

# Cadre de référence en intervention interculturelle



Au terme du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, un cadre de référence en intervention interculturelle a été développé. Il s'appuie à la fois sur les écrits scientifiques et sur la collecte de données réalisée au cours du projet. Ce document s'adresse aux gestionnaires et aux praticiens des milieux communautaires et institutionnels qui souhaitent mieux répondre aux besoins des personnes issues de l'immigration.

Au début du projet, un portrait de la situation des familles immigrantes installées dans la région de la Capitale-Nationale a été réalisé. Ensuite, une recension des écrits a permis d'identifier les besoins et les difficultés auxquels sont confrontés les familles et les intervenants ainsi que les compétences interculturelles à développer. Un certain nombre de pratiques porteuses dans les réseaux de la santé, de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires ont également été recensées. Au cours de l'été 2017, dix groupes de discussion ont été tenus afin de documenter l'expérience des familles en rapport avec les services offerts et leurs relations avec les intervenants. Un sondage a aussi été réalisé pour recueillir les perceptions et les pratiques des acteurs œuvrant auprès des familles immigrantes. À l'issue de ce premier volet, un cadre de référence a été élaboré à partir des principaux résultats de cette étude. Il définit dix éléments incontournables de l'intervention interculturelle. Ces derniers serviront de balises pour soutenir l'organisation des services et l'intervention auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants.

En s'appuyant sur le présent cadre de référence, la deuxième phase du projet, sous réserve de l'obtention d'un financement, a pour objectif d'accompagner les partenaires dans l'appropriation de connaissances et le développement de pratiques adaptées au contexte interculturel.

## SOMMAIRE

Définitions .....	3
Contexte .....	4
Évaluation .....	6
Besoins et attentes .....	7
Accessibilité des services .....	8
Compétences interculturelles..	10
Principes de l'intervention ...	11
Pratiques parentales .....	12
Partenariats .....	13
Approche écosystémique .....	14
Stratégies d'acculturation .....	15
Pistes d'action .....	16
Conclusion .....	17



## Compétences interculturelles

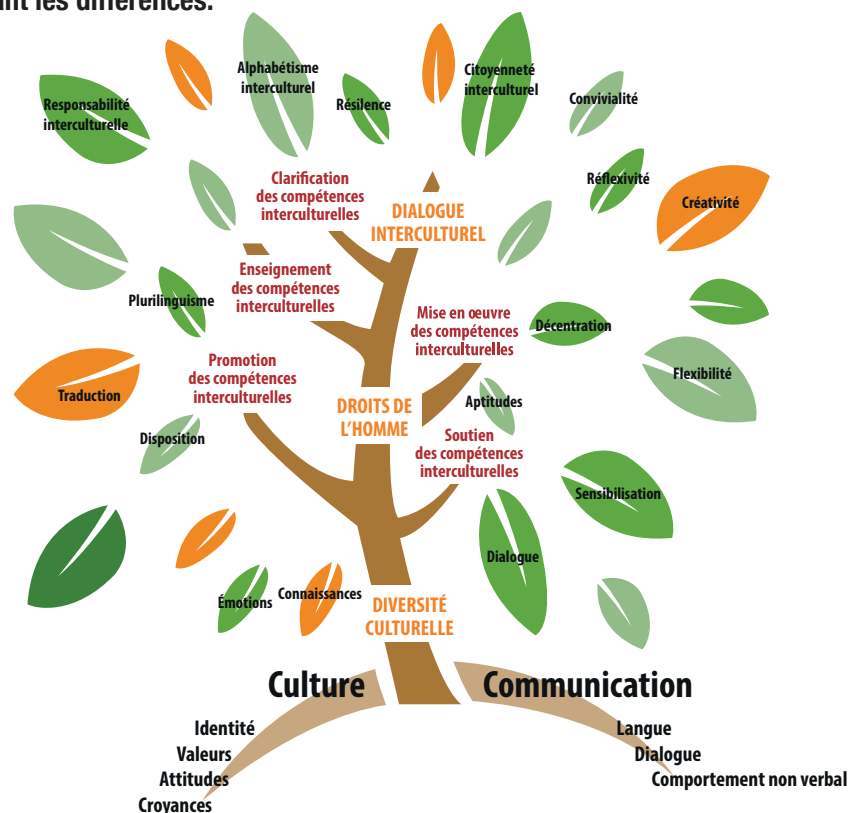
Dans un rapport sur la formation interculturelle des intervenants de la région de la Capitale-Nationale, Pouliot, Gagnon et Pelchat (2015) reprennent à leur compte la définition de Starr et Wallace (2011) selon laquelle les compétences interculturelles comportent deux dimensions : 1) la conscience de son propre ancrage culturel (cultural awareness); 2) la sensibilité aux différences culturelles et le respect de celles-ci (cultural sensitivity).

Selon l'UNESCO (2013), les compétences interculturelles consistent à « disposer de savoirs adéquats au sujet de cultures particulières, ainsi que des connaissances générales sur les questions qui peuvent se poser dans les contacts entre personnes de cultures différentes, de manifester une attitude réceptive qui encourage l'établissement et le maintien de relations avec divers "autres" et d'avoir acquis l'aptitude à utiliser ces connaissances et cette réceptivité dans les interactions avec les individus appartenant à des cultures différentes » (p. 16).

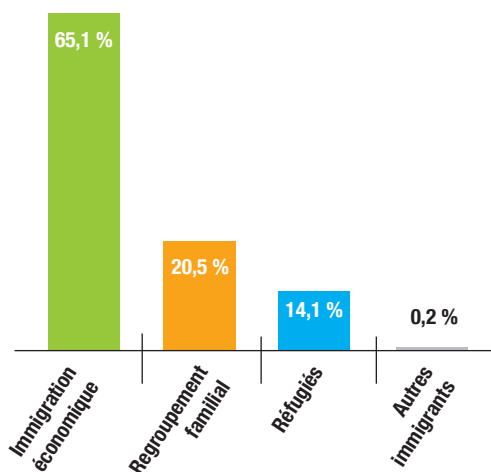
Il est important de définir d'emblée le concept d'intervention interculturelle qui est à la base de ce cadre de référence. En ce qui concerne la notion d'intervention, Montgomery et Bourassa-Dansereau (2017) précisent qu'elle fait référence à une forme d'action qui a pour objectif de susciter un changement chez un individu, dans un groupe ou encore dans une société. Quant à l'approche interculturelle, elle représente « une méthode de communication et d'appréhension des problèmes débouchant sur un type d'intervention adapté à la diversité dans les sociétés contemporaines » (Roy, 2000, p. 131). En ce sens, l'intervention selon l'approche interculturelle renvoie à un processus d'aide fondé sur le respect de la personne immigrante, de sa vision du monde et de ses valeurs tout en tenant compte de la subjectivité de l'intervenant. L'interaction entre ces deux parties devient alors un espace de médiation. Il est à noter que l'intervention interculturelle englobe un ensemble de pratiques qui se déclinent différemment selon la sphère d'application, les milieux, les populations visées et les problématiques rencontrées.

## L'arbre des compétences interculturelles

Ce schéma illustre les compétences qui sont utiles en contexte interculturel. L'interaction est fondée sur la connaissance et la compréhension de la culture de l'autre ainsi que sur la manière d'entrer en communication avec lui tout en respectant les différences.



Répartition par catégorie de l'immigration permanente installée dans la région de la Capitale-Nationale de 2011 à 2015 (MIDI, 2017)



## Faits saillants de la Ville de Québec

- De 2011 à 2015, la grande majorité (95,2%) des résidents permanents qui habitait dans la région de la Capitale-Nationale était installée dans la Ville de Québec (MIDI, 2017);
- Les trois principaux arrondissements dans lesquels la population immigrante est la plus grande sont Sainte-Foy/Sillery/Cap-Rouge, la Cité-Limoilou et des Rivières (Ville de Québec, 2015);
- La part et le nombre des immigrants sont importants dans les quartiers suivants : Plateau, Maize-rets, Cité-Universitaire et Vanier (Ville de Québec, 2015);
- Il existe une corrélation entre le nombre d'immigrants hors Europe et la vulnérabilité des quartiers (Ville de Québec, 2015).

Selon les données du recensement de 2016, la population totale des ménages privés<sup>1</sup> de la Capitale-Nationale s'élève à 709 325 personnes dont 41 900 (5,9 %) sont ou ont été des immigrants reçus ou des résidents permanents. De ce nombre, la majorité est âgée entre 25 et 44 ans (21 435) et 5 675 enfants ont moins de 5 ans. En ce qui concerne l'immigration récente, 12 675 personnes se sont installées dans la région de la Capitale-Nationale entre 2011 et 2016. La population issue de l'immigrante récente est diversifiée et provient respectivement de l'Afrique (5 105), de l'Europe (3 160), des Amériques (2 630), de l'Asie (1 760) et de l'Océanie et autres (20).

Selon le graphique de la répartition des résidents permanents par catégorie d'immigration dans la région administrative de la Capitale-Nationale en janvier 2017, l'immigration économique représente 65,1 %, le regroupement familial (20,5 %), les réfugiés (14,1 %) et les autres immigrants (0,2 %). D'après les données préliminaires du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017b), la Capitale-Nationale est la principale destination projetée par les réfugiés pris en charge par l'État (RPCE) de 2012 à 2016 (21,8 %). Parmi eux, 69,2 % ne connaissent ni le français ni l'anglais. Au cours de cette période, les principaux pays d'origine des RPCE sont la Syrie (21,8 %), la République démocratique du Congo (17,3 %), la Colombie (9,4 %), le Bhoutan (4,4 %), le Népal (3,6 %) et la République centrafricaine (6 %).

La compilation des données effectuée par le ministère de la Famille (2016) révèle que les familles immigrantes au Québec sont proportionnellement plus scolarisées, moins nombreuses sur le marché du travail et ont des revenus plus faibles que les familles natives en général. En ce qui concerne la composition familiale, la présence d'enfants de moins de cinq ans est proportionnellement plus importante chez les familles immigrantes que chez les familles natives. De même, la part de familles comprenant plus de trois enfants est plus élevée auprès de la population immigrante que pour le reste de la population. La plupart des couples immigrants sont mariés et forment une famille de type intacte dont tous les enfants sont issus du même père et la même mère.

D'après les perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, la croissance de la population de la Capitale-Nationale devrait atteindre 824 000 personnes en 2036, soit une augmentation de 16 % en 25 ans. Selon ces projections « l'accroissement migratoire devrait être la principale source de croissance au cours des prochaines années » (p. 54). Par conséquent, les organisations devraient s'assurer de mettre en place des moyens de répondre adéquatement aux besoins des personnes immigrantes.

<sup>1</sup> Données basées sur un échantillon de 25 % de la population

Le Programme *Mobilisation-Diversité* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) est destiné à soutenir des instances territoriales et d'autres organismes afin d'appuyer leurs efforts pour bâtir des collectivités accueillantes et inclusives. Dans le cadre de ce programme, la Ville de Québec et le MIDI ont signé conjointement une entente visant à soutenir la Ville dans ses efforts afin de favoriser la concertation et la mobilisation et d'encourager la pleine acquisition des caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive. L'entente vise plus précisément l'atteinte des objectifs suivants :

- Accroître la capacité de la collectivité à attirer des personnes immigrantes afin de favoriser leur établissement durable hors de la région métropolitaine de Montréal;
- Faciliter, par la transformation des milieux lorsqu'il y a lieu, l'établissement durable des personnes immigrantes au sein de la collectivité;
- Renforcer les conditions permettant à la collectivité de prendre en compte l'apport de l'immigration et de la diversité dans les enjeux de leur développement;
- Soutenir les engagements des partenaires à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Encourager l'ouverture à la diversité et à des échanges interculturels ouverts et actifs;
- Prévenir et contrer les préjugés, la discrimination, l'intimidation et le racisme en prêtant une attention particulière aux personnes vulnérables à diverses formes de discrimination, notamment sur la base du sexe, de l'âge, du handicap ou de l'orientation sexuelle;
- Encourager, s'il y a lieu, des pratiques de médiation interculturelle ou de gestion de la diversité dans les organismes financés dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*.

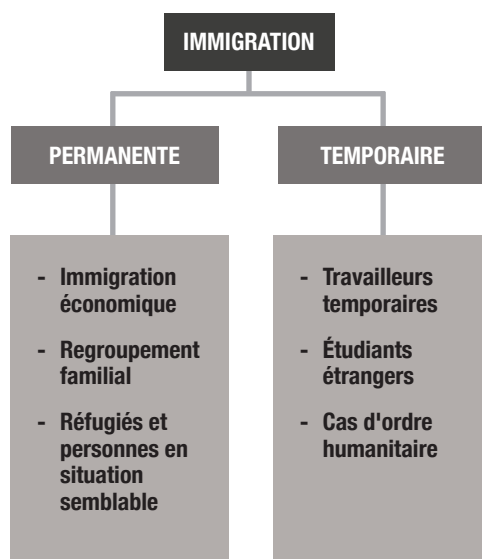
Source : Programme - Diversité - Entente convenue entre le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et la Ville de Québec, 2017-2019.

## Plan d'action de la Ville de Québec

À la suite de la consultation réalisée à l'hiver 2016, la Ville a élaboré un plan d'action en immigration pour les années 2017-2019 en concertation et en collaboration avec plusieurs partenaires et acteurs locaux. Les principaux thèmes de ce plan d'action sont la concertation, la formation, la sensibilisation, l'intégration, l'accompagnement et le développement de compétences. Le plan d'action cible plus précisément :

- Le développement d'un réseau de coordination visant l'arrimage des services offerts aux personnes immigrantes;
- La réalisation annuelle de la Journée d'accueil des nouveaux arrivants;
- Le développement d'une offre de formation sur l'intervention auprès des personnes immigrantes et sur la sensibilisation à l'approche interculturelle adaptée à plusieurs clientèles;
- Un soutien à certains projets comme : *Bibliothèque, terre d'accueil - Réseau d'agent en milieu interculturel (RAMI) - TrottiBus*;
- Un soutien financier pour des activités et des événements favorisant les rapprochements interculturels;
- La mise sur pied du programme de soutien financier *Québec, collectivité accueillante*.

Source : Plan d'action en immigration de la Ville de Québec, 2017-2019.



Le statut et la catégorie d'immigration sont des éléments à prendre en considération lors de l'évaluation. Le sondage auprès des acteurs a révélé que 17 % d'entre eux ne connaissent pas la catégorie d'immigration des usagers auxquels ils offrent des services. Or, l'accompagnement, les droits et l'accès aux services varient en fonction du statut d'entrée.

Lazure et Benazera (2006) font remarquer que la catégorie d'immigration de chaque membre de la famille influence sa trajectoire migratoire, puisque les critères d'admission, les coûts des démarches, les délais de traitement, etc. ne sont pas les mêmes. Les mesures d'accueil offertes peuvent également différer (francisation, services de santé, soutien matériel, sécurité sociale), ce qui a un impact sur l'adaptation et l'intégration des immigrants.

## Formations recommandées

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) offre différentes formations aux intervenants des organismes membres concernant notamment la collecte de données et l'évaluation dans les différents champs d'intervention (employabilité, éducation et santé) :

- Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes;
- L'impact de l'immigration sur la dynamique familiale;
- Enjeux et défis d'intervenir auprès des jeunes réfugiés et immigrants et leurs familles;
- Les pratiques d'intervention autour des situations complexes.

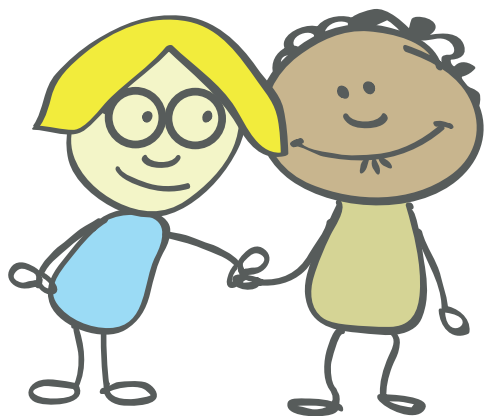
<http://tcri.qc.ca/volets-tcri/formation-presentation>

## Parcours migratoire

Pour comprendre la situation des familles immigrantes, il importe de s'intéresser à leur vécu et à leurs trajectoires migratoires et d'en évaluer les impacts sur la dynamique familiale. Les groupes de discussion ont permis de mettre en évidence la variété des contextes et des expériences migratoires ainsi que leur influence sur le processus d'adaptation et d'intégration des immigrants à la société québécoise. Le sondage auprès des acteurs a fait ressortir que 32,1 % des répondants qui œuvrent auprès de ces familles auraient besoin de connaître leur parcours migratoire.

Lazure et Benazera (2006) notent que le degré d'ouverture et d'implication du migrant varie par le fait que la migration soit temporaire ou permanente ainsi qu'en raison des motifs et des conditions de départ. Ces auteurs précisent que la société d'accueil a aussi un projet migratoire qui influence les différentes étapes de l'installation des nouveaux arrivants. Par ailleurs, « Les parcours migratoires ne doivent pas être pour autant perçus comme une trajectoire linéaire comportant des stades prédéfinis, identiques pour tous, mais plutôt comme un processus multidimensionnel et dyadique entre l'immigrant et la société d'accueil, et ce, en fonction des acquis et du vécu antérieur » (p. 6). Les intervenants sont par conséquent appelés à identifier chacune des phases du processus migratoire et à prendre en considération les événements ou les moments importants qui ont jalonné ce parcours et qui peuvent servir de balises, de repères, de limites, de points d'ancrage, de filtres ou d'écrans sur lesquels appuyer leurs interventions (Legault et Fronteau, 2008).





## Ressources recommandées

■ Pour en savoir plus sur les spécificités culturelles, le site Internet *Affaires mondiales Canada* présente un aperçu des pays et des codes culturels (styles de communication, démonstration des émotions, religion, hiérarchie, prise de décisions, etc.)

[http://www.international.gc.ca/cil-cai/country\\_insights-apercus\\_pays/countryinsights-apercuspays.aspx?lang=fra](http://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/countryinsights-apercuspays.aspx?lang=fra)

■ Une série de guides pratiques et gratuits sont disponibles pour trouver des renseignements sur comment immigrer, travailler, étudier et entreprendre au Québec.

[www.immigrantquebec.com](http://www.immigrantquebec.com)

■ Un guide pour mieux connaître les droits et les recours des personnes immigrantes concernant les lois et les programmes sociaux au Québec:

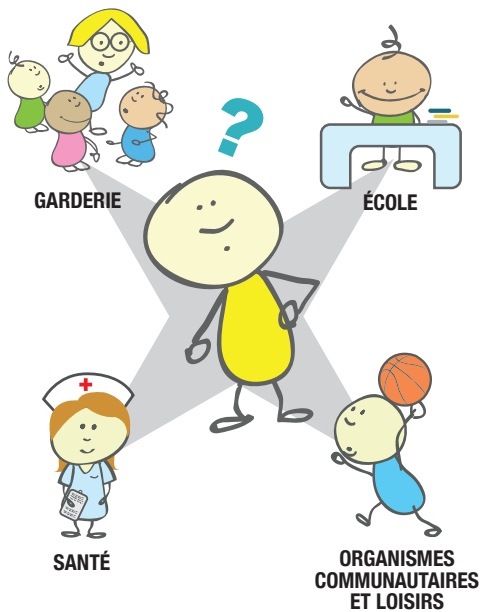
[http://www.servicesjuridiques.org/wp-content/uploads/Guide.2017.FR\\_Web.pdf](http://www.servicesjuridiques.org/wp-content/uploads/Guide.2017.FR_Web.pdf)

Une intervention interculturelle efficace nécessite la prise en compte des besoins, des attentes et des priorités des familles immigrantes. Les groupes de discussion ont révélé que pour garantir l'engagement et l'implication des parents, il est nécessaire de tenir compte de ce qu'ils estiment important pour le bien-être de leur famille. Il est donc essentiel de comprendre non seulement leur vision des soins de santé, de l'éducation des enfants, des relations familiales, de l'intégration professionnelle ou culturelle, mais aussi de cerner leurs perceptions de leur situation et des difficultés auxquelles ils sont confrontés. Quant aux intervenants, leurs besoins concernent, entre autres, l'identification des attentes des familles, le développement de pratiques adaptées au contexte interculturel, la connaissance des services offerts aux immigrants et de leurs spécificités culturelles. D'après les besoins exprimés, certaines adaptations s'avèrent primordiales afin d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins et les attentes des familles et les services qui leur sont offerts.

## Adaptation des interventions

L'adaptation des interventions passe par un encadrement adéquat des familles immigrantes qui tient compte de leurs conditions spécifiques d'expatriation et des conséquences psychologiques encourues. Il s'agit aussi de combler leurs besoins en matière d'interprétariat dans les différents services et de favoriser un programme de francisation ancré dans la vie de tous les jours de manière à faciliter leurs interactions quotidiennes. Les parents immigrants ont également exprimé un grand besoin d'information à l'égard de tous les secteurs. Les intervenants sont appelés à préciser leur rôle aux familles, à leur expliquer le fonctionnement du système, à les orienter dans les services et à leur accorder le temps nécessaire pour qu'ils comprennent bien la situation et qu'ils prennent des décisions éclairées. Pour bien les guider, les intervenants doivent absolument avoir une bonne connaissance des services offerts aux immigrants ainsi que des droits relatifs aux différents statuts d'immigration. Les besoins d'accompagnement et d'information sont particulièrement présents lors de la phase d'installation. Il serait donc important de définir avec les familles quelles sont leurs priorités et de répartir l'information dans le temps de manière à éviter la surcharge cognitive.

Les services gagneraient à être plus personnalisés et en harmonie avec les attentes et les priorités des familles. Les intervenants devraient s'assurer que les personnes immigrantes comprennent les limites de leur rôle afin d'éviter de créer des attentes qu'ils ne pourront satisfaire par la suite.



## Outils recommandés

■ Le site Internet *Services de soutien à l'intégration des immigrants de la région de Québec* est destiné aux nouveaux arrivants, aux intervenants en immigration et aux entreprises pour leur permettre de trouver des ressources dans la région de la Capitale-Nationale répondant aux besoins des personnes immigrantes.

<http://www.services-immigrant-quebec.com>

■ La trousse *Québec, une ville pour moi*, s'adresse aux nouveaux arrivants ainsi qu'aux acteurs qui interviennent auprès d'eux. Dans le but de soutenir l'adaptation et l'intégration des personnes immigrantes, différentes thématiques sont abordées telles que la vie à Québec, l'entretien du logement, l'alimentation, l'école, les loisirs, l'emploi, etc.

L'accessibilité des services est un autre enjeu qui est ressorti au cours de cette étude et qui est susceptible d'affecter l'adaptation et l'intégration des familles immigrantes. De nombreux répondants ont affirmé ne pas savoir à qui s'adresser lorsqu'ils rencontrent un problème ou qu'ils ont besoin d'une information. Comme le fait remarquer Battaglini et al. (2000), l'utilisation des services dépend des besoins des immigrants, mais aussi de la connaissance et de la disponibilité des ressources et des services. Si certains de ces derniers sont destinés à l'ensemble de la population, d'autres ont des critères d'admission plus restrictifs comme les banques alimentaires, les suivis personnalisés, les cours prénataux, l'accompagnement vers les ressources, etc.

Selon Gervais (2009), « les familles ont de la difficulté à avoir accès aux services existants, que ce soit dans le réseau de la santé ou dans les organismes communautaires, principalement en raison du manque de visibilité de ces ressources et de la connaissance limitée qu'ont les intervenants de leur existence » (p. 7). En outre, lorsque les familles utilisent les services, ceux-ci ne sont pas toujours adaptés à leurs réalités. Les interventions devraient donc viser à réduire les obstacles liés à l'accès aux services.

## Promouvoir les services et réduire les obstacles

Selon Cadotte-Dionne et Cassan (2013), il revient aux différents organismes de se faire connaître, notamment auprès des ressources partenaires de la région afin qu'ils puissent les recommander aux immigrants ayant besoin de leurs services. Les organismes peuvent se présenter dans différents milieux fréquentés par les personnes immigrantes pour initier le contact et faire connaître leur mission et leurs activités. De même, il serait utile d'améliorer l'accès à l'information à travers un site Web et des brochures promotionnelles. Ces publications devraient accorder une grande place à la diversité et inviter directement la population immigrante à utiliser ces services.

Il importe également de réduire les barrières physiques ou socioéconomiques pour permettre aux immigrants de se rendre facilement dans les locaux des organisations en fournissant, par exemple, un transport ou en remboursant les frais de déplacement aux personnes qui n'en ont pas les moyens. Dans certains cas, un service téléphonique pourrait constituer une solution efficace. Pour contrer la barrière linguistique, les organismes devraient mobiliser des ressources d'interprétariat et mettre à la disposition des allophones de la documentation traduite dans leur langue maternelle.

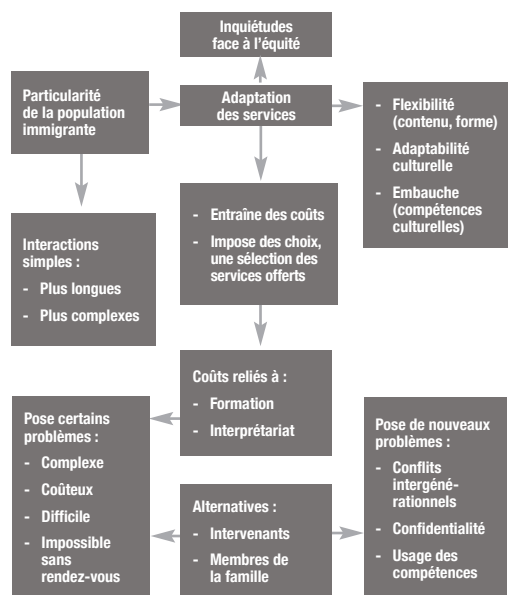


Schéma tiré de Alvarado E., Battaglini A., Caulet M. et Poirier R. (2005).

Réussir l'intervention interculturelle passe par des services adaptés aux besoins et aux profils des familles immigrantes. Si l'accès aux interprètes a été évoqué dans le sondage comme étant la principale adaptation des services de l'ensemble des secteurs, ce moyen ne peut pas à lui seul être suffisant. Le recours aux interprètes, bien qu'indispensable, est loin de résoudre toutes les difficultés de communication, d'où l'importance de sensibiliser les intervenants aux défis que représente le travail d'interprétariat.

L'aménagement du temps d'intervention est une autre adaptation que les organismes devraient mettre de l'avant. Selon Désy et al. (2007), l'intervention auprès des familles immigrantes exigerait jusqu'à deux fois plus de temps que celle auprès d'usagers non immigrants: « il y a plus d'information à donner, l'intervention requiert plus de souplesse, de créativité et de préparation, plus d'attention doit être consacrée aux relations familiales et une plus grande collaboration avec les collègues est nécessaire » (p. 7).

## Exemples d'adaptation

Comme le démontrent les initiatives proposées ci-dessous par Pontel et Demczuk (2007), l'adaptation des services relève plus de la volonté et de la créativité des organismes que de leurs moyens financiers :

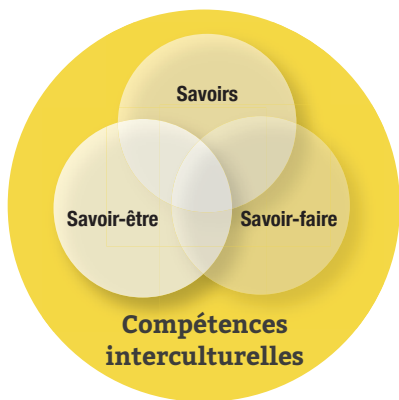
- Privilégier un accueil en plusieurs langues;
- Évaluer l'accessibilité des services;
- Embaucher des intervenants de diverses origines;
- Faire appel à des interprètes de façon régulière;
- S'adapter aux habitudes alimentaires;
- Travailler en partenariat avec les communautés;
- Réaliser une campagne de sensibilisation par et pour les communautés ethnoculturelles.

## Cinq éléments à considérer

Selon Battaglini (2010), il faut retenir cinq principes pour une adaptation des services aux familles immigrantes :

- **L'accessibilité** renvoie au rapport dynamique entre les principales caractéristiques des populations desservies et les services en tenant compte des capacités linguistiques et des aspects culturels de ces populations;
- **La longituidinalité** réfère aux compétences culturelles des intervenants, à l'accès aux interprètes et à l'ajustement de l'intervention aux réalités, aux attentes et aux besoins des familles immigrantes;
- **La globalité** concerne la disponibilité des services, la capacité de répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux, et l'orientation des familles vers les services appropriés;
- **La réactivité** s'intéresse au fait de pouvoir satisfaire les familles dans le respect de leur dignité, de la confidentialité et de leur implication dans les décisions. Elle recouvre aussi la prise en charge rapide des familles, leur accès aux réseaux de soutien social et leur possibilité de choisir l'organisation qui leur délivrera des services;
- **La coordination des services** a trait à la continuité des prestations et repose notamment sur la capacité de communiquer adéquatement avec les usagers et sur la connaissance des organismes susceptibles de répondre à leurs besoins.





## Compétences interculturelles des immigrants

Il serait indispensable de développer les compétences interculturelles des familles immigrantes. En effet, l'intervention est une interaction entre au moins deux individus. Chacun des acteurs dans cette relation a une influence sur la qualité de l'intervention. Ainsi, il faut également que les familles immigrantes et leurs jeunes enfants soient sensibilisés à la culture et aux réalités de l'intervenant. C'est une dynamique dans les deux sens; les connaissances générales sur les contacts et l'attitude réceptive sont aussi importantes pour s'intégrer dans un nouvel environnement. Dans ce contexte, les compétences interculturelles amèneraient les familles à sortir de leur enfermement dans les seuls modes de raisonnement et cadres d'expression propres à leur culture « afin qu'ils puissent entrer en rapport avec d'autres et écouter leurs idées moyennant, parfois, l'appartenance à un ou plusieurs systèmes culturels » (UNESCO, 2013, p. 5).

Le sondage du projet IPECN auprès des acteurs a révélé que plus de la moitié des répondants affirme ne pas se sentir outillée pour travailler avec les personnes immigrantes. De plus, environ la moitié des acteurs interrogés dit avoir peu ou pas du tout de connaissances en matière d'intervention interculturelle. Ce qui veut dire qu'une famille issue de l'immigration n'a qu'une chance sur deux de rencontrer un intervenant qui estime avoir des compétences et des connaissances suffisantes en intervention interculturelle. Il y a donc place à l'amélioration puisque seulement 5% des acteurs qui travaillent en contexte multiculturel jugent leurs connaissances excellentes.

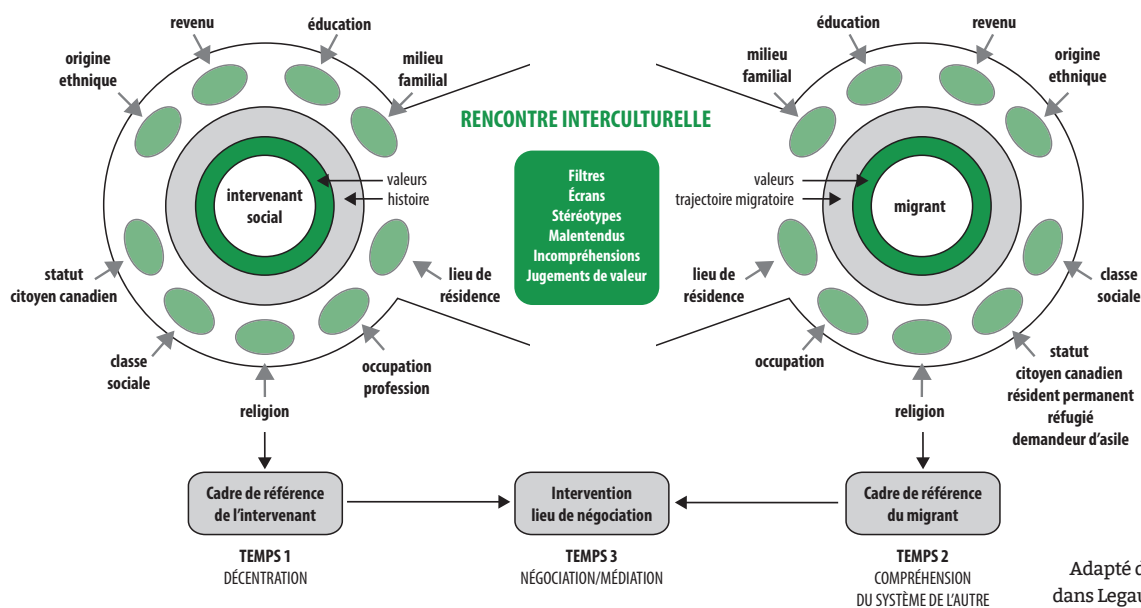
Le développement de la compétence interculturelle va au-delà de l'aspect des seules connaissances (savoirs) pour aussi prendre en compte les attitudes (savoir-être) et les aptitudes (savoir-faire). La connaissance de la culture de l'autre ou le fait d'être de la même origine ne suffit pas pour bien intervenir et réussir à répondre aux attentes des personnes immigrantes. L'interaction en situation interculturelle est bien plus complexe que cela. Il apparaît donc opportun de développer l'ensemble des compétences interculturelles des acteurs qui travaillent avec les familles immigrantes et leurs jeunes enfants.

## Quelques pistes de formation à explorer

Sur le plan des savoirs, la formation peut porter sur les migrations internationales et leurs causes, l'immigration dans le contexte québécois, les politiques d'immigration et leurs limites, les mécanismes d'inclusion et d'exclusion des immigrants, l'accessibilité et l'adéquation des services, la situation particulière des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants.

Pour les savoir-être, il s'agit d'apprendre aux différents acteurs à reconnaître les valeurs de leur propre culture et à les mettre en relation avec celles d'autres cultures, ce qui leur permettra de prendre conscience des « chocs » culturels qui peuvent en découler. De tels acquis permettraient de mieux comprendre l'autre et d'améliorer la qualité des interactions.

Concernant les savoir-faire, la formation peut traiter du processus d'intervention lui-même et des modèles les plus souvent utilisés dans l'intervention sociale, ce qui permettra à l'intervenant de construire son propre modèle d'intervention (Legault et Rachédi, 2008).



Le schéma ci-dessus présente différentes variables susceptibles d'influencer la relation entre l'intervenant et le migrant. Pour être efficace, l'intervention devrait s'adapter à la dimension culturelle de l'individu. Ceci permettrait d'éviter les écueils liés au fait de traiter tout le monde de la même façon ou, au contraire, de trop individualiser les cas sans tenir compte de leurs contextes ou encore de tout expliquer par la culture ou les différences culturelles. Selon Gulfi (2016), « la gestion de la différence culturelle consiste, pour les éducateurs sociaux, à trouver le juste équilibre entre l'égalité et la différence, en adaptant l'intervention en fonction de la problématique et du cadre de référence des usagers, des missions et mandats institutionnels, tout en vérifiant que les usagers ne sont pas victimes de discrimination et de traitement inégal en raison de leurs références culturelles » (p. 114). D'après Cohen-Emerique (2011), il s'agit dans l'intervention interculturelle d'émettre plusieurs hypothèses, d'évaluer les possibilités face à l'incompréhension, à l'inattendu et aux idées préconçues. Dans ce contexte, la signification des comportements et des situations ne peut être comprise qu'en considérant le point de vue de chacune des parties impliquées.

## Démarche d'intervention interculturelle

La démarche d'intervention interculturelle proposée par Cohen-Emerique (2000) se déroule en trois temps :

### TEMPS 1 : LA DÉCENTRATION

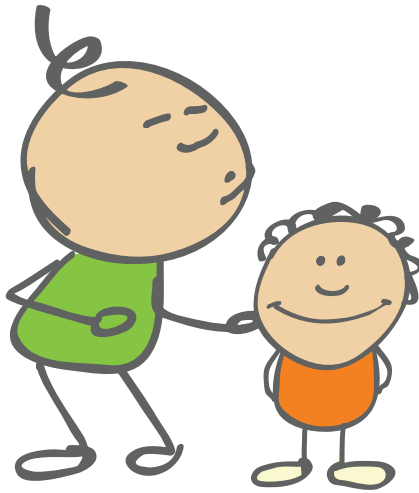
Prendre conscience de son propre cadre de référence (responsabilité, malaise, valeurs, perceptions, identification de ses besoins et de ceux de l'utilisateur, mise en place d'un contexte favorable à l'intervention).

### TEMPS 2 : DÉCOUVERTE DU CADRE DE RÉFÉRENCE DE L'AUTRE

Comprendre le système de l'autre, adopter une attitude d'ouverture, observer et poser des questions (caractéristiques de la famille, trajectoires migratoires, partenariats, services auxquels la famille a droit).

### TEMPS 3 : NÉGOCIATION/MÉDIATION

Intervenir en tenant compte des éléments des cultures en présence (validation de la compréhension des rôles, des mandats de l'organisation, des analyses de l'intervenant auprès de l'utilisateur, du développement d'un plan de services individualisé et d'un plan d'intervention).



## Recommandations

■ Depuis janvier 2015, le programme de *pratiques parentales positives* (Triple P) est offert aux résidents de la région de la Capitale-Nationale. Il vise un soutien parental et familial. Son objectif est de prévenir les problèmes comportementaux, émotifs et de développement chez les enfants en rehaussant le niveau de connaissances, de compétences et de confiance des parents.

<http://parentspositifs.ca/>

■ *L'Approche personnalisée où le parent devient la boîte à outils de son enfant* est basée sur le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*), la théorie de l'attachement, l'approche appréciative et l'intervention relationnelle. Elle vise à doter les parents de capacités nécessaires pour assurer le bien-être de leur enfant et de leur famille.

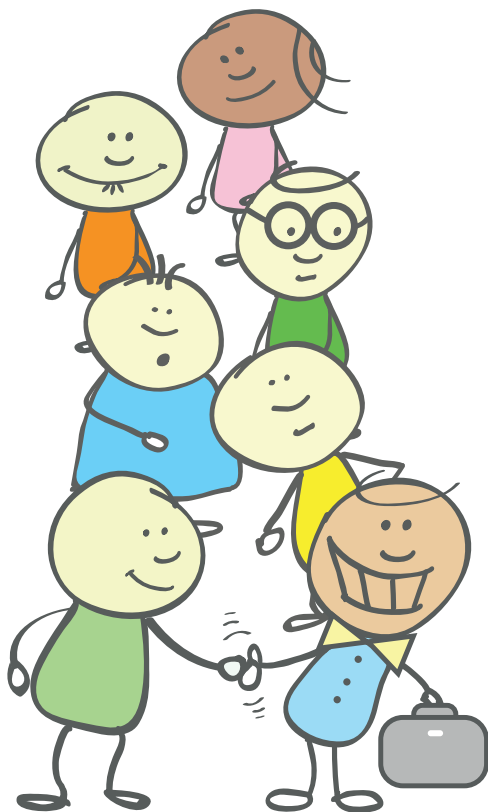
Les rôles parentaux, la discipline, l'autorité et les soins des enfants font partie des besoins identifiés par les familles immigrantes lors de la recension. Les acteurs des différents milieux éprouvent des difficultés à accompagner les parents immigrants lors d'interventions concernant ces thématiques. Selon Gervais (2009), « les familles immigrantes ont besoin de soutien pour s'adapter aux changements de rôles à l'intérieur de la famille qui découlent de l'immigration (par exemple, la conjointe trouve rapidement un emploi alors que le conjoint n'y arrive pas, un enfant joue l'interprète pour ses parents qui comprennent très peu la langue, l'enfant plus vieux doit s'occuper des plus jeunes, etc.) » (p. 7).

Ce renversement des rôles a des impacts sur la capacité des parents à remplir convenablement leurs rôles. Les parents peuvent vivre du stress, de l'inquiétude et se sentir impuissants et incapables de soutenir leurs enfants en raison de la différence de langue ou parce qu'ils ne savent pas vers qui se tourner. La stratégie d'intervention pour assurer le développement optimal des enfants vise le soutien des pratiques parentales et s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement des familles, une des deux composantes des *Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance*.

## Soutenir les pratiques parentales

Pour soutenir les pratiques parentales, il faut « augmenter le sentiment d'auto-efficacité des parents et tenir compte de leurs croyances » (ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec [MSSS], 2009, p. 57). Le sentiment d'auto-efficacité concerne la capacité du parent à remplir ses obligations vis-à-vis de son enfant et de sa famille. Il s'agit d'améliorer ses connaissances en s'appuyant sur sa propre expérience ou à partir de celle de quelqu'un d'autre présentée comme modèle. Il est aussi possible de le faire par des suggestions ou des conseils donnés au parent dans une atmosphère détendue et de plaisir. Puisque le parent demeure la personne qui connaît le mieux l'enfant et la situation familiale, il doit participer à l'identification des moyens, ce qui lui permettra donc de se réappropriier son pouvoir (Saint-Jacques et coll. 2000).

Les croyances des parents « constituent un facteur important dans leur décision de s'impliquer activement dans l'éducation de leur enfant » (MSSS, 2009, p. 58). Il faut donc en tenir compte pour valoriser la participation du parent et pour réussir l'intervention. Les différences de perception relevées entre les parents et les intervenants sur les rôles parentaux et d'autres sujets relatifs à la vie familiale sont liées à ces croyances.



Comme l'intervenant et les ressources qu'il représente ne peuvent répondre à tous les besoins des immigrantes, le travail de partenariat vise à orienter ces derniers vers les services appropriés selon leur situation. Le partenariat implique une bonne connaissance des organismes de la communauté, de leur mission et de leurs services de manière à pouvoir orienter les usagers vers les ressources pertinentes. L'intervention devrait être conçue comme une activité intersectorielle, multidisciplinaire, voire interdisciplinaire (Vatz-Laaroussi, 2008).

Les relations de partenariat assurent une fluidité, une continuité et une cohérence dans les services offerts aux nouveaux arrivants. Pour ce faire, les différents intervenants impliqués dans l'accompagnement des immigrants doivent communiquer entre eux de manière régulière. Ils doivent obtenir les autorisations pour s'échanger des renseignements sur les usagers et prévoir des rencontres afin de définir les mandats et les rôles de chacun dans l'accompagnement des immigrants. Le souci de cohérence dans les services se traduit par des messages positifs, des actions claires, des références adéquates et des discours harmonieux axés sur la réussite des immigrants et le respect de leurs spécificités culturelles (Table enfance jeunesse famille, 2015).

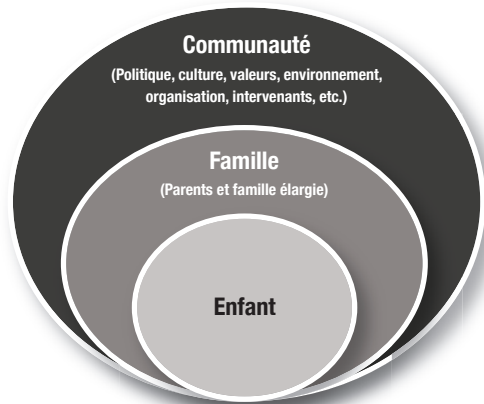
## Recommandations

Le partenariat doit se faire également avec les parents et les enfants. L'importance d'impliquer la famille comme partenaire dans l'intervention est reprise par les auteurs. Bourque, Gravel et Battaglini (2000) suggèrent ainsi de « faire des parents les pivots de l'adaptation. Il s'agit essentiellement de leur permettre de s'exprimer et de collaborer, de valoriser leur sphère de réussite et de créer des solidarités entre eux, car le parent peut être un partenaire aussi utile que l'intervenant » (p. 22).

## Renforcement des capacités

Selon Gulfi A. (2016), « La diversité des professions (travailleurs sociaux, enseignants, médecins, etc.) et des contextes professionnels (services sociaux, écoles, hôpitaux, etc.) montrent que le travail avec la différence culturelle peut être considéré comme un enjeu transversal » (p. 119). Il est donc important que les structures ne fonctionnent pas en vase clos, mais qu'elles puissent s'enrichir les unes des autres. Cette stratégie permet également d'être plus efficace et efficient dans les prestations de service. En effet, le même service ne sera pas rendu deux fois par deux institutions différentes et les limites d'une institution pourraient être comblées par une autre et vice-versa. Le pouvoir collectif et les capacités à travailler ensemble se trouvent ainsi renforcés par la mise en commun des connaissances, des compétences et des expériences (Vyncke, 2006). D'autres avantages sont liés au travail en partenariat qui, selon Moreau A. C., Robertson A., Ruel J. (2005), augmente la capacité de l'organisation à développer et à optimiser ses façons de faire, lui permettant ainsi d'améliorer la qualité de ses services.

## Approche écosystémique



Source : Avenir d'enfants (2013). Guide d'implantation de partenariats. Mobilisation des communautés locales pour le développement des enfants de 0 à 5 ans selon une approche écosystémique.

## Recommandations

Dans l'intervention, il est important de :

- Considérer la famille comme une entité dynamique dans laquelle les membres sont en interaction, de telle manière qu'une modification quelconque d'un élément entraîne une modification de tous les autres;
- Prendre en compte le fait que les éléments des environnements sociaux, tant de proximité (famille, parenté, voisinage) qu'institutionnels (écoles, hôpitaux, services sociaux), jouent un rôle important dans la genèse des problèmes sociaux comme dans leurs solutions;
- Impliquer la famille dans la résolution de ses difficultés pour que soient prises en compte ses réalités et ses perceptions afin de trouver des solutions adaptées à ses besoins dans le contexte précis de l'immigration.

L'approche écosystémique met l'accent à la fois sur l'individu, la collectivité et l'environnement. Pour aboutir à des résultats durables, l'intervention interculturelle doit se faire en tenant compte non seulement de l'entourage immédiat, mais aussi de l'environnement global de l'individu. Cette pratique d'intervention est appelée approche écosystémique. Selon Hernandez (2007), elle « permet d'intervenir globalement et conduit à un travail de reconstruction et de renforcement du lien social qui s'est effrité avec la migration non seulement au sein des familles, mais aussi entre celles-ci et leur environnement » (p.89). Selon l'approche interculturelle, une action adaptée et incluant tous les membres de la famille (père, mère, enfant) s'avère la mieux indiquée et la plus susceptible de produire des résultats satisfaisants dans un contexte d'immigration. Peu importe les raisons pour lesquelles les personnes quittent leur pays ou leur région, le projet d'immigration est généralement familial et vise le bien-être des enfants (Vatz-Laaroussi, 2008).

Selon Legault et Rachédi (2008), cette perspective globale et complexe permet de mieux comprendre la situation, les besoins et les priorités des jeunes enfants issus de l'immigration et de leurs familles, ainsi que l'impact de l'environnement et d'y répondre par une intervention adéquate.

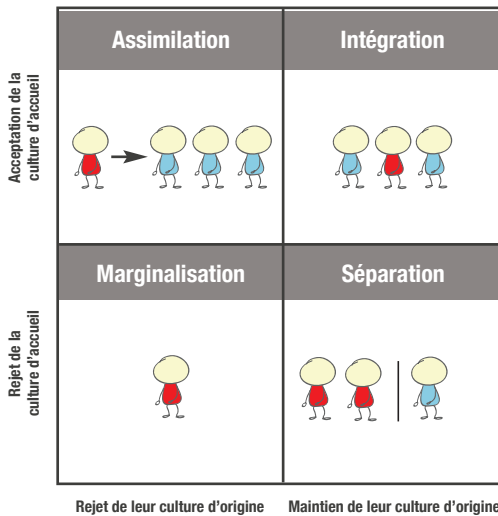
## Tenir compte de la famille dans l'intervention

L'approche écosystémique propose de ne plus uniquement se concentrer sur une problématique centrée sur des individus ou sur des groupes (les minorités ethniques, les femmes, les jeunes, les travailleurs, etc.), mais plutôt sur des stratégies adaptatives que la famille met en œuvre lors de l'immigration. Dans cette approche, l'intervention privilégie des solutions prenant en compte l'ensemble familial et son environnement. La migration crée des bouleversements et le travail de l'intervenant devrait consister à « accompagner chacun des membres dans la réduction des tensions et des conflits intérieurs et manifestes amenés par la migration » (Hernandez, 2007, p. 88).

Hernandez (2007) avance que sur le terrain de l'intervention, il faut miser sur les rapports étroits entre les membres d'une famille et orienter une partie du travail vers le maintien ou l'amélioration de l'unité familiale. L'intervention devrait permettre aux membres de la famille de s'exprimer sur leur position, leurs difficultés et leurs ambivalences diverses, de situer leurs perceptions dans le contexte et de mettre l'accent plus sur les aspects positifs que négatifs de leurs expériences.



## Modèle d'acculturation de Berry



Source : Lee Hawkes (2014). Understanding cross-cultural adjustment and acculturation theories.

La réussite de l'intervention auprès des familles immigrantes et leurs jeunes enfants passe par la prise en compte des stratégies d'adaptation. L'immigration constitue un facteur de changement important dans le fonctionnement des familles. Ces bouleversements sont très souvent source de difficultés. Les familles en contexte migratoire développent donc de nombreuses stratégies pour s'adapter à leur nouvel environnement. Le modèle d'acculturation de Berry est l'un des plus utilisés pour comprendre les mécanismes d'adaptation des personnes immigrantes. Ce modèle décrit le changement dans les attitudes, les valeurs et les comportements que les membres d'un groupe culturel minoritaire opèrent en prenant contact ou en subissant les effets du contact avec d'autres cultures dominantes. Il définit quatre stratégies que sont l'intégration, l'assimilation, la séparation et la marginalisation. Ces stratégies sont obtenues à partir de deux questions :

- Faut-il maintenir sa culture et son identité d'origine ?
- Faut-il avoir des contacts avec les membres de la société d'accueil et participer à la vie sociale de cette société ?

(Amin, 2012)

## Recommandations

La stratégie recommandée est le modèle d'intégration dans lequel la famille est amenée à s'adapter aux valeurs culturelles de la société hôte tout en puisant également dans ses propres valeurs. La combinaison entre la culture d'origine et la culture d'accueil est d'ailleurs la perspective préconisée dans la politique d'intégration du Québec. Ce modèle se construit par des interactions positives entre les familles immigrantes et les membres de la communauté hôte, mais aussi avec des membres de la communauté d'origine. Il convient donc de préciser que l'adaptation doit se faire aussi bien du côté de l'immigrant que de celui de la société d'accueil.

## Stratégies d'acculturation des parents et développement de l'enfant

Les changements qui se produisent dans la vie des familles en situation d'immigration ont des effets sur les rôles parentaux et les perceptions que les parents ont de ces rôles et de leurs capacités à les assurer.

Dans ce contexte, la capacité des parents de s'adapter, d'assumer leurs rôles et d'occuper une place prépondérante auprès de leurs enfants sont importantes pour le développement de ces derniers (Cabrera, Karberg et Kuhns, 2017). Ces mêmes auteurs ajoutent que le niveau d'acculturation est associé à l'engagement des parents vis-à-vis de leurs enfants et à la perception de leurs compétences parentales. En d'autres termes, plus les parents sont intégrés, plus ils sont présents pour répondre aux besoins de leurs enfants et favoriser ainsi leur bien-être. Ceci s'explique par le fait que l'immigration pourrait être un facteur de risques ou une source de stress pour les familles et les enfants. Ainsi, mieux les parents réussissent le processus d'acculturation, mieux ils s'impliquent dans la vie de leurs enfants et de la société en général.

## Communication, disponibilité et écoute

- Créer un environnement favorable : planifier la présence d'un interprète au besoin, prévoir des jeux pour les enfants et limiter les sources de distraction.
- Adapter la communication verbale et s'assurer de la compréhension des messages : moduler son ton, faire des gestes et utiliser des supports visuels.
- Placer son attention à la fois sur la communication verbale et non verbale.
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et vérifier constamment sa compréhension de la situation et valider ses perceptions et ses hypothèses.
- Être à l'écoute et disponible lors des rencontres et prévoir suffisamment de temps.

## Évaluation

- Recueillir les données pertinentes et valider le motif de la rencontre.
- Veiller à ce que les besoins essentiels soient comblés et vérifier les attentes de la personne concernant les services et l'accompagnement.
- Prendre en compte le point de vue et les perceptions de la personne à l'égard de sa situation, puis l'aider à préciser ses objectifs.
- Survoler les démarches déjà entamées et identifier le réseau de soutien et les ressources personnelles de la personne.

## Accompagnement

- Guider la personne dans sa démarche en s'adaptant à son niveau de compétence.
- Garder le contact avec la personne tout au long de la démarche, mettre l'accent sur ses forces et reconnaître ses efforts.
- Aider la personne à développer son réseau de soutien en lui indiquant les ressources existantes.
- Identifier les leviers et les obstacles de la démarche et explorer différentes pistes de solution.

## Accueil

- Se préparer à la rencontre : relire ses notes et se renseigner sur les ressources du milieu pour bien orienter la personne.
- Prendre le temps nécessaire pour établir un contact chaleureux (sourire, poignée de main, etc.).
- Expliquer son rôle, le mandat de l'organisme et le déroulement de la rencontre.
- Procéder par petites étapes et éviter de donner trop d'information ou de documents en même temps.
- S'intéresser à la personne et à son vécu : l'informer des renseignements qui seront notés, de leur utilité ainsi que des règles liées à la confidentialité.

## Plan d'action

- Réaliser le plan d'action en collaboration avec la personne en s'assurant qu'il est bien compris et qu'il a du sens pour elle.
- Explorer les possibilités en fonction des ressources disponibles, des critères d'admissibilité et des délais.
- Connaître et mettre en application les stratégies qui favorisent l'autonomie de la personne.
- Admettre ses limites, préciser les rôles et les responsabilités de chacun et déterminer la fréquence et les modalités du suivi (téléphone, Internet, en personne).

## Bilan

- Évaluer les résultats de l'action avec la personne et vérifier son niveau de satisfaction.
- Mettre en évidence les acquis et les réalisations ainsi que les avantages.
- Vérifier si la personne connaît la démarche à suivre pour la suite des choses et obtenir son consentement pour faire le lien avec d'autres intervenants.
- Se montrer disponible en cas de nouvelles demandes.

## Recommandations concernant le volet 2 du projet IPECN

Le second volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, conditionnel à un financement, vise l'actualisation des compétences par différentes stratégies de partage et d'appropriation des connaissances. À partir des résultats du premier volet, quelques pistes d'action ont été dégagés:

- Élaboration d'une formation sur mesure en interculturel pour les intervenants des différents secteurs ainsi que pour les familles immigrantes;
- Création d'un comité de codéveloppement parents-intervenants;
- Développement d'activités de réseautage entre les intervenants qui œuvrent auprès des familles immigrantes;
- Renforcement des pratiques parentales;
- Développement d'outils d'intervention (grille d'évaluation des besoins et des attentes, questionnaire d'entrevue sur le parcours migratoire, etc.);
- Renforcement des liens entre la recherche en milieu universitaire et les pratiques en milieux communautaires et institutionnels.

Au cours du premier volet du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale, basé principalement sur la recherche, il a été possible de faire ressortir un certain nombre d'éléments susceptibles d'améliorer l'organisation des services et les interventions auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants. Les témoignages recueillis lors des groupes de discussion ont permis de mettre en évidence la variété des expériences des réfugiés et des travailleurs qualifiés ainsi que les principales différences entre ces catégories d'immigration. À cet effet, il est important de prendre en considération la complexité des réalités auxquelles sont confrontées les familles immigrantes lors des interventions et dans les programmes. En raison de la barrière de la langue et de la méconnaissance du système, les intervenants doivent recourir au service d'interprétariat et prendre le temps d'expliquer leur rôle, la mission de l'organisme et les services offerts aux familles. De plus, dans l'organisation des services, il faut prendre en considération l'impact sur le temps d'intervention du recours aux interprètes et de la clarification du mandat. La charge de travail des intervenants doit être adaptée en conséquence. Dans ce contexte, la création de partenariats s'avère un bon moyen d'assurer la continuité des services, d'éviter leur dédoublement et d'alléger la tâche des intervenants.

En ce qui concerne les pratiques auprès des familles, il a été démontré que la qualité de l'accueil, le lien de confiance et la communication jouent un rôle prépondérant dans la réussite de l'intervention. L'ouverture à la diversité ainsi que la prise en compte des besoins et des attentes des familles sont d'autres facteurs de succès qui favorisent l'engagement des parents. De plus, la connaissance du parcours migratoire, des valeurs, des croyances et des pratiques culturelles contribuent à une meilleure compréhension du vécu des parents, permettant ainsi de mieux les soutenir face aux défis liés à l'immigration. Il ressort des résultats de cette étude que les familles immigrantes ont besoin d'accompagnement dans les domaines de la parentalité, de la discipline, des soins aux enfants et de l'accès aux services et que les acteurs des différents milieux rencontrent aussi des difficultés reliées à ces mêmes sujets. En ce sens, il importe de travailler sur les perceptions et sur les différences de points de vue de manière à limiter les zones d'inconfort. La connaissance des ressources destinées aux familles immigrantes est aussi essentielle pour bien les diriger vers les services appropriés. En définitive, il apparaît nécessaire d'actualiser les compétences interculturelles des familles et des acteurs des différents milieux. Il faut s'assurer que l'organisation des services et les interventions sont adaptées aux réalités des familles immigrantes afin de faciliter leur adaptation et leur intégration à la société québécoise.

- Amin, A. (2012).** Stratégies identitaires et stratégies d'acculturation : deux modèles complémentaires. *Alterstice*, 2(2), 103-116.
- Alvarado, E., Battaglini, A., Caulet, M. et Poirier, R. (2005).** Les services de première ligne et les populations immigrantes. Projet pilote : synthèse. Montréal : Unité Écologie humaine et sociale – Hôpital Maisonneuve-Rosemont.
- Battaglini, A. (2010).** Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique. Anjou : Éditions Saint-Martin.
- Battaglini, A., Gravel, S., Boucheron, L., Fournier, M. (2000).** Les mères immigrantes : pareilles pas pareilles! Facteurs de vulnérabilité propres aux mères immigrantes en période périnatale. Direction de la santé publique de Montréal-centre.
- Cabrera, N.J., Karberg, E. et Kuhns, C. (2017).** Minority Fathers and Children's Positive Development in the United States in Cabrera N.J. et Leyendecker B., *Handbook on Positive Development of Minority Children and Youth*, DOI 10.1007/978-3-319-43645-6\_12.
- Cadotte-Dionne, M. Cassan, C. (2013).** L'accessibilité des services : des pratiques qui ont fait leur preuve. Montréal : Réseau québécois pour la santé des femmes.
- Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire (2012).** Outil de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles.
- Cohen-Emerique, M. (2000).** L'approche interculturelle auprès des migrants. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle*. Boucherville : Gaëtan Morin, 161-184.
- Cohen-Emerique, M. (2011).** L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice*, 1 (1), 9-18.
- Désy, M., Battaglini, A. et Bastien, R. (2007).** Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et leur famille. Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Bats-haw. Montréal, Direction de la santé publique.
- Gervais, C. (2009).** Intervenir auprès des familles immigrantes : un partage des réalités observées par les intervenants. *L'infirmière clinicienne*, 6 (2), 6-10.
- Gulfi, A. (2016).** La gestion de la différence culturelle par les éducateurs sociaux dans leur travail au quotidien, *Alterstice*, 5(2), 109-122.
- Hernandez, S. (2007).** Les hommes immigrants et leur vécu familial : impact de l'immigration et intervention. Centre de santé et des services sociaux de la santé, 15.
- Institut de la statistique du Québec (2014).** Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, Québec.
- Lazure, G. et Benazera, C. (2006).** Devenir parent au Québec : le parcours des familles immigrantes dans la région de Québec. Institut national de santé publique du Québec.
- Legault, G. et Fronteau, J. (2008).** Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault, L. Rachédi (dir). *L'intervention interculturelle*, 2<sup>e</sup> éd. Montréal, Gaëtan Morin, 45.

- Legault, G. et Rachédi, L. (2008).** L'intervention interculturelle, 2<sup>e</sup> éd. Montréal : Gaëtan Morin.
- Ministère de la famille (2016).** Les familles immigrantes au Québec. Quelques caractéristiques à partir de l'Enquête nationale des ménages de 2011. *Quelle famille?*, 4 (1).
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017a).** Présence et portraits régionaux des personnes immigrantes admises au Québec de 2006 à 2015. Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2017b).** Portrait de l'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration. Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2009).** Les services intégrés en périnatalité et petite enfance. Favoriser le développement des enfants de 1 à 5 ans : guide d'intervention pour soutenir les pratiques parentales.
- Montgomery, C. et Bourassa-Dansereau, C. (2017).** Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Moreau, A. C., Robertson, A., Ruel, J. (2005).** De la collaboration au partenariat : Analyse de recensions antérieures et prospective en matière d'éducation inclusive. *Éducation et francophonie* 23 (2), 5.
- Pontel, M. et Demczuk, I. (2007).** Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles. Bibliothèque et archives nationales de Québec.
- Pouliot, S., Gagnon, S. et Pelchat, Y. (2015).** La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux. Bibliothèque et archives nationales de Québec. Montréal : Institut national de santé publique du Québec.
- Rachédi L. et Legault G. (2008).** Le modèle interculturel systémique. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir), *L'intervention interculturelle*, 2<sup>e</sup> éd. Montréal, Gaëtan Morin, 132.
- Saint-Jacques, M-C., Lessard, G., Beaudoin, A. et Drapeau, S. (2000).** Les pratiques d'implication parentale dans l'intervention en protection de la jeunesse. *Intervention* 136, 80-89.
- Statistique Canada (2017).** Recensement de 2016 – Données-échantillon (25 %). Immigration et citoyenneté. Capitale-Nationale [Région économique]. <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=ER&Code1=2420&Geo2=PR&Code2=62&Data=Count&SearchText=Capitale-Nationale&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=Immigration%20and%20citizenship&TABID=1>
- Table enfance jeunesse famille (2015).** Guide d'accompagnement des nouveaux arrivants : document de travail.
- UNESCO (2013).** Compétences interculturelles : cadre conceptuel et opérationnel.
- Vatz-Laaroussi, M. (2008).** Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle. Dans G. Legault, L. Rachédi. *L'intervention interculturelle*, 2<sup>e</sup> éd. Montréal, Gaëtan Morin, 229-243.
- Ville de Québec (2015).** Statistiques issues du recensement de 2011, retravaillées par la Ville de Québec.
- Vyncke R. (2006).** La mobilisation en contexte interculturel : guide pour la pratique. Centre 1,2,3 GO!



---

## Remerciements

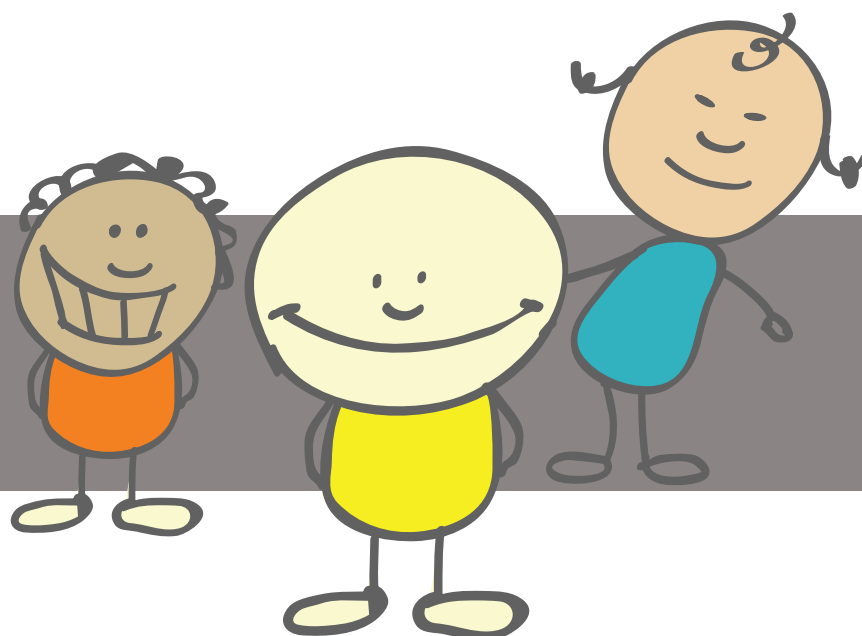
Dans cette dernière infolettre, nous tenons à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué par leur engagement et leur implication à la réussite du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale. C'est grâce à la participation des parents immigrants aux groupes de discussion et des acteurs au sondage que nous avons pu recenser les pratiques porteuses et mieux cerner les besoins et les défis rencontrés en contexte interculturel dans la région de la Capitale-Nationale.

En tant qu'organisme fiduciaire, le Centre multiethnique de Québec a joué un rôle majeur dans la réalisation de ce projet et plus spécifiquement en ce qui concerne la gestion des ressources humaines. Nous adressons nos plus sincères remerciements à Mme Kanita Jandric, coordonnatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale, pour son précieux soutien et ses conseils lors de chacune des étapes du mandat. Nous souhaitons également remercier nos collègues, Mme Alice de Chambrier et M. Richard Gorman en particulier, pour leur contribution et le temps consacré à la révision de nos infolettres. Nous tenons également à reconnaître l'excellent travail de notre infographe, M. Vincent Masson qui, par ses talents d'artiste, a personnalisé tous les outils de communication du projet.

Finalement, il est important de souligner l'apport du comité porteur dont plusieurs des membres sont à l'origine de la proposition du projet. En tant que représentants des divers secteurs impliqués dans le projet, ils ont participé à de nombreuses réunions et ont assuré la fluidité des communications entre les différents partenaires. En terminant, nous souhaitons reconnaître, d'une part, la participation financière de l'organisme Avenir d'enfants sans quoi le projet n'aurait pu se concrétiser et, d'autre part, l'implication d'un de ses représentants au sein du comité porteur afin d'assister les membres dans le déroulement du projet.

**L'équipe du projet IPECN**





Projet :



Organisme fiduciaire :



Appui et soutien financier :

