

## COMPRENDRE L'INCLUSION À PARTIR DE FORMATIONS INTERCULTURELLES POUR LES INTERVENANTS ET LES IMMIGRANTS

Danielle Gratton, Ph.D.<sup>1</sup>

Laboratoire de Recherche en Relations Interculturelles  
Université de Montréal

### Résumé

Mieux comprendre l'inclusion exige une analyse approfondie des conditions sociales, économiques et politiques (GERMAIN, 2012). Ce qui est vrai, toutefois ce type d'analyse reste insuffisant pour comprendre l'inclusion en contexte interculturel. Premièrement, à cette échelle, les données sur l'immigration provoquent des controverses dont la cause peut être attribuée au fait que les indicateurs économiques, politiques et sociaux à notre disposition sont contradictoires. Deuxièmement, des comparaisons internationales laissent souvent de côté des modèles de gestions nationaux de la diversité, et les caractéristiques des interactions dans les contextes interculturels. L'approche proposée s'intéresse à l'inclusion en tenant compte de ces quatre échelles. Au niveau de l'interaction, elle met en évidence des difficultés propres aux rencontres interculturelles, en utilisant des données des services de santé et de l'insertion professionnelle des immigrants. Ces données suggèrent que les bonnes intentions de tous et chacun ne sont pas suffisantes pour réduire des difficultés en rapport avec des interactions interculturelles, qui sont complexes. Des phénomènes qui échappent notamment aux analyses économiques qui masquent des violences de plus en plus vécues par tous dans l'économie mondiale actuelle. En tenant compte de ces quatre échelles, cette analyse invite à revoir les modèles d'inclusion dans les sociétés pluriethniques.

**Mots clés :** Inclusion; Compétences interculturelles individuelles; Compétences interculturelles organisationnelles

---

<sup>1</sup> Docteure en anthropologie et chercheure au Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI). daniellegatton3@gmail.com

## MELHOR COMPREENSÃO DA INCLUSÃO: formação intercultural para as partes interessadas e imigrantes

### Resumo

Uma melhor compreensão da inclusão requer uma análise minuciosa das condições sociais, econômicas e políticas (GERMAIN, 2012). O que é verdade, no entanto, esse tipo de análise continua sendo insuficiente para entender a inclusão no contexto intercultural. Em primeiro lugar, nesta escala, os dados sobre imigração são controversos, cuja causa pode ser atribuída ao fato de que os indicadores econômicos, políticos e sociais à nossa disposição são contraditórios. Em segundo lugar, as comparações internacionais muitas vezes deixam de lado os modelos de gestão nacional da diversidade e as características das interações em contextos interculturais. A abordagem proposta enfoca a inclusão levando em conta essas quatro escalas. Ao nível da interação, destaca as dificuldades específicas dos encontros interculturais, utilizando dados dos serviços de saúde e a integração profissional dos imigrantes. Esses dados sugerem que as boas intenções de todos não são suficientes para reduzir as dificuldades relacionadas às interações interculturais, que são complexas. Fenômenos que escapam às análises econômicas que ocultam a violência vivenciada por todos na atual economia mundial. Tendo em conta estas quatro escalas, esta análise convida-nos a rever os modelos de inclusão nas sociedades multiétnicas.

**Palavras-chave:** Inclusão; Competências interculturais individuais; Competências interculturais organizacionais.

## **BETTER UNDERSTANDING INCLUSION: intercultural training for stakeholders and immigrants**

### **Abstract**

Better understanding of inclusion requires a thorough analysis of social, economic and political conditions (GERMAIN, 2012). What is true, however, this type of analysis remains insufficient to understand inclusion in intercultural context. First, at this scale, immigration data is controversial, the cause of which can be attributed to the fact that the economic, political and social indicators at our disposal are contradictory. Secondly, international comparisons often leave aside models of national management of diversity, and the characteristics of interactions in intercultural contexts. The proposed approach focuses on inclusion taking into account these four scales. At the level of interaction, it highlights the specific difficulties of intercultural encounters, using data from the health services and the professional integration of immigrants. These data suggest that the good intentions of all are not sufficient to reduce difficulties related to intercultural interactions, which are complex. Phenomena that escape economic analyzes that hide violence increasingly experienced by all in the current world economy. Taking into account these four scales, this analysis invites us to review the models of inclusion in multiethnic societies.

**Keywords:** Inclusion; Individual intercultural skills ; Intercultural organizational skills.

## INTRODUCTION

Mieux comprendre l'inclusion exige une analyse approfondie des conditions sociales, économiques et politiques (GERMAIN, 2012). La question de l'inclusion reste à ce jour difficile à cerner en contexte interculturel car, comme nous le verrons, les indicateurs économiques et sociaux à notre disposition sont contradictoires et ne tiennent pas compte des besoins particuliers des immigrants et du soutien nécessaire à ceux qui travaillent à l'inclusion (MERCIER, 2004 ; GRATTON, 2012, 2014). Tout en tenant compte du niveau économique, la recherche interculturelle permet de poser un regard différent pour identifier des problématiques qui sont à la fois proches du terrain, conséquentes à différentes échelles politiques (WHITE, 2017 ; EMONGO ; WHITE, 2014) et cohérentes avec des mesures d'inclusion (WHITE et al., 2015). Par ses caractéristiques heuristiques, systémiques, contextuelles et situationnelles (GRATTON, 2009, 2012 ; WHITE ; GRATTON, 2017), une analyse interculturelle peut aussi aider à comprendre des rapports entre le local et le global et donner du sens à des données qui autrement crée des paradoxes et des contradictions empêchant de cerner des besoins propres aux interactions interculturelles.

Pour les chercheurs de Palo Alto (BATESON et al. 1981), le paradoxe est défini comme « une confusion entre des niveaux d'abstraction ». Trop souvent, effectivement, on ne retrouve pas les distinctions qui devraient s'imposer entre les ordres économiques et politiques qui influencent les conditions des rencontres interculturelles; les modèles de nationaux de gestion de la diversité qui les encadrent ; et les difficultés propres aux interactions interculturelles. Dans la présente analyse, après avoir défini l'inclusion, il sera possible d'accorder une attention particulière à chacun de ces quatre ordres logiques différents. Les données présentées démontreront que les bonnes intentions de tous et chacun ne sont pas suffisantes pour réduire des difficultés en rapport avec des interactions interculturelles qui sont complexes. Nous verrons par ailleurs, que les analyses économiques sur

lesquelles se fondent les politiques actuelles, comme les modèles managériaux, masquent des violences de plus en plus vécues par tous dans l'économie néolibérale actuelle, et privent les immigrants comme les personnes qui les accueillent des ressources nécessaires pour favoriser l'inclusion. Cette analyse invite à revoir les modèles d'inclusion dans les sociétés pluriethniques.

### Données recueillies

Les données proviennent, dans un premier temps, des discours de participants lors de formations en relations interculturelles offertes aux employés du réseau de la santé et des services sociaux de la grande région de Montréal. Il est important de préciser que ces formations ont été diffusées de 2000 à 2009 par l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal Centre (ASSS)<sup>2</sup>, dans le cadre d'un plan d'action provincial sur l'accessibilité des soins et des services aux communautés ethnoculturelles et immigrantes (1989) du Ministère de la santé et des services sociaux de la province de Québec (MSSS). Ce plan d'action, toujours en vigueur aujourd'hui, comprend trois éléments : l'utilisation d'interprètes ; en vue de favoriser leur représentativité dans cette institution, l'engagement de personnel issu des communautés ethnoculturelles et de l'immigration; et la formation interculturelle du personnel. On ne peut avoir de données ethniques sur les participants des formations interculturelles offertes<sup>3</sup>. On a pu observer que

---

<sup>2</sup> Dans cette institution, entre 2000 et 2008, 2,5000 personnes ont été formées dans le contexte de ce programme-cadre de formation interculturelle. Ce succès a favorisé sa diffusion dans d'autres milieux (éducation, organismes communautaires, milieux juridiques) rejoignant ainsi en 2009 près de 4,000 personnes. Ce programme est encore diffusé par l'auteur de cet article, notamment auprès de femmes-relais.

<sup>3</sup> Il n'a pas été possible de connaître l'origine ethnique des participants car au Canada, il est interdit de recueillir des données à partir de cet indicateur social afin de ne pas favoriser de la discrimination. Selon S. Gravel il est important de trouver des moyens pour utiliser ces données sensibles, car autrement il est impossible de connaître les besoins de ces populations et adapter les services de santé pour eux. Voir Gravel, Sylvie, A. St-Germain et Centre Métropolis du Québec. 2008. Les données taboues dans la gestion des indicateurs ethniques

parmi ces derniers, il y avait des personnes issues de la société d'accueil et de l'immigration, plusieurs participants parlaient aussi librement de leur origine et de leur parcours migratoires. On a pu aussi noter que dans certaines formations, les personnes immigrantes étaient - en surreprésentation quand on compare la composition de ces groupes avec la population de Montréal . Dans cette région, le pourcentage de personnes nées à l'extérieur du Canada (des immigrants) passe de 18,7% en 2001 à 23,2% en 2011. Et en 2016, les immigrants forment 34% de la population montréalaise<sup>4</sup>.

Les données recueillies en vue de l'adaptation des contenus de formation du MSSS (GRATTON, 2009) ont pu être utilisées comme données secondaires lors d'un doctorat en anthropologie (GRATTON, 2012, 2014) portant sur la réadaptation physique auprès de personnes immigrantes<sup>5</sup>. Il est alors apparu pertinent de mettre en dialogue des intervenants qui avaient participé à ces formations et les anthropologues (GRATTON, 2012). En ce qui concerne la notion de culture cette comparaison a montré que l'on retrouve chez les intervenants des positions similaires à celles des anthropologues. Ainsi, il est apparu qu'en contexte clinique plusieurs courants épistémologiques coexistent: le courant moderniste, le courant postmoderniste et le courant interactionniste (GRATTON, 2012). Lors de formations, il a été effectivement possible d'observer que certains participants se situaient dans le courant moderniste : dans ce cas, ils demandaient des connaissances sur l'autre. D'autres participants prenaient une posture postmodernistes : dans ce cas, ils s'intéressaient plus au pouvoir, et comme les anthropologues de ce

---

dans les fichiers des services publics de Montréal. Immigrations et métropoles. Montréal : Centre Métropolis du Québec.

<sup>4</sup> Communauté métropolitaine de Montréal. Perspective Grand Montréal, 2013. [http://cmm.qc.ca/fileadmin/user\\_upload/periodique/24\\_Perspective.pdf](http://cmm.qc.ca/fileadmin/user_upload/periodique/24_Perspective.pdf)

<sup>5</sup> C'est seulement lors de l'élaboration du cadre théorique de cette recherche de doctorat portant sur la réadaptation physique en contexte interculturel, que les données recueillies lors de l'évaluation de programme de formation (2000- 2008) du MSSS sont apparues comme étant significatives. C'est pourquoi, elles ont été intégrées dans cette recherche en tant que données secondaires.

courant, ils rejettent souvent les termes “culture” et “interculturel”. Dans ce deuxième cas de figure, il est arrivé aussi, mais rarement, que pour des questions de représentativité, certains participants acceptaient plus difficilement qu’une formatrice blanche de la société d’accueil puisse diffuser ce type de formation, du moins au début d’une formation.

L’enjeu principal des interventions en contextes pluralistes consiste à connaître les limites des interventions. Dans cette rencontre des savoirs, il faut décider quand il est nécessaire de tenir compte de particularités culturelles : les siennes et celles de l’autre. La comparaison entre les positions épistémologiques des intervenants et celles des anthropologues a permis de faire une démarche théorique qui propose une nouvelle approche anthropologique aidant à cerner la complexité des dynamiques interculturelles. Et de mieux étudier les savoirs qui se développent dans le champ interculturel, un champ à la fois théorique et pratique. Un champ qui doit tenir compte des approches sur l’inclusion (GRATTON, 2012).

Une deuxième source de données provient d’une évaluation de programme réalisée dans un organisme communautaire qui forme des femmes-relais (COHEN-ÉMÉRIQUE, 1993b). Ce projet propose, à environ 10 femmes immigrantes par année, un stage d’insertion en emploi en vue de faciliter l’entrée sur le marché du travail québécois puisque plusieurs employeurs favorisent en premier des immigrants qui ont déjà de l’expérience sur ce marché. Tel que leur nom l’indique, les femmes-relais servent d’accompagnatrices aux nouveaux arrivants dans leurs démarches auprès des institutions (santé, éducation) et aussi auprès des ressources communautaires de leur quartier. À cette fin, ces femmes suivent un programme de formation incluant par exemple: la relation d’aide, l’écoute, l’estime de soi, le deuil migratoire, le système de santé, le système scolaire, les ressources communautaires et publiques, le mode de fonctionnement des municipalités, l’histoire du Québec et son peuple, les paliers de gouvernement, les droits, les luttes des femmes au Québec, etc. Et elles sont aussi formées en relations interculturelles, à partir du modèle développé à l’Agence SSS. Cette formation

a représenté un acquis essentiel pour leur insertion sociale et professionnelle, comme l'a mis en évidence une évaluation de leur acquis. (ISLAS ; GRATTON, 2017).

Les deux sources de données recueillies permettent de soutenir cette analyse qui invite à revoir les modèles d'inclusion dans les sociétés pluriethniques. Il faut aussi noter que les formations interculturelles apparaissent comme des endroits privilégiés d'observations car les dynamiques interculturelles et sociales y sont reproduites. Ce microcosme permet par ailleurs de questionner les ordres politiques et économiques, comme les contextes institutionnels qui comprennent les modèles managériaux actuels, et ceux de la gestion de la diversité qui sont des facteurs influençant les interactions interculturelles.

### Analyse

Après avoir défini l'inclusion, il sera possible de revisiter les débats politiques et économiques entourant l'immigration. Dans cette première partie de l'analyse, seront mises en lumière différentes représentations qui ont un impact sur l'inclusion, des représentations partagées ou non par les immigrants et les personnes de la société d'accueil ; par les populations et les gouvernements canadien et québécois. La deuxième partie de l'analyse s'intéresse aux modèles managériaux où sont mis en évidence des barrières propres aux interactions interculturelles. Des barrières qui sont rarement prises en compte dans les modèles politiques et économiques ce qui empêche souvent d'offrir des conditions favorables aux rencontres interculturelles. Avec des formations interculturelles, le personnel soignant trouve de nouveaux moyens pour tenir compte des écarts culturels, ils ont toutefois besoin que les organisations développent aussi de nouvelles compétences interculturelles pour mieux les encadrer (CÔTÉ ; FROZZINI ; GRATTON, 2013). Nous verrons que c'est au même type de barrières que se sont confrontées les femmes relais ce qui engendre un sentiment d'échec et de rejet suite à leurs tentatives

d'insertion dans la société québécoise. Nous verrons aussi qu'avec le développement de compétences interculturelles et l'apprentissage des codes culturels québécois, elles ont trouvé des moyens qui ont transformé leur image d'elle-même et de la société québécoise (ISLAS, GRATTON, 2015). Ces résultats sont cohérents avec la notion d'inclusion de Mercier selon laquelle des mesures d'inclusion efficaces changent les représentations et soutiennent autant les personnes à inclure que celle qui travaillent à leur inclusion.

### La notion d'inclusion

Mercier (2004) est un spécialiste mondial de l'inclusion. Ayant commencé ses travaux avec des handicapés, il s'est vite intéressé à toutes les formes d'exclusion en Europe, dont les jeunes immigrants et les réfugiés. Ce changement de populations rend compte d'un mouvement social international (Mercier, 2016), puisque la notion d'inclusion, pensée dans un premier temps pour les personnes handicapés s'applique maintenant à différentes populations. Et que cette notion a traversé différentes sphères sociales, comme l'éducation<sup>6</sup>, voire l'entreprise<sup>7</sup> et les milieux bancaires<sup>8</sup>.

Revenons sur l'origine du concept d'inclusion afin de mieux le définir. Vers les années '80, l'assemblée de l'ONU déclare la décennie des handicapés. Plus tard, la déclaration de Madrid<sup>9</sup> (2003) promulgue *que « la non discrimination et les actions positives font l'inclusion »*. Pour Mercier (2016)<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> À ce propos, l'UNESCO dit accorder une attention particulière aux enfants handicapés et aux autochtones.

<https://fr.unesco.org/themes/inclusion-education>

<sup>7</sup> Voir comment à la Chambre de commerce du Canada, la notion d'inclusion est mise en rapport avec la croissance économique.

<http://www.chamber.ca/fr/ressources/diversite-et-inclusion-dans-le-milieu-de-travail/>

<sup>8</sup> Voir le site de la Banque Mondiale pour comprendre leur notion d'inclusion financière.

<https://www.banquemondiale.org/fr/topic/financialinclusion/overview>

<sup>9</sup> <http://gfph.dpi-europe.org/GfphEurope/DeclarationDeMadrid2002.html>

<sup>10</sup> Mercier. M. 2017. Au delà du concept d'inclusion: un environnement capacitant. Conférence d'ouverture Colloque international sur le handicap, l'inclusion et l'accessibilité.

cette déclaration affirme que « si les personnes en situation de handicap sont bénéficiaires d'actions positives elles peuvent accéder à l'égalité des droits, moyennant une accessibilité généralisée et des aménagements raisonnables qui sont sources d'inclusion ».

On le note, l'inclusion se définit à partir de mesures visant à contrer l'exclusion, il s'agit d'un travail sur les structures sociales (Mercier, 2016). En 2006, la Convention relative aux personnes handicapées poursuit ce travail structurel en visant l'atteinte des droits à partir de mesures comprenant l'accessibilité et la participation sociale. Cette approche de l'inclusion redéfinit le handicap, en le faisant passer d'un ordre médical à un ordre social. Sur cette lancée, les pertes ou limitations de capacités ne sont plus vues comme des caractéristiques propres à une minorité : elles sont vues comme pouvant atteindre la majorité des personnes à un moment ou à un autre de leur existence. Il faut noter aussi que le terme inclusion induit l'idée que les résultats obtenus par des mesures positives sont profitables à tous, et non pas seulement aux exclus ce qui rend cette approche attrayante aux yeux des décideurs.

Il faut préciser que pour Mercier (2010), l'inclusion dépend toutefois de deux facteurs : les représentations des majoritaires et des minoritaires et les ressources mises à la disposition de chacun. D'après ses travaux, dans les représentations des majoritaires, les populations exclues suscitent de la pitié ou de la peur. Elles sont considérées comme socialisables ou non-socialisables. Quand elles suscitent de la pitié et qu'elles sont vues comme socialisables, la société offre des ressources pour leur inclusion. Pour Mercier (2017), l'idée que des personnes sont non socialisables induit de la ségrégation, l'intégration représente alors un moyen non-discriminatoire pour sortir des personnes des lieux de la ségrégation. En ce qui a trait à l'inclusion, ce moyen viserait

---

[https://www.canalu.tv/video/ins\\_hea/colloque\\_international\\_handicap\\_s\\_inclusion\\_et\\_accessibilite\\_michel\\_mercier\\_au\\_dela\\_du\\_concept\\_d\\_inclusion\\_un\\_environnement\\_capacitant.26689](https://www.canalu.tv/video/ins_hea/colloque_international_handicap_s_inclusion_et_accessibilite_michel_mercier_au_dela_du_concept_d_inclusion_un_environnement_capacitant.26689)

l'atteinte de la normalisation grâce à l'apport de ressources permettant de transformer notamment l'environnement physique. On peut prendre comme exemple, la construction de trottoirs accessibles aux fauteuils roulant. Encore faut-il, précise Mercier (2017), enseigner aux personnes concernées comment utiliser cette aide technique.

En 2017, Mercier avance aussi l'idée que bien que nécessaires, les changements structureaux ne sont pas suffisants, il faut leur joindre des ressources dynamiques qui visent les capacités des personnes et pas seulement leurs déficiences. Il prend pour exemple à ce propos, des moyens offerts à des déficients intellectuels en vue de les aider à jouer un rôle de citoyen dans des prises de décisions politiques les concernant; ou encore des moyens leur offrant d'avoir des relations sexuelles dans des milieux qui les protègent. Ces possibilités demande un environnement capacitant précise-t-il, et ce faisant de nouvelles ressources.

Pour Mercier, il est important de mettre en évidence les représentations, autant celles de tout exclu que celles des groupes majoritaires, car cette conscientisation permet de faire changer les représentations et les ressources offertes. Mercier met aussi en évidence comment chacun peut se faire des idées vraies ou fausses sur l'autre, et comment les préjugés surgissent des deux côtés, à la fois. Il faut préciser que pour Mercier, des ressources ne doivent pas seulement être offertes aux exclus mais aussi aux majoritaires qui travaillent à les inclure.

Dans le cas des immigrants, il apparaît le plus souvent qu'ils ne sont pas vus comme ayant des besoins en matière d'inclusion ; et comme nous le verrons certains d'entre eux se voient aussi, du moins au Québec, comme n'ayant pas besoin de ressources particulières en vue de leur inclusion. Nos sociétés pensent, en général, que le temps sera suffisant pour compléter ce processus et d'après les données recueillies lors de formation interculturelle, cette représentation est souvent partagée par les immigrants. Comme nous le verrons aussi avec les données collectées dans l'évaluation du programme de formations interculturelles des intervenants et des femmes-relais, cette

position crée souvent de l'exclusion et une fracture entre les majoritaires et les minoritaires. Bien qu'elles aient été pensées en vue de favoriser l'accessibilité des services dans les milieux de la santé et des services sociaux du Québec, les formations interculturelles apparaissent, sous l'analyse de Mercier, comme des ressources favorisant l'inclusion. La nécessité de ce type de ressource échappe toutefois trop souvent aux analyses politiques, économiques, aux modèles managériaux et à ceux de la gestion de la diversité, qui peuvent être vus comme différents facteurs influençant les interactions interculturelles. Une attention portée à ces facteurs dévoile, tel que cela sera démontré, des violences vécues par tous dans l'économie néolibérale mondiale actuelle.

Mercier (2004) insiste aussi sur l'importance de l'acte à communiquer. Pour lui l'inclusion exige une communication éthique. Celle-ci comprend trois types d'agir qui doivent coexister : un agir objectivant pour clarifier les connaissances, dans le cas présent un savoir interculturel ; un agir communicationnel qui intègre les différences (soi - l'autre) dans les relations ; et un agir émancipatoire qui tient compte du regard de l'autre sur sa propre réalité. Comme nous le verrons, les formations interculturelles et l'enseignement sur les codes culturels locaux doivent s'assurer d'offrir des connaissances qui s'inscrivent dans une communication éthique, afin de supporter l'acte à communiquer en contexte pluriethnique.

## 1- DES DISCOURS CHANGEANT À L'ÉCHELLE POLITIQUE

### Représentations sur les réalités vécues par les immigrants

Très souvent l'on réduit les relations interculturelles au bon vouloir de chacun quand les politiques ont un impact sur les conditions des rencontres de ce type. Mireille Paquet (2016), un chercheur en sciences politiques, s'intéresse aux façons dont les États répondent aux défis de l'immigration. Ce faisant, elle étudie les nouvelles politiques sur l'immigration au Canada et au Québec. Ses travaux sont importants car ils mettent en lumière un changement

dans les discours politiques sur l'immigration, et un nouvel antagonisme entre les positions des populations et des fonctionnaires des gouvernements canadien et québécois. Il devient alors pertinent de comparer les discours politiques aux discours retrouvés chez les participants aux formations interculturelles dans le contexte de la santé et services sociaux, et chez les femmes relais. Comme nous le verrons, ces représentations peuvent être partagées ou non, selon les cas, par les immigrants, et les personnes issues de la société d'accueil. Ces représentations sont analysée à partir du modèle d'inclusion de Mercier (2010) et de connaissances propres à l'interculturel : un élément de la communication éthique, toujours selon Mercier (2004).

« **Les immigrants sont mieux ici que dans leur pays d'origine** ». Selon l'analyse de Mercier (2010), ce discours que l'on retrouve dans la population majoritaire renvoi à un sentiment de pitié ou encore à un positionnement de supériorité face aux immigrants, ce dont ne parle pas Mercier. Quand il s'agit de pitié, certains immigrants acceptent cette idée quand d'autres indiquent plutôt que s'ils en avaient le choix et les moyens, ils retourneraient dans le pays qu'ils ont quitté ; et que d'autres encore le font. Que ce soit la pitié ou un positionnement supériorité, ces deux représentations sous-tendent l'idée que puisqu'ils sont mieux ici, les immigrants n'ont pas besoin d'une aide particulière pour s'adapter à leur nouvelle société.

« **Nous savons que les premières générations d'immigrants sont sacrifiées mais les deuxième génération (les enfants nés ici) vont profiter de leur sacrifice** ». Cette deuxième représentation induit aussi un sentiment de pitié chez certains majoritaires qui sont amenés à compatir quand des immigrants leurs expliquent les difficultés qu'ils rencontrent ou quand ils peuvent les observer eux-mêmes lors de la prestation de services, par exemple. Cette idée est aussi souvent exprimée par des immigrants car cette représentation leur donne de l'espoir pour un avenir meilleur, surtout quand ils constatent que leurs conditions s'améliorent peu malgré le nombre

d'années passées au Canada. Il apparaît que cette représentation empêche toutefois d'évaluer les difficultés et les barrières à l'inclusion qui sont propres à l'immigration, comme des empêchements à l'accessibilité des services, en santé, notamment (GRATTON, 2009, 2012, 2014) et en insertion en emploi (ISLAS; GRATTON, 2015). Aussi peut-on noter que le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial du Québec s'entendent pour dire que les immigrants ayant des compétences acquises à l'étranger au niveau universitaire auront une insertion socioprofessionnelle plus facile. Cela n'a pourtant pas été le cas des femmes-relais qui d'une part répondent aussi à des besoins d'accompagnement d'immigrants diplômées afin de favoriser leur accessibilité à des services institutionnels essentiels, comme la santé et l'éducation, par exemple. Et qui malgré leur diplôme universitaire obtenu avant leur migration, n'avaient pas réussi à s'insérer sur le marché du travail et que plusieurs d'entre elles souffraient d'un grave isolement (ISLAS; GRATTON, 2015).

Il faut noter que les difficultés d'inclusion des immigrants peuvent avoir des conséquences à long termes, car tel que l'a montré Hofstade (2001), lorsque la première génération d'immigrants a de la difficulté à s'intégrer, cette difficulté peut être transmise aux générations qui suivent. Aussi, malgré des diplômes universitaires, on ne peut faire l'économie de ressources d'inclusion particulières adaptées aux difficultés de l'immigration, comme nous l'avons vu avec les femmes relais, Ces ressources doivent comprendre en plus de formations interculturelles, un enseignement sur le fonctionnement de la société québécoise et sur les codes culturel et sociaux locaux. Tel que le dit une femme-relais (2012-2013) : « Lorsqu'on commence à apprendre, on veut en savoir plus » (femme no 2, cohorte 1).

« **L'insertion des immigrants passe par l'insertion économique** ». Ce discours est souvent partagé par les populations d'accueil et les immigrants. Avoir un travail décent aide certainement à mieux s'installer dans un pays d'accueil. Ce discours ne tient toutefois pas compte de la qualité des emplois

offerts dans le contexte changeant du marché du travail, et dans un système mondial de précarisation de l'emploi. Notamment avec l'augmentation des agences de placement temporaires, et de l'hyper précarité dans le cas des travailleurs étrangers (DUBÉ ; GRAVEL, 2014 ; FROZZINI ; LAW, 2017).

Paquet (2016) constate un écart de plus en plus grand entre les positions de la population canadienne et celles d'une élite de fonctionnaires canadiens et québécois qui favorisent l'immigration. Elle l'observe surtout dit-elle depuis l'arrivée des réfugiés syriens (fin 2015 - 2017). Du terrain, note-t-elle des voix s'élèvent pour expliquer que les services ne sont pas adaptés pour répondre à leurs besoins, ce que nous ont aussi dit au fil des années des participants aux formations interculturelles offertes dans le réseau de la santé et des services sociaux, qu'ils soient issus de l'immigration ou de la société d'accueil. Cette dure réalité du terrain est aussi mise en évidence par Duclos (2009) et Côté (2017) qui observent une détresse chez les immigrants. Legendre et Tavlian (2007) comme Côté (2017) notent quant à eux une détresse chez les intervenants qui reçoivent les immigrants. Cette détresse est aussi perçue par des immigrants qui ont reçu des services en réadaptation physique : « Les intervenants veulent nous aider mais le système les bloque ». De quel système parlent-ils ? Ils font référence à des normes professionnelles, et à des fonctionnements institutionnels qui sont pensés pour les populations locales, et de ce fait ne sont pas adaptés aux besoins des immigrants (GRATTON, 2009, 2012, 2014 ; CÔTÉ, 2017). Des réalités qui interpellent rarement les politiciens, sauf comme nous l'avons vu dans le cas du Plan d'action sur l'accessibilité des soins et des services du Ministère de la santé et des services sociaux de la province de Québec.

## 2- L'ÉCHELLE ÉCONOMIQUE

Au Québec, les données économiques sont amplement utilisées dans les débats publics sur l'immigration. Cela a été le cas de façon exemplaire en 2011, en réponse au fait qu'au Québec l'immigration soit vue comme la solution à tous les maux (PAQUET, 2016). Dubreuil et Marois (2011) ont alors

produit une controverse en publiant un livre intitulé: Le remède imaginaire : pourquoi l'immigration ne sauvera pas le Québec. Avec des données économiques américaines, ces auteurs remettaient en cause l'idée selon laquelle cette province a besoin d'immigrants pour des raisons économiques et démographiques. Dans une lettre ouverte au journal le Devoir, Victor Piché (2011), un démographe, s'opposait à leur position pour deux raisons : selon lui, il est difficile d'avoir des données exactes sur l'immigration et les auteurs utilisent seulement les théories de Borjas (2006), un professeur de Harvard qui met de l'avant les effets négatifs de l'immigration. Piché, qui s'intéresse aux théories de l'immigration (2013) aurait voulu que ces auteurs utilisent aussi les données de Card (2004) qui démontrent le contraire. Nous allons donc porter notre attention ici sur le débat entre Borjas et Card car ils utilisent des indicateurs économiques, dans le secteur du travail, et ils étudient une concurrence commerciale possible entre les natifs et les immigrants (GRATTON, 2012 ; PICHÉ, 2013).

Card (2004) s'intéresse, entre autres, au rapport entre l'éducation et les revenus. Il conclut que les immigrants de deuxième génération, ont une meilleure scolarité que les natifs américains et que leurs revenus sont plus élevés. Il constate toutefois qu'à cause de variations d'une ville américaine à l'autre, il est impossible d'obtenir des données significatives sur le marché du travail. Il conclue que dans ce cas, on ne peut savoir s'il y a une compétition entre les immigrants et les natifs. Pour Aydemir et Borjas (2007), la question centrale de l'économie de l'immigration est plutôt de connaître l'impact de l'immigration sur les salaires, cela autant dans les pays exportateurs de main d'œuvre que dans les pays importateurs. D'après ces derniers, l'introduction d'une nouvelle main d'œuvre produit des effets à la baisse sur les salaires, du moins à court terme. Ces chercheurs constatent que les données manquent pour le long terme. Ainsi, selon ces économistes, la réaction des salaires est un paramètre crucial, non seulement pour évaluer l'efficacité de la migration et son impact international, mais aussi pour informer le débat politique afin de savoir comment réguler le flot de populations. Pour Piché (2013) déjà en 1990,

la conclusion la plus importante de Borjas, est que « l'arsenal méthodologique de l'économétrie moderne est incapable de détecter une seule preuve montrant que les immigrants auraient un impact substantiel et négatif sur les revenus et les opportunités d'emploi des natifs aux États-Unis » (p. 32).

On peut penser que sans données économiques satisfaisantes, le support du terrain pour l'immigration pourrait s'effriter suite à des observations qui ne sont pas prise en compte par les modèles économiques actuels. Des voix s'élèvent d'ailleurs pour nommer des désavantages à la mobilité internationale, une mobilité encouragée par le cosmopolitisme. Selon J. Friedman (1980) le cosmopolitisme valorise les déplacements, mais il ne tient pas compte des départs forcés ni de ceux qui voudraient partir sans pouvoir le faire. Pour lui, le cosmopolitisme est une des conséquences d'une économie mondialisée qui avantage seulement 2% de la population mondiale. Dans ceux qui sont forcés de se déplacer nous retrouvons notamment, des travailleurs étrangers temporaires dont la plupart ne pourront jamais s'installer au Canada, malgré leur désir de le faire, compte de tenu de la loi canadienne sur l'immigration (FROZZINI ; LAW, 2017).

Il n'est pas suffisant de s'intéresser aux données économiques sur l'immigration, il faut aussi poser un regard d'ensemble sur une précarité mondiale qui affecte les populations canadiennes et québécoises, et certainement encore plus les immigrants, et les travailleurs étrangers temporaires. Dans cette mondialisation de l'économie, les agences de placements temporaires ont connu une augmentation exponentielle qui affecte les conditions de travail de plusieurs car elles servent de rouage pour un travail précaire, y compris pour les natifs, et dans les services publics .

L'immigration, nous venons de le voir, ne dépend pas d'un simple désir de voyager dans le monde : elle doit être mise en rapport avec les conditions de travail générées par l'économie actuelle. Abdelnour (2012) note une augmentation de nouveaux prolétaires, soit des employés et des travailleurs précaires et mal protégés dont les femmes et les immigrants sont en tête. Elle précise qu'en France, les trois quarts des embauches se font sur des contrats

courts entraînant une précarité de l'emploi. Abdelnour observe en France, comme Frozzini et Law (2017) au Québec, au Canada et aux Etats-Unis, une diminution toujours plus grande des protections liées au travail. Dubé et Gravel (2014) ont d'ailleurs démontré que la fréquence des blessures au travail augmente chez les travailleurs d'agence de location de personnel et dans le secteur industriel du Québec.

On peut conclure que les données économiques sont insuffisantes pour rendre compte des effets d'une économie mondialisée sur les immigrants et les populations locales. Cette économie de type néolibérale est soutenue par des institutions privées, et des politiques internationales et locales (FROZZINI ; LAW, 2017). Avec la mondialisation, on voit se mettre en place des mécanismes internationaux et locaux qui amène une super diversité (VERTOVEC, 2007). L'effet de ces nouveaux mécanismes économiques est, selon Friedman (1980), une fragmentation des groupes humains, une homogénéisation moderniste et une augmentation des exclusions.

Il n'y a pas si longtemps, questionner l'immigration semblait impossible dans la population canadienne, y compris chez les chercheurs. Cette position change toutefois comme on le voit maintenant par exemple avec Micheline Labelle (2015), une sociologue qui s'intéresse à l'immigration à partir du droit de la personne. Pour elle, « La mondialisation a souvent contribué à enclencher une série de situations qui se répercutent aux niveaux social et étatique » (2015, p. 30). Dans ses derniers travaux, elle critique d'ailleurs, comme le fait J. Friedman (1980), ceux qui font l'apologie de la mobilité internationale qu'elle décrit comme un flux de personnes, de capitaux et de marchandises. Elle démontre aussi comme Friedman, comment ce flux engendre plus d'exclusions et une baisse des droits. Elle observe aussi une incapacité de nos approches en discrimination à protéger les populations immigrantes. Ajoutant ainsi sa voix à ceux qui, comme nous venons de le voir, dans d'autres contextes, ont observé les limites de nos institutions pour répondre aux besoins des réfugiés syriens et des immigrants, et à la violence de l'économie mondiale.

### 3- L'ÉCHELLE MANAGÉRIALE

Les modèles managériaux actuels représentent aussi des facteurs influençant les interactions interculturelles. Nous nous y attardons à partir du contexte de la santé (GRATTON, 2012).

Pour De Gaulejac (2005), le pouvoir au sein des multinationales repose sur une alliance entre des cadres qui font des choix stratégiques et des actionnaires qui attendent des dividendes, alors que pour les institutions locales, les décisions économiques échappent au débat public malgré leurs effets sur la société. D'ailleurs selon Milton Friedman : « You cannot simultaneously have free immigration and a welfare state » (cité par l'INSTITUT FRAZER, 2011). L'Institut Économique de Montréal (IEDM), pendant québécois de l'Institut Frazer, suggère, quant à lui, au gouvernement du Québec de diminuer les services publics et de suivre les mouvements du marché. Cet institut dont le conseil d'administration est composé de gens d'affaires et d'anciens ministre du Parti libéral du Québec, dit faire des recherches qui portent sur l'efficacité des services publics, la santé, l'éducation, la fiscalité et l'environnement et il argumente pour leur privatisation (GRATTON, 2012). Leurs données proviennent le plus souvent de modèles managériaux néolibéraux selon lesquels l'excellence ne peut venir que d'une compétition qui s'installe au cœur des services publics et entre les services publics et privés (GRATTON, 2012).

Le contexte des formations interculturelles dans le milieu de la santé met particulièrement en lumière cette compétition entre les services privés et publiques (GRATTON, 2012). Par exemple, des demandes de formation en relations interculturelles venant des services de réadaptation privés ont permis de constater qu'ils offraient un programme de réinsertion au travail similaire à ceux que l'on retrouve dans les institutions publiques. Il apparaît que les employés font face aux mêmes difficultés interculturelles que celles rencontrées dans le réseau de la santé et qu'ils n'ont pas de meilleurs résultats que ces derniers.

Dans ce domaine d'intervention, certains de mes interlocuteurs du milieu publics ont pu observer un mécanisme mis en place par certains organismes privés impliquant une sélection des clients selon leurs réactions positives au programme. Ainsi, ils observaient que ceux qui demandaient plus de soins étaient retournés au secteur public, notamment ceux qui avaient connu des échecs en privé. Cette mesure est vue par les critiques qui favorisent les services publics comme un moyen détourné pour donner une meilleure image du privé en montrant une plus grande qualité des services et d'efficacité que ce qu'il en est réellement. C'est ce qu'ils nomment de l'écrémage : c'est-à-dire retourner les cas les plus difficiles dans le réseau public car les garder ne serait pas rentable (GRATTON, 2012).

À l'échelle managériale et institutionnelle, plusieurs constatent les limites de nos institutions à répondre aux besoins des immigrants. Ils en viennent ainsi à questionner l'immigration ou encore à s'opposer à l'immigration. Il ne faut pas confondre leur position avec une opposition aux immigrants eux-mêmes. Force est de constater qu'au quotidien surgissent de nouvelles violences qui affectent les immigrants et les populations locales à cause d'une forme de gestion de plus en plus inhumaine et d'une perte de protection sociale. Plusieurs auteurs s'intéressent maintenant à la dynamique des villes (ZENEIDI, 2009 ; WHITE, 2017), et leurs travaux mettent en évidence un déficit de démocratie et une augmentation de l'exclusion des populations locales (GRATTON, 2017). Dans un pays comme le Canada, de nouvelles formes de violences quotidiennes inhérentes à l'économie mondiale, mais vécues localement au quotidien, mettent chacun dans la précarité et crée des tensions entre les uns et les autres (CHOMSKY, 2017). Pendant ce temps, les pays dits en voie de développement voient leur pauvreté augmenter (RIST, 2002 ; SEN, 2004, 2012) et ceux dits riches voient leurs richesses aux mains d'une élite.

#### 4- L'ÉCHELLE DES INTERACTIONS

Les recherches interculturelles qui s'intéressent aux interactions entre des personnes issues d'horizons différents échappent généralement aux modèles économiques et aux institutions. Avec les compétences interculturelles (COHEN-ÉMÉRIQUE, 2011 ; DAS, 1993), les intervenants apprennent à se centrer et à prendre une position critique face à leur propre univers culturel et social, tout en acquérant la capacité à se décentrer, c'est-à-dire à s'intéresser à l'univers de leurs clients immigrants (DAS, 1993). Ils apprennent à mesurer des écarts culturels à partir de chaque acte qu'ils posent (GRATTON, 2009 ; WHITE ; GRATTON, 2017), comme à reconnaître les barrières typiques des contextes pluriethniques. Les recherches de Battaglini (2000) mettent en évidence deux types de barrières dans les contextes interculturels du milieu de la santé : des barrières objectives et des barrières culturelles dites subjectives. Les barrières objectives comprennent des facteurs géographiques et économiques ; la trajectoire migratoire, les barrières linguistiques et une méconnaissance du réseau de la santé. Les barrières dites subjectives, sont celles qui renvoient à la culture incarnée dans les actes que chacun de nous posons et qui ont du sens dans les horizons qui nous ont vu naître.

Dans le milieu de la santé, les particularismes propre aux horizons de chacun concernent les systèmes de signes (symptômes), de sens (des diagnostics) et la quête de soins (une recherche de solutions) (BIBEAU cité par GRATTON, 2009); des fonctionnements sociaux ; des visions du monde et de la religion; des structures familiales ; des relations hommes-femmes ; ainsi que les normes et les valeurs (GRATTON, 2012, 2014). Les intervenants demandent souvent de mieux connaître les univers de sens de leurs clients issus de l'immigration afin de mieux les aider et d'adapter leurs interventions quand c'est possible. Cette demande ne recouvre toutefois pas tous les enjeux auxquels les intervenants et les immigrants sont confrontés en contexte pluriethnique ou interculturel.

Dans une recherche interculturelle sur le processus de réadaptation et de retour au travail de travailleurs immigrants blessés, Côté et al. (2017), ont

mis en évidence cinq difficultés propre aux interventions interculturelles : a) la rupture du projet d'intégration professionnelle et le sentiment d'injustice; b) le cumul des stigmates chez les travailleurs immigrants victimes d'une lésion professionnelle (sociolinguistique, genre, incapacité/handicap, type de lésion, ethnoculturel et âge); c) la construction du lien de confiance avec les intervenants ce qui devrait constituer la pièce maîtresse de l'alliance en réadaptation physique ; d) l'augmentation de la durée et la fréquence des interventions ; e) les barrières linguistiques et les écarts culturels entre le travailleur immigrant et les intervenants.

Chacun de ces thèmes peut être vu comme des défis qui se posent à plusieurs niveaux : individuel, organisationnel et collectif, précise Côté et al., (2017). C'est pourquoi lors du développement de compétences interculturelles, les intervenants doivent aussi apprendre à mobiliser leur milieu en vue de revoir les fonctionnements habituels qui les coïncent et coïncent leurs clients. Les normes de pratiques étant pensées pour les populations locales, sans support de la gestion, les intervenants n'ont effectivement pas toujours les moyens pour faire les ajustements nécessaires pour adapter leurs interventions. Dans ce cas, il ne faut pas confondre leur limite avec de la mauvaise volonté ou de la discrimination car l'un et l'autre demande des moyens différents en vue de l'insertion et l'inclusion (GRATTON, 2017).

Les compétences interculturelles visent quant à elles, à tenir compte, de notre humanité commune, tout en tenant compte de la façon dont elle s'applique dans des particularismes régionaux et culturels, et des positionnements individuels (GRATTON, 2009). Ce mouvement de va-et-vient entre le soi et l'autre, caractéristique de cette approche, (DAS, 1993 ; COHEN-ÉMÉRIQUE, 2011) est aussi utile aux immigrants, comme on l'a vu avec les femmes-relais. Tout en gardant vivants les acquis venant d'ailleurs, il permet par comparaison de plus facilement saisir les caractéristiques et les structures des sociétés dans lesquelles les immigrants s'installent. Et de voir quelles

compétences venues du pays d'origine peuvent être mobilisées en vue de mieux s'adapter dans de nouveaux environnements sociaux et humains.

### **Redéfinition de l'inclusion**

Pour Mercier (2004), les politiques sont essentielles pour structurer les conditions de l'inclusion. Il faut qu'elles offrent toutefois des moyens pour contrer les fausses représentations des individus appartenant aux groupes majoritaires et aux groupes minoritaires. L'accompagnement représente à ses yeux une ressource importante autant pour les minoritaires que pour les majoritaires.

Sa position supporte celle de Legendre et Tavlian (2007) qui, comme nous l'avons vu, ont démontré que dans contextes interculturels, les intervenants vivent aussi de la détresse, ce qui explique des besoins en santé et sécurité, mis en évidence par Côté et al. (2017). Tel que l'explique Coutu et al. (2011), un écart entre les tâches conçues et les tâches réelles provoque de l'absentéisme, ce qui se traduit par des coûts supplémentaires pour les organisations. Ce type de coût n'est pas pris en compte quand il s'agit de faire des analyses sur le coût réel d'un manque de mesures en vue de favoriser l'inclusion des immigrants.

Par ailleurs, comme on le voit avec les femmes-relais, la formation interculturelle devient un élément-clé d'inclusion pour l'insertion socioprofessionnelle des immigrants car dans ce secteur on peut retrouver les mêmes types de barrières que celles identifiées dans le milieu de la santé, en plus d'une méconnaissance du monde de l'emploi (ISLAS ; GRATTON, 2017). Le Canada enseigne d'ailleurs aux immigrants ce que l'on nomme des « softskills », soit des compétences culturelles propres au marché de l'emploi canadien. Au Québec, certains efforts sont aussi consentis pour accompagner les immigrants, comme des stages et du parrainage professionnel. Ces efforts restent toutefois trop limités car, nous l'avons vu, au Québec il est pensé que les taux élevés de diplôme universitaire dispensent de la nécessité d'apprendre

les codes québécois ce qui n'est pas le cas. L'évaluation faite dans le cadre des formations de femmes-relais l'a bien mis en évidence (IDEM).

Lors des évaluations de programme annuelles, pré et post-formation, les femmes relais se sont particulièrement dites satisfaites de leur meilleure connaissance des codes culturels du Québec. Elles ont aussi indiqué que cet acquis va de pair avec une plus grande perception d'ouverture de la part des Québécois et un plus grand sentiment d'être acceptées. Ce changement de perception et de représentation, aussi cohérent avec le modèle d'inclusion de Mercier, est important, car avant leur formation leur situation d'exclusion les mettait dans une position de détresse puisqu'elles ne se sentaient pas reconnues et qu'elles avaient développé des sentiments d'échec et de rejet. L'acquisition de compétences en communication interculturelle et une capacité à transférer de nouveaux codes culturels dans leur vie quotidienne et dans leur recherche en emploi leur a permis de mieux naviguer dans l'environnement socioculturel de leur société d'accueil. Ces femmes ont dit apprécier connaître les codes québécois en rapport avec l'autorité, le travail en équipe, la ponctualité, le leadership, ainsi que les codes d'employabilité. Certaines ont précisé qu'elles pensaient que les Québécois ne les aimaient pas et, suite à leurs formations, elles ont découvert que ce n'était pas le cas (ISLAS ; GRATTON, 2017).

Les réactions de ces femmes nous ramènent à l'acte à communiquer de Mercier (2004) et à sa définition de la communication éthique. On peut conclure que faute de connaissances des codes locaux et de compétences interculturelles appropriées (agir objectivant) ; les femmes relais ne pouvaient pas intégrer leurs différences dans les relations ; ni nous faire connaître leur regard sur leur réalité (agir émancipatoire). Comme les intervenants, ces femmes ont montré les limites des savoirs habituels pour manier les nouveaux phénomènes engendrés par les interactions interculturelles, elles nous ont aussi mis devant l'exclusion que cette lacune provoque. Par la suite, comme les intervenants, elles ont démontré la créativité des humains quand l'acquisition de compétences interculturelles

répond à une communication éthique qui supporte l'acte à communiquer en contexte pluriethnique.

## CONCLUSION

L'étude des interactions interculturelles, qu'elles soient dans le milieu de la santé ou dans l'insertion socioprofessionnelle d'immigrantes, met en évidence qu'il faut tenir compte des contextes qui influencent ce type de rencontre, comme des conditions politiques et économiques locales et globales qui les déterminent. On peut constater les influences de l'économie mondiale sur les politiques locales en immigration et sur les interactions vécues au quotidien. L'observation d'interactions interculturelles à partir de formations interculturelles met en lumière des modèles managériaux internationaux, dans lesquels les ressources publiques et privées s'entrecroisent pour répondre aux exigences d'une compétition économique locale et internationale. Force est de constater qu'il existe une rupture entre les données économiques et les réalités vécues sur le terrain où l'on retrouve une détresse, voire une violence en rapport avec la précarité en emploi et des mesures managériales. Bien qu'il soit présentement difficile, mais pas impossible, d'avoir un impact sur ces systèmes (FROZZINI ; LAW, 2017), il nous reste encore à connaître les exigences des interactions interculturelles et des mesures à prendre pour favoriser l'inclusion.

Les exemples des intervenants et des femmes-relais montrent que sans l'intégration de compétences interculturelles, les pratiques dans nos institutions peuvent créer, sans le vouloir, de nouvelles formes d'exclusion (WHITE ; GRATTON ; ROCHER, 2014). Tel que le souligne Mercier, des représentations souvent partagées par les majoritaires et les immigrants, nous empêchent de voir les besoins de ces derniers et de ceux qui travaillent à les inclure. Cette position expliquerait qu'au Québec, l'inclusion est le plus souvent réduite à l'obtention d'un premier emploi. Pourtant selon Mercier (2010), quand les majoritaires pensent qu'il est possible d'inclure les personnes porteuses de certaines différences, ils investissent pour le faire.

Tout porte donc à croire que c'est un manque de connaissance sur les enjeux des interactions interculturelles qui expliquerait les maigres ressources allouées à l'inclusion des immigrants. Cette méconnaissance pourrait aussi expliquer le peu d'efforts consentis dans le développement de compétences interculturelles individuelles et organisationnelles pour soutenir le personnel, comme la clientèle immigrante et autochtone dans les institutions locales.

Comme le montre l'expérience des intervenants et des femmes-relais, quand des compétences interculturelles individuelles sont acquises, il devient plus facile de construire de nouvelles solidarités qui réduisent certains clivages entre les immigrants et les personnes de leur société d'accueil. Des clivages qui cachent souvent des violences quotidiennes vécues par les uns et les autres dans une économie mondialisée. Et suivant la pensée de Mercier, on peut conclure que tant et aussi longtemps que les besoins réels de tous en contexte interculturel ne seront pas reconnus, immigrants comme personnes de la société d'accueil, il sera difficile de mettre en place les ressources pour favoriser l'inclusion. Et tenir compte des différences qui font de nous des humains (AGAR, 1982).

## RÉFÉRENCES

ABDELNOUR. *Les nouveaux prolétaires*. Paris : Éditions textuel, 2012.

ADEYMIR, Abdurrahman. BORJAS, Georges. Cross-country variations in the impact of international migration : Canada, Mexico and the United States. *Journal of the European Economic Association*, Europe, vol 5, no 4, (2207). p. 663-70.

AGAR, Mickel. Towards an Ethnographic Language. *American Anthropologist*, United States, vol 84, no 4. (1982), p. 779-795.

AGBOBLI, Christian. WHITE, Bob. GRATTON, Danielle. Actes à poser en contexte interculturel: quelle place pour l'intervention. Introduction dans *L'interculturel dans la Cité: actes à poser en contextes pluriethniques*, Montreal, Alterstices, vol. 7 no 1, p.7-11, 2017.

BATESON, Gregory et al. *La nouvelle communication*, Paris : Seuil, 1981.

BATTAGLINI, Alex. *Culture, santé et ethnicité : vers une santé publique pluraliste*. Régie Régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. Direction de la santé publique de Montréal-Centre. 2000.

CARD, David. *Is the New Immigration Really So Bad ?* IZA Discussion Paper, No 1119. Bon : Institute for the Study of Labor (IZA), 2004.

CHOMSKY, Noham. *Requiem for the American Dream: The 10 principles of Concentration of Wealth and Power*. New York: Seven Stories Press, 2017.

COHEN-EMERIQUE, Margalit. *Pour une approche interculturelle en travail social: théories et pratiques*. Rennes, Presses des Hautes Études en Santé publique, 2011.

COHEN-EMERIQUE, Margalit. La nature de la médiation assumée par les Femmes-relais, *Accueillir*, pp. 1-6, , novembre-décembre, 1993.

CÔTÉ, Daniel et al. *Relations interculturelles : Comprendre le processus de réadaptation et de retour au travail*. Institut de Recherche en Santé et Sécurité au Travail, rapport de recherche R-967, 2017. Available in : [www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-967.pdf?v=2017-06-20](http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-967.pdf?v=2017-06-20)

CÔTÉ, Daniel ; FROZZINI, Jorge ; GRATTON, Danielle. La compétence interculturelle dans le contexte des services de réadaptation physique et des agences de placement temporaire au Québec. *AEFTI, Savoirs et Formation. Recherches et Pratiques*, vol. 3, p. 78-93, 2017.

COUTU, Marie et al. *Une approche systématique d'identification des déterminants de l'incapacité lié au travail et à la santé psychologique dans un secteur ciblé*. Institut de Recherches en Santé et Sécurité au Travail, rapport de recherche R-679. Available in : <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-679.pdf>

DE GAULEJAC, Vincent. *La société malade de la gestion : idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement. social*, Paris, Seuil, 2005.

DUBREUIL, Benoît ; MAROIS, Guillaume. *Le remède imaginaire : pourquoi l'immigration ne sauvera pas le Québec*. Montréal, Boréal, 2011.

DUCLOS, Vincent. L'envers de l'imaginé : la détresse dans le corps social chez les immigrants indiens de Montréal. *Altérités*, vol 6, no 1, p. 77-94, 2009.

DUBÉ, Jessica ; GRAVEL, Sylvie. Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non-immigrants. *Pistes*, vol 16, no 2, 2014.

ÉMONGO, Lomonba ; White, W.B.. Les défis de l'interculturel, *L'interculturel au Québec: rencontres historiques et enjeux politiques*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, p.8-18, 2014. FRIEDMAN, Jonathan. *Cultural Identity and Global Process*, London: Sage Publications, 1994.

FROZZINI, Jorge; LAW, Alexandra. *Immigrant and Migrant Workers Organizing in Canada and the United States. Casework and Campaigns in a Neoliberal Era*, Lanham: Lexington Books, 2017.

GERMAIN, Annick. La sociologie urbaine à l'épreuve de l'immigration et de l'ethnicité : de Chicago à Montréal en passant par Amsterdam. *Sociologie et Sociétés*, vol. 45, no 2, p. 87-110, 2013.

GRATTON, D. *L'interculturel pour tous: une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Montréal : Les éditions Saint-Martin, 2009.

GRATTON, D. *Préoccupations et attentes en réadaptation physique dans des contextes pluralistes : vers un cadre théorique interculturel*. Montréal : Département d'anthropologie, Université de Montréal, p. 125-146, 2012.

GRATTON, D. Pratiques cliniques en réadaptation physique dans des contextes pluriethniques : vers de nouvelles compétences interculturelles. *Revue québécoise de psychologie* *Revue québécoise de psychologie* vol 34, no 2, p. 1-9, 2013.

GRATTON, D. La discrimination : un paradoxe sociétal à mieux comprendre pour mieux intervenir en santé mentale. *Acte du colloque Racisme : Prévenir et Intervenir*, p. 105-122, septembre 2012.

HOFSTEADE, Geert. *Culture's Consequences : Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*, Los Angeles, Sage Publications, 2001.

ISLAS, Veronica ; GRATTON, Danielle. L'insertion socioéconomique des immigrants avec diplôme universitaires au Québec. *Vie Économique*, vol 7, no 1, p. 1-9, 2017.

LABELLE, Micheline. Le paradigme de la mobilité propose-t-il une perspective

adéquate de l'immigration inter- nationale?, *Éthique publique*, vol. 17, no 1, 2015.

LEGENDRE, Ghislaine ; TAVLIAN. Nayri. Le fil d'Ariane de la souffrance. *Revue québécoise de psychologie*, vo 26, no 2, p. 65-80, 2005.

MERCIER, Michel. *L'identité handicapée*, Namur : Presses universitaires de Namur, 2004.

PAQUET, Mireille. *La fédéralisation de l'immigration au Canada*. Montréal, Presses de l'Université de Montréal, Collection « Politiques mondiales », 2016.

PAQUET, M. The Federalisation of Immigration in Canada, conférence donnée au School of Politics and International Relations. Australian National University (2016). Available in : <http://politicsir.cass.anu.edu.au/files/video/federalization-immigration-canada-mireille-paquet>

PICHÉ, Victor. Les théories migratoires contemporaines au prisme des textes fondateurs. *Population*, vol 68, no 1, p. 153-178, 2013.

RIST, Gilbert. Les mots du pouvoir : sens et non-sens de la rhétorique internationale. Paris : Presses Universitaires de France. 2002.

SEN Amartia. *L'économie est une science morale*, Paris : La Découverte. 2004.

SEN, A. *Repenser l'inégalité*. SEN Amartia. *L'économie est une science morale*, La Découverte Paris : Points. 2012.

VERTOVEC, Steven. Super-Diversity and its implications, *Ethnic and Racial Studies*, vol. 30, no 6, p.1024 -1054, 2007.

WHITE, Bob; Gratton, Danielle ; Rocher, Francois. Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel : mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, le 10 février 2015, au sujet du texte *Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion*, 2014.

WHITE, B. Pensée pluraliste dans la cité : L'action interculturelle à Montréal , L'interculturel dans la cité : épistémologies, interactions, systèmes , de L. Émoung et G. HSAB, dir., *Anthropologie et sociétés*, vol. 41, no 3, 2017.

WHITE, Bob; D. GRATTON. L'atelier de situations interculturelles : une méthodologie pour comprendre l'acte à poser en contexte pluriethnique,

L'interculturel dans la Cité : actes à poser en contextes pluriethniques, *Alterstices*, vol. 7, no 1, p. 63-76, 2017.

WHITE, BOB ; D. GRATTON ; F. ROCHER. Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel. Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens, le 6 février 2015, au sujet du texte : « Vers une nouvelle politique québécoise, en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion. Québec, Décembre 2015.

[file:///Users/daniellegratton/Desktop/053m\\_bob\\_white.pdf](file:///Users/daniellegratton/Desktop/053m_bob_white.pdf)

ZENEIDI, Djemila . Introduction : où en est la rue face à la globalisation ?, *Géographies et cultures*, vol. 71, p. 3-7, 2009.