les méthodes éducatives de la mère. Notre analyse a été partagée avec notre superviseur en émettant ces recommandations : Soutenir R.Y dans son processus d'immigration. Considérer l'écart linguistique et culturel dans l'intervention. Évaluer l'impact de l'immigration récente sur les méthodes éducatives. Mettre en place des interventions sensibles à la période d'adaptation.

O.O. – Intervention brève (18-21 ans). Un dernier mandat nous a été donné pour nous familiariser avec l'intervention en contexte de protection de la jeunesse. Pour ce faire, nous sommes intervenues auprès d'O.O. (18 ans) qui reçoit des services depuis 2011 pour négligence et mauvais traitements psychologiques. Elle est placée en famille d'accueil. O.O. poursuit ses services au CJM-IU avec le *Programme de qualification des jeunes (PQJ)* destiné aux jeunes qui approchent de la majorité. Elle a des difficultés à identifier ce qu'elle veut faire dans sa vie et avec sa famille d'accueil qui peine à accepter son copain issu de l'immigration et musulman. Notre mandat était de la guider dans ses choix de carrière et dans son orientation scolaire. Pour ce faire, nous avons pris contact avec O.O. Ensuite, une entrevue téléphonique a eu lieu pour identifier ses besoins (être éclairée sur son orientation scolaire, préparer son projet d'aller d'autonomie, sensibiliser sa famille d'accueil). Lors de l'entrevue à domicile, nous avons guidé O.O. dans son inscription au CÉGEP et dans sa planification budgétaire. Nous avons aussi eu une discussion avec la famille d'accueil pour les sensibiliser au sujet de leurs préjugés. Notre intervention a favorisé des échanges entre O.O. et la famille d'accueil. Nous avons réalisé que nous jouons aussi un rôle de sensibilisation, lorsque des incompréhensions et des conflits liés à des différences culturelles peuvent émerger.

Regard réflexif sur la phase d'implantation de l'intervention

Cette phase a révélé les différentes formes que l'approche interculturelle peut prendre au sein des services de protection de la jeunesse. Au-delà de la nécessité qu'elle soit intégrée dans la pratique, elle doit être incluse dans les outils d'intervention. Un outil d'intervention interculturel contribue à éviter des erreurs de jugement fondées sur des incompréhensions et des différences culturelles. Ces éléments sont nécessaires pour avoir la collaboration des familles. Cependant, il est pertinent de se questionner à savoir comment intégrer une telle approche, alors que la demande d'aide ne vient pas des familles. Comment aller vers la collaboration en contexte non volontaire ? La réflexion sur l'application d'une pratique et d'un outil d'intervention interculturels en contexte non volontaire sera poursuivie dans l'essai. Dans cette section, nous voulons réfléchir sur les enjeux culturels identifiés dans les dossiers et sur la pertinence de notre outil d'intervention.

Synthèse des enjeux culturels. Dans la plupart des dossiers, l'enjeu dominant était au niveau des différences d'adaptation et de valeurs intrafamiliales qui sont à la source de conflits intergénérationnels et de tensions familiales. Dans la plupart des cas, les jeunes avaient adopté les éléments avantageux de la société d'accueil, notamment au niveau de l'autonomie et de l'indépendance. Cela engendrait des tensions familiales, alors que les parents étaient davantage en contact avec la culture d'origine et les méthodes éducatives du pays d'origine. Par ailleurs, chez les adolescents, l'immigration récente ne semblait pas être un facteur influençant leur intégration. Par exemple, pour S.S. et K.D., leur père était d'immigration ancienne, alors que les adolescents étaient d'immigration récente. Pourtant, les deux adolescents adhéraient davantage aux méthodes éducatives québécoises, alors que le père adoptait les méthodes éducatives prônées en Haïti.

Au niveau des différences d'adaptation, les jeunes parvenaient à s'intégrer plus rapidement en raison de leur intégration scolaire. Ainsi, les parents présentaient davantage de difficultés au niveau de la langue et du réseau social. Cela avait un impact sur l'interaction des parents avec les services de protection de la jeunesse et les services scolaires. En effet, les jeunes comprenaient plus rapidement le fonctionnement de ces services et parvenaient à s'adapter, alors que les parents pouvaient présenter des difficultés à répondre aux besoins éducatifs et de santé de leurs enfants en raison de la barrière de la langue ou de leur méconnaissance des services. Cependant, chez les jeunes d'immigration récente, l'isolement social pouvait avoir un impact plus grand. Par exemple, les pertes engendrées par la migration et l'isolement social étaient plus importants chez les jeunes.

Dans presque tous les dossiers, des enjeux au niveau du vécu prémigratoire étaient présents. Dans trois dossiers où il s'agissait d'une immigration de refuge, les traumatismes prémigratoires vécus par les parents étaient transmis aux enfants et avaient un impact sur les dynamiques familiales. Pareillement, le vécu prémigratoire était un sujet difficile pour la plupart des jeunes, en raison des pertes engendrées par la migration et des figures d'attachement restées dans le pays d'origine. Enfin, la méfiance envers les services publics, un faible niveau de collaboration et la méconnaissance des services étaient d'autres enjeux communs. Pour les jeunes d'immigration récente, les inquiétudes étaient plutôt de l'ordre de la méconnaissance des services. Toutefois, le manque de collaboration n'était pas nécessairement un enjeu. Pour les autres jeunes, nous avons observé une méfiance et un faible niveau de collaboration qui étaient justifiés par des expériences négatives, des oppressions étatiques dans le pays d'origine ou une intervention non volontaire.

Finalement, dans trois dossiers, nous avons pu évaluer les impacts du pairage culturel lors du placement. L.O., K.D. et S.S. étaient placés auprès d'une famille d'accueil issue du même pays d'origine qu'eux. Le pairage était bénéfique pour K.D. et S.S. qui cherchaient à maintenir certains liens avec leur culture d'origine. Cela contribuait également à leur intégration dans la société d'accueil. Cependant, dans le cas de L.O. qui cherchait à avoir davantage d'autonomie et à se défaire de certains éléments de la culture d'origine, le pairage culturel était plutôt néfaste. Ainsi, la pertinence du pairage doit être évaluée au cas par cas, afin de déterminer si cela répond réellement aux besoins du jeune. Par ailleurs, nos interventions nous ont permis de ressortir la pertinence d'offrir du soutien aux jeunes d'immigration récente lorsqu'ils approchent leurs 18 ans. La plupart d'entre eux avaient un faible réseau social et présentaient des inquiétudes quant à l'idée de se retrouver seuls. Dans un contexte interculturel, il est nécessaire de réfléchir à l'offre de services au-delà de 18 ans pour les jeunes qui ont un réseau absent ou fragilisé en raison de la migration. Les familles d'accueil et les services de protection de la jeunesse peuvent être d'une grande aide, car ils peuvent soutenir les jeunes dans leur intégration et dans leur transition à la vie adulte.

Pertinence de l'outil d'intervention. L'outil d'intervention que nous avons nommé *Guide pour une intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse* a été élaboré par nous puis révisé par notre superviseur, Jean-Pascal Lachapelle. Notre superviseur nous a dirigées tout au long de l'élaboration et de l'application pour simplifier et clarifier l'outil. Durant la pré-intervention, nous avons ajusté nos attentes quant à la faisabilité de notre projet. Nous

avons pris conscience du fait que notre projet était d'une grande ampleur, considérant les délais courts et la difficulté de trouver des familles. Nous avons l'intention de développer un outil d'intervention exhaustif, mais nous nous sommes heurtées à la réalité du milieu. Nous avons décidé d'opter pour un outil complémentaire à la pratique qui touche aux enjeux majeurs de l'intervention en contexte interculturel. Une fois l'outil développé, nous l'avons appliqué dans tous nos dossiers afin d'évaluer son efficacité et de faire les ajustements nécessaires. Nous pensons que les propos de C.B. résument bien sa pertinence pour l'intervention. La jeune nous a dit avoir ressenti que nous lui avons permis d'explorer son vécu dans un espace sécuritaire et sans jugement. Cette expérience était nécessaire afin qu'elle puisse se défaire de sa méfiance envers les intervenant.e.s. De notre côté, le récit biographique et le canevas d'analyse interculturelle nous ont permis d'adopter une lecture interculturelle des situations pour émettre des recommandations sensibles aux besoins des jeunes. Nous pensons que le guide d'accompagnement nous a permis de faire preuve de sensibilité culturelle, d'ouverture et d'une écoute active centrée sur des dialogues interculturels authentiques.

Pour peaufiner notre pratique, nous avons eu comme mandat d'agir à titre de consultante ethnoculturelle en appliquant notre outil pour faire des analyses de dossiers complexes. Bien que nous ne soyons pas intervenues directement auprès des familles, nous avons été appelées à faire preuve de sensibilité culturelle. La consultation ethnoculturelle nous a permis de trouver une nouvelle utilité à notre outil d'intervention. Nous pensons que cette expérience a été riche en apprentissages, car elle nous a permis d'aborder notre outil et notre pratique autrement, d'une façon que nous pensons plus réaliste dans le long terme. À notre avis, chaque équipe pourrait tirer bénéfice de la présence d'un consultant ethnoculturel qui peut collaborer aux dossiers. Cependant, la consultation ethnoculturelle requiert une expérience et des connaissances approfondies qui ne peuvent pas être développées uniquement lors d'un stage. C'est pourquoi nous pensons que la consultation ethnoculturelle doit être réalisée par des experts en intervention interculturelle. Notre outil n'est donc pas un remplacement à la consultation ethnoculturelle, mais plutôt un complément.

Quant à l'évaluation sommaire, les interventions nous ont permis d'évaluer l'utilité de notre pratique et de notre outil d'intervention dans un contexte d'intervention brève. Cela est très pertinent dans un contexte de protection de la jeunesse, mais à l'étape de l'évaluation/orientation où l'intervention se fait dans un délai d'un à deux mois. À l'application des mesures, les dossiers y restent souvent à long terme (au-delà de six mois). Une évaluation est déjà émise à l'étape de

l'évaluation/orientation avant de se rendre à l'application des mesures. À la suite de discussions avec notre superviseur, nous avons pensé qu'il était pertinent d'appliquer notre outil dans cette optique, car la prise de décision et l'orientation se font surtout à l'évaluation/orientation. Une analyse des éléments culturels et migratoires est alors importante pour émettre des orientations et des recommandations culturellement sensibles. Néanmoins, l'évaluation sommaire demeure pertinente à l'application des mesures. Nous avons divisé notre canevas d'analyse en sections en fonction de la durée de l'intervention : préparation, prise de contact, court terme, moyen terme, long terme. Ainsi, lors d'une intervention urgente dans un nouveau dossier, l'intervenant.e peut se fier sur les éléments à explorer en priorité. Nous sommes intervenues dans cette optique auprès de J.N. Une situation s'est présentée qui nécessitait une intervention immédiate. Notre guide a été très utile, car nous n'avons pas eu beaucoup de temps pour nous familiariser avec le dossier, évaluer la situation et identifier des pistes d'intervention. Bien que nous ayons su relever ce défi, nous pensons que la difficulté a été dans le développement d'un lien de confiance. Comme l'intervention a été brève, nous n'avons pas eu le temps d'établir un lien de confiance avec les jeunes.

Somme toute, tout au long de notre stage, nous avons cherché la rétroaction des jeunes et des intervenant.e.s pour ajuster notre pratique et notre outil d'intervention. La qualité des interventions menées nous a permis de tester notre outil d'intervention et d'en évaluer la pertinence en profondeur. À la lumière des rétroactions reçues, notre pratique et notre guide d'accompagnement s'avèrent utiles pour l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Cependant, la limite majeure demeure de trouver un outil qui s'insère bien dans les balises institutionnelles et les limites actuelles de la pratique au sein des services de protection de la jeunesse. Notre outil d'intervention n'est pas suffisamment synthétisé pour permettre aux intervenant.e.s d'émettre une analyse rapide et à court terme. De surcroît, notre outil requiert des compétences culturelles et une volonté d'ajuster les pratiques de la part des intervenant.e.s. Sans quoi, l'outil risque de devenir un automatisme qui n'amène pas à un réel changement dans les pratiques. Nous rappelons que le cœur de notre essai sera notre outil d'intervention, c'est-à-dire le *Guide pour une intervention culturellement adaptée au sein des services de protection de la jeunesse*. Dans l'essai, nous allons présenter en détail le processus qui a mené à son développement, sa pertinence pour la pratique, ses limites, etc. Nous allons continuer de l'améliorer durant les prochains mois, en collaboration avec notre directrice de maîtrise. Nous vous invitons à vous référer au document intitulé *Guide pour une intervention culturellement adaptée*.

Évaluer l'atteinte des objectifs généraux d'apprentissage

Objectif général 1 : S'intégrer au sein de l'organisme et dans le milieu de stage

Les activités réalisées durant la phase d'intégration nous ont permis de prendre connaissance des nombreuses limites des outils et des pratiques au CJM-IU quant à l'intervention auprès des familles d'immigration récente et réfugiées. Ces différents éléments nous ont permis de connaître le milieu de stage, la clientèle et ses outils. En échangeant avec notre superviseur et en nous familiarisant avec les dossiers, nous avons aussi appris à développer une compréhension globale et complexe de la réalité des familles. Notre participation aux réunions d'équipe et nos échanges avec les intervenant.e.s du milieu sur les enjeux de l'intervention interculturelle nous ont permis de prendre conscience des enjeux, défis et limites organisationnels de l'intervention en contexte interculturel. Cette section est une synthèse de l'objectif général 1, puisque les objectifs spécifiques et leur atteinte ont été abordés à la page cinq du rapport.

Objectif général 2 : Développer un savoir-être interculturel lors de l'intervention

Durant la première partie de notre stage, nous nous sommes familiarisées avec l'approche interculturelle, ainsi qu'avec les attitudes, les habiletés et les rôles propres à l'intervention interculturelle. Pour ce faire, nous avons suivi une formation à la compétence interculturelle. Nous avons identifié les rôles, les attitudes et les habiletés à adopter lors de nos interventions. Nous avons aussi eu des échanges avec les intervenant.e.s responsables des dossiers, nous avons pris connaissance du dossier et nous avons fait nos propres recherches sur la culture et l'aspect migratoire des familles. Cela nous a permis de nous familiariser avec les dossiers et de nous préparer adéquatement à l'intervention. Enfin, à travers les différentes activités énumérées lors de la phase d'intervention, nous avons démontré que nous avons su nous engager dans des interventions culturellement compétentes et mettre en place des outils culturellement compétents. Nous avons eu recours à notre canevas d'analyse interculturelle et au récit biographique pour développer une relation de confiance avec les usagers et pour les amener à échanger sur leur vécu.

Durant notre stage, nous avons été appelées à nous adapter pour faire face aux différents obstacles liés au processus de stage et à la situation sociosanitaire. Nous avons su faire preuve d'innovation et de dynamisme afin de nous assurer que notre pratique et les outils développés sont culturellement compétents. Le résultat final, c'est-à-dire l'outil d'intervention et l'essai,

témoignera de ces apprentissages. Cependant, cet objectif a été partiellement atteint, puisque nous n'avons pas pu rejoindre le nombre de familles initialement ciblées. Constatant que nous ne réussissons pas à joindre le nombre ciblé, nous avons ajusté les activités prévues. Nous avons pu faire des interventions à moyen terme directement auprès de deux participantes et mener des interventions brèves auprès de quatre usagers. Nous avons complété le tout avec des consultations ethnoculturelles. En revanche, nous avons mené notre intervention uniquement auprès des jeunes, et non auprès des parents. Pour peaufiner nos apprentissages et pallier le faible nombre de participants, nous avons mis l'accent sur la qualité de nos interventions et de notre outil.

Objectif général 3 : Analyser les enjeux éthiques de la pratique en contexte interculturel

En ce qui concerne notre dernier objectif, l'exercice du stage en soi, les occasions de supervision, le rapport de stage et l'essai font partie des exercices réflexifs. La grille d'évaluation des biais culturels et des compétences culturelles destinée aux intervenants (*voir le Guide*) a également favorisé un processus de réflexion après chaque intervention. Dans la même logique, nous nous sommes familiarisées avec les principes de l'approche interculturelle. Nous avons suivi une formation pour identifier les valeurs et principes que nous devons nous approprier durant notre stage (tolérance, respect de la différence, neutralité culturelle, etc.). L'appropriation de ces valeurs a contribué à l'acquisition d'apprentissages essentiels en lien avec les quatre savoirs. Ensuite, nous avons identifié plusieurs enjeux qui ont été repris en supervision pour en comprendre les répercussions (limites organisationnelles, impacts des balises institutionnelles, impacts de la réorganisation des services, conséquences de la pandémie). Ceux-ci seront repris dans notre essai. Enfin, nous avons constamment cherché à améliorer notre pratique et nos outils à travers la rétroaction de notre superviseur, d'autres intervenant.e.s et des usagers. Nous avons ainsi pu consolider nos apprentissages, réfléchir à notre pratique et identifier des pistes à explorer dans notre essai. L'essai nous permettra également de poursuivre notre réflexion sur le stage et notre pratique.

Regard réflexif sur les apprentissages réalisés en regard des quatre savoirs

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre superviseur pour élaborer un outil culturellement adapté et développer une pratique spécialisée. Nous avons eu l'occasion d'accroître notre autonomie en participant à des discussions cliniques, en présentant nos propres analyses et en réalisant nos interventions. Ces activités nous ont permis de consolider les apprentissages et de lier la théorie à la pratique. Néanmoins, nous ne pouvons pas ignorer les impacts de la pandémie

qui a bouleversé le réseau de la santé et des services sociaux. Les intervenant.e.s sont moins disponibles, car la plupart sont en télétravail et doivent composer avec une charge de cas lourde. Les relations de travail et les interventions ont pris un autre sens, alors que certaines rencontres doivent se faire à distance. Nous avons su nous adapter en ayant des rencontres et des suivis à distance. Nos apprentissages au niveau des quatre savoirs se sont concrétisés de deux façons complémentaires : pratique en contexte de protection de la jeunesse et pratique en contexte interculturel. Les savoirs énumérés ici-bas ont permis l'atteinte de nos objectifs d'apprentissage, davantage centrés sur le développement d'une pratique spécialisée, car les conditions de la pratique offerte par le milieu de stage l'ont permis, et cela malgré les nombreux obstacles rencontrés.

Savoir : connaissances essentielles à la spécialité

Connaissances culturelles. Un élément central à notre projet était d'acquérir des connaissances culturelles fondamentales à notre pratique. Lors de la phase d'intégration et de la pré-intervention, nous avons développé ces connaissances. Nous avons acquis des connaissances contextuelles importantes en nous informant sur le vécu migratoire et la culture d'origine des jeunes. Une section spécifique est consacrée à ces éléments dans notre canevas d'analyse. Nous avons développé des connaissances sur des aires culturelles spécifiques en intervenant auprès des jeunes aux profils variés. Nous avons pris connaissance de notre propre cadre de référence, ce qui nous a permis de prendre une distance pour mieux intervenir. Enfin, nous nous sommes familiarisées avec l'approche interculturelle afin d'identifier les attitudes et les valeurs importantes.

Connaissances en contexte de protection de la jeunesse. Les acquis à ce sujet concernent principalement les connaissances sur l'organisme (CJM-IU et CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal). Durant la phase d'intégration, nous avons pris connaissance des normes, des cadres, des lois, des services et des programmes existants au sein de ces institutions. Nous avons appris à distinguer l'offre de services du CJM-IU de celle du CIUSSS. La première étant encadrée par une loi d'exception (LPJ) et la seconde étant encadrée par la LSSSS (Loi sur les soins de santé et les services sociaux). Ces éléments nous ont permis de comprendre ces deux institutions par rapport au cadre légal qui les encadre. Nous avons ainsi pu saisir les dimensions politiques, légales et organisationnelles ayant un impact sur la problématique soulevée.

Savoir-communiquer : modes de communication essentiels à la spécialité

Communication en contexte interculturel. Les savoirs à cet égard ont surtout été acquis lors de nos interventions et lors de discussions cliniques. L'apprentissage important que nous avons fait a été de savoir communiquer avec des individus issus d'autres cultures qui peuvent avoir un style de communication différent du nôtre. La communication en contexte interculturel s'étend au-delà du verbal. Nous avons appris à tenir compte des langages non verbaux lors de nos échanges. Nous avons aussi appris à cerner nos codes culturels et ceux des autres, afin de nous ouvrir à de véritables échanges culturels. Enfin, nous avons développé notre capacité à transmettre des connaissances interculturelles à travers les analyses partagées avec les intervenant.e.s du milieu.

Communication en contexte de protection de la jeunesse. À ce sujet, la communication en contexte intersectoriel, multidisciplinaire et de concertation a été l'acquis principal. Nous avons été appelées à interagir avec plusieurs professionnels. Cela a requis un savoir-communiquer important afin de transmettre les informations et de s'assurer que celles-ci sont correctement interprétées. À ce sujet, savoir transmettre notre opinion clinique aux collaborateurs et aux partenaires a été un autre apprentissage important. Les communications avec des partenaires à l'externe peuvent s'avérer complexes, car ceux-ci ont souvent une compréhension limitée des services de protection de la jeunesse. Le défi était encore plus grand en ce qui concerne les dossiers ethnoculturels. Nous avons appris à vulgariser les informations afin qu'elles soient claires et comprises. Nous avons aussi appris à utiliser les formulaires et les outils pour émettre notre opinion clinique. Finalement, l'essai sera la composante centrale de notre savoir-communiquer.

Savoir-faire : habiletés essentielles à la spécialité

Habiletés en contexte interculturel. D'abord, l'acquis principal a été d'intégrer et de maîtriser les principes et les valeurs de l'approche interculturelle lors de nos interventions. Bien que cet apprentissage doive se poursuivre, car l'intervention en contexte interculturel nécessite un apprentissage continu, nous avons entamé des interventions culturellement sensibles qui nous ont permis de mettre à l'œuvre nos compétences culturelles. Nous avons su faire preuve de décentration, d'un regard sensible et empathique sur l'autre et d'habiletés qui ont contribué à bâtir une relation avec les jeunes. Nous avons aussi développé des compétences dans la relation d'aide avec les jeunes. Bien que la plupart de nos interventions aient été de courte durée, nous avons su développer des liens interculturels durables en créant un espace sécuritaire où le dialogue et les

échanges culturels étaient encouragés et appréciés. Nous avons appris à respecter le rythme de chacun, ce qui a contribué à la création d'un lien de confiance. De plus, nous avons ajusté notre pratique et notre outil afin qu'ils soient adaptés au contexte interculturel et qu'ils répondent aux besoins des jeunes. Enfin, nous avons su faire preuve d'introspection en nous questionnant sur notre rôle dans la dynamique relationnelle avec le jeune et dans l'interaction interculturelle.

Habiletés en contexte de protection de la jeunesse. Les habiletés acquises nous ont permis d'apprendre à intervenir dans un contexte d'autorité encadré par une loi d'exception. Nous avons développé une réflexion critique avec l'équipe, utilisé les outils du milieu pour émettre des opinions cliniques et identifié nos zones d'inconfort. Nous avons adopté un esprit critique tout au long de notre stage en nous référant aux valeurs et principes de la profession de travailleuse sociale. Ces habiletés nous ont permis de développer une pratique cohérente avec nos valeurs professionnelles et personnelles. Nous avons ainsi appris à exercer notre jugement professionnel pour mettre en place des interventions justes, dans le respect des droits et des besoins de la clientèle.

Savoir-être : attitudes, comportements et qualités essentiels à la spécialité

Attitudes en contexte interculturel. À travers nos interventions et nos réflexions, nous pensons avoir acquis plusieurs attitudes nécessaires à des interventions interculturelles adéquates. Dès le départ, nous avons adopté une attitude positive à l'égard des autres et une attitude d'ouverture qui nous ont permis de travailler en fonction des valeurs, des croyances et des traditions des jeunes et leur famille. L'empathie et l'écoute en contexte interculturel ont pris un autre sens. Nous avons su faire preuve de sensibilité culturelle en ajustant notre regard pour écouter et comprendre le point de vue des autres, en fonction de leur culture et leurs valeurs. Nous avons aussi appris à faire preuve d'humilité culturelle en remettant en question les lunettes avec lesquelles nous observons le monde pour nous mettre à la place des autres. Nous nous sommes aussi montrées curieuses en essayant de comprendre les différences culturelles pour trouver des solutions.

Attitudes en contexte de protection de la jeunesse. Notre milieu de stage nous a permis d'acquérir une responsabilité et une autonomie professionnelles nécessaires à la pratique. Notre superviseur nous a donné la liberté d'intervention nécessaire pour ce faire. Cela nous a aussi permis de faire preuve de créativité et d'adaptabilité, car nous avons rencontré plusieurs difficultés qui ont nécessité une certaine spontanéité. En outre, nous avons approché l'intervention auprès de

personnes en contexte de grande vulnérabilité avec empathie, respect, objectivité et écoute. Nous avons ainsi appris à laisser place aux jeunes en les encourageant à trouver des solutions à leurs difficultés. Enfin, l'ouverture d'esprit et la maîtrise de nos émotions étaient aussi centrales à nos apprentissages en contexte interculturel et de protection de la jeunesse. Nous sommes intervenues dans des contextes qui pouvaient nous heurter, ce qui nous a permis de travailler ces deux attitudes.

Conclusion

Le développement d'une pratique spécialisée auprès des familles issues de l'immigration en contexte de protection de la jeunesse a impliqué de nombreux obstacles. Nous avons dû adapter le projet afin de le rendre plus flexible et réaliste. La qualité des interventions menées et les modifications apportées nous ont permis d'approfondir suffisamment la pratique interculturelle et de mettre en œuvre notre outil d'intervention culturellement adapté. La consultation ethnoculturelle et la collaboration sur des dossiers ethnoculturels complexes ont été deux approches que nous avons trouvées particulièrement utiles. L'essai permettra d'approfondir la pertinence de notre pratique spécialisée et d'un outil d'intervention interculturel dans différents contextes. Par ailleurs, les modifications se sont amorcées en raison du manque de disponibilité des familles et des intervenant.e.s, du manque de collaboration, ainsi que du contexte non volontaire qui engendrait une réticence chez les usagers et les intervenant.e.s. Dans l'essai, nous traiterons des difficultés à développer notre outil dans un contexte d'intervention non volontaire. Nous analyserons les impacts du contexte d'autorité sur la participation des familles et sur leur capacité de mobilisation. L'approche interculturelle et le récit biographique ont été deux approches privilégiées. Nous les avons adaptées au contexte de la protection de la jeunesse pour ainsi développer notre outil d'intervention. L'essai traitera donc de notre outil d'intervention, sous l'angle de l'approche interculturelle et du récit biographique, dans un contexte d'intervention complexe et autoritaire. Cela étant dit, des enjeux organisationnels et liés aux intervenant.e.s doivent aussi être considérés lors de la pratique interculturelle en contexte de protection de la jeunesse. L'essai présentera une analyse approfondie de ces enjeux et des solutions envisagées pour y remédier.

Références

- Centre for Research & Education on Violence against Women & Children. (2017). *Cultural Competence Self-Assessment Checklist*. Citoyenneté et Immigration Canada. <http://rapworkers.com/resources/cultural-competence/>
- Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire (CJM-IU). (2015). *À propos du CJM-IU*. <http://icijechangelemonde.com/a-propos>
- Goode, T.D. (2009). *Promoting Cultural and Linguistic Competency: Self-Assessment Checklist for Personnel Providing Primary Health Care Services*. National Centre for Cultural Competence. <https://nccc.georgetown.edu/documents/Checklist%20PHC.pdf>
- Gouvernement du Canada. (2021). *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents : Résumé et historique*. <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/jj-yj/outils-tools/hist-back.html>
- Gouvernement du Québec. (2018, 23 janvier). *Intervention du DPJ à la suite d'un signalement* <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/enfance/protection-de-la-jeunesse/intervention-du-dpj-a-la-suite-d-un-signalement>
- Institut universitaire Jeunes en difficulté. (2019, 11 novembre). *Quiz: Défis et expérience des familles immigrantes en protection de la jeunesse* [vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=2QOESSGSIsC>
- Légis Québec. (2021, 31 octobre). *Loi sur la protection de la jeunesse*. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-34.1>
- Montgomery, C. et Lamothe-Lachaine, A. (2012). *Histoires de migration et récits biographiques. Guide de pratique pour travailler avec des familles immigrantes*. Centre de santé et de services sociaux de la Montagne. <https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/Histoires-de-migration-et-récits-biographiques.pdf>
- Rachédi, L. et Taïbi, B. (2019). *L'intervention interculturelle*. [3^e éd.]. Chenelière Éducation.
- Roy, G. (2003). *Pratique sociale interculturelle au SARIMM*. CLSC Côte-des-Neiges : Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3639758?docref=y6Iluf1wKF6CaCde8mbQVQ>
- SHERPA. (2021). *Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle* [formation en ligne]. Environnement numérique d'apprentissage. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/2021/10/Intervenir_immigration_diversite_formation.pdf

Appendice B

Lexique conceptuel

Migrant, immigré et immigrant

Le concept *migrant* est souvent utilisé comme un terme parapluie qui regroupe tous les « étrangers ». Cependant, des distinctions sont à faire entre les différentes « catégories d'immigration ». Parallèlement, l'*immigré* est souvent défini à travers son origine culturelle, sans considérer les processus migratoires et les changements culturels entrepris. Dans le même ordre d'idée, au sein des familles, la migration peut prendre place sur plusieurs générations (Cohen-Emerique, 2015, p.73). Au sens plus large, *migrant* fait souvent référence à la personne qui a quitté son pays d'origine, alors qu'*immigrant* réfère à celle qui est dans le pays d'accueil. Dans cet essai, nous faisons référence aux deux concepts de façon interchangeable, car l'immigrant est aussi un migrant.

Diversité ethnoculturelle et ethnie

La *diversité ethnoculturelle* est une réalité de la société québécoise contemporaine. Elle est constituée par les groupes sociaux caractérisés par un sens d'identité collective, partageant un patrimoine culturel qui entretient des traditions communes et distinctes telles que la langue ou la religion, évoluant dans un contexte social plus vaste (SHERPA, 2021). Certains écrits font référence à la diversité culturelle. Puisque le terme « ethnoculturel » est utilisé par notre milieu de stage, nous avons opté pour celui-ci dans l'essai. Nous faisons aussi référence à l'*ethnie* qui englobe l'appartenance ethnique des individus et les modèles culturels qui caractérisent le groupe. Plusieurs chercheurs préfèrent parler de diversité plutôt que d'ethnicité, pour englober des critères comme la religion ou l'orientation sexuelle, mais nous ne considérons pas ce concept suffisamment rigoureux. Le terme « ethnie » nous permet ainsi de déconstruire la « diversité ». Nous faisons référence séparément à la religion, la culture, l'ethnie, etc. Certains auteurs diront que le terme « ethnie » est souvent associé à la « race », ce qui ramène à son caractère péjoratif (Meintel, 1993 dans Caron, 2021; Caron, 2021). Lorsque nous abordons l'ethnie, nous faisons référence au groupe ethnique d'appartenance ou d'origine pour de simples visées d'analyse. Nous n'avons aucune intention de placer les personnes dans des catégories auxquelles elles ne s'identifient pas.

Identité

L'*identité* est définie comme un ensemble de caractéristiques physiques, psychologiques, morales, juridiques et culturelles à partir desquelles la personne peut se définir, se présenter et se connaître, ou à partir desquelles les autres peuvent la définir, la situer ou la reconnaître. L'identité peut être soit assignée (idée que l'entourage se fait de qui on est), soit affirmée (celle que nous assumons en tant qu'individu). Dans le cadre de cet essai, nous référons également à l'*identité/appartenance ethnoculturelle* qui correspond à un sentiment d'appartenance à l'égard d'un ou plusieurs groupes ethnoculturels. Celle-ci est basée sur la croyance partagée par un groupe qu'il possède une mémoire collective, ce qui contribue à solidariser les membres entre eux (SHERPA, 2021).

Culture et interculturel

Le concept de *culture* regroupe les modes de vie, les traditions, les systèmes de représentation, les croyances et les symboles. Elle comporte des parties visibles (langue, comportement, vêtements, nourriture) et invisibles (valeurs, croyances, perceptions, façons de penser). La culture est en grande partie inconsciente, universelle, diversifiée, partagée, organisée, héritée socialement, en constante transformation et englobante. Il s'agit donc d'un construit social

fluide et changeant. Nous devons prendre conscience que la culture dont chacun hérite a subi des adaptations et des transmissions. Nous devons considérer les processus d'acculturation (Cohen-Emerique, 2015; SHERPA, 2021).

Migration et parcours migratoire

La *migration* représente l'action de se déplacer, de changer de pays. Cela réfère au processus de changement qui prend place lorsqu'un individu émigre d'un endroit pour immigrer dans un autre. Le *parcours migratoire*, quant à lui, fait référence au processus de migration qui se fait en plusieurs étapes : pré-migration (situation dans le pays d'origine, motivations et décisions du départ), migration (déplacements) et post-migration (conditions dans le pays d'accueil et obstacles) (SHERPA, 2021).

Statut d'immigration

Au Québec, l'immigration est divisée en quatre catégories : immigration économique, regroupement familial, réfugiés et personnes en situation semblable, autres immigrants (Bélanger, 2020). La catégorie des réfugiés est subdivisée en cinq sous-groupes : réfugiés pris en charge par l'État, parrainés, reconnus sur place, membres de la famille des réfugiés reconnus sur place et autres. Entre 2014 et 2018, la province a accueilli 39 885 personnes réfugiées (Bélanger, 2020). D'ailleurs, alors que l'immigrant « régulier » peut retourner dans son pays d'origine en tout temps, cela n'est pas le cas d'une personne réfugiée qui a été forcée de quitter son pays. Ces personnes se retrouvent donc dans un contexte de grande vulnérabilité pré- et post-migration (CUNESCO, 2019).

Cet essai porte un intérêt particulier aux familles d'immigration récente et/ou réfugiées. Bien qu'il n'y ait pas de consensus dans la littérature quant à la période allouée à l'immigration récente, nous reconnaissons les dix premières années depuis l'arrivée au Canada. Ce choix est davantage pratique que conceptuel, car les participants correspondent à cette période. En ce qui concerne le terme *réfugié*, la Convention de Genève relative au statut des réfugiés reconnaît comme réfugiée toute personne qui craint d'être persécuté sur la base de sa « race », sa religion, sa nationalité, son appartenance à un certain groupe social ou ses opinions politiques. Une personne qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité, mais qui ne peut pas réclamer la protection de ce pays est également reconnue comme réfugiée (ONU, 1951 dans SHERPA, 2021). Au Canada, une personne réfugiée peut soit avoir été sélectionnée à l'étranger par le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, soit avoir fait une demande d'asile une fois en territoire canadien (SHERPA, 2021). Dans le cadre de cet essai, les familles réfugiées sont celles arrivées au Québec à travers la catégorie d'immigration humanitaire et qui ont actuellement ou ont déjà eu ce statut légalement. En raison de la complexité du statut de demandeur d'asile, ces personnes ne sont pas considérées.

Choc culturel

Ce concept est défini comme un ensemble d'émotions et de réactions qu'une personne peut vivre lorsqu'elle est placée en dehors de son contexte socioculturel ou devant un référent culturel qui ne lui est pas familier. Souvent exprimé comme une perte de repères, le choc culturel peut aller de l'appréciation de la diversité à un rejet de la différence (SHERPA, 2021). Chez les personnes d'immigration récente, le choc culturel peut avoir un impact sur la santé mentale lorsqu'il implique un deuil de ce qui était familier, une dévalorisation personnelle, l'isolement ou le rejet de sa communauté. Chez les intervenant.e.s, celui-ci peut engendrer des incompréhensions et des blocages (SHERPA, 2021).

Intégration, période d'adaptation et acculturation

Certains auteurs associent l'*intégration* et l'*insertion*, en désignant l'intégration comme l'insertion des nouveaux arrivants dans les structures économiques, sociales et politiques de la société d'accueil (Abou, 1990 dans Rachédi et Taïbi, 2019). Le concept d'*intégration* est porteur d'une connotation péjorative, car il est perçu comme une imposition des normes dominantes. Cohen-Emerique (2015) précise que l'intégration est une dynamique sociale qui veut combattre les mécanismes d'exclusion. Elle ne doit pas être perçue comme un problème, mais plutôt comme un processus collectif. L'intégration est un processus complexe, bidirectionnel et non linéaire qui peut varier selon les trajectoires d'immigration. Il engage autant la personne immigrante que la société d'accueil (SHERPA, 2021).

Durant ce processus, toutes les personnes immigrantes vivent également une *période d'adaptation* durant laquelle elles s'intègrent dans la société d'accueil, s'adaptent aux normes et aux valeurs de celle-ci, apprennent la langue, etc. La notion d'*adaptation* est définie comme un processus durant lequel l'individu modifie ses attitudes et son comportement afin de s'insérer dans le milieu social dans lequel il se trouve. Il s'agit d'une habitude au milieu physique ainsi qu'aux façons de se comporter, de dire et de penser de la société d'accueil. Nous devons préciser que tous les membres de la famille immigrante vivent ces adaptations, et ce, à des rythmes différents (Rachédi et Taïbi, 2019). Une multitude de facteurs peuvent influencer l'intégration et le processus d'adaptation (ex. problèmes de santé mentale, exclusion sociale, statut d'immigration, politiques en matière d'immigration, non-maîtrise de la langue, discrimination et déqualification personnelle) (SHERPA, 2021).

Au croisement de ces deux processus se trouve l'*acculturation* qui est définie comme un ensemble de phénomènes qui résultent du contact continu et direct entre des groupes d'individus de cultures différentes, ce qui a provoqué des changements dans les deux groupes impliqués (Rachédi et Taïbi, 2019). Elle implique à la fois une dynamique de transformation, d'adaptation et d'insertion. Cela engendre une forme d'échange qui est souvent inégal, puisque l'acculturation est conditionnée par la nature des contacts (rapports de pouvoir, relations dominant-dominé, situation d'infériorité, etc.). L'acculturation est donc souvent associée à une période de stress qu'on nomme le *stress d'acculturation*. Celui-ci peut se manifester par l'anxiété, la dépression, les questionnements identitaires, le sentiment d'être exclu, etc. Plusieurs personnes parviennent à gérer ce stress, notamment grâce à leurs réseaux et leur environnement (Rachédi et Taïbi, 2019).

Famille

Cet essai porte un intérêt particulier aux familles d'immigration récente et réfugiées. Nous faisons référence à la *famille* tout en reconnaissant les connotations (monoparentales, recomposées, traditionnelles, avec des parents du même sexe, etc.) accordées à cette notion dans le contexte de la société québécoise. La notion de famille inclut les enfants et leurs tuteurs légaux, généralement les parents. Nous définissons donc les familles d'immigration récente et réfugiées de la façon suivante : les enfants et leurs tuteurs légaux qui ont la résidence permanente, avec un statut de réfugié ou non, qui résident au Canada depuis moins de dix ans et qui ont une identité commune basée sur la culture, la langue, l'ethnie ou la religion. Nous incluons également dans la famille tous les membres qui vivent sous le même toit (ex. des grands-parents) et qui ne font pas nécessairement partie de l'immigration permanente, mais qui jouent un rôle significatif dans la vie de la famille.

Appendice C

Outil d'intervention interculturel

GUIDE POUR UNE INTERVENTION CULTURELLEMENT ADAPTÉE AU SEIN DES SERVICES DE PROTECTION DE LA JEUNESSE



Destiné aux professionnel.le.s appelé.e.s à intervenir auprès des familles issues de l'immigration recevant des services au
Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire

CONTENU DU GUIDE

Explications et consignes d'usage

Mise en garde et pièges à l'intervention en contexte interculturel

Cadre d'analyse interculturelle de la situation familiale et des besoins de l'enfant/adolescent.e

EXPLICATIONS ET CONSIGNES D'USAGE DU GUIDE

Ce guide a été élaboré dans le cadre d'un projet d'intervention à la maîtrise en travail social dont l'objectif est de développer une *pratique spécialisée* auprès des *familles d'immigration récente et réfugiées* recevant des services en protection de la jeunesse. Bien que le guide vise à soutenir l'intervention des professionnel.le.s œuvrant au sein des services de protection de la jeunesse, le *jugement professionnel* et des *compétences culturelles* sont nécessaires.

Ainsi, ce guide *pose les balises d'une intervention culturellement adaptée* auprès des familles issues de l'immigration prises en charge par les services de protection de la jeunesse au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire. Il doit servir à peaufiner la pratique des intervenant.e.s *en complémentarité aux autres moyens d'intervention*. Pour vous soutenir dans votre usage de ce guide et dans votre pratique en contexte interculturel, veuillez vous référer aux consignes d'usage et mises en garde ici-bas.

CONSIGNES

Utiliser son jugement professionnel. Ce guide est complémentaire à votre pratique.

Suivre une formation interculturelle. Le guide ne se substitue pas à la formation.

Développer les connaissances de base sur l'intervention auprès des familles issues de l'immigration.

Avant toute intervention en contexte interculturel, entamer un processus de réflexion et de décentration sur vos biais culturels et votre cadre de référence.

Ajuster les outils présents dans ce guide en fonction du contexte et du vécu unique de chaque famille. Les outils ne doivent pas devenir des automatismes.

Utiliser le cadre d'analyse interculturelle en guise de soutien à l'intervention. Ce cadre vous propose des éléments importants à explorer avec les familles d'immigration récente et réfugiées, afin de vous permettre à mieux saisir leur situation problème, sans toutefois se vouloir exhaustif.

Avoir recourt au cadre d'analyse interculturelle pour obtenir un éclairage sur la situation et des pistes d'intervention nouvelles, en vue d'émettre des rapports d'analyse complets et culturellement sensibles.

Mise en garde, pièges et consignes pour l'intervention en contexte interculturel¹⁰

- La *signification de certains mots* peut varier d'une culture ou d'un pays à l'autre.
- Les *généralisations* peuvent ouvrir la porte à des stéréotypes, des préjugés et des pratiques discriminatoires. Il est important d'adopter une *approche personnalisée, libre de préjugés*, permettant de prendre en compte les réalités et besoins de chacun.
- Toutes les personnes immigrantes vivent une *période d'adaptation*. Les expériences pré, péri et post-migration influencent cette période.
- Des *obstacles et des zones d'incompréhensions* peuvent complexifier l'intervention.
- Les *services offerts et l'accès aux soins de santé varient selon le statut et la catégorie* d'immigration. Il est important de connaître les différents services accessibles aux familles issues de l'immigration.
- Certaines personnes sont exposées à une plus grande vulnérabilité, selon leur catégorie d'immigration. Peu importe son statut et sa catégorie d'immigration, chaque personne a un *parcours migratoire unique*.
- Les *facteurs de vulnérabilité et de protection* sont à considérer dans vos interventions auprès des personnes en processus d'intégration.
- Le *processus d'intégration n'est ni linéaire, ni une finalité*. Il dépend de multiples contextes et peut être influencé par une multitude de choix et de contraintes.
- Les *connaissances de divers groupes ethnoculturels* sont un atout pour une intervention clinique de qualité, mais ne sont pas suffisantes en soi.
- Toute personne a une *culture*. Se questionner sur *ses propres référents culturels* permet de mieux comprendre les dynamiques et mène à une intervention clinique de qualité.
- Une *pratique réflexive et positive* est recommandée pour une intervention de qualité.
- L'*espace d'intervention n'est pas neutre*. Il est influencé par des perceptions et des référents culturels.
- Pour une intervention de qualité, la *prise en compte de ses propres facettes identitaires et de son cadre de référence*, ainsi que ceux de l'autre personne, est nécessaire pour mieux intervenir.
- Les *réactions défensives* peuvent nuire à l'intervention. Une *pratique réflexive*, incluant la *décentration*, permet de se recentrer sur la situation de la personne.
- Une alliance thérapeutique de qualité implique de *tenir compte des obstacles à la communication* et de construire des ponts pour une *compréhension mutuelle*.

¹⁰ Inspiré de la formation en ligne « Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle » mise sur pieds par l'Institut universitaire SHERPA. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/2021/10/Intervenir_immigration_diversite_formation.pdf

Cadre d'analyse interculturelle de la **situation familiale et des besoins de l'enfant/adolescent.e**

*Pour les familles ayant connu un parcours d'immigration*¹¹

« En toile de fond du processus d'évaluation, la souplesse d'utilisation d'une grille d'expertise permet de guider l'adaptation du travail social auprès des populations immigrantes en aidant l'intervenant et le client à identifier les sources d'incompréhension potentielles, à créer un lieu d'échanges et de recherche mutuelle de sens, et à repérer, sans toutefois les stigmatiser, des différences et des similitudes. » (Rachédi et Taïbi, 2019, p.207)

PRÉAMBULE

Ce cadre fournit les balises aux intervenants qui doivent analyser la situation familiale des familles immigrantes ou réfugiées. Elle peut, par exemple, être utilisée pour compléter l'*analyse de la situation familiale et les besoins de l'enfant/adolescent.e* lors de la démarche de concertation (SP-066) ou pour réaliser l'*étude de la situation sociale de l'enfant/adolescent.e* (SP-065). Elle vise à permettre à l'intervenant d'adopter un cadre d'analyse global menant à une orientation **culturellement sensible**. Elle a pour objectifs de :

- Intégrer les dimensions psychosociales de la migration et de l'exil dans l'évaluation habituelle des situations problèmes afin de mieux les cerner.
- Contextualiser le parcours migratoire d'une personne.
- Comprendre les différences entre le cadre de références (valeurs, croyances, pratiques religieuses, culture, etc.) de la famille et de l'intervenant.
- Prévenir les situations d'exclusion sociale et de malentendu.
- Réussir à bâtir une relation qui a du sens pour l'intervenant et pour la personne aidée.

Toute **pratique interculturelle** commence par la prise de conscience de son propre cadre de références. Le canevas d'analyse interculturelle a été construit pour *donner accès à l'univers culturel, à l'histoire personnelle et à l'expérience migratoire des familles*. En plus de considérer certaines variables associées à toute pratique interculturelle, le canevas permet de *repérer les zones de fragilités* et d'apporter un éclairage nouveau sur une situation problématique vécue par les familles immigrantes ou réfugiées (Rachédi et Taïbi, 2019). Chacune des sections comporte des questions permettant d'obtenir des renseignements essentiels à l'analyse.

Avant d'entamer toute intervention auprès d'une clientèle immigrante ou réfugiée, nous suggérons à l'intervenant.e de *suivre une formation interculturelle*, afin de développer ses connaissances culturelles et d'entamer une *prise de conscience de son propre cadre de références*, ses valeurs personnelles et professionnelles, ses biais culturels, etc.

¹¹ Inspirée de la grille d'évaluation en approche interculturelle de Rachédi et Taïbi (2019) *L'intervention interculturelle*. [3^e éd.] et de Roy (1996)

Cadre d'analyse interculturelle de la situation familiale et des besoins de l'enfant/adolescent.e

La seule recherche du cadre identitaire de ces jeunes et leurs familles n'est pas suffisante pour arriver à une interaction interculturelle complète. Tous les acteurs impliqués doivent aussi amorcer un travail de « décentration » vis-à-vis leur propre cadre de références (Roy, 1996).

CONSIGNES D'USAGE

Le canevas a été divisé en sections. Cela a pour but d'identifier facilement les éléments à prioriser afin de faciliter l'analyse de la situation.

Les sections sont là uniquement à titre indicatif. Votre jugement professionnel demeure votre meilleur outil.

Nous vous recommandons de porter attention à la préparation à l'intervention. Une simple recherche documentaire peut vous permettre d'adopter des attitudes favorables à l'établissement d'un lien de confiance et ainsi éviter de faux pas.

Même si vous ne répondez pas à tous les éléments, l'important est d'avoir adopté une lecture culturellement sensible qui contribue à une analyse globale de la situation, à une identification adéquate des besoins et à l'élaboration d'objectifs concrets.

Identification de l'enfant/adolescent.e

Nom : _____ Prénom : _____
 Date de naissance : _____ Scolarité : _____
 Adresse : _____ Téléphone : _____
 Masculin Féminin Autre : _____ Préfère ne pas répondre

Date du signalement : _____ **Motifs de signalement retenus :** _____
Date de début de la prise en charge : _____ **Si placement, date de début :** _____
Motifs de compromission retenus : _____

Milieu de vie : Milieu familial Tiers significatif Famille d'accueil Ressource intermédiaire
 Foyer de groupe Centre de réadaptation Appartement supervisé Autre

Nom, Prénom de la mère : _____ Pays de naissance : _____
 Nom, Prénom du père : _____ Pays de naissance : _____

Pays de naissance : _____ **Ville de naissance :** _____
 Appartenance ethnique : _____ Culture d'appartenance : _____
 Pratique religieuse ou spirituelle, s'il y a lieu : _____

Langue maternelle (ou dialecte) : _____ **Langue(s) parlée(s) :** _____

Niveau de français : Débutant Intermédiaire Avancé

Date de départ du pays d'origine : _____ **Date d'arrivée au Québec :** _____

Statut d'immigration : Résident permanent Résident temporaire Réfugié Demandeur d'asile
 Citoyen canadien Sans statut Autre : _____

Catégorie d'immigration : Immigration temporaire (travailleurs, étudiants, visiteurs) Immigration humanitaire (de refuge) Immigration économique Réunification familiale

Préparation : éléments à explorer préalablement à l'intervention

Avant une première intervention auprès des familles, il est important de *s'informer sur la culture et la situation sociopolitiques du pays d'origine*, les traditions, les mœurs, les pratiques, les styles de communication, la religion, ainsi que tout autre élément général associé au pays ou à la culture d'origine de la famille. Bien que ces éléments soient généraux, ils permettent d'avoir des **connaissances de base pour entamer une intervention culturellement adaptée**. Ces connaissances sont nécessaires à votre intervention, mais gardez en tête l'importance *d'éviter les généralisations*. Nous avons élaboré quelques questions pour vous guider dans votre recherche, bien que celles-ci ne soient pas exhaustives.

1. Données factuelles générales en lien avec le contexte migratoire

Quel est le *pays d'origine* des parents et du jeune ?

Quel est le *statut d'immigration* des parents et du jeune ? Les parents ont-ils le même statut ?

Dans quelle *catégorie d'immigration* se situent les parents et le jeune ?

Quelle *langue ou dialecte* parlent les parents et le jeune¹² ? Quel est leur niveau de français ou d'anglais ? Serait-il pertinent d'être accompagné par un interprète ?

2. Contexte culturel, ethnique et religieux dans le pays d'origine

Quels sont les différents *groupes ethniques, culturels ou religieux* dans le pays d'origine ?

Quelle est l'*appartenance ethnique* des parents et du jeune ?

Quelles sont les différentes *religions dans le pays* ? Quelle est l'influence de la religion ?

Quels sont les *codes culturels* du pays d'origine ? Et ceux de la famille ?

Quelles sont les *pratiques de courtoises générales* (salut, accueil des invités, façons de s'adresser aux hommes/femmes/aînés, etc.) de la culture ou société d'origine ?

Quels sont les *styles et codes de communication* du pays et de la culture d'origine ?

Serait-il pertinent d'être accompagné par un *interprète* pour mieux saisir les codes culturels¹³ ?

Quels *fêtes et événements religieux ou culturels* sont pertinents à considérer ?

3. Contexte sociopolitique dans le pays d'origine¹⁴

Données factuelles générales en lien avec le système politique en place

Quelle est la *forme de gouvernement actuel* (monarchie, démocratie, autocratie, etc.) ? En quoi celle-ci a changé au cours du dernier siècle¹⁵ ?

Qui est le *leader politique actuel* ? Quelle est son influence sur le peuple ? Est-ce qu'il a été élu par le peuple ou imposé ?

Quelle place occupe la *religion dans la sphère politique* (ex. État laïque vs théocratie)¹⁶ ?

Quelles sont les *tensions sociales ou politiques* actuellement ? Est-ce qu'il y a des conflits ?

Qui est l'*autorité responsable* d'implémenter et de faire respecter la loi ?

¹² Garder en tête que la rareté de certaines langues ou dialectes peut rendre la recherche d'un interprète plus ardue. Il peut s'avérer nécessaire de développer des modes de communication qui vont au-delà de la langue.

¹³ Il est important de s'assurer qu'il connaît et saisit bien les codes culturels et les styles de communication de la famille.

¹⁴ Ces éléments permettent de mieux saisir les dynamiques d'interaction de la famille avec les structures de l'État (Ex. Une famille qui a fui le pays d'origine en raison du gouvernement pourrait être méfiante envers les services publics).

¹⁵ Dans certains contextes, cet aspect peut avoir exercé une influence sur la décision de migrer.

¹⁶ Contrairement au Québec, la religion occupe une place centrale sur la sphère politique et sociale dans plusieurs pays.

Données factuelles générales en lien avec la société et la culture d'origine

Quelles sont les différentes **classes sociales** dans le pays d'origine (castes, hiérarchie, groupes ethniques, etc.) ? À quelle classe sociale appartenait la famille ?

Quels **groupes sont minoritaires** ? Est-ce que la famille appartenait à l'un de ces groupes ?

Quels sont les **conflits potentiels entre sous-groupes** ? Quels sont les impacts sur la famille ?

Est-ce que certains groupes sociaux subissent des **formes d'oppressions sociales ou étatiques** ?

Quelles sont les **lois et politiques** en matière de droits des femmes, droits de l'enfant, violence conjugale, mariage, droits des personnes LGBTQ+, etc. ?

Quelle **place est accordée aux enfants** ? Quels sont leurs **droits** ? Comment sont-ils protégés¹⁷ ?

4. **Croyances, visions du monde et valeurs du pays et de la culture d'origine**

Quelles sont les **valeurs dominantes** du pays et du groupe d'appartenance de la famille ?

Quelles sont les **valeurs et méthodes éducatives** prônées en lien avec l'éducation des enfants ?

Quelles sont les croyances et les valeurs entourant le **bonheur**, le **destin**, les **relations humaines**, la **société**, les **problèmes**, la **santé**, la **maladie**, la **mort** ?

Quelle est l'**importance du groupe** par rapport à l'individu ?

De quelle façon les gens préfèrent-ils **entrer en contact** ?

5. **Informations sur le quartier**

Quels sont les différents **milieux de vie dans le pays d'origine** (ex. ville, bidonville, région) ?

Dans quel **quartier** vit la famille actuellement ?

Quels sont les **organismes communautaires** dédiés aux familles immigrantes ou à leur communauté d'appartenance établis dans le quartier ?

Première rencontre (prise de contact) : éléments à explorer en priorité

1. **Portrait général de l'enfant**

Données factuelles générales en lien avec le contexte migratoire

Quand est-il **arrivé au Québec** ? Est-ce qu'il a dû quitter ses parents biologiques ?

Comment le jeune **comprend-il son statut d'immigration** ? Se sent-il à l'aise avec celui-ci ?

Domaine sociorelationnel : volet intégration à l'école

Est-ce que le jeune est en **classe d'accueil** ? Quand pourra-t-il intégrer une classe régulière ?

Comment se déroule l'**apprentissage de la langue** pour le jeune ? Est-ce que cela affecte sa capacité à entrer en relation avec les autres ?

2. **Caractéristiques personnelles des parents**

Comment se déroule l'**intégration sur le marché de l'emploi** ?

Occupent-ils un **emploi** maintenant ? Si oui, quel est-il ?

S'agit-il du même emploi qu'ils occupaient dans leur pays d'origine ?

¹⁷ Dans un grand nombre de pays, un système de protection de la jeunesse n'existe pas. En l'absence d'un tel système, la protection des enfants tient de la sphère familiale, de la communauté ethnique ou religieuse, etc. Dans plusieurs endroits au monde, les enfants ne détiennent pas de droits et appartiennent uniquement aux parents, jusqu'à majorité ou jusqu'au mariage. Il est important de s'informer sur ces éléments afin de comprendre la perception des familles immigrantes du système de protection de la jeunesse québécois.

3. Caractéristiques sociales des parents, de l'enfant et de la famille

Le contexte migratoire : mode de vie dans le pays d'origine

Quel **métier** exerçaient les parents dans le pays d'origine ?

Quelle **religion** pratiquait la famille ? Quel type de soutien religieux recevait-elle ?

Quelle est l'**appartenance ethnique** de la famille ?

Croyances, visions du monde, valeurs

De quelle façon la famille préfère-t-elle **entrer en contact** ?

À quelle **religion** adhère la famille **actuellement** ? Sont-ils pratiquants ?

4. Informations sur la composition du réseau de l'enfant et des parents

Type de soutien apporté et qualité du soutien

Qui peut **accompagner le jeune et les parents** dans leurs démarches, lors de l'intervention ?

Qui **soutient la famille dans l'intégration** et l'adaptation dans la société d'accueil ?

5. Histoire familiale

Le contexte migratoire (modalités de migration)

○ **Contexte de départ** (pour le père, la mère, les enfants)¹⁸ : Quel est-il ?

Comment s'est opéré le parcours migratoire ? Est-ce que la famille est partie ensemble ?

Était-ce un départ volontaire ou forcé ?

○ **Contexte d'arrivée** (pour le père, la mère, les enfants) : Quel est-il ?

Attendait-on la famille ou l'un de ses membres ? Qui les a accueillis et comment ?

Quelle est la situation financière de la famille ? En quoi diffère-t-elle du pays d'origine ?

Quels **papiers importants et diplômes** (ex. certificat de naissance) ont été conservés ou perdus en cours de route ?

Intervention à court terme : éléments à explorer en moins d'un mois

Cette section devrait aborder tous les éléments prioritaires et pertinents pour la situation de compromission permettant de dégager des pistes de solutions et d'interventions rapides. Elle est essentielle à l'analyse interculturelle, mais demeure la base pour une vision globale et complète.

1. Portrait général de l'enfant

Données factuelles générales en lien avec le contexte migratoire

À quelle **religion** adhère le jeune ? Est-il pratiquant ?

À quel **milieu socioculturel** appartient-il ou s'identifie-t-il ?

Quel est son **rang relativement à la fratrie** ?

Investigation sur les visions du monde et sur les valeurs du jeune

De **quelle façon entre-t-il en contact** avec les gens en général ?

Quelle est l'**importance du groupe** dans la vie de ce jeune ?

Domaine personnel : volet développement affectif

¹⁸ Certaines familles ne quittent pas ensemble. Le contexte de départ et d'arrivée peut donc être différent.

Quelles sont les *périodes d'instabilité* qu'a connu le jeune (pertes, décès, transitions, etc.) ?

A-t-il connu des *événements traumatiques* (guerres, persécution, fuite, deuils, mort, etc.) ?

Comment a-t-il vécu la *migration* ?

Quels *impacts* ces éléments ont eus sur son *développement affectif* ?

Domaine sociorelationnel

○ Volet intégration familiale : liens familiaux, interactions, relations familiales

Comment compose le jeune avec les *valeurs* de sa famille et celles de la société d'accueil ?

Comment s'*adapte*-t-il à la société d'accueil ?

De quel ordre sont les *tensions familiales* liées aux *différences d'adaptation*¹⁹ ?

○ Volet intégration à l'école, des groupes d'amis, des groupes de loisirs

A-t-il attendu longtemps à son arrivée avant d'*intégrer le milieu scolaire* ?

Comment se sent-il par rapport à l'*intégration scolaire* dans le pays d'accueil ?

2. Caractéristiques personnelles des parents

Quelles sont leurs *capacités et stratégies d'adaptation* (ex. contrôle de soi, capacité de régler les conflits, capacité de résoudre des problèmes, gestion du stress, de demander de l'aide, etc.) ?

Quelles sont leurs *capacités et stratégies d'adaptation liées à la migration et l'intégration* ?

Comment se déroule l'*adaptation* dans le pays d'accueil ?

Vivent-ils du *stress d'acculturation*²⁰ ? Quels *chocs culturels* ont-ils connu ?

Les parents ont-ils suivi des *cours d'apprentissage du français ou de l'anglais* ?

3. Caractéristiques sociales des parents, de l'enfant et de la famille

Le contexte migratoire : mode de vie dans le pays d'origine

Si les parents ont des appartenances ethniques différentes, quels sont les impacts sur la famille ?

La famille avait-elle un *statut de minoritaire* dans son pays d'origine ?

À quelle *classe sociale* appartiennent-ils ? Les parents sont-ils issus de la même classe sociale ?

Croyances, visions du monde, valeurs

Quel est le *type d'autorité* dans la famille ?

Quel est le *rôle de chacun* des membres ?

Expériences post-migratoires (dans la société d'accueil)

Comment se déroulent l'*intégration et l'adaptation* dans la société d'accueil ?

Quelle est la *perception de la famille des institutions* de la société d'accueil ?

Quels *services* la famille a accédés depuis son arrivée ? Quelle est leur perception de ceux-ci ?

4. Informations sur la composition du réseau de l'enfant et des parents

Réseau familial (personnes et groupe d'appartenance composant le réseau familial)

¹⁹ Toute personne immigrante connaît une période d'adaptation durant laquelle elle se familiarise avec les lois, les valeurs, la langue de la société d'accueil. Cette adaptation est différente d'une personne à l'autre. Pour les enfants, elle se fait généralement plus rapidement que leurs parents, ce qui crée des différences d'adaptation.

²⁰ L'acculturation fait référence à l'interaction entre des groupes d'individus de cultures différentes qui engendre des changements dans les deux groupes. Les personnes immigrantes doivent souvent changer et se transformer pour s'adapter à la culture de la société d'accueil. L'acculturation est donc souvent associée à du stress.

Quel est le *réseau d'appartenance propre au jeune* dans le pays d'accueil ? Quel est le niveau d'appartenance (connaissances de la famille, même groupe, affinités, amitiés) ?

Quels sont les *réseaux d'appartenance* dans le pays d'origine, ici et ailleurs ?

À quelle *communauté culturelle* la famille a-t-elle un *sentiment d'appartenance* ? Est-ce que des membres de la famille sont en marge de celle-ci ?

Quelle est la *fréquence des contacts avec les réseaux* et quels sont les *moyens utilisés* (ex. voyage, téléphone, internet) pour entretenir des liens avec ceux qui sont restés là-bas²¹ ?

Quelles *pertes* ont connu les membres de la famille lors de l'arrivée dans le pays d'accueil²² ?

Les capacités et les excès concernant l'environnement, si pertinent

Quelle est l'*influence de la communauté d'appartenance* sur leur mode de vie, leurs décisions, leur intégration dans la société d'accueil ?

Quelle *forme de soutien* apporte cette communauté à la famille ?

Est-il pertinent d'*inclure la communauté dans l'intervention*²³ ?

S'il y a *isolement*, en quoi cela nuit-il aux capacités parentales ou au développement de l'enfant ?

5. Histoire familiale

Le contexte migratoire (modalités de migration)

○ Contexte de départ (pour le père, la mère, les enfants)

Comment le départ s'est-il organisé ?

Comment s'est prise la *décision de migrer* et qui l'a prise (conjoint, couple, famille) ?

Le *projet migratoire* était-il soutenu par toute la famille ou un seul de ses membres ?

Comment l'*enfant a-t-il été impliqué dans le processus de départ*²⁴ ? Était-il au courant ?

Est-ce la première fois que la famille quitte le sol natal ? Dans quel autre contexte ?

Y a-t-il eu un *séjour dans des pays intermédiaires* ou dans un *camp de réfugiés* ?

○ Contexte d'arrivée (pour le père, la mère, les enfants)

Comment a été vécue l'arrivée ?

À quelle *période de l'année* sont arrivés les membres et avec qui ?

Quelles sont les *séparations (forcées ou planifiées)* et les *ruptures affectives* importantes ?

○ Contexte sociopolitique dans le pays d'origine

Comment le jeune se représente-t-il la *situation dans son pays d'origine* ? Et les parents ?

Quel est l'impact sur lui, sa famille, sa communauté, de ce qu'il se passe dans son pays ?

Quels *bouleversements familiaux ou personnels* a pu engendrer le contexte sociopolitique du pays d'origine ? Quels en sont les impacts sur les dynamiques familiales ?

Est-ce que certains membres de la famille ont dû fuir en raison de leur position sociopolitique ?

Quels impacts cela a eu sur l'ensemble de la famille ?

²¹ Plusieurs membres de la famille peuvent être restés dans le pays d'origine mais ceux-ci continuent d'exercer une influence sur la famille. Les réseaux transnationaux doivent alors être considérés dans l'intervention.

²² Lors de la migration, plusieurs pertes matérielles, financières, relationnelles, etc. peuvent avoir lieu. Cela peut engendrer un sentiment de deuil et d'isolement chez la famille.

²³ Pour plusieurs familles, la communauté d'appartenance est leur lieu de vie ou leur réseau de soutien primaire. Dans les communautés plus collectives, l'influence du groupe est aussi très importante. Il peut alors être pertinent de travailler avec la communauté pour soutenir la famille.

²⁴ Souvent, les enfants ou les adolescents n'ont pas leur mot à dire devant un départ éventuel. Ce sont les parents ou la parenté qui, pour leur bien ou celui de la famille, les mettent devant le fait accompli.

- **Projet de retour au pays d'origine** : La famille se sent-elle « de passage » ? Et l'enfant²⁵ ? Réel ou mythique ? Possible ou impossible ? Quelles sont les raisons invoquées ?

6. Histoire de couple

Qui a eu l'idée de partir ? Qui a fait ce choix ? La *décision a-t-elle été prise en couple* ?

Quels *rôles occupent chacun au sein de la famille* ?

Comment s'est déroulé l'*ajustement des rôles* depuis l'arrivée au Québec²⁶ ?

7. Informations sur le quartier

Dans quel *quartier s'est installée la famille à l'arrivée* ? Pourquoi avoir choisi ce quartier ?

A-t-elle développé un *réseau dans le quartier actuel* ?

8. Compétences parentales des adultes responsables de l'enfant²⁷

Éléments culturels et migratoires à considérer

Que connaissent les parents des *valeurs de la société d'accueil* en lien avec l'éducation des enfants ? À quel degré partagent-ils ces valeurs ?

Que connaissent-ils du *système de protection de la jeunesse québécois* ?

Quelles sont les *méthodes éducatives* adoptées par les parents ?

Quel *type de soutien* à l'éducation des enfants les parents ont-ils perdu lors de la migration ? Quel type de soutien ont-ils maintenant ?

9. Positionnement en regard de la situation de compromission

Positionnement de l'enfant selon ses capacités à les formuler : sa perception de la situation

Comment l'enfant *perçoit-il l'intervenant et les services de protection de la jeunesse* ? S'il y a placement, comment l'enfant perçoit-il son milieu de vie ?

Y a-t-il un grand *écart linguistique et culturel* avec le pays d'accueil ?

Qu'est-ce qui le *choque sur le plan culturel* ? Qu'est-ce qui dépayse le plus ?

Comment *l'enfant voit-il la situation* ? Et les personnes significatives pour lui (ici ou ailleurs) ?

En quoi la situation aurait-elle été *semblable ou différente* si elle avait été vécue dans le *pays d'origine ou dans un contexte non migratoire* ?

- **Ses attentes** : ce que l'enfant aimerait voir apparaître comme changements dans sa situation
 - Les habiletés à acquérir que l'enfant identifie chez lui ou chez ses parents.
 - Le comportement à risque sur lequel il veut intervenir en premier.
 - Ses souhaits par rapport aux intervenants ou face à l'intervention.
- **Sa motivation (y compris l'étape de changement où il se situe)**
 - Est-ce qu'il y a désir de changement ou non et comment vous l'observez ?
 - Quels sont les *éléments migratoires ou culturels à prendre en compte* ?

²⁵ Le projet de retour au pays peut être influencé par le statut de la famille. Pour la migration forcée (de refuge), souvent, les personnes espèrent un jour retourner dans leur pays. Si la famille a un statut temporaire ou irrégulier, il peut y avoir un risque de retour au pays.

²⁶ Plusieurs familles doivent revoir leurs rôles familiaux, ce qui peut causer un grand stress au sein de la famille.

²⁷ Faire une lecture, en termes de forces et difficultés, de la façon dont les personnes responsables de l'enfant jouent leurs différents rôles auprès de lui.

○ Ses pistes de solution

Quelles sont les solutions privilégiées par l'enfant lui-même ? Et par ses proches ?
Quels *éléments de sa culture ou religion* le jeune désire-t-il intégrer dans les solutions ?

Positionnement des parents : leur perception de la situation

Qu'est-ce qui les *choque sur le plan culturel* ? Qu'est-ce qui dépayse le plus ?
Comment *voient-ils la situation* ? Et les personnes significatives pour eux (ici ou ailleurs) ?
En quoi la situation aurait-elle été *semblable ou différente* si elle avait été vécue dans le *pays d'origine ou dans un contexte non migratoire* ?
Comment les parents *perçoivent-ils l'intervenant et les services de protection de la jeunesse* ?
S'il y a placement, comment les parents perçoivent-ils celui-ci ?
Y a-t-il un grand *écart linguistique et culturel* avec le pays d'accueil ?

○ Leurs attentes : ce qu'ils aimeraient voir apparaître comme changement dans leur situation

Les habiletés à acquérir qu'ils identifient chez l'enfant, chez eux ou chez l'autre parent. Le comportement à risque sur lequel ils veulent intervenir en premier.
Leurs souhaits par rapport aux intervenants ou face à l'intervention.

○ Leur motivation (y compris l'étape de changement où ils se situent)

Est-ce qu'il y a désir de changement ou non et comment vous l'observez ?
Quels sont les *éléments migratoires ou culturels à prendre en compte* ?

○ Leurs pistes de solution

Quelles sont les solutions privilégiées par les parents ? Et par leurs proches ?
Quels *éléments de leur culture ou religion* les parents désirent intégrer dans les solutions ?

10. Génogramme

Le génogramme permet d'identifier rapidement les membres de la famille sur trois générations, qualifier leurs liens et identifier les éléments clés. Description graphique des liens biologiques, légaux et affectifs qui unissent les membres de la famille sur différentes générations. Il est important d'élaborer le génogramme en collaboration avec la famille, et cela dans les 30 premiers jours de l'intervention. Celui-ci peut servir de fil conducteur pour d'autres informations du canevas.

Composition du génogramme

1. Les faits : prénom, âge, sexe, statut d'immigration, frères/sœurs, rang dans la famille, etc.
2. L'organisation des faits : dates des unions, mariages, année et cause des décès, dates liées au parcours migratoire, composition de l'unité de résidence de l'enfant, etc.
3. La nature des relations entre les membres de la famille : relation proche, conflictuelle, mise à distance, etc. Pour la clientèle issue de l'immigration : influence de la famille demeurée dans le pays d'origine, liens avec la communauté culturelle dans le pays d'accueil, etc.
4. Les liens entre les faits, les réactions et les émotions. Identification de répétition de patterns. Ce point sera plus investi dans la partie « Analyse de la situation problématique ».

Intervention à moyen terme : éléments à explorer entre 1 mois et 6 mois

Cette section touche à tous les éléments qui permettent d'analyser en profondeur la situation familiale et qui contribuent au développement d'un lien de confiance avec la famille. Ces éléments sont essentiels pour une analyse interculturelle globale et complète.

1. Portrait général de l'enfant

Données factuelles générales en lien avec le contexte migratoire

De quel **milieu géographique** provient-il (c.-à-d. urbain, rural ou métropole, campagne, région)²⁸ ?

Dans quel milieu géographique habite-t-il actuellement ?

Est-ce le jeune avait déjà rencontré des réfugiés dans son pays ?

Comment se sent-il par rapport aux jeunes et à la société d'ici ?

Investigation sur les visions du monde et sur les valeurs du jeune

A-t-il eu l'occasion de **côtoyer des étrangers** quand il vivait dans son pays (enseignants, coopérants, diplomates) ? Quelle perception en avait-il ?

Comment le jeune **perçoit-il les Occidentaux** ? D'où proviennent ces perceptions ?

Domaine sociorelationnel

○ Volet intégration familiale : liens familiaux, interactions, relations familiales

Quelle est la **place du jeune dans la famille** ? Quelle est sa place au sein de la fratrie²⁹ ?

Comment décrit-il sa famille ?

Dans le pays d'origine, **vivait-il avec ses parents biologiques** ou avec quelqu'un de la parenté ? Et maintenant ?

Qui détenait l'**autorité** sur lui ? Qui la détient maintenant qu'il est sorti du pays ?

À quel **type d'autorité** est-il habitué (démocratique, centrale ou autoritaire) ?

À qui le jeune doit-il rendre des comptes³⁰ ?

○ Volet intégration à l'école, des groupes d'amis, des groupes de loisirs

Quelle **forme d'éducation** a reçu le jeune dans son pays d'origine ?

S'il allait à l'école, dans quelle année était-il ? Dans quelle année est-il maintenant ?

A-t-il connu des **interruptions dans son éducation**, lors des périodes de transition ?

Quels **loisirs** avait le jeune dans son pays d'origine ? A-t-il la possibilité de les maintenir ?

2. Caractéristiques personnelles des parents

Quelles sont les **études** faites dans le pays d'origine ? Quel **métier** exerçaient-ils ?

Ont-ils connu un **déclassement ou une perte du statut professionnel**³¹ ? Pour quelles raisons ?

Leurs **acquis, les diplômes et les expériences antérieures** sont-ils reconnus ici ?

²⁸ En fonction des perceptions et des sociétés, la définition de la campagne, la ville, la région n'est pas la même. Il faut ici considérer la perception du jeune.

²⁹ Il est utile de connaître les différentes structurations familiales existant dans le monde. Il est important de savoir si le jeune a des personnes qui dépendent de lui et comment il peut tenir ses engagements.

³⁰ Mettre cela dans le contexte des réseaux transnationaux : la figure d'autorité peut se trouver à l'étranger.

³¹ Il est fréquent que les personnes immigrantes ne puissent plus occuper le même emploi qu'elles occupaient dans le pays d'origine en raison de la non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience, ce qui peut engendrer un déclassement socio-professionnel qui a un impact considérable sur les dynamiques familiales.

3. Caractéristiques sociales des parents, de l'enfant et de la famille

Le contexte migratoire : mode de vie dans le pays d'origine

Constellation familiale significative, type de famille, liens hiérarchiques

Implication politique, sociale ou autre, de la personne ou des membres de la famille

Croyances, visions du monde, valeurs

Quelles sont **les croyances et les valeurs** quant à la façon de considérer l'être humain, les problèmes, le destin, le bonheur, les relations humaines, la société, la santé, la maladie, la mort ?

Quelle est l'**importance du groupe** par rapport à l'individu ?

Comment **réagissent les membres de la famille face aux émotions** en général ?

Expériences post-migratoires (dans la société d'accueil)

Quelles sont les **expériences de la famille avec la société d'accueil** (institutions, organismes communautaires, services, milieu du travail, les individus, etc.) ?

Ont-ils connu des **expériences négatives** (discrimination, difficultés d'employabilité, racisme, etc.) ?

Quels impacts ont eu ces expériences sur leur vécu ?

4. Informations sur la composition du réseau de l'enfant et des parents

Réseau familial (personnes et groupe d'appartenance composant le réseau familial)

Quel **lien** désire avoir le jeune avec les gens provenant de sa **communauté d'appartenance** ?

Qui fait partie de leur famille ? Qui exerce une influence sur eux, incluant les personnes décédées (ex. un membre resté à l'étranger ou un parent décédé qui sert de référent) ?

À quels **regroupements** rassemblant des gens de la **même origine ethnique ou religion** participe la famille ? Pourquoi y participent-ils ou s'abstiennent-ils d'y participer ?

5. Histoire familiale

Le contexte migratoire (modalités de migration)

○ Contexte de départ (pour le père, la mère, les enfants)

Quels furent le **soutien apporté et l'aide fournie** au départ ? Quel a été le rôle de la parenté ?

Si un **passer**³² a accompagné la famille ou un de ses membres, qui a payé pour les papiers (faux papiers) ? Est-ce qu'il y a une dette à rembourser ?

Est-ce que la famille a vécu cachée dans un **pays de transition** ? Combien de temps ?

Pourquoi avoir choisi de venir ici plutôt qu'ailleurs ?

○ Contexte d'arrivée (pour le père, la mère, les enfants)

Quelle **perception** ont-ils de ce qui se passe ici ? Qu'est-ce qui est familier ou non ?

Quelles sont les **peurs** dans le pays d'accueil ? Quels sont les premiers **chocs culturels** ?

○ Contexte sociopolitique dans le pays d'origine

Y a-t-il eu un **traumatisme de départ** ou une fuite brutale ? Quel est l'élément déclencheur ?

Est-ce que le jeune ou un autre membre de la famille a été **témoin d'atrocités, de violences** faites sur des membres de sa famille ou d'autres personnes ? Quelle a été la réaction ?

³² Un passeur fait référence à une personne qui fait passer les individus de façon irrégulière à la frontière d'un pays.

6. Histoire de couple

Comment sont les *liens dans le couple et les interactions du couple* devant les enfants ?

Est-ce qu'il y a des *problématiques particulières du couple* ayant un impact sur l'enfant : violence, instabilité, relations insatisfaisantes, dépendance, etc. ?

7. Informations sur le quartier

Quels *amis ou connaissances* a la famille dans le quartier ?

Est-ce que des *membres de leur communauté d'appartenance* habitent dans le quartier ?

Quels sont les *regroupements de la communauté d'appartenance* à proximité ?

8. Compétences parentales des adultes responsables de l'enfant³³

Impacts de la migration sur les compétences parentales

Quel est l'impact des *défis d'intégration* des parents sur les compétences parentales³⁴ ?

Quels sont les *événements difficiles ou traumatiques* vécus par les parents qui pourraient affecter leur capacité à répondre aux besoins de l'enfant ?

Identifier les personnes responsables pour chacun des rôles (père, mère, fratrie, autre membre de la famille, autre et spécifier)³⁵

Rôle de soins (forces et difficultés)

Rôle éducatif et cognitif (forces et difficultés)

Rôle d'autorité (forces et difficultés)

Rôle affectif (forces et difficultés)

Rôle social (forces et difficultés)

Autres rôles en contexte interculturel

Intervention à long terme : éléments à explorer au-delà de 6 mois

Tous les éléments qui permettent de développer une compréhension plus poussée de la situation familiale et des besoins de l'enfant. Cette section est additionnelle à une analyse globale.

1. Portrait général de l'enfant

Données factuelles générales en lien avec le contexte migratoire

Quelle est la *signification*, dans sa langue, de son *nom de famille ou de son prénom* ?

À quels *personnages (fictifs) s'identifie-t-il* dans les émissions ou téléseries qu'il visionnait ?

Investigation sur les visions du monde et sur les valeurs du jeune

Quelle est la *place du destin* dans la vie du jeune ?

Comment conçoit-il le *bonheur* ? Quelle est la *place du divin dans sa vie* ?

³³ Faire une lecture, en termes de forces et difficultés, de la façon dont les personnes responsables de l'enfant jouent leurs différents rôles auprès de lui.

³⁴ Si les parents ont vécu des traumatismes dans la société d'origine ou dans la société d'accueil, cela peut engendrer de nombreuses problématiques. À cela nous pouvons ajouter le stress d'acculturation, le déclassement socio-professionnel et l'ajustement des rôles familiaux qui peuvent avoir engendrer des tensions familiales.

³⁵ Dans plusieurs cultures, outre les parents, plusieurs proches de la famille peuvent occuper des rôles parentaux. Cet élément est à considérer afin de ne pas faire une lecture erronée des situations.

Domaine sociorelationnel

○ Volet intégration familiale : liens familiaux, interactions, relations familiales

Quelle part était laissée à l'*autonomie* jusqu'ici ? Que signifie l'autonomie pour le jeune³⁶ ?

Que signifie le mot « *responsable* » ? Est-ce que le jeune est responsable de quelqu'un ?

Qui est « responsable » de l'enfant ? Qui consulte-t-il quand il a des choix à faire ?

○ Volet intégration à des groupes d'amis, intégration à des groupes de loisirs

Est-il habitué à faire des *tâches* dans une maison ?

Comment conçoit-il le *travail* ? Par exemple, est-il envisageable pour lui de faire un petit boulot en plus de fréquenter l'école ?

Est-il habitué à *manipuler de l'argent* ? Quelle est sa conception relativement à l'argent ?

2. Histoire de couple

Quel est le *parcours d'engagement relationnel et affectif* en termes d'union, de mariage, de séparation, de divorce : chronologie et durée ?

Comment se sont rencontrés les parents ? S'agit-il d'un mariage arrangé ?

3. Histoire familiale

Le contexte migratoire (modalités de migration)

○ Contexte de départ (pour le père, la mère, les enfants)

Comment la *famille a-t-elle ressenti le départ* ? Qu'a-t-elle ressenti tout au long ?

Quel était le *rêve de ce nouveau pays*, avant de partir ? Comment l'imaginait-on ?

Est-ce que le jeune a eu le temps de se représenter l'endroit où il partait ?

Le pays d'accueil répondait-il à une *aspiration au changement* ?

○ Contexte sociopolitique dans le pays d'origine

Comment vivait la famille avec les *sentiments de peur ou de haine* qu'elle a pu ressentir avant d'arriver dans la société d'accueil ?

Analyse de la situation problématique

Cette section sert à ressortir les éléments pertinents identifiés précédemment dans le but de mettre l'accent sur des pistes d'intervention nouvelles et une offre de services adéquate. Bien que ce canevas ait été élaboré à partir du formulaire SP-066, l'analyse que vous émettez peut servir dans plusieurs contextes : élaboration de mesures volontaires ou judiciaires, analyse de la situation familiale et des besoins de l'enfant/adolescent, étude de la situation sociale de l'enfant à l'intention du réviseur ou en vue de l'audition devant la Cour, élaboration d'un plan de services individualisé, élaboration d'un plan d'intervention, démarche de concertation, etc. Ainsi, le canevas et l'analyse servent d'appui aux recommandations que vous émettez. Les éléments qui sont mentionnés ici-bas doivent être gardés en tête lorsque vous émettez votre analyse de la situation.

³⁶ Les mots « autonome » et « responsable » ont une signification différente dans le contexte nord-américain et peut entraîner des malentendus. Dans certaines cultures, être autonome peut signifier « être en dehors » du groupe. Le mot responsable est souvent teinté de la responsabilité du plus grand vis-à-vis du plus petit. Pour certains enfants, être responsable, c'est se soumettre à des instances au-dessus d'eux.

1. Faire un rappel des raisons pour lesquelles notre intervention est requise.

2. Analyser la situation en tenant compte :

Des différents systèmes associés dans la situation de compromission ;
 Des caractéristiques des relations entre les personnes associées à la situation de compromission : du soutien du milieu auprès de l'enfant, des parents, de la famille ;
 Des services déjà reçus et de leurs résultats ;
 Du ou des symptômes/comportements problématiques et à risque observés chez l'enfant (précocité, chronicité, gravité, durée, fonction et sens des symptômes/comportements, impact des symptômes/comportements sur la situation de compromission, exceptions) ;
 Des variables dans l'environnement qui précèdent ou suivent le symptôme/comportement problématique et qui contribuent à le maintenir ;
 Des facteurs de protection, compétences ou zones de développement préservées chez l'enfant qui peuvent faire contrepoids au(x) symptôme(s)/comportement(s) ;
 Du niveau des capacités et compétences parentales chez les adultes responsables de l'enfant en regard du ou des symptômes/comportements observés ;
 De l'évolution du positionnement des parents, de l'enfant et des autres acteurs significatifs ;
 Des principales règles (valeurs prépondérantes) observées dans le ou les systèmes associés à la situation de compromission ;
 Des principaux processus mis en place pour permettre la régulation des événements perturbateurs dans le ou les systèmes associés à la situation de compromission.

3. Repérer les situations de fragilité pour les familles immigrantes et réfugiées

Personnes en attente du statut de réfugié, parrainées, en bris de parrainage ;
 Inversion des rôles traditionnels ;
 Processus de deuil à faire (personnes, conditions de vie, lieux), identification des pertes et amorces d'une nouvelle vie à reconstruire ;
 Refus de l'immigration ;
 Culpabilité ou anxiété par rapport à des proches restés dans le pays d'origine ou ailleurs ;
 Accouchement dans le pays d'accueil ;
 Apprentissage d'une nouvelle langue ;
 Confrontation avec un système de valeurs très différent ;
 Processus d'intégration à faire tout en restant en interface avec sa culture d'origine
 Changements draconiens dans les conditions de vie et du statut social ;
 Logements exigus, insalubres, pratiques abusives de la part des propriétaires (exemple : discriminations empêchant l'accès à des logements abordables et décentes) ;
 Nouveau climat et ses conséquences sur le quotidien ;
 Guerres, changements politiques ou catastrophes naturelles dans le pays d'origine ou ailleurs où vivent des proches ;
 Signalement au directeur de la protection de la jeunesse ;
 Diagnostic posé sur un enfant ;
 Perte d'emploi, accident du travail, retraite ;
 Accident, maladie ou décès d'un proche vivant ici, dans le pays d'origine ou ailleurs ;
 Pertes cognitives ou physiques liées au vieillissement de la personne ou d'un proche ;

Impossibilité de se rendre dans le pays d'origine ou ailleurs pour assister à un mariage, à une naissance, à des funérailles ou pour visiter un proche malade ;

Impossibilité de recevoir la visite d'un proche résidant dans un autre pays.

Conclusion et opinion

- Déterminer l'importance de certains éléments par rapport à d'autres.
- En vous basant sur des faits observables, identifier les hypothèses retenues ; quelle est votre compréhension de la situation, de la problématique.
- Identifier le projet de vie privilégié et le projet de vie alternatif de l'enfant.
- Identifier des ressources qui pourraient venir en aide à l'enfant, aux parents et à la famille.
- Identifier les principales pistes d'intervention (en tenant compte des différents outils de l'approche utilisée) qui serviront de trame de fond à l'élaboration du plan d'intervention.
- Identifier les éléments migratoires et culturels qui sont à considérer dans les pistes d'intervention et lors de l'élaboration du plan d'intervention.

Recommandations en vue de l'élaboration du plan d'intervention

Formuler des recommandations ayant trait à l'élaboration du plan d'intervention de l'enfant ; centrations cliniques d'intervention, pistes d'intervention, forces des parents et de l'enfant à utiliser, priorités d'action, conditions d'intervention, suggestion de lieu de dispensation de service, référence à des programmations d'activités, demande d'évaluation plus spécifique à poursuivre, partage des tâches, détermination de la fréquence des rencontres avec l'enfant et sa famille, etc.

Gardez en tête que cette section doit être adaptée au contexte interculturel et à la situation de compromission. Pour vous aider dans l'élaboration de vos recommandations ou de votre plan d'intervention, vous pouvez suivre les consignes suivantes :

- Les parents, l'enfant/adolescent.e et l'intervenant.e doivent avoir une compréhension commune des objectifs d'intervention.
- La formulation des objectifs doit être positive de façon que les parents, l'enfant/adolescent.e et l'intervenant.e puissent s'identifier à ceux-ci.
- Les objectifs doivent placer les parents et l'enfant/adolescent.e dans un lien d'apprentissage et d'intégration, plutôt que dans l'interdiction d'actes qui n'offrent pas de pistes réelles de soutien.
- La négociation de solutions et de moyens est toujours à prioriser lors de l'intervention en contexte interculturel, même si la famille fait l'objet d'une mesure d'ententes judiciaires.
- Les recommandations émises doivent faire preuve d'une sensibilité culturelle. Elles doivent permettre d'identifier des pistes d'action et d'intervention qui tiennent compte des besoins de la famille et de leur réalité culturelle, religieuse et migratoire. Cela peut impliquer de faire preuve de créativité et d'adapter ses pratiques pour faire autrement, mais pour faire mieux.
- Le plan d'intervention doit être élaboré de façon à tenir compte et à respecter les besoins, les valeurs, les croyances et les objectifs des parents, sans leur imposer des moyens avec lesquels ils ne sont pas d'accord et qui vont à l'encontre de leurs valeurs, tout en tenant compte de l'objectif premier de la Loi sur la protection de la jeunesse qui est de mettre fin à la situation de compromission.