

**LA MOBILISATION EN CONTEXTE INTERCULTUREL :
GUIDE POUR LA PRATIQUE**

Centre 1,2,3 GO!

**Conceptualisation et rédaction :
Robert Vyncke
Groupe Conseil Continuum
Montréal**

Mars 2006

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	5
<hr/>	
I. LE CADRE GÉNÉRAL	7
1. Immigrants, minorités visibles et minorités culturelles... : quelques données pour s’y retrouver	7
2. L’Énoncé de politique du gouvernement du Québec en matière d’immigration et d’intégration : un positionnement important	10
3. Un cadre légal, valable pour tous	10
4. Les organismes communautaires au Québec : une expertise exceptionnelle en matière d’intégration	11
5. Des définitions à partager	12
<hr/>	
II. LES ASSISES : TROIS ATTITUDES PRÉALABLES	15
1. Je peux acquérir des compétences interculturelles si j’accepte de me mettre en situation d’apprentissage.	15
2. Je peux mieux comprendre mon rapport à l’autre si je comprends d’abord ma propre culture.	17
3. Je peux pratiquer la mobilisation en contexte interculturel si je saisis bien le sens du concept « interculturel ».	21
<hr/>	
III. PRINCIPES D’ACTION ET CONSEILS PRATIQUES	25
1. Le grand angle de la culture et de la « <i>culture immigrée</i> »	25
2. L’angle de la différence culturelle ou raciale appliquée <i>a priori</i> pour tout expliquer	26
3. L’angle des malentendus interculturels, engendrés par la double appartenance et le trajet migratoire	27
4. L’angle de l’identification culturelle : qui est Québécois ? et qui est étranger ?	29
5. L’angle de la normalité du mode culturel : notre mode culturel est-il le mode culturel « <i>normal</i> »?	31
6. L’angle de la particularité de la communication interculturelle	34
7. L’angle du refus de la caricature interculturelle	38
8. L’angle des limites de l’acceptation au nom des différences	38
9. L’angle de la diversité religieuse	40
10. L’angle de l’accommodement raisonnable	41
<hr/>	
CONCLUSION	45
BIBLIOGRAPHIE ET LIENS ÉLECTRONIQUES	47

PRÉSENTATION

« *Il n’y a pas le moindre doute qu’un petit groupe de citoyens impliqués et imaginatifs peut changer le monde.* »¹ Et, pourrait-on ajouter, c’est encore plus vrai quand ces citoyens proviennent des quatre coins du monde...

Dans une démarche de mobilisation, la diversité des partenaires est importante. C’est par la mise en commun des connaissances, des compétences et des expériences que le pouvoir collectif et les capacités à travailler ensemble sont renforcés. Cependant, partager des projets avec des partenaires et des citoyens de cultures différentes n’est pas toujours facile. La réalité pluriculturelle de la société québécoise appelle pourtant à prendre en considération la présence des citoyens appartenant à divers groupes minoritaires. Dans un contexte interculturel, les partenaires potentiels de la mobilisation sont en effet d’origines diverses : immigrants récents ou de plus longue date, ils appartiennent au groupe majoritaire ou encore à des groupes de minorités visibles ou culturelles. Or, ces « nouveaux venus » peuvent apporter à la mobilisation une créativité, une motivation, voire de nouveaux moyens d’action susceptibles de nous ouvrir à des solutions que nos propres références culturelles ne nous auraient peut-être pas incités à explorer. Venant d’horizons différents, ils permettront donc d’entreprendre des actions mieux adaptées aux réalités de la communauté.

« *La mobilisation en contexte interculturel : guide pour la pratique* » présente un cadre général, des assises ainsi que des principes et des conseils pratiques qui aideront à une gestion plus efficace de cette diversité culturelle, en balisant les pratiques de mobilisation dans les milieux où des groupes de cultures diverses sont présents et concernés. Il s’inscrit dans l’esprit de l’approche 1,2,3 GO!, tenant compte des notions transmises dans le module de formation « *La Mobilisation : le moteur de l’action* » et du concept de leadership partagé.

Ce Guide se veut donc un inventaire de moyens intégrés pour aider les responsables des projets de mobilisation à mieux négocier les méandres de la diversité culturelle et, partant, ceux des communautés d’intérêt. On pourra alors déployer les moyens nécessaires pour former un consortium élargi, composé d’un effectif diversifié et représentatif des divers points de vue, idées et cultures de la communauté.

La mobilisation en contexte interculturel comporte des facteurs-clés importants, à commencer par la connaissance de certains concepts, principes et orientations qui sont garants du succès de toute démarche de mobilisation. Ce Guide souhaite les présenter et les partager avec toutes les personnes qui œuvrent dans le domaine de la mobilisation des communautés. Nous souhaitons qu’elles trouvent dans ces moyens d’action une réelle valeur ajoutée. L’impact de leurs interventions en sera ainsi maximisé et les différents acteurs, partenaires, organisations et citoyens seront mieux habilités à gérer efficacement les dimensions de la diversité culturelle dans leurs échanges et pratiques.

L’application de l’enseignement de John MacKnight : « *Une communauté inclusive n’a pas d’étranger* »² prendra alors tout son sens.

¹ Source : « La mobilisation : le moteur de l’action », module de formation, Le Centre 1,2,3 GO! 2004

² Source : Idem.

I. LE CADRE GÉNÉRAL

En contexte interculturel, que l'on parle de mobilisation, de service à la clientèle ou encore de relations interpersonnelles, les rapports se situent toujours dans le contexte plus large de la société, avec ses dimensions reliées à l'immigration ainsi qu'au cadre légal et social. Ce cadre général constitue en quelque sorte la « patinoire socioculturelle » du Québec. C'est sur cette patinoire, balisée de lois, de règlements, de droits, de valeurs et de coutumes, que se transige la pratique interculturelle. La connaissance et la compréhension des diverses composantes de ce cadre fourniront des repères utiles pour mieux réaliser les projets de mobilisation. Voyons-en les principales composantes.

1 Immigrants, minorités visibles et minorités culturelles... : quelques données pour s'y retrouver

Avant de dresser un portrait de la situation au Canada, au Québec et à Montréal, définissons certains termes :

Qu'est-ce qu'un *immigrant* ?

Un immigrant est une personne née à l'étranger et qui est admise au Canada selon trois principales catégories déterminées par Citoyenneté et Immigration Canada et la loi canadienne sur l'immigration : la catégorie économique, la catégorie des familles et la catégorie des réfugiés (le tableau qui suit définira ces termes). Il faut distinguer les *demandeurs d'asile* des immigrants; ils sont en effet définis comme *étrangers sans statut* jusqu'au moment où, ayant obtenu le statut de réfugié, ils sont définis comme *étrangers avec statut*.

Que signifie *minorité visible* ?

Au sens de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, « *minorité visible* » fait référence aux « *personnes, autres que les autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche* ». Les « *Noirs* », les Chinois, les Asiatiques du Sud forment, entre autres, les groupes des minorités visibles.³

Que signifie *minorité culturelle* ?

Une minorité culturelle est un groupe appartenant à une culture minoritaire par rapport à la culture majoritaire de la société d'accueil. Une minorité culturelle peut être composée d'immigrants (nés hors Canada) et de leurs descendants, nés au Québec (x générations). Selon les cas, les membres des minorités culturelles peuvent appartenir à une minorité visible et être d'origine québécoise ou immigrante.

Voici un portrait de l'immigration au Canada et au Québec pour l'année 2003 ⁴

	Canada	Québec
TOTAL D'IMMIGRANTS PERMANENTS ADMIS	221 352	39 583
Immigration économique (travailleurs qualifiés, investisseurs, entrepreneurs, travailleurs autonomes)	54,7 %	60,3 %
Regroupement familial (époux, conjoints de fait, enfants, parents, grands-parents...)	31,2 %	23,5 %
Réfugiés sélectionnés et motifs humanitaires	14,0 %	15,6 %
CONTINENT D'ORIGINE POUR L'ENSEMBLE DES IMMIGRANTS		
Asie	51,0 %	33,0 %
Afrique	20,0 %	25,0 %
Europe	17,0 %	24,0 %
Amériques	12,0 %	19,0 %

³ Source : Statistique Canada, « *Tendances sociales canadiennes* », Printemps 2004, n° 72, p. 2

⁴ Source : Le Devoir, Édition du 16-17 avril 2005.

Voici un portrait de la Ville de Montréal :

(extrait de : Profil socio-économique, Ville de Montréal - 2001)

» La population

La population de Montréal était de 1 812 723 habitants lors du recensement de 2001. Elle s'est accrue de 2,1 % depuis 10 ans. Cette croissance de 2,1 % s'est concentrée au cours de la période 1996 à 2001, alors que la population est demeurée stable entre 1991 et 1996. Montréal compte pour 52,9 % de la population de la région métropolitaine de recensement.

ANNÉE	POPULATION
2001	1 812 723
1996	1 775 788
1991	1 775 691
2001-1996 %	+ 2,1

» La religion

La population de Montréal s'affirme dans 63 % des cas d'appartenance religieuse catholique romaine. Un total de 10 % dit n'être rattaché à aucune religion, alors que l'on retrouve les mêmes proportions de juifs et de musulmans, soit 5 %. Les autres religions comptent pour 17 % de la population.

CATHOLIQUE ROMAINE	63 %
AUTRES RELIGIONS	15 %
AUCUNE RELIGION	10 %
JUIVE	5 %
MUSULMANE	5 %
PROTESTANTE	2 %

Toute démarche de mobilisation gagne à tenir compte de la composante du tissu social montréalais lorsqu'il s'agit de fournir un soutien aux familles qui sont membres des diverses minorités culturelles et/ou visibles.

À noter également que les familles de minorités culturelles et/ou visibles ont un taux de natalité supérieur aux familles dites de souche québécoise francophone et anglophone.

De plus, certaines vivent dans des conditions moins favorables et connaissent diverses difficultés liées à l'emploi, à l'isolement social, à l'exclusion, à la violence urbaine, aux difficultés d'intégration scolaire, etc.

» La citoyenneté et l'immigration

- La population de Montréal est composée à 91 % de citoyens canadiens, l'autre portion, soit 9 %, ayant déclaré une autre citoyenneté.
- La part des immigrants dans la population est équivalente à 28 % et est supérieure à la moyenne de l'ensemble de la région métropolitaine de Montréal, soit 18 %. Les pays d'origine de ces immigrants sont principalement l'Italie, Haïti et la France.
- Montréal compte 100 500 nouveaux immigrants arrivés entre 1996 et 2001, provenant principalement de l'Algérie et de la République populaire de Chine. Ces nouveaux immigrants représentent 20 % de la population immigrante et 5,6 % de la population totale de la ville.
- 34 % des immigrants avaient moins de 20 ans au moment où leur a été accordé le statut d'immigrant reçu.
- Parmi la population totale de 15 ans et plus de Montréal, 33 % sont des immigrants de 1^e génération, donc nés à l'extérieur du Canada.
- Au total, 14 % des personnes de 15 ans et plus de la ville font partie de la catégorie des immigrants de 2^e génération, nés au Canada mais avec au moins un parent né à l'extérieur du pays.

» L'origine ethnique et les minorités visibles

Près de 35 % des Montréalais ayant déclaré une seule origine ethnique se disent d'appartenance canadienne, alors qu'environ 11 % se disent plutôt d'origine française. L'origine italienne suit au troisième rang avec une représentation de plus de 9 %.

Les personnes faisant partie des minorités visibles comptent pour 21 % de la population de la ville. Le groupe des Noirs est le plus important et représente un peu plus de 30 % de ces minorités, alors que les Arabes arrivent au second rang avec tout près de 15 %.

ORIGINE ETHNIQUE ET MINORITÉS VISIBLES	2001	%
Population totale - Origine ethnique (réponses uniques)	1 305 085	100,0
Canadien	452 640	34,7
Français	138 380	10,6
Italien	122 315	9,4
Haïtien	48 725	3,7
Juif	47 850	3,7
Chinois	36 270	2,8
Autres origines uniques	458 905	35,2
Population totale - minorités visibles	375 270	100,0
Noir	113 395	30,2
Arabe	55 450	14,8
Sud-Asiatique	51 410	13,7
Latino-Américain	44 415	11,8
Chinois	39 345	10,5
Asiatique du Sud-Est	30 760	8,2
Autres minorités visibles	40 495	10,8

2 L'Énoncé de politique du gouvernement du Québec en matière d'immigration et d'intégration : un positionnement important

En 1990, le Québec a instauré une politique d'intégration qui comprend un « *contrat moral* » précisant les responsabilités et les attentes légitimes, les droits et les responsabilités respectifs qui « *lient les Québécois de toutes origines* » :

*« ... le contrat moral qui doit lier les Québécois de toutes origines et sur lequel s'appuient les trois grands axes d'intervention de la politique d'intégration que sont l'apprentissage et l'usage du français, la participation et le développement de relations intercommunautaires harmonieuses ».*⁵

L'Énoncé de politique contient une demande d'accommodement raisonnable de la part des institutions, organisations et organismes du Québec, lorsqu'il stipule :

« ... si notre société veut inciter la population immigrante à privilégier la fréquentation d'institutions communes, elle doit s'assurer que l'ensemble des services lui soit accessible. Elle doit surtout faire en sorte que cette clientèle bénéficie d'une égalité de traitement réelle grâce à une prise en compte de ses besoins particuliers. Cette adaptation institutionnelle est particulièrement cruciale en milieu francophone où l'habitude de partager ses institutions avec des personnes d'origine différente est plus récente. Afin de soutenir les immigrants dans leur démarche d'intégration, les institutions publiques, parapubliques et privées doivent s'ajuster à la réalité pluraliste. Pour ce faire, elles devront définir des services mieux adaptés à l'ensemble de la clientèle, assurer la formation interculturelle de leur personnel et développer un partenariat avec les personnes-ressources et organismes des communautés culturelles. »

Le souci de réussir la mobilisation auprès des communautés des minorités culturelles et/ou visibles s'inscrit tout à fait dans l'optique du contrat moral favorisant l'intégration des immigrants et de leurs descendants.

3 Un cadre légal, valable pour tous

Dans toutes les actions de prise en charge de la diversité interculturelle au Québec, il est important de tenir compte du cadre légal, constitué de lois, de règlements et diverses politiques. La Charte des droits et libertés de la personne du Québec (1975) et la Charte canadienne des droits et libertés (1982) constituent les piliers de ce cadre normatif.

La Charte des droits et libertés de la personne du Québec stipule notamment :

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

Les autres lois qui régissent les actions en matière de gestion de la diversité sont la Charte de la langue française, de même que la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi* du gouvernement du Québec et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* du gouvernement du Canada. Divers programmes découlent de ces lois. Au Québec, lorsqu'on parle de groupes cibles prévus par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi*, on réfère actuellement aux membres des minorités visibles et culturelles, aux handicapés, aux autochtones et aux anglophones.

⁵ « *Au Québec pour bâtir ensemble* », Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration ».

Les chartes visant à protéger les droits et libertés individuels, et toutes les autres lois qui régissent la société québécoise, s'appliquent à tous les citoyens. Aussi, les chartes balisent la reconnaissance des droits des individus, mais n'accordent pas de droits à des communautés. Par exemple, les jeunes filles portant le foulard islamique pour motif religieux viennent de se voir reconnaître, **individuellement**, le droit d'accès dans les écoles privées, mais il ne s'agit pas là d'un droit octroyé automatiquement à la communauté musulmane du Québec.

4 Les organismes communautaires au Québec : une expertise exceptionnelle en matière d'intégration

Les groupes communautaires ont joué un rôle important en matière d'intégration au Québec au cours des 20 dernières années.

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, qui orchestre l'action communautaire de plus d'une centaine d'organismes d'accompagnement des nouveaux arrivants au Québec, a publié pour la célébration de ses 25 ans un dépliant, « *Cap sur l'intégration* », qui campe bien leur vision d'ouverture relativement à l'intégration. Voici des extraits révélateurs de leur approche.

« *L'intégration est un processus complexe puisque :*

- Multidimensionnel : linguistique, économique, social, culturel, politique, religieux;*
- Bidirectionnel : engage la personne réfugiée et immigrante et sa famille, les membres et les institutions de la société d'accueil;*
- Graduel : étape par étape;*
- Continu : un processus qui n'est jamais terminé;*
- Individuel : selon le rythme et l'histoire de chacun;*
- Encadré : par le sociétal et le familial.*

L'intégration est un processus complexe dont les indicateurs sont :

Objectifs :

- L'accessibilité aux services : pouvoir avoir accès aux mêmes services et bénéficier des mêmes droits que l'ensemble des citoyens/citoyennes;*
- La compétence linguistique : pouvoir communiquer et travailler en français, langue commune;*
- L'accès à l'emploi : pouvoir obtenir et effectuer un travail de qualité en lien avec ses compétences et basé sur le principe de reconnaissance des acquis;*
- La participation citoyenne : pouvoir s'impliquer en tant que citoyen/citoyenne.*

Subjectifs :

- L'autonomie : en référence à la notion « d'empowerment », au renforcement des capacités individuelles;*
- La reconnaissance : en référence au sentiment d'être accepté(e) et reconnu(e) par la société d'accueil;*
- Le sentiment d'appartenance : en référence au sentiment d'inclusion et d'appartenance à la société d'accueil ».*

5 Des définitions à partager

Dans le cadre général où s'orchestre la mobilisation en contexte interculturel, il est utile de donner un sens commun aux mots que nous utilisons, afin de bien comprendre et de bien nous comprendre. Voici quelques définitions importantes.

Égalité :

Principe qui affirme que tous les individus bénéficient des droits et libertés proclamés et garantis par les chartes. C'est également un principe qui vise à éliminer toute forme de discrimination en vertu des aspects couverts par les chartes québécoise et canadienne des droits et libertés.

Équité :

Principe fondé sur le sentiment du juste et de l'injuste, au-delà des normes juridiques. L'équité tient compte des caractéristiques particulières des individus ou des groupes afin de les placer sur un plan d'égalité. Elle s'oppose à l'uniformité dans l'application systématique d'une norme sans tenir compte des différences et de la diversité de la société. L'équité est invoquée pour éviter une application uniforme qui équivaldrait à une injustice.

Accommodement raisonnable :

Notion juridique découlant de l'application des chartes canadienne et québécoise des droits et libertés. Le discours juridique fait référence à l'obligation d'accommodement raisonnable. Un accommodement raisonnable est un effort de compromis substantiel pour s'adapter à une personne (ou un groupe) afin d'éliminer ou d'atténuer un effet de discrimination directe ou indirecte, sans toutefois subir de contrainte excessive.

Contrainte excessive :

Il s'agit d'une limite légitime au-delà de laquelle l'obligation d'accommodement raisonnable cesse de s'imposer.

Respect :

Manifestation de considération à l'égard d'une personne ou d'un groupe avec qui on interagit et ce, sans discrimination, avec ouverture et courtoisie.

Préjugé :

Opinion préconçue, positive ou négative, à l'endroit de quelqu'un ou de quelque chose. C'est une idée toute faite, souvent sous l'influence du milieu, de l'éducation ou des valeurs.

Valeurs :

Qualités que l'on juge dignes d'estime chez les personnes, au sens moral, intellectuel ou encore professionnel. Ce à quoi on donne du prix, on attache de l'importance. L'éducation, la religion, la discipline, l'honnêteté, les rapports hommes-femmes, la justice, les systèmes politiques font, entre autres, partie des valeurs. Selon les différents groupes sociaux, les valeurs sont érigées en système qui contribue à construire ou consolider l'identité du groupe.

Culture :

Amalgame de valeurs, croyances, attitudes, coutumes, compétences, d'une personne, d'un groupe, d'une société. La culture est apprise, partagée, en évolution constante, en transit. Elle est transmise par la communication, au sein de la famille, puis par les services de garde, l'école et, enfin, dans les rapports sociaux.

Ethnocentrisme :

Tendance à privilégier le groupe social auquel on appartient et à en faire le seul modèle de référence. Par extension, c'est considérer les membres des autres groupes d'appartenance ou d'identité comme ayant des valeurs, des comportements ou des croyances moins positives que celles de notre propre groupe d'appartenance.

Interculturalisme :

(*Interculturalisme, interculturalité, interculturel* sont des termes qui réfèrent tous au même concept.)

Modèle d'échange dans les rapports avec des personnes de culture autre que la nôtre, à partir de notre propre regard culturel, mais dans le respect et la prise en considération des différences reliées à la culture de l'autre. Il s'agit d'une interrelation, d'un rapport dynamique entre des entités culturelles différentes, qui s'inter-influencent, ce qui est le moteur de l'intégration. L'intégration des immigrants dans le respect de leur culture est le but fondamental de l'interculturalisme et de la pratique interculturelle. Le gouvernement du Québec prône l'approche des relations interculturelles.

Margalit Cohen-Emerique⁶ définit ainsi ce concept: « ... *situation d'interculturalité définie comme une interaction entre un porteur d'une identité qui est une synthèse, liée à sa trajectoire de vie, de ses appartenances multiples (nationale, régionale, religieuse, sociale, professionnelle, institutionnelle) et un autre porteur d'une identité très différente et en processus d'acculturation dans le pays d'accueil.* »⁷

Trajet migratoire :

Processus interculturel d'adaptation aux multiples dimensions de la vie collective de la société d'accueil. L'immigrant vit les multiples étapes et défis de ce processus, avec l'aide de la société d'accueil, pour s'assurer une intégration linguistique, socio-économique, institutionnelle, personnelle, familiale et communautaire harmonieuse. Il s'agit d'un processus non linéaire, dont les différentes étapes peuvent se suivre ou se chevaucher, selon la personnalité de l'immigrant, les conditions et les dispositions dans lesquelles il se trouve, de même que la volonté et les moyens d'intégration dispensés par la société d'accueil. En dernière instance, ce processus migratoire, le trajet migratoire, mène à l'acculturation.

Choc culturel :

Sentiment d'inconfort ressenti par un individu lors de ses rapports avec des personnes d'autres cultures, à cause de la différence que leurs cultures lui projettent par rapport à ses valeurs, ses croyances, sa propre culture.

Multiculturalisme :

Modèle d'échange avec les personnes des autres cultures fondé sur la coexistence de plusieurs cultures dans un même pays. Le pays est une mosaïque culturelle où il est considéré comme normal que chaque groupe culturel conserve systématiquement et continue à pratiquer les valeurs de sa culture d'origine. Il n'y a pas d'incitatif ni d'objectif d'intégration des immigrants à la culture du groupe majoritaire.

Acculturation :

Processus d'adaptation et d'assimilation, en tout ou en partie, des valeurs culturelles d'un autre groupe d'appartenance.

« *Dernier mécanisme d'inclusion, l'acculturation est définie par Redfield et autres comme l'ensemble des phénomènes qui découlent du contact continu et direct entre des groupes d'individus de cultures différentes, avec les changements subséquents dans les types (patterns) culturels originaux de l'un ou des deux groupes.* »⁸

Menace identitaire :

Sentiment d'insécurité à l'endroit de l'existence, voire de la survivance de notre propre culture, à cause du choc provoqué par la présence ou la confrontation avec les valeurs, les croyances, la culture de l'autre.

⁶ Docteure en psychologie, experte en relations et communications interculturelles. A enseigné plusieurs années à l'École Supérieure de Travail Social de Paris.

⁷ Source: «L'intervention interculturelle», Collectif, Gaëtan Morin éditeur.

⁸ Idem.

II. LES ASSISES : TROIS ATTITUDES PRÉALABLES

Ce Guide est fondé sur trois assises qui sont autant de préalables pour approcher la diversité interculturelle de manière cohérente et efficace. De manière plus précise, ce sont trois attitudes qui permettent à un individu ou à un groupe d'intégrer les différents principes ou concepts de la diversité interculturelle dans un tout congruent et les transformer ainsi en moyens d'action et de mobilisation efficaces. Ces trois attitudes préalables à une approche intégrée et efficace de la diversité interculturelle sont les suivantes :

1. Je peux acquérir des compétences interculturelles si j'accepte de me mettre en situation d'apprentissage.
2. Je peux mieux comprendre mon rapport à l'autre si je comprends d'abord ma propre culture.
3. Je peux pratiquer la mobilisation en contexte interculturel si je saisis bien le sens du concept « interculturel ».

Ces trois assises constituent à la fois le fil conducteur de toute intervention en contexte interculturel et les facteurs-clés qui en assureront le succès.

1^{re} ATTITUDE PRÉALABLE

Je peux acquérir des compétences interculturelles si j'accepte de me mettre en situation d'apprentissage.

La majorité des démarches de mobilisation en contexte interculturel supposent un certain degré de développement des compétences des individus et renvoient souvent à l'adoption de nouveaux comportements. Il apparaît donc judicieux d'accepter dès le départ le fait qu'en matière de communication et d'intervention interculturelles, on se trouve continuellement en situation d'apprentissage. Ainsi, le développement des compétences interculturelles ira de soi.

Pour s'assurer que chacun puisse agir en meilleure connaissance de cause du contexte interculturel dans lequel il aura à œuvrer, il s'avère important que les actions communautaires soient dirigées à partir de l'axe des trois savoirs. Ainsi, l'ensemble des moyens d'action proposés incorporera des éléments du savoir, du savoir-faire et du savoir-être.

Le savoir, ou l'acquisition de connaissances

Acquérir et transmettre des connaissances en matière de diversité interculturelle, telles que les informations sur la réalité de l'immigration, le cadre légal, etc.

Dans ce Guide, les connaissances générales et les concepts relatifs à la prise en compte de la diversité interculturelle ont été intégrés à la partie 1, puisqu'ils constituent les prémisses qui, si elles ne sont pas connues et comprises, rendent plus difficiles l'action et la mobilisation en contexte interculturel. Par ailleurs, des connaissances plus spécifiques à la pratique de la mobilisation seront abordées à la partie 3 du document, qui traite des questions reliées aux principes et aux conseils pratiques.

Le savoir-faire, ou le développement de stratégies et de méthodes efficaces

Développer des aptitudes comme celles-ci : modifier ou améliorer des comportements reliés aux préjugés, pratiquer l'écoute, la communication verbale et non verbale, la non-directivité, etc.

Le savoir-être, ou le développement d'attitudes appropriées

Réfléchir sur sa culture et l'influence de celle-ci sur ses attitudes, développer une sensibilité culturelle, discuter sur ses comportements pour porter un regard critique sur ses valeurs, ses croyances et ses actions, se responsabiliser, ajuster son regard pour éviter les biais culturels, etc.

Cette première assise permettra de démystifier plus facilement les notions d'interculturel et de diversité en traduisant les concepts qui l'entourent en termes concrets et tangibles. Ainsi, les acteurs de la mobilisation en sauront un peu plus, ce qui les aidera à pouvoir anticiper et aborder avec plus d'aplomb un domaine qui leur apparaît complexe ou truffé de pièges. En outre, l'acquisition des connaissances et de moyens d'action interculturels pourra sans doute mieux contribuer à sortir de la « rectitude politique » ou encore de l'immobilisme, qui trouvent souvent leur origine dans la peur d'être traités de racistes !

QUELQUES COMPÉTENCES FONDAMENTALES POUR PRATIQUER LA MOBILISATION INTERCULTURELLE

La décentration : Prendre une distance par rapport à soi-même pour mieux entrer en contact avec l'autre. Prendre conscience et bien cerner ses cadres de référence. Savoir qu'on est porteur d'une culture et d'expériences sur le plan religieux ou spirituel, professionnel, politique, familial...

» *De ce fait, je relativise mes observations, mes perceptions. Je les mets en suspens, le temps de la rencontre avec l'autre.*

L'adaptabilité : Reconnaître les besoins spécifiques des interlocuteurs d'une autre culture et tenir compte de leur différence.

» *De ce fait, je peux m'y adapter plus facilement.*

La culture personnelle : Connaître sa propre culture permet de reconnaître les comportements adoptés qui peuvent nuire au développement de relations saines avec mes interlocuteurs d'autres origines culturelles.

» *De ce fait, je lui permets d'être dans l'échange avec sa culture et ses valeurs, comme je le suis avec les miennes.*

La curiosité : Chercher à mieux comprendre les différences culturelles en s'informant, en posant des questions, en lisant...

» *De ce fait, je me permets de demander à l'autre de m'expliquer, ce qui m'amènera à mieux saisir ses besoins... et l'amènera progressivement à agir de même à mon endroit.*

L'intelligence émotionnelle : Savoir gérer avec efficacité ce que nous ressentons, agir sur notre inconfort et en comprendre la source. Également, bien comprendre notre comportement verbal et non verbal et son impact sur la communication avec l'autre.

» *De ce fait, je communique à partir de l'écoute de mes besoins et de ceux de l'autre, plutôt qu'à partir de perceptions, d'idées préconçues, voire de préjugés.*

La créativité : Savoir imaginer des réponses spontanées aux difficultés rencontrées, ne pas se limiter au cadre auto-prescrit ou à une perspective unique.

» *De ce fait, je me permets d'être moi-même dans mes rapports avec l'autre.*

L'observation : S'exercer à percevoir facilement les messages non verbaux et à en tenir compte dans mes échanges avec les personnes d'autres cultures. Bien gérer ces perceptions. S'appliquer à capter les éléments du contexte dans lequel nous nous trouvons.

» *De ce fait, je tiens mieux compte de l'autre et de ses réactions à mes propres propos.*

2^e ATTITUDE PRÉALABLE

Je peux mieux comprendre mon rapport à l'autre si je comprends d'abord ma propre culture.

Comprendre sa propre culture pour mieux comprendre celle des autres...

Plusieurs auteurs et praticiens de l'interculturel et de la diversité pensent que nul ne saurait « *comprendre* » vraiment une culture autre que la sienne. Ainsi, la recherche de la compréhension détaillée de chacune des cultures constitue-t-elle un piège; il ne faut donc pas s'attendre à ce que ce Guide donne une multitude d'informations sur les quelque 100 cultures différentes présentes au Québec et dans la grande région de Montréal en particulier. L'approche souvent utilisée par des auteurs américains, notamment celle des « *do's* » and « *dont's* » — à faire et à ne pas faire — ne constitue pas non plus une piste privilégiée pour développer des compétences générales d'interactions culturelles, porteuses de succès avec l'ensemble des cultures. Il faut donc d'emblée dissiper l'illusion trop souvent répandue qu'en matière de relations interculturelles on doit avant tout, pour comprendre l'autre, focaliser sur sa culture à lui ou encore croire qu'il existe une « *recette* » toute faite pour organiser nos communications et gérer nos démarches.

Les différents acteurs de la mobilisation devraient davantage s'appuyer sur une approche qui privilégie, en tout premier lieu, la compréhension de sa propre culture et qui, du moins à prime abord, limite les connaissances des différences culturelles à un niveau général. Il faut donc graduellement apprendre à les reconnaître et à simplement « *faire avec* » dans nos diverses interactions.

Il est à noter que la compréhension de sa propre culture et l'identification de ce qu'on estime soi-même être la manière « *correcte* » de penser et d'agir, à partir de son propre regard culturel, constituent une pierre angulaire du rapport interculturel.

Cette compréhension est à la base du succès de la mobilisation dans un contexte interculturel. Cela conduira, entre autres, à constater que pour le groupe majoritaire, le regard se relativise à travers des filtres comme les valeurs, coutumes et normes nord-américaines, occidentales et judéo-chrétiennes. Il y a forcément d'autres regards valables sur le monde et l'humanité!

✓ *J'adopte une attitude d'ouverture, par l'écoute d'abord. Ainsi, je pose manifestement mon premier « geste interculturel » pour mieux réussir la mobilisation.*

✓ *Je réalise que les règles de base de la communication dans ma propre culture s'appliquent aussi dans un contexte interculturel.*

✓ *Je sais toutefois que je dois y apporter un peu plus d'attention que lors de mes échanges avec des personnes ayant le même référentiel culturel que moi et qui ont généralement plus de possibilités de bien décoder les messages réciproques.*

✓ *Je me rends compte qu'il y a rencontre entre porteurs de la culture d'accueil (majoritaire ou culture d'immigration de longue date) et porteurs d'une autre culture, (minoritaire ou culture d'immigration récente).*

Il est primordial de savoir que dans toute démarche de mobilisation en contexte interculturel, il y a :

- > D'abord, moi...
- > Ensuite, l'autre
 - > Puis la relation entre moi et l'autre!
 - > Et, potentiellement, des obstacles et des conflits...

> D'abord, moi...

Mieux je me connais, mieux je peux interagir avec l'autre. Plus je connais ma propre culture, moins je me sens menacé par la culture de l'autre. Il est important que je sois conscient de la notion de la menace identitaire en tant qu'individu, en tant que professionnel et même, possiblement, en tant que membre d'une communauté et d'une société.

✓ *Je découvre que ma rencontre de l'autre apporte un miroir sur qui je suis.*

✓ *Je me pose des questions pour rehausser ma prise de conscience :*

- *Suis-je inconfortable ou à l'aise dans cette rencontre ?*

- *Est-ce que je sens alors que mes valeurs, mes croyances, mes idées sont menacées ?*

- *Suis-je conscient que je vis un certain choc culturel lors de la rencontre avec l'autre ?*

✓ *Je réalise que je suis porteur tout comme lui de culture, intégrée à différents degrés selon, notamment, notre sexe, notre place dans la société et nos trajectoires de vie.*

✓ *Je me mets donc d'abord en scène, à partir de ma culture, puis par cette fenêtre, je regarde et j'accueille la « scène culturelle » de l'autre!*

> Ensuite, l'autre

La découverte de la dimension unique de la culture de l'autre et puis ma connaissance progressive de ses références culturelles m'aideront à être plus efficace dans le rapport de mobilisation. Mon objectif est de l'amener à passer à l'action communautaire, en interrelation avec les acteurs des autres cultures membres de la communauté.

✓ *Je ne suis donc pas là pour « changer l'autre »!*

✓ *J'entre en contact avec l'autre.*

✓ *Je pose d'abord des questions minimales, sur des aspects de sa culture qui ne risquent pas de m'amener à la confrontation.*

✓ *Je tente simplement de comprendre son point de vue, ses normes, ses valeurs.*

✓ *Je me rappelle que je dois me montrer ouvert et dialoguer avec lui.*

✓ *J'ose aborder les aspects généraux de sa culture que je ne comprends pas.*

✓ *J'évite de me braquer à partir de préjugés, d'a priori.*

✓ *J'évite de le confronter sur des différences qui me heurtent, moi, par exemple dans des débats d'opinion (foulard islamique, charia, kirpan).*

✓ *Je l'invite à s'ouvrir à son tour à mon univers culturel.*

> Puis la relation entre moi et l'autre!

Il m'apparaît maintenant comme une évidence que l'interculturel implique nécessairement deux « entités culturelles » qui se rencontrent.

Il y a donc lieu de comprendre que s'installe une dynamique relationnelle et qu'il est alors primordial pour moi de savoir distinguer ce qui m'appartient de ce qui appartient à l'autre. Ces éléments ne sont pas toujours de nature interculturelle, mais souvent, tout simplement, de nature humaine ou reliée à la personnalité.

« Le biculturalisme n'est pas la solution la plus facile puisqu'il exige l'apprentissage de deux mondes mentaux. Il semble pourtant plus humain et plus riche. Le stress d'acculturation s'estompe quand on est entouré. Cette sécurisation sert de camp de base pour explorer et apprendre la culture d'accueil. »⁹

> Et, potentiellement, des obstacles et des conflits...

La dynamique relationnelle peut se complexifier dans un contexte de différences culturelles. Je suis amené à vivre des situations où les différences marquées ou mal comprises concernant mes valeurs et mes normes viennent gâcher la sauce relationnelle, sans parler de l'influence réciproque des préjugés, des stéréotypes et des présomptions.

Il y a aussi des zones sensibles, des « boutons rouges » sur lesquels je ne dois pas appuyer directement, voire indirectement, avant d'avoir franchi un certain niveau de confiance mutuelle dans le rapport avec l'autre.

Ces « boutons rouges » touchent principalement ce qui a trait à la religion, la langue, la politique, les systèmes sociaux, les rapports hommes-femmes et l'éducation des enfants.

Il m'est aussi utile d'être conscient que chacun de son côté traîne, dans ses bagages culturels, des « souvenirs » de ses expériences qui ont façonné ses sentiments d'infériorité ou de supériorité, de méfiance ou de confiance, de culpabilité, de manque de confiance en soi, etc. Cette prise de conscience est importante car elle permet d'exprimer que, lors de conflits, nous avons plus de choses en commun que nous le croyons. Alors, pourquoi ne pas avoir en tête l'idée d'explorer ce qui pourrait nous rallier ?

✓ *Je m'assure d'agir sur les conflits de manière à éviter l'escalade et les débordements de comportements, et ce, tout comme lors de divergences entre individus d'une même culture, qu'elle soit minoritaire ou majoritaire.*

✓ *J'ÉCOUTE, puis je VALIDE.*

✓ *Je vérifie avec l'autre comment il gère et règle les conflits, à partir du référentiel de sa culture « importée », de ses expériences d'acclimatation dans son nouvel environnement ou de son trajet migratoire.*

✓ *Je mets ainsi la table pour une mise en commun des pistes de résolution de nos difficultés contextuelles ou circonstancielles, surtout si je communique à mon tour comment je règle, dans ma culture, les conflits qui m'agrippent.*

✓ *Je me donne le temps nécessaire à une réflexion et une analyse pour une prise de décision éclairée.*

✓ *J'évite de confondre les problèmes et les personnes concernées.*

✓ *Je porte attention à la manifestation de « filtres culturels » de part et d'autre.*

⁹ Source: Boris CYRULNIK, «Un merveilleux malheur», Éditions Odile Jacob.

Chaque culture aborde différemment les notions de régimes politiques, d'autorité, de bureaucratie, de démocratie, de créativité, de bonne entente, de responsabilité et de responsabilisation. Attention! Peut-être ne donnons-nous pas la même signification à tous ces mots. Pourquoi ne pas vérifier ma compréhension du sens que j'ai donné à ce qui a été dit avec l'autre ?

- ✓ *Je n'hésite pas à consulter d'autres personnes, en particulier des spécialistes de mon milieu et des groupes minoritaires.*
- ✓ *J'établis clairement ma marge de manœuvre et j'en informe mes interlocuteurs.*
- ✓ *Je favorise une approche de négociation « sans perdant », en mettant l'accent sur le partenariat de résolution de problème (ça se fait à deux!).*
- ✓ *Je situe le débat ici et maintenant et je ne le laisse pas dérapier.*
- ✓ *Je ne me laisse pas obnubiler par la demande précise qui a pu être formulée; j'amène plutôt les parties à définir le problème en fonction des besoins.*
- ✓ *Je cherche, voire j'invente des solutions diversifiées qui répondent aux préoccupations tout en s'inscrivant à l'intérieur de ma marge de manœuvre.*
- ✓ *Je prévois des stratégies de cheminement pour faire comprendre et accepter ma décision aux personnes qu'elle pourrait mécontenter.*

3^e ATTITUDE PRÉALABLE

Je peux pratiquer la mobilisation en contexte interculturel si je saisis bien le sens du concept « interculturel ».

L'interculturel, c'est une façon d'échanger avec quelqu'un d'une autre culture, à partir de notre propre regard culturel, tout en tenant compte des différences reliées à la culture de l'autre. Il s'agit d'un rapport dynamique entre des personnes de cultures différentes, qui s'influencent réciproquement, ce qui est le moteur de l'intégration.

Le groupe majoritaire a naturellement tendance à positionner les cultures minoritaires en périphérie de sa propre culture, dans des corridors séparés de l'ensemble. C'est pourquoi il est important de faire de la compréhension — et bien sûr de l'application — du concept d'interculturel une des assises pour la pratique de la mobilisation. En effet, dans une communauté, il y a plusieurs cultures en interrelation, incluant la nôtre. L'interculturel incorpore donc l'ensemble de ces interrelations.

La tendance naturelle du groupe majoritaire face à l'immigration, qui consiste à mettre les cultures minoritaires en périphérie de sa culture, vient de la difficulté à accepter et à vivre la pluralité ethnoculturelle qui se ressent dans la société.

Pour le Québec, avec l'accroissement de l'immigration, une question qui s'est posée est de savoir comment protéger les acquis culturels (dont la langue) du groupe majoritaire francophone : comment faire pour éviter d'être noyé dans les différentes cultures des immigrants, qui constituent des groupes ethniques minoritaires ? Ce défi, social et politique, a été à l'origine du développement de *l'Énoncé de politique sur l'immigration et l'intégration* du gouvernement du Québec en 1990 et du contrat moral fondé sur l'intégration des immigrants. Il faut comprendre que cette question est au cœur de la réalité de la société québécoise. Cet aspect des rapports sociaux au Québec n'a jamais cessé d'engendrer une dynamique qui fait souvent interférence dans les actions communautaires et dans la qualité des rapports entre les différents groupes composant la société québécoise.

Trop souvent, plusieurs individus appartenant au groupe majoritaire parlent d'interculturel sans inclure leur propre culture dans l'équation, comme si l'interculturel ne concernait que les autres. Cette attitude est présente surtout lorsqu'il s'agit de membres des minorités visibles ou de personnes qui parlent une autre langue que celle du groupe majoritaire.

✓ *Je comprends que l'interculturel est dynamique, interrelationnel, bidirectionnel ou multidirectionnel. L'interculturel implique nécessairement la culture majoritaire, en relation avec les cultures minoritaires.*

Il s'agit en effet d'une interaction dynamique entre la culture majoritaire et les cultures minoritaires, qui s'influencent mutuellement dans un contexte donné, en l'occurrence, celui de la mobilisation des communautés. Il y a donc une forme réelle d'interdépendance, sur une base de respect et d'égalité mutuels. En somme, il faudrait parler de fécondation mutuelle, qui permet l'intégration et la vie en commun dans un nouvel ensemble, porteur de solutions partagées à des problèmes rencontrés sur le terrain.

C'est parce qu'elle est fondée sur l'interaction et l'influence mutuelle que cette approche « sert de camp de base pour explorer et apprendre la culture d'accueil », pour reprendre les mots de Cyrulnik. Et c'est pourquoi, du même coup, elle favorise la mobilisation dans un contexte interculturel. D'autant plus que cette mobilisation n'est possible que lorsque nous avons un but, un mobile commun pour agir ensemble!

Pour saisir la différence entre l'interculturel et le concept de multiculturalisme...

Avec l'interculturel, nous sommes dans l'interrelation entre les cultures, dans une dynamique d'intégration.

Le multiculturalisme, pour sa part, est fondé sur la coexistence de plusieurs cultures dans un même pays, où il est considéré comme normal que chaque groupe minoritaire conserve et continue à pratiquer systématiquement les valeurs de sa culture d'origine, sans incitatif à l'intégration.

L'approche multiculturelle maintient chaque culture sur son îlot et résulte dans une mosaïque multiculturelle, où la rencontre entre les différentes cultures minoritaires, puis celle des cultures minoritaires avec le groupe majoritaire se font essentiellement sur une base utilitaire, économique ou encore folklorique, où chaque groupe montre les coutumes de sa propre culture.

Elle diffère de l'approche d'intégration et de mobilisation communautaire pratiquée au Québec, où il existe un objectif d'entreprendre un projet collectif, qui se vivra dans une fusion graduelle entre les cultures tout en respectant les identités propres à chacune d'elles.

En effet, appliquée à la mobilisation, l'approche du multiculturalisme risquerait fort d'entraîner une mobilisation fondée sur des intérêts de groupes ethniques, plutôt que sur les intérêts collectifs de toute une communauté. Elle risquerait aussi d'entraîner des démarches de mobilisation fondées sur l'appartenance culturelle du démarcheur, par exemple en se disant qu'il serait de beaucoup préférable d'envoyer un agent ou un partenaire de la même minorité culturelle ou visible pour tenter de mobiliser tel groupe dans le projet communautaire. Or le lien avec la communauté et ses diverses composantes serait alors invisible pour le membre de la communauté que l'on souhaite mobiliser!

On assisterait alors à une démarche dite « *one to one* », comme l'ont essayé de nombreuses compagnies nord-américaines de marketing, se disant par exemple qu'un agent de recouvrement appartenant à la même minorité que le client saurait comment s'y prendre, lui, pour faire payer ce client « différent », puisqu'ils étaient « pareils »! Or ce type de démarche s'est avéré au contraire improductif, le client s'attendant à de la compréhension, voire de l'empathie de la part de l'agent de recouvrement, puisque comprenant son contexte culturel.

Toutefois, cela ne veut pas dire que l'on doive se priver de l'assistance que peut nous apporter un membre du groupe minoritaire ciblé dans nos démarches de mobilisation.

Il est fortement suggéré d'agir de la manière suivante :

» Avant une démarche visant à établir le premier contact, se faire « briefer » par un membre du même groupe minoritaire que le groupe visé serait une bonne approche; surtout pour des groupes où l'éducation des enfants est abordée de manière vraiment différente de la nôtre.

» Se faire accompagner dans les premières rencontres serait également une bonne approche interculturelle, d'autant plus si on est en présence d'immigrants récents et que l'on craint que notre approche ne soit considérée comme étant trop occidentale ou encore que l'on craint que nos objectifs soient mal compris. Bref, se faire assister au départ, pour vaincre les réticences ou les peurs de l'autre... Mettre l'autre en confiance, sans me mettre moi-même en retrait.

En conclusion sur ce point : agir, avec l'aide d'un membre du même groupe minoritaire que l'autre, donc agir interculturellement, dès nos premiers contacts et nos premières rencontres, voilà une piste pour le succès de la mobilisation, bien plus que de se demander trop hâtivement comment on pourrait adapter notre projet pour que l'autre comprenne... L'accommodement n'est pas un automatisme et ne se fait pas sur la base de présomptions.

Il faut savoir toutefois que l'une et l'autre des deux approches (multiculturelle et interculturelle) prônent le respect des droits fondamentaux et la non-discrimination. Cela implique une bonne compréhension des notions d'égalité, d'équité et de diversité.

Quelques mots sur l'assimilation

Un dernier concept majeur relié à l'immigration mérite qu'on s'y attarde, simplement pour mesurer le danger qu'il représente et comprendre son incompatibilité avec la mobilisation de représentants ou de citoyens de groupes culturels minoritaires. L'*assimilation* se définit par la négation de reconnaître et de respecter l'identité des membres des groupes autres que le groupe majoritaire. Elle vise l'absorption complète des cultures minoritaires par la culture dominante. Les États-Unis sont souvent cités en exemple pour cette approche, bien que les temps commencent à changer, là aussi, depuis l'arrivée massive des minorités hispanophones dans plusieurs États.

Certaines personnes prétendent à tort que l'approche d'intégration du Québec est proche de l'assimilation. Cela n'est nullement le cas. Le Québec « intégrationniste », avec son contrat moral liant la société d'accueil et les immigrants, ne demande pas à ces derniers d'abandonner leur culture et leur langue d'origine pour se fondre entièrement et s'effacer dans la majorité. L'assimilation prône en quelque sorte « l'invisibilité ou la décoloration culturelle », vu que l'individu y perdra graduellement son identité culturelle en souscrivant totalement aux valeurs de la majorité, délaissant les siennes, jusqu'à l'usage de sa propre langue.

« L'assimilation semble aussi toxique (que l'isolement), puisqu'elle passe ce contrat avec les immigrants : devenez comme nous-mêmes, renoncez à votre mémoire, alors seulement nous vous accueillerons. (...) Un tel contrat, en privant les migrants de leur identité passée, les soumet au contexte. Ils deviennent des ombres, des assistés sociaux et leur amputation d'histoire crée un analogue collectif de refoulement. On assiste parfois à une explosion comportementale, violente et surprenante chez un groupe social que l'on croyait assimilé. (...) La culture d'accueil devra payer très cher pour accepter ces humains amputés d'une partie de leur identité jusqu'au jour où un événement minuscule bloque la soupape et fait exploser le problème, à la grande surprise de tous. »¹⁰

Qu'il s'agisse de multiculturalisme ou d'assimilation, à un moment ou un autre, ces approches peuvent se confronter sur le terrain : *Je me dirai alors : « Attention aux boutons rouges! »*

La pratique de la mobilisation dans un contexte interculturel ne se veut pas un débat idéologique ou politique, mais bien une intervention visant à faire entrer dans l'action communautaire les acteurs concernés faisant partie des minorités culturelles ou visibles, ou encore des immigrants.

✓ *Je n'entrerai pas dans des débats argumentaires politiques et destructeurs de mobilisation. Encore là, je serai à l'écoute, ce qui ne signifie pas que je serai nécessairement d'accord avec mes interlocuteurs.*

✓ *Je suggérerai ensuite qu'il y a peut-être d'autres façons de voir la mobilisation communautaire avec les groupes autres que ceux de la majorité.*

✓ *Si mon interlocuteur est ouvert à entendre mon point de vue, je le lui donnerai avec bienveillance, sans prétendre que mon regard est le meilleur.*

✓ *Selon où je me situe par rapport à ces différents concepts et approches, je suis conscient que cela influencera grandement mon regard et mes actions en ce qui concerne l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants et des minorités visibles en particulier. Cela influencera par conséquent ma démarche de mobilisation.*

✓ *Je ne craindrai pas d'aborder le rapport avec l'autre à partir de ma propre culture et de qui je suis, moi, d'abord.*

✓ *Je ne craindrai pas d'affirmer que notre projet se veut intégrateur de toutes les cultures et groupes composant la communauté où j'interviens.*

✓ *J'irai à la rencontre de l'autre, avec mon regard, mes références, mes valeurs, dans le respect des siennes.*

¹⁰ Source: Boris CYRULNIK, « Un merveilleux malheur », Éditions Odile Jacob.

III. PRINCIPES D'ACTION ET CONSEILS PRATIQUES

Je fais ce que je vois et ce que je pense.

La pratique de la mobilisation, comme toutes les autres pratiques, se fait à partir de ce que l'on sait et de ce que l'on comprend. Si on regarde l'autre à travers une grille faite de préjugés, on agira avec des préjugés. Si on le regarde et on l'écoute avec ouverture, en comprenant pourquoi il est différent, on agira avec ouverture. La compréhension des concepts est donc fondamentale pour pouvoir les transposer dans la pratique.

Afin de rendre plus tangibles et plus facilement applicables les concepts et les approches présentés aux chapitres précédents, on regardera maintenant la diversité interculturelle à partir de 10 angles différents. Selon la situation devant laquelle on se trouve, on peut emprunter un de ces angles pour agir de manière adéquate sur le plan culturel, c'est-à-dire avec les meilleures chances d'entrer avec succès en relation avec l'autre.

Une telle approche est essentielle, considérant que chaque personne qui est concernée par les projets communautaires et que l'on veut mobiliser possède l'expertise quant aux besoins spécifiques du groupe auquel elle appartient au sein de la communauté. Réussir à entrer en contact avec l'autre est donc plus qu'important, puisque l'objectif n'est pas de mobiliser pour mobiliser, mais de mobiliser l'autre à partir de ses besoins, et de là, l'amener à agir pour une cause où il se sentira concerné.

✓ **Je vais donc à la rencontre de l'autre. À partir de ce que je vois.**

✓ **Je vois avec mes idées... Mes yeux obéissent souvent plus à mon esprit que mon esprit à mes yeux...**

✓ **Ce que je vois, ce que je pense, c'est ce que je fais.**

1 Le grand angle de la culture et de la « culture immigrée »

Afin de bien comprendre l'interculturel, soit l'interrelation entre « moi et ma culture avec l'autre et sa culture », et de pouvoir entrer en contact avec l'autre, il est primordial de bien comprendre ce qu'est la culture, de quoi elle est constituée, comment elle évolue.

La culture

La culture peut se définir de manière simple comme un amalgame de valeurs, de croyances, d'attitudes, de coutumes, de symboles, de rituels et de compétences qui sont transmises, qui sont partagées et qui sont en constante évolution.

Dans un environnement physique et social partagé, il y a des humains qui ont des comportements verbaux et non verbaux semblables, fondés sur des perceptions, des idées, des connaissances, des valeurs et des préjugés. Tout ceci fait partie de la culture. Je suis ma culture!

Et en tant que peuple, nous sommes notre culture. Culture et identité vont donc de pair, tant sur le plan individuel que collectif. À titre d'exemple, plusieurs s'interrogent sur la survie de leur culture et sur leur identité en tant que Québécois vivant au sein de la société nord-américaine. Ils conçoivent que leur culture aussi bien que leur identité collective demeurent fragiles. Pour plusieurs, il s'agit là d'un problème réel pour lequel le Québec n'a pas trouvé de solution. En ce sens, il s'agit là d'émotions très similaires à celles que ressentent plusieurs immigrants qui vivent une adaptation, une intégration puis une acculturation, ce qui ne se passe pas sans tension ni ambivalence culturelle.

« Je ne veux pas que ma maison soit faite de murs aveugles et de fenêtres blindées. Je veux que le vent de toutes les cultures y souffle aussi librement que possible, mais je refuse de me laisser balayer par elles. »
Gandhi

La « culture immigrée »

La comparaison de la réalité du contexte culturel québécois — qui est comme une île exotique dans l’océan nord-américain culturellement uniforme, notamment sur le plan linguistique — peut m’aider à être sensible à la réalité du nouvel immigrant et, par conséquent, à la notion de « culture immigrée ».

En effet, la culture de l’autre dépend de son parcours et est composée d’au moins deux cultures : sa culture d’origine et la culture de son pays d’adoption. La culture de l’autre est aussi importante pour lui que la mienne pour moi, ou que la nôtre comme collectivité. Souvent même davantage, surtout que dans un contexte d’immigration récente, alors que pour se sécuriser, parce qu’il se sent fragile et souvent isolé, il cherchera à se rattacher ou se réfugier dans son être culturel. Cette culture en forte transformation, ou transitaire, constitue la « culture immigrée ».

✓ *Je sais que cette culture est imbibée des difficultés et frustrations rencontrées lors du processus d’intégration de l’immigrant. Elle est influencée par le choc culturel. La « culture immigrée » est donc composée d’éléments de cultures et d’expériences différentes.*

Autant que l’immigrant, j’éprouve une certaine difficulté à distinguer qu’il y a des éléments culturels dont je suis relativement conscient, et d’autres dont je suis beaucoup moins conscient. Nous avons chacun un bagage culturel évolutif.

✓ *Je connais le rôle identitaire de la culture et sa fragilité, et par conséquent, la difficulté du processus évolutif d’adaptation, d’intégration et d’acculturation.*

Ce message n’est pas toujours facile à appliquer pour le groupe majoritaire du Québec, dont plusieurs membres, notamment au sein de la majorité francophone, tendent à se définir comme minoritaires en Amérique de Nord. Mais ce faisant, on va au-delà de la « dynamique de minorisés » et ainsi, on ouvre la porte afin que les nouvelles minorités de notre société joignent plus facilement nos rangs.

✓ *Je peux ainsi échanger ouvertement sur le processus que vit l’autre et lui laisser savoir que tout n’est pas ancré sur le plan culturel pour moi non plus, ni pour la société que nous partageons.*

✓ *Je peux oser m’avouer que notre « fragilité » culturelle rend parfois réactif ou que l’arrivée de la culture de l’autre est perçue comme une menace.*

2 L’angle de la différence culturelle ou raciale, appliquée *a priori* pour tout expliquer

Lorsque j’amorce le processus de prendre contact avec l’autre, j’ai intérêt à savoir que toutes les situations ou tous les comportements de mes interlocuteurs d’autres origines ne s’expliquent pas simplement ou uniquement par le seul angle de la différence culturelle ou raciale. En effet, chaque individu, quelle que soit son origine ethnique ou sa couleur, possède sa personnalité, son caractère, ses bons côtés, ses moins bons côtés, son statut, son rang social, son rôle, son autorité, son sentiment de puissance ou d’impuissance, ses expériences bonnes ou malheureuses, etc.

Un parent d’origine culturelle différente est d’abord un parent comme tous les autres parents, avant d’être un parent de minorité visible ou encore d’une autre culture. Il vit des joies, des difficultés et des problèmes de parent, comme n’importe quel autre parent. Cet aspect est d’autant plus important du fait que mon interlocuteur, bien qu’en apparence d’une autre origine, est très souvent né ici. La différence culturelle sera alors moins marquante pour ma démarche, parce que l’acculturation aura eu son influence et dilué, en quelque sorte, l’unicité de la culture d’origine.

Par contre, dans le cas d'un interlocuteur immigrant récemment établi au Québec, il est fort possible qu'il faille prendre en considération, dès le départ, l'aspect de la différence culturelle entre nous.

✓ *Cela ne signifie pas que je doive établir le contact en lui soulignant la différence.*

En même temps, il faut éviter, par souci d'équité et d'égalité, de traiter tout le monde de la même façon et d'afficher une sorte de neutralité, par peur de discriminer. On sait qu'un parent ou un adolescent d'ici ou d'ailleurs ne sont pas forcément pareils, que tous les parents et enfants n'ont pas les mêmes besoins, que toutes les familles n'affichent pas les mêmes rôles et responsabilités. Il s'agit tout simplement de ne pas se cantonner dans l'idée fautive que tout s'explique par l'interculturel. Les choses s'expriment parfois à travers la dimension humaine uniquement, même en contexte interculturel.

✓ *Je sais qu'il est préférable que je mette l'aspect de la différence culturelle ou raciale en veilleuse dans mes rapports initiaux avec l'autre, afin de ne pas m'engager sur une fausse piste dès l'amorce de ma démarche de mobilisation.*

✓ *Pour expliquer un certain comportement, je m'abstiens de me rabattre automatiquement sur l'inférence culturelle : « C'est parce qu'il est Arabe! », « Les Juifs sont comme ça! », « Madame, on sait bien, elle est Française! ».*

✓ *Je rentre en contact avec les autres en suspendant mon « jugement culturel », en quelque sorte.*

✓ *Je réfléchirai, en commençant plutôt par me poser cette question : est-ce que, a priori, j'expliquerais le comportement d'un Québécois du groupe majoritaire par le fait qu'il est Québécois ? Par exemple : « Les Québécois sont comme ceci! », « Les Gaspésiens battent leurs enfants! » ou encore « Madame, on sait bien, elle est Québécoise! ». Rarement! Pourquoi alors le faire si rapidement dans le cas des minorités culturelles ou raciales ? Je vois maintenant que de telles déductions ne sont évidemment d'aucune utilité pour entrer en contact avec l'autre.*

✓ *Puis graduellement, je valide avec mon interlocuteur d'origine autre mes perceptions et mes présomptions.*

✓ *Je n'analyse pas a priori la situation par la seule donne culturelle.*

✓ *Bien qu'il ne faille pas l'occulter, je m'efforce de ne pas voir l'autre a priori sur la base de sa différence. Je prends le temps de faire une lecture de la réalité dans le rapport que je veux partager avec lui dans ma démarche de mobilisation.*

3 L'angle des malentendus interculturels, engendrés par la double appartenance et le trajet migratoire

Il est important de comprendre, par exemple, que plusieurs enfants et jeunes immigrants se trouvent dans un contexte de double appartenance culturelle. En effet, dans plusieurs familles, surtout d'immigration récente, il se développe une dynamique occasionnée par une tension inhérente à la rencontre de certains de ses membres avec des modes de fonctionnement, de penser, de ressentir et de vivre les valeurs du groupe majoritaire, souvent à l'opposé de la vision familiale. S'installe alors, au sein de ces familles, une importante dose d'incompréhensions ou de malentendus interculturels, surtout en lien avec l'autorité parentale, l'éducation, la liberté et l'autonomie.

Il se trouve aussi que cette réalité d'être soudainement une minorité apporte souvent un réflexe défensif ou la volonté de protéger encore plus sa culture d'origine, tout en voulant s'adapter, s'intégrer et partager la culture de la société d'accueil.

Ce phénomène est lié au processus graduel d'adaptation, d'intégration et d'acculturation, qui ne se fait pas au même rythme pour chacun des membres de la famille, selon qu'il fréquente la garderie, l'école, une usine de travailleurs immigrants ou encore qu'il reste à la maison!

Que faire lors d'une démarche de mobilisation en contexte interculturel, dont l'objectif est d'élaborer collectivement des stratégies axées sur l'amélioration de la qualité de vie des citoyens, et qu'on est en présence de parents aux prises avec des incompréhensions ou des malentendus culturels ? L'ignorer risquerait de faire échouer la démarche de mobilisation!

Par souci de ne pas vouloir marquer la différence ou discriminer, on serait tentés de « faire égal » pour tout le monde. Toutefois, il est important de savoir qu'en présence de membres de familles ou de groupes de personnes présentant des malentendus interculturels entre eux, et parce qu'ils ne sont pas tous rendus au même point dans leur processus migratoire et d'acculturation, il n'est pas culturellement efficace d'agir ainsi.

L'enjeu consiste donc à **considérer un ensemble d'éléments** pour lire une situation en contexte de mobilisation « interculturelle ». Ceci peut sembler contradictoire, mais ne pas s'appuyer *a priori* sur le rationnel de la différence culturelle ne veut pas dire que je ne dois pas en tenir compte **lorsque le contexte me le dicte!**

Les expériences qu'ont les nouveaux arrivants avec la culture majoritaire (et souvent dominante) conditionnent plusieurs de leurs comportements et influencent leur processus d'adaptation, d'intégration et d'acculturation. Ce processus — le trajet migratoire — est conditionné par une foule de facteurs dont il faut tenir compte.

Par exemple : une famille de réfugiés arrivée depuis 6 mois d'un pays en guerre civile, qui a dû tout abandonner et fuir la violence, ne présente pas le même profil qu'une famille d'immigrants arrivée en même temps, venant d'un pays de l'ouest de l'Europe et ayant choisi d'émigrer. Cette même famille fraîchement immigrée présentera un profil différent d'une famille de la même culture s'étant établie au Québec il y a 2 ans!

Les diverses étapes et les défis du processus d'insertion - inclusion dans la société québécoise vécus par ces immigrants, ainsi que les obstacles à leur réussite (mécanismes d'exclusion), sont des données essentielles à comprendre. Ce sont souvent autant de raisons qui expliquent pourquoi plusieurs familles immigrantes vivent en retrait, isolées, et ont du mal à faire confiance aux premières invitations à la mobilisation, à l'engagement social ou communautaire, voire à la simple fréquentation de voisins appartenant au groupe majoritaire. Cela prend du temps avant qu'ils ne se sentent plus comme des immigrants.

✓ *Je dois savoir que si, a priori, traiter tout le monde sur un pied d'égalité me semble juste et bienveillant, il y a là un piège important. Donc attention!*

✓ *Je dois savoir aussi que lorsque je place une trop grosse étiquette de différence culturelle sur la lecture d'une situation, je risque de perdre le « nord interculturel ». Je me rappelle donc que tout ne s'explique pas a priori par la différence culturelle et raciale.*

✓ *Je sais que je me trouve à chaque fois dans une situation particulière qui ne peut s'expliquer que de manière réductrice. Dans certaines circonstances, ignorer ou occulter la différence culturelle dans ma démarche de mobilisation pourrait à aussi m'amener sur une fausse piste.*

✓ *Je m'efforce de bien comprendre que le trajet migratoire n'est pas identique pour tous, mais surtout qu'il est souvent, pour plusieurs, truffé d'embûches.*

✓ *Je fais attention pour ne pas conclure qu'ils ne veulent pas s'adapter, qu'ils veulent imposer leurs valeurs ou encore qu'ils mettent trop de temps avant de s'adapter à notre mode de vie.*

✓ *Je m'abstiens de tenir un dialogue intérieur truffé de préjugés tels que : « Ils ne veulent pas s'intégrer », « Ils ne veulent pas apprendre notre langue », « Ce sont eux-mêmes qui soulignent leur propre différence » ou « Ils nous traitent de racistes chaque fois qu'on veut souligner une différence ».*

✓ *Je ne mets pas tout le monde dans le même panier!*

✓ *Je prends garde de supposer que si nous adaptons trop notre démarche à « eux », ils ne s'intégreront pas ou pas assez rapidement!*

Comment alors gérer les différences que l'on dénote ? D'abord, il est important de se rappeler : « Quand je parle des différences, je ne pose pas de jugement et je le signifie à mon ou mes interlocuteurs. Je ne compare pas, je ne fais pas immédiatement référence à des comportements qui seraient appropriés ou inappropriés. Je prends le temps de situer mon interlocuteur face aux différences constatées. »

Toute différence est en soi correcte. L'important, c'est d'être conscient de ce qu'on fait avec cette « différence » : est-ce que l'on détermine son action à partir de cette différence ?

- ✓ *Je m'efforce de savoir où ils en sont en :*
 - *me mettant dans leurs souliers et en me demandant comment je ferais dans les mêmes conditions;*
 - *m'informant de leur processus migratoire, entre autres en vérifiant depuis combien de temps ils sont au Québec;*
 - *échangeant avec eux afin de comprendre à quel point leur expérience migratoire fut déstabilisante;*
 - *en validant qui, de la famille, est né au Québec.*

✓ *Je réalise qu'il faut un certain temps pour intégrer la compréhension de l'origine de certaines de ces différences et que décider comment agir avec l'autre dans un contexte précis n'est pas toujours évident. C'est là un gage de réussite de la mobilisation en contexte interculturel. Je prends le temps pour valider.*

✓ *Je ne présume donc de rien.*

✓ *Pour m'assurer de comprendre et d'être compris, je pratique l'écoute basée sur le principe : comprendre avant d'être compris!*

4 L'angle de l'identification culturelle : qui est Québécois? et qui est étranger?

Qui est Québécois ? On peut constater qu'il y a diverses réponses possibles à cette question.

Un immigrant qui a le statut de résident permanent au Canada ou qui a obtenu la citoyenneté canadienne est-il étranger ou Québécois ? Qu'est-ce qui permet de qualifier les résidents établis au Québec de citoyens/citoyennes du Québec ? Quand deviennent-ils des Québécois ?... Bien malin qui saurait le dire!

Qu'est-ce qu'un Québécois ? Qu'est-ce qu'un Ontarien ? Qu'est-ce qu'un Manitobain ? Y a-t-il une différence identitaire et d'appartenance entre un Ontarien et un Albertain ?

Les Québécois sont différents des Ontariens et des Albertains, ne serait-ce que sur le plan linguistique : les Québécois constituent une minorité linguistique au sein de la société canadienne. Ne serait-ce que sur ce plan, les Québécois sont « différents » et cette différence ne peut être ignorée dans les contacts interculturels, parce qu'elle soulève chez plusieurs Québécois les mêmes questions et réflexes identitaires et d'appartenance à une culture dominante que vivent des immigrants par rapport à la société d'accueil québécoise!

Les immigrants, associés à « étrangers », sont perçus comme « différents ». Mais les Québécois ne sont-ils pas eux aussi différents par rapport aux résidents des autres provinces canadiennes!

Ce constat témoigne de la persistance d'un certain flou identitaire au Québec comme vecteur indissociable de l'action interculturelle, tel que souligné à la troisième attitude préalable, « Comprendre le concept d'interculturel ».

✓ *Je suis conscient que je peux avoir une certaine fragilité à me sentir menacé dans mon identité « québécoise » par ceux que je perçois comme « étrangers ».*

✓ *Je dois concevoir clairement que les points de repère qui permettraient à tous les résidents du Québec de se définir comme « Québécois » ne sont pas nécessairement bien identifiés.*

Il va donc de soi que, pour un immigrant récent, la question de l'appartenance au Québec n'est pas une évidence! Elle se clarifiera graduellement et à son rythme au cours de son trajet migratoire. Il faut également savoir qu'un bon nombre d'immigrants, même s'ils s'installent à Montréal ou ailleurs au Québec, « arrivent au Canada ». Ce n'est souvent que plus tard qu'ils parleront en termes « d'être au Québec ».

✓ *Je serai donc attentif à ne pas devenir moi-même un obstacle à l'intégration dans mon interaction avec l'immigrant, en respectant son droit à la différence et en évitant de l'étiqueter comme étranger, ou encore en voulant le forcer à être rapidement comme nous autres! Et à faire comme nous autres, Québécois!*

✓ *J'évite par exemple les « formules-préjugés » comme : « Si j'étais dans son pays, moi, est-ce qu'ils feraient ceci ou cela pour moi ? »*

Le sentiment d'appartenance se vivra de plusieurs façons et sera influencé par l'absence, la présence et l'importance des obstacles à l'intégration rencontrés durant ce processus.

Généralement, on dit que quelqu'un est Québécois lorsqu'il est né au Québec de famille « de souche », ou y vit depuis un bon moment. Il s'agit là d'une association liée à l'appartenance territoriale. On peut aussi dire que quelqu'un est Québécois lorsqu'on estime qu'il adhère à la culture de la majorité francophone, à ses règles du jeu et s'intègre pleinement à cette société. Il y a ici une connotation politique avec laquelle plusieurs immigrants ont de la difficulté, pour les raisons identitaires vécues par les Québécois eux-mêmes, tel que mentionné plus haut.

✓ *Je me positionne par rapport à cette réalité que je comprends, tout comme je comprends la mienne, et je me tiens à l'écart des débats de politique partisane lors de mes démarches de mobilisation.*

Outre les immigrants récents, on doit aussi composer dans les interventions de mobilisation en contexte interculturel avec d'autres groupes où l'épineuse question de l'étiquetage « étranger » ou « immigrant » versus « Québécois » peut se révéler une menace à l'intégration. Il s'agit des membres des minorités culturelles et des minorités visibles qui sont ici depuis plusieurs années, voire même qui sont nés ici. Il y a là, malheureusement, des barrières culturelles persistantes.

✓ *Je sais qu'il y a des Québécois membres de minorités culturelles et/ou visibles de 2^e, 3^e ou énième génération. Pensons aux « Boat People » arrivés du Vietnam au début des années 1980, en familles complètes de grands-parents, parents et jeunes adultes. Ces jeunes adultes ont eu des enfants qui ont eu des enfants.*

✓ *Je bannis la distinction entre les Québécois dits « de souche » et les nouveaux Québécois en ce qui concerne leur place, autant dans la mobilisation communautaire que dans la société québécoise.*

✓ *J'évite de les qualifier autrement que comme citoyens du Québec, malgré leurs traits de culture et d'appartenance à une minorité culturelle différente!*

✓ *Je conçois que le positionnement de l'immigrant face à la question de l'appartenance à la culture québécoise ne se fait pas nécessairement en opposition à mon opinion, ni à ma culture.*

✓ *Je l'invite à adhérer graduellement aux valeurs de la société francophone, démocratique et pluraliste du Québec.*

✓ *Je lui propose de l'informer plus amplement sur la culture majoritaire et diversifiée, plutôt que de m'engager dans un débat politique qui entraînera fort probablement un dialogue de sourds.*

✓ *Je suis conscient que je peux faciliter l'intégration de l'autre, en acceptant au départ sa méfiance, son questionnement, ses divergences d'opinion, en autant que cela se fait dans le respect de mes propres valeurs culturelles.*

✓ *Je suis à l'écoute, ce qui motivera d'autant plus l'autre à se sentir accepté dans sa différence et à devenir un acteur mobilisé, co-porteur d'un projet collectif, sur la voie de devenir Québécois.*

5 L'angle de la normalité du mode culturel : notre mode culturel est-il le mode culturel « normal » ?

Une question s'impose : notre mode culturel est-il le mode culturel « normal »? Il arrive à chacun de se sentir confronté à la notion de la normalité et cela peut même parfois bouleverser. On se dit : « *Ce que nous faisons est normal, ce que l'autre fait est par conséquent anormal (ou étrange).* »

On peut facilement concevoir que lorsqu'on se laisse aller à cet état d'esprit, on tombe dans le syndrome du « *ils ne font pas comme nous!* »... Ce qui amène rapidement certains à professer « *qu'à Rome, on fait comme les Romains!* »... Cela semble si évident! En fait, notre association à la toute-puissante culture nord-américaine a comme effet que nous pouvons avoir tendance à nous percevoir généralement comme étant supérieurs aux gens des autres cultures ? Le corollaire de l'appartenance à cette toute-puissante culture supérieure normalisée n'est-il pas « *que tous les autres agissent donc forcément de façon anormale* » ? Pourtant, nous avons tant à apprendre en comprenant les différences culturelles! Pensons uniquement aux influences artistiques et architecturales ou encore en matière de mode et d'art culinaire!

Mes « lunettes culturelles » sont souvent des verres colorés ou embués : mes valeurs sont différentes, mais pas nécessairement meilleures que celles des autres groupes culturels. Différent ne veut pas dire incorrect!

A. Comment tout d'abord développer une meilleure compréhension de la dynamique interrelationnelle reliée à la différence ?

✓ *En étant conscient que j'ai parfois tendance à appliquer des stéréotypes, mais qu'il est bien plus efficace de m'abstenir de généraliser lorsque j'échange avec un individu d'une autre culture.*

✓ *En examinant les traits de ma propre culture et en admettant que si certains peuvent être attirants, d'autres traits peuvent l'être moins!*

✓ *En sachant que de la même manière, certains traits de ma culture seront attirants pour des personnes d'autres cultures, mais qu'ils pourront constituer un obstacle pour d'autres!*

✓ *En concevant que moi aussi, aux yeux des autres, je suis possiblement « étrange » comme individu et comme porteur d'une culture et de valeurs. De ce fait, je réalise la nature subjective de mes valeurs.*

✓ *En étant ouvert à l'idée que plus je vais en apprendre au contact des autres cultures, plus je vais découvrir que nous avons souvent plus en commun que je pouvais le croire au départ!*

✓ *Et bien sûr, comme toujours, en étant à l'écoute et en m'abstenant de juger au préalable, de pré-juger!*

✓ *En étant conscient que j'ai des préjugés et que l'autre en a aussi. Conséquemment, je gère mes préjugés de manière à ce qu'ils n'interviennent pas négativement dans ma démarche.*

On entend souvent dire : « *S'ils faisaient comme nous, ce serait tellement plus simple!* » Sans doute! Mais imaginons maintenant qu'on se trouve dans le rôle inversé : on arrive en Chine, on ne connaît rien de la Chine, des Chinois, ni de leur langue, leur culture, leur religion, leurs habitudes de vie, de logement... Notre seul référentiel est celui de notre culture, de nos valeurs et les restos chinois! Ce serait certes tellement plus simple si on faisait comme eux et qu'on commandait du scorpion comme entrée au souper! Oui, mais...?!? Vous venez de comprendre!

Je comprends qu'il n'y a pas de normalité culturelle et, par le fait même, que je ne suis pas le détenteur exclusif de solutions, envisagées à travers mes seules lunettes culturelles.

C'est d'abord par leur culture, et plus tard par la culture apprise, que les gens solutionnent leurs problèmes liés à leur adaptation et aux pratiques et coutumes sociales.

En effet, chaque culture se distingue par les solutions spécifiques apportées à certains problèmes.

Il y a donc plusieurs orientations possibles pour aborder les rapports avec l'autre. Ces orientations influenceront la résolution de problèmes, l'obtention de résultats ou encore l'adhésion à une démarche commune.

B. Comment orienter notre boussole interculturelle pour aborder nos rapports avec l'autre ?

Une bonne façon est de tenir compte des concepts suivants qui facilitent la communication et la résolution de problèmes reliés aux rapports entre gens de cultures différentes.

» *L'universel versus le particulier*

« Ce qui est bon et correct pour moi est bon et correct pour tout le monde. » FAUX.

Exemple : le traitement des aînés et leur respect impliquent des obligations spécifiques pouvant varier d'une culture à l'autre. Ces obligations peuvent être déterminantes dans la solution choisie. Que penseraient les membres de certaines cultures où la famille est la première valeur en voyant les Québécois placer leurs vieux parents dans des centres d'accueil ?

Je ne suis pas porteur de vérité culturelle.

» *L'individu versus le groupe*

Faut-il considérer l'individu d'une autre culture comme un individu ou le considérer en premier lieu comme membre d'une collectivité, d'un groupe culturel ? La culture nord-américaine tend à être plus individualiste. Plusieurs cultures asiatiques, au contraire, démontrent un attachement très fort au groupe.

Selon les cultures, cette distinction peut avoir des impacts importants sur les actions de mobilisation. | ✓ *J'observe la prédominance entre les valeurs individuelles et collectives.*

» *Objectivité versus subjectivité*

La nature des relations que j'établis avec l'autre doit-elle être objective et neutre, ou bien est-il acceptable que j'exprime une émotion, un sentiment ?

Par exemple, on peut dire que généralement les rapports professionnels nord-américains sont, à prime abord, limités à la sphère du travail et à la réalisation des objectifs reliés à la tâche à accomplir. Les sentiments sont alors refoulés, par crainte qu'ils ne compliquent les choses. Mais lorsque je me trouve en présence d'autres cultures, par exemple celles d'Amérique du Sud, les rapports humains sont généralement au centre de la relation d'affaires ou professionnelle.

Cela implique que toute la gamme des émotions humaines est admise. Ainsi, rire fort, taper du poing sur la table, exprimer sa colère en réunion, se replier sur soi, entre autres lors de négociations, sont des comportements tout à fait acceptables pour ces cultures.

✓ *J'observe et je module mon comportement en fonction de la norme du groupe avec lequel j'entre en contact.*

» **La relation versus le lien de confiance**

Lorsque la personne est impliquée dans une relation communautaire, un contact personnel s'établit. Cependant il faut savoir que, dans plusieurs cultures, on préfère commencer par une relation plus distante, qui est nécessaire à l'établissement du sentiment de confiance mutuelle. Il y a donc lieu, dans ces cultures, de passer plus de temps à socialiser qu'à se centrer trop rapidement sur l'atteinte des objectifs en lien avec la démarche de mobilisation...

✓ *Je me questionne : à quel type de culture ai-je affaire ?*

» **L'influence du temps**

Comment une culture prend-elle le temps en compte ? Pour plusieurs, les réalisations du passé sont moins importantes, et ce sont les projets à venir qui comptent. Dans d'autres cultures, ce que vous avez réalisé dans le passé est plus important que ce que vous vous apprêtez à amorcer.

Selon la perception du temps, la notion de retard prend un sens bien différent, tout comme celle de l'échéance. Pour plusieurs, dont nous, nord-américains, le temps est linéaire, soit une suite d'événements. D'autres cultures pensent que le mouvement du temps décrit un cercle, une spirale, où l'on retrouve le passé, le présent et les possibilités futures.

Il en résulte donc des différences marquées dans des domaines comme la planification, la stratégie et le rythme des actions (pressé, pas pressé, urgent...).

✓ *J'apprends à percevoir ces rythmes, ce qui pourra certes m'aider considérablement dans la réussite de mes démarches.*

» **Être en harmonie avec ce qui nous entoure**

Il est fort utile d'être conscient des différences culturelles sur l'importance accordée à l'environnement ou au contexte dans lequel les êtres se trouvent. Pour certaines cultures, ce qui affecte essentiellement la vie, ce qui est à l'origine du bien et du mal, c'est la personne humaine. Pour d'autres cultures, le monde l'emporte en puissance sur les individus et la nature est quelque chose qu'il faut craindre ou imiter.

Par exemple :

- > le Walkman inventé par un Japonais permet d'écouter la musique sans déranger les gens autour, contrairement au Ghetto Blaster;
- > les Asiatiques portent un masque lorsqu'ils ont une toux pour ne pas propager les bactéries nocives.

Dans les deux exemples, l'harmonie avec l'environnement est une valeur importante. Elle est le propre de cultures qui ont des valeurs de nature collective plutôt qu'individualistes.

Autre exemple : Dire ce que je pense est un élément culturel important en matière d'harmonie avec mon environnement, d'autant plus que les mots utilisés n'ont pas nécessairement le même sens pour tous. Prenons le « oui » pour un Québécois et le « Hai » du Japonais ou du Chinois. Tous veulent dire « oui ». Or pour le Japonais, cela ne signifiera pas qu'il est d'accord avec vous, mais simplement qu'il comprend votre point de vue! Par contre les Nord-Américains en général utilisent un langage direct dans un effort d'arriver rapidement à une conclusion limpide.

✓ *Je sais que la langue traduit l'image de soi pour chaque culture.*

Dans d'autres cultures, par exemple asiatiques ou arabes, on considère l'importance accordée à l'harmonie du groupe et la relation à long terme. Ainsi un langage direct ne porterait pas grand fruit.

✓ *Je suis conscient que précipiter un processus dans une rencontre ou une réunion en demandant trop rapidement un engagement ou l'établissement d'un échéancier, risquerait d'être mal perçu et d'entraver grandement la participation future. Je suis également conscient de la différence de langue. La compréhension des termes utilisés n'est pas toujours évidente.*

✓ *Je me dis que la clé demeure la validation!*

6 L'angle de la particularité de la communication interculturelle

L'engagement des interlocuteurs (immigrants, membres de minorités visibles et culturelles) est essentiel pour créer des relations *gagnant-gagnant* en contexte de mobilisation interculturelle. Leur engagement sera proportionnel à notre capacité de les atteindre et de les convaincre. Il devient donc évident d'adapter la communication au contexte d'interculturalité qui nous unit.

Pour être efficace, la communication interculturelle repose sur un certain nombre de stratégies de base en communication. On doit y porter une attention encore plus grande dans un tel contexte.

On trouvera, dans la colonne de droite, une synthèse de ces stratégies. Mais celles-ci sont décrites de manière plus détaillée dans le tableau qui conclut ce 6^e angle.

✓ *J'amplifie mon écoute et mon « feed-back » en contexte de communication interculturelle.*

✓ *J'utilise un langage qui encourage l'« empowerment » ou la responsabilisation comme stratégie de mobilisation.*

✓ *J'aborde et suggère de discuter de problèmes concrets.*

✓ *Je propose que nous cherchions et trouvions ensemble des solutions.*

✓ *J'encourage l'autre à exprimer ses idées.*

✓ *Je favorise le partage des idées.*

✓ *Je n'hésite pas à proposer que l'on discute des impacts de certaines approches.*

✓ *J'ose dire plutôt que de m'abstenir et j'apprends à dire les choses dans un langage simple et clair.*

✓ *Je n'hésite pas à reconnaître et confronter mes propres difficultés.*

On a tendance à oublier les évidences en matière de communication. Or il ne faut surtout pas les mettre de côté lors de relations interculturelles, bien au contraire, puisque justement, nous devons moduler notre mode de communication. Rappelons-nous ces évidences et faisons-les nôtres dans nos communications interculturelles.

» **Chaque individu est un communicateur versatile.**

Chacun est en mesure de communiquer avec des habiletés diverses, qui vont bien au-delà des mots. Il y a les signes, les symboles, la tonalité, les sons, le non-verbal, les gestes, les silences...

✓ *Je conçois que chacun communique à partir de son apprentissage, de son bagage culturel (ou pluriculturel) et de sa personnalité.*

» **Chaque individu opère à partir de l'univers de ses propres perceptions.**

Tout comportement est rationnel et logique... à partir de la perspective de celui qui le démontre.

L'espace vital conditionne ce regard sur notre environnement. Chaque individu perçoit et organise son univers à sa manière, de façon à ce qu'il puisse y donner un sens. Chacun communique à partir de sa perception, unique, du monde et de la réalité. Cela est vrai dans chaque culture.

✓ *Je conçois que ce que mon interlocuteur me dit est relié à l'univers de ses perceptions et je respecte cet état de fait, en lui exposant à mon tour ma perception.*

✓ *Je conçois en outre que chacun reflète aussi la culture du groupe auquel il appartient... mais que cette communication n'est pas nécessairement alignée sur celle de la collectivité dans laquelle on se trouve.*

» **Chaque individu se projette à travers la communication.**

Chacun communique l'image de soi, laquelle est imbibée de la culture environnante, des besoins, valeurs, normes, règles, attentes, idéaux, perceptions des gens, des choses et des situations.

✓ *Je conçois qu'autant Moi que l'Autre communiquons à partir de notre propre image de soi.*

» **Chaque individu est en soi un instrument ou un médium de communication.**

On n'est pas seulement un émetteur ou un récepteur de messages. Lorsqu'une personne est confortable avec elle-même, donc congruente, les gens lui répondent positivement. L'inverse est également vrai : l'inconfort et la non-congruence entraînent souvent une réponse négative.

✓ *Je conçois qu'en étant conscient des forces et faiblesses qui affectent mes comportements, je sais être en contrôle de mon propre espace vital à l'origine de ma façon de percevoir, et donc de dire ou demander.*

» **Chaque génération perçoit la vie différemment.**

La perception de la vie a donc un caractère temporel. En effet, elle reflète l'image de notre génération. Par exemple, la jeune génération a un regard plus souvent orienté vers le futur. La génération précédente s'accroche davantage au passé.

✓ *Je conçois donc que des tensions sont possibles et que, dans un contexte d'immigration, cet aspect est particulièrement présent; cela d'autant plus que je sais que le processus d'acculturation se fait plus rapidement chez les jeunes que chez leurs parents.*

» **La communication est au cœur de toute organisation, qu'elle soit professionnelle ou communautaire.**

Communiquer est l'outil le plus important que possèdent les humains pour agir. La communication est la base de la compréhension, de la coopération, de l'action. Malheureusement, la communication est à la fois héros et vilain – elle transmet de l'information, rencontre les besoins des gens et fait arriver les choses. Par contre, elle peut apporter des distorsions dans les messages, causer des frustrations et rendre les gens et les organisations inefficaces, voire hostiles...

✓ *Je conçois que chaque individu perçoit sélectivement toute nouvelle donnée et détermine ce qui est pertinent et congruent à partir de ses propres besoins et des émotions que le message reçu déclenche par rapport à la satisfaction ou non de ces besoins.*

» **Communiquer ne veut pas nécessairement dire être compris.**

La compréhension existe seulement lorsque deux individus donnent la même interprétation à ce qui est dit, tant au niveau des mots, des gestes que des symboles utilisés. De là l'importance de la validation.

✓ *Je conçois que le message qui compte en dernière instance est celui que l'autre recevra ou créera dans son esprit et non pas toujours celui que je lui enverrai.*

» **La communication est irréversible.**

On ne peut pas reprendre ce qui est dit... pour notre plus grand malheur parfois! Par contre on peut expliquer, clarifier ou exprimer le message autrement. Vu l'importance dans plusieurs cultures de ne pas perdre la face, il faut être particulièrement attentif à cette notion.

✓ *Je conçois qu'il faut faire très attention à ce que je dis et à la manière dont je le dis. Si je perçois un malaise, j'explique ma pensée et clarifie mon objectif auprès de l'autre.*

» **La communication est contextuelle.**

Pour certaines cultures, cet aspect est plus important que pour d'autres. Il y a des cultures dites « à contexte élevé » et d'autres, « à contexte réduit ». Les premières ont une manière moins explicite de s'exprimer et les choses sont souvent dites indirectement et comprises à mots couverts. Dans les cultures opposées, on utilise de l'information qui se transmet selon des codes explicites : ainsi, tous utilisent les mots de façon plus directe et comprennent de la même manière le sens des mots.

✓ *Je conçois que pour certaines cultures, ce que je dis va être mis en contexte, alors que pour d'autres, les choses risquent d'être prises au pied de la lettre. Il en va de même pour moi.*

» **Dans chaque culture on retrouve plusieurs façons d'écouter.**

Même dans notre propre culture, écouter ne veut pas dire la même chose pour tous. Il existe donc plusieurs sortes d'écoute :

Entendre... plutôt physiologique, première étape d'une écoute plus complète.

Absorber l'information... une écoute distante, avec pour seul but de ramasser de l'information.

L'écoute sélective... ou ne pas éteindre sa radio intérieure. C'est canaliser l'information reçue à travers ce que nous avons déjà préjugé ou interprété *a priori*.

L'écoute polie... attendre poliment son tour pour parler, en maintenant un comportement socialement acceptable.

L'écoute active... celle qui est privilégiée en contexte de mobilisation interculturelle amènera l'interlocuteur à faire de même. Il s'agit d'une communication responsable, de part et d'autre.

✓ *Je conçois qu'il y a diverses formes d'écoute et je privilégie l'écoute active lors de mes échanges avec des interlocuteurs d'autres cultures.*

Dix-sept stratégies facilitant la communication interculturelle

Voici un inventaire de plusieurs principes et conseils présentés dans le Guide, établi à partir d'une liste de 17 stratégies visant à faciliter la communication interculturelle développée par Renée Bourque, professeure en relations interculturelles à l'Université de Montréal.

1. Accepter le fait d'être en situation d'apprentissage continu en contexte culturel.
2. Prendre le temps d'analyser une situation avant de sauter aux conclusions, souvent fondées sur l'ethnocentrisme.
3. Prendre de la distance par rapport à nos émotions reliées au choc culturel.
4. Interroger et demander des informations complémentaires pour mieux comprendre la situation interculturelle qui se présente.
5. Apprendre à connaître sa propre culture afin de mieux saisir les zones inconscientes qui nous font réagir.
6. Identifier activement les moyens pour mieux explorer les rapports entre notre culture et celles des autres : sorties, lectures, jumelage, bénévolat dans des organisations d'accueil des immigrants, etc.
7. Tenir compte de l'influence de sa propre culture sur nos interprétations.
8. Offrir des rétroactions descriptives et non évaluatives sur des événements interculturels.
9. Explorer plusieurs hypothèses interprétatives pour une situation qui pourrait être reliée à une variable interculturelle, mais ne pas tout relier à l'interculturel.
10. Définir son rôle et identifier sa marge de manœuvre reliée au contexte organisationnel à ses interlocuteurs : mission et mandat, structure de participation, offre de participation.
11. Repérer des objectifs communs, des intérêts mutuels entre les besoins et attentes de la population à mobiliser et les responsables de l'animation.
12. Chercher des alternatives qui répondent aux attentes et besoins de chacun et qui s'inscrivent dans la mission de l'organisation.
13. Rechercher des zones de confort qui permettent de dépasser les différences présentes entre les interlocuteurs.
14. Favoriser les stratégies d'intervention qui tiennent compte des représentations culturelles auxquelles la personne s'identifie, tout en évitant de l'enfermer dans une identité stéréotypée.
15. Utiliser les ressources du milieu, prévoir des rencontres pour parler de ses interprétations reliées au choc culturel. Favoriser le partenariat avec les organismes culturels.
16. Valider les interprétations des messages.
17. Se donner du temps pour élaborer des rencontres interculturelles plus harmonieuses.

7 L'angle du refus de la caricature interculturelle

Il arrive que les gens pensent que les échanges interculturels doivent nécessairement passer par le folklore culturel. Malheureusement, bien que cela puisse être une voie d'accès intéressante dans certaines circonstances, ce chemin mène souvent à une caricature de ce qu'est un réel échange interculturel. Pourquoi ? Parce qu'au lieu d'un échange bidirectionnel sur un sujet donné entre deux cultures abondant plus ou moins différemment l'objet de l'échange, on s'observe alors comme deux « *curiosités culturelles* », deux expressions d'un folklore qui diffère selon la culture!

Aller au-delà d'un tel contact superficiel exige une communication ouverte et franche, la reconnaissance de l'égalité des parties en présence et la recherche de solutions bénéfiques aux deux parties, dans le respect mutuel. Ainsi, bien camper l'objet de l'échange, l'objectif de la démarche est essentiel dès le départ pour éviter de se perdre dans des échanges folkloriques et stériles lors de l'amorce des échanges entourant la mobilisation. De même, clarifier les attentes réciproques est crucial dès le départ pour avancer dans l'intégration d'un même mobile et cheminer vers l'atteinte des objectifs poursuivis par la mobilisation.

Cela ne signifie pas que certains aspects plus « folkloriques » des différentes cultures ne puissent pas contribuer à créer un climat d'ouverture, à briser la glace. Mais il ne faut pas plancher trop longtemps sur des sujets de cette nature, car cela risque de conforter les immigrants dans leurs différences et dans le fait que nous avons une perception stéréotypée de leur culture.

Ainsi, parler de nos us et coutumes, de cuisine traditionnelle du pays, d'art, etc., et partager à ce sujet font tout de même partie de l'interculturel. Par contre, cela ne doit pas suppléer une réelle prise de contact avec l'autre d'égal à égal.

✓ *Je ne considère pas mon interlocuteur comme un objet folklorique du haut de mon propre mode culturel supposé « normal ».*

8 L'angle des limites de l'acceptation au nom des différences

Doit-on nécessairement être empathique ou sympathique ? Est-il permis de ressentir de l'antipathie à l'endroit de certaines demandes ? Tout comme dans notre propre environnement culturel, nous n'avons pas à « *être en amour* » avec tout le monde.

Ce n'est donc pas parce que l'autre appartient à une autre culture d'origine qu'il faut *a priori* être naïvement empathique ou sympathique à son endroit. Il arrive malheureusement que certains traits de culture nous soient antipathiques, trop souvent à cause des préjugés et des stéréotypes que nous avons assimilés.

Les désaccords avec d'autres cultures sont donc normaux. L'empathie, la sympathie et l'antipathie sont donc possibles dans un contexte interculturel. Pour faire fonctionner la mobilisation, il s'agit, de part et d'autre, de choisir le meilleur de ce que l'autre offre et demande, dans le respect des valeurs, des institutions et des lois de la société d'accueil.

Comme majorité, nous savons d'emblée que les autres peuvent beaucoup apprendre de nous, et nous le disons ici sans aucune prétention. Cela dit, sommes-nous manifestement assez ouverts pour nous poser la question : « *Et nous, que pouvons-nous apprendre d'eux ? Et sommes-nous prêts à apprendre d'eux ?* »

De cette manière, nous saurons appliquer le concept suivant comme base d'échange et d'écoute active, essentiel en communication interculturelle :

✓ *Partir d'où se situe l'interlocuteur et non d'où on aimerait qu'il soit...*

Mais faut-il vraiment tout accepter ?

Accepter la différence ne doit pas se faire à n'importe quel prix! Il existe des zones non négociables au sein de la société d'accueil.

Quelles sont ces zones non négociables ?

- > Les champs d'action qui protègent les droits de tous les individus vivant dans notre société, qui est une société de droits. Faire des entorses à ce système de droits, sous prétexte de reconnaître les droits (ou demandes spécifiques) des minorités culturelles ou religieuses, cela équivaldrait à affaiblir ce système de droits auquel sont tenus de se soumettre tous les citoyens sans exception, incluant les nouveaux résidents. Lorsqu'ils immigreront ici, ils acceptent de se soumettre aux lois de notre société.
 - Par exemple, une demande de dispenser l'enseignement à des classes de garçons et de filles séparées serait inacceptable.
 - Par contre, un service public peut accepter d'accommoder une cliente qui, à cause de sa religion, va demander que ce soit une employée féminine qui soit désignée pour une rencontre individuelle dans une pièce close.
 - À l'inverse, on refusera de remplacer au comptoir une employée féminine par un employé masculin dans le cas d'un homme qui n'accepte pas d'être servi par une femme.
- > Les valeurs démocratiques, les lois, canadiennes et québécoises, les Chartes québécoise et canadienne des droits et libertés, la Charte de la langue française, toutes les dispositions de protection de la jeunesse, la sécurité publique, etc., constituent ou devraient constituer des intouchables.

Bref, les fondements de notre société démocratique ne doivent pas être abrogés au profit de droits individuels ou de demandes spécifiques des groupes des minorités culturelles ou religieuses.

Ainsi, qu'on soit du groupe majoritaire ou d'un groupe minoritaire, les punitions corporelles, la violence sous toutes ses formes, l'exploitation des femmes et des enfants, etc., sont inacceptables.

Par contre, il existe des zones plus névralgiques, où l'imposition des valeurs ou des normes de la société d'accueil, du groupe dominant, est problématique. Souvent, certaines valeurs importées et sauvegardées par certains membres de groupes culturels minoritaires créent un inconfort. Le statut, les droits et les rôles respectifs des hommes et des femmes, l'éducation sexuelle, les coutumes vestimentaires liées à la religion, telles que le port du hidjab et du kirpan, le respect des coutumes et des fêtes religieuses, l'éducation plus stricte des enfants, en sont quelques exemples. La pratique de l'accommodement raisonnable jouera un rôle important pour une gestion responsable de ces sphères de difficulté. L'angle 10 y sera consacré.

Il est donc sage d'avoir le souci de garder un équilibre dans nos accommodements et nos échanges. Plus les échanges seront abordés de manière équilibrée, moins il y aura tendance à polariser. Se camper *a priori* dans une position intransigeante de « *non négociable* » peut s'avérer très risqué. Soulignons à ce sujet que la Charte vise à protéger les droits individuels. Cela ne signifie donc pas qu'elle a une application automatique pour un groupe ou une communauté. Il s'agit d'un traitement cas par cas. Il faut savoir jusqu'où on doit accommoder un individu qui en fait la demande; il faut éviter de polariser les débats, faute de quoi les demandes individuelles d'accommodement, qui pourraient être négociées de manière raisonnable entre les deux parties, pourraient se transposer en causes devant les tribunaux.

L'approche interculturelle propose de faire « *autrement* ». Le « *non négociable* » ne doit pas être doctrinaire et il faut l'expliquer. On ne doit pas déplacer les valeurs fondamentales de la société. Cela dit, rappelons le caractère évolutif du contexte interculturel, puisque les cultures ne sont pas statiques. Tout le monde évolue, ensemble. Et, ensemble, les gens cherchent des façons de faire évolutives, qui doivent parfois être négociées, à la satisfaction des deux parties.

9

L'angle de la diversité religieuse

La prise en compte de la diversité culturelle et religieuse des différentes communautés est certes de mise. Toutefois, l'aspect religieux mêle parfois les cartes, surtout dans un contexte d'affirmation de plus en plus grand de certains groupes religieux... Comment faire pour garder l'équilibre des valeurs et des règles du jeu ? Comment trouver des solutions mutuellement acceptables en cette matière ?

Il s'agit en quelque sorte de bien comprendre jusqu'où accepter de s'adapter et d'adapter les règles du jeu, c'est-à-dire comment gérer le « *Après tout, à Rome on fait comme les Romains! Ils sont venus chez nous, ils n'ont qu'à adopter nos valeurs!* »

Toutefois, des individus ou groupes appartenant aux minorités culturelles pourraient faire valoir que nous sommes une société libre et pluriculturelle et qu'il faudrait accéder à toutes leurs demandes ou particularités ou intransigeances, notamment celles qui concernent la religion.

La Commission des droits de la personne du Québec permet de gérer cet aspect névralgique de l'adaptation. Elle réfère à ce sujet au principe d'équilibre ou de réciprocité précisé à l'article 9.1 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec :

« Les libertés et droits fondamentaux s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec. La loi peut, à cet égard, en fixer la portée et en aménager l'exercice. »

En s'appuyant sur ce principe et sur les conseils pratiques suivants, je peux sortir du terrain souvent miné des exigences contradictoires.

✓ *Je sais déjà que la culture est, entre autres, composée de valeurs. Les valeurs et la menace identitaire sont donc au centre de cette question.*

✓ *Je sais également que la politique d'intégration du Québec est fondée sur le respect du pluralisme religieux et culturel.*

✓ *Je sais que la Charte des droits et libertés de la personne, les lois et les règlements adoptés démocratiquement, balisent le fonctionnement de notre société. Ces balises, fondement de notre société démocratique, sont valables pour l'ensemble des citoyens, incluant les immigrants et les membres des groupes culturels minoritaires.*

✓ *Les droits individuels reconnus par la Charte sont différents des droits collectifs.*

✓ *J'évite la polarisation des points de vue. J'invite au dialogue et à la compréhension mutuelle.*

✓ *J'inventorie avec mes interlocuteurs les différentes hypothèses pour l'exercice de leurs pratiques religieuses, au-delà du doctrinaire ou du dogmatisme.*

✓ *J'explicité le contexte démocratique de société de droits dans lequel on se trouve et j'invoque la Charte et son article 9.1, qui souligne l'importance de l'équilibre entre les droits fondamentaux et les valeurs démocratiques.*

✓ *Je reste à l'écoute et j'évite de me mettre dans un état d'esprit argumentatif.*

✓ *Je m'appuie sur la responsabilisation de chacun et je propose une co-gestion du conflit dans lequel on peut ou on risque de se trouver.*

✓ *Je conçois que le regard de l'autre est légitime, tout comme le mien et celui de notre société.*

✓ *Je valide le point de vue de l'autre avant de tirer des conclusions.*

✓ *J'évite de me figer dans l'absolu et j'invite l'autre à faire de même.*

✓ *Je conçois qu'une position rigide est souvent alimentée par des frustrations, qui émanent souvent d'expériences malencontreuses.*

10 L'angle de l'accommodement raisonnable

» Pourquoi, quand, comment accommoder ?

Pourquoi couvrir l'accommodement raisonnable dans ce Guide ? Parce qu'au-delà de la *Loi sur l'accès à l'égalité*, la notion d'accommodement raisonnable s'est élargie et ouverte sur divers aspects de la vie sociale et à toutes les relations interculturelles. Ainsi, les services publics, les services de garde, les écoles, les groupes communautaires et les entreprises font maintenant des accommodements avec certains clients, élèves (parents) et employés, de manière à assurer la prise en charge de la diversité interculturelle.

Il se pourrait tout aussi bien que, dans un travail de mobilisation, vous soyez placés devant des demandes d'accommodement dans vos relations interculturelles. Prenons un exemple : vous préparez une réunion à laquelle assisteront des représentants de diverses minorités culturelles et les représentants de l'un de ces groupes vous demandent de faire asseoir les femmes ensemble et les hommes ensemble. Que ferez-vous ?

Dans ce genre de situations les principes de base de la pratique de l'accommodement pourraient vous être utiles. De plus, la compréhension de ces principes vient renforcer la compréhension des pratiques interculturelles.

Revenons tout d'abord à la définition de l'accommodement raisonnable.

« Notion juridique découlant de l'application des chartes canadienne et québécoise des droits et libertés. Le discours juridique fait référence à l'obligation d'accommodement raisonnable. Un accommodement raisonnable est un effort de compromis substantiel pour s'adapter à une personne (ou un groupe) afin d'éliminer ou d'atténuer un effet de discrimination directe ou indirecte, sans toutefois subir de contrainte excessive. »

Il s'agit donc d'un concept jurisprudentiel par lequel les juges ont su baliser l'application des chartes dans des situations de conflits de normes entre la société majoritaire et ses groupes minoritaires.

L'accommodement raisonnable se situe dans l'actualisation de la notion du contrat moral d'intégration affirmé par le Québec, qui implique également la réciprocité des droits et des devoirs ou obligations, des libertés et des responsabilités qui engagent mutuellement l'immigrant et la société qui l'accueille.

L'accommodement raisonnable, ou l'obligation d'accommodement, peut aussi se définir de la façon qui suit :

« *Bien qu'étant une question juridique, elle est aussi et d'abord une norme de sens commun, de solidarité civique spontanée, où des arrangements servent à réduire les frictions de la vie quotidienne, entre autres dans un contexte de travail, de service ou de vie communautaire.* »

Cette norme de sens commun mobilise, tout simplement, ce que l'on pourrait appeler l'esprit d'arrangement. Celui-ci suppose à la fois qu'un problème se règle quand on le veut, quand on est prêt, de part et d'autre, à prendre le temps de bien l'examiner et de bien le comprendre du point de vue de l'autre. Il faut parfois changer des choses tout en sauvegardant ce que chacun juge essentiel. Pour ce faire, il est impératif de conjuguer les capacités de débrouillardise et de créativité de chacun, pour inventer la solution de compromis la plus raisonnable et la plus applicable dans les circonstances. Enfin, quand un arrangement permet d'éviter un conflit qui aurait pu avoir des effets négatifs pour quelqu'un et quand cet accommodement est jugé équitable et qu'il concilie de manière simple les intérêts essentiels des deux parties, on dira de cet arrangement qu'il est « *élégant* ».

La notion d'accommodement raisonnable amène maintenant toutes les parties concernées par un conflit à négocier des accommodements qui vont permettre de résoudre ou de prévenir des conflits, tout en conciliant la reconnaissance des besoins particuliers de ces personnes avec les exigences de cohésion de notre société et de fonctionnement des institutions et des organisations.

L'enjeu consiste à comprendre quand il faut accommoder et comment pratiquer l'accommodement. Pour ce faire :

✓ *Je dois comprendre les notions d'équité et d'égalité.*

✓ *Je dois distinguer ce qu'est la discrimination directe, indirecte ou systémique.*

✓ *Je dois établir si un accommodement entraîne une contrainte trop grande pour la partie qui accommode.*

» Comme il s'agit de minorités, la norme la plus fondamentale est celle du droit à l'égalité.

L'application de ce droit ne doit pas être purement et mécaniquement uniforme; elle suppose plutôt, pour en respecter réellement l'objet, certains arrangements ou accommodements au plan des modalités.

En effet, traiter différentes personnes selon des modalités uniformes ne s'avérera pas nécessairement un traitement « égal », considérant les effets qui en résulteront. Prenons un exemple simple : tout le monde passe par la porte pour entrer dans les bureaux d'un organisme X, mais s'il n'y a pas de rampe d'accès en plus de l'escalier, l'effet de cette égalité est que les personnes handicapées n'ont pas accès à ce bureau!

Ainsi, l'égalité réelle des effets, des résultats pour tous, soit l'équité, exigera une diversité de moyens; elle exigera une adaptation des modalités d'application d'une mesure à la diversité des caractéristiques des personnes touchées par cette mesure. Il est important de comprendre qu'il en va ainsi dans plusieurs domaines et non seulement pour les minorités issues de l'immigration : cela concerne la diversité des caractéristiques des personnes dans n'importe quelle population.

L'application rigide et uniforme d'une règle peut donner des effets pervers pour certaines personnes. Ainsi, une plus grande souplesse dans l'application de certaines règles ou façons de faire, importante pour l'intégration en emploi des nouveaux immigrants ou des membres des minorités visibles, a été introduite par l'application de la Loi 143 sur l'accès à l'égalité en emploi.

» Au centre du concept d'accommodement raisonnable se trouve également la question de la discrimination.

La discrimination directe et la discrimination indirecte, ou systémique, ne sont pas tolérées dans notre société. Elles sont prohibées par les Chartes canadienne et québécoise des droits. La discrimination signifie l'exclusion de l'accès égal à certains services, à certaines activités ou à certaines protections qui sont en principe accessibles à tous les citoyens, pour toutes les raisons mentionnées dans les Chartes, même lorsque cela résulte d'une application uniforme et rigide des règles et pratiques habituelles des organisations et de la société d'accueil.

Pour que les personnes immigrantes puissent s'intégrer pleinement et en toute égalité à la société d'accueil, il est nécessaire qu'elles ne soient pas empêchées, pour des motifs arbitraires, de participer aux divers domaines de la vie commune de cette société, dans les sphères de la vie socioculturelle, religieuse, économique, associative et politique.

» La notion de la contrainte raisonnable apporte un équilibre à l'accommodement.

En effet, l'obligation d'accommodement ne consiste pas à se plier inconditionnellement à tous les particularismes, et encore moins à toutes les intransigeances. Il y a donc des limites légitimes au-delà desquelles l'obligation d'accommodement raisonnable cesse de s'imposer. C'est ce qu'on appelle la contrainte excessive. Exemples : l'impact des coûts et la disponibilité de ressources, la sécurité, l'ordre public, les principes démocratiques, une loi pour tous, etc.

Quels sont les principes de base pour la pratique de l'accommodement raisonnable ?

- > Privilégier la négociation, la médiation, la conciliation; éviter la polarisation ou l'arbitrage par un tribunal.
- > D'abord et avant tout, regarder avec son interlocuteur le problème soulevé et en analyser la légitimité.
- > Analyser si son droit à l'égalité est brimé.
- > S'interroger : la situation cadre-t-elle avec l'application de la Charte ou va-t-elle à l'encontre d'un droit garanti par la Charte ?
- > Poser la question : sommes-nous en présence d'un cas de discrimination ?
- > Si le besoin d'accommoder s'avère nécessaire, chercher avec l'autre des solutions créatives qui permettraient l'accommodement.
- > Évaluer si la solution proposée causerait une contrainte trop grande à l'organisation ou au fonctionnement d'une institution.
- > Favoriser un climat de co-responsabilisation dans la recherche et l'invention de solutions plus équitables, à des conditions raisonnables.

CONCLUSION

J'agis.

Connaître les traits caractéristiques d'un autre groupe culturel peut contribuer à mieux apprécier ses comportements, mais ce n'est pas suffisant. Il faut être capable d'une grande ouverture d'esprit pour respecter les différences.

- ✓ *Je connais maintenant le cadre général de la pratique de la mobilisation interculturelle.*
- ✓ *Je sais quelles sont les assises pour la pratique de la mobilisation interculturelle.*
- ✓ *Je tends, en partant d'abord de ma propre culture, à entrer en contact avec l'autre.*
- ✓ *Je pratique l'ouverture, l'écoute active, la validation, l'échange d'égal à égal avec l'autre; ce sont des clés majeures pour la pratique interculturelle.*
- ✓ *Je connais les principes fondamentaux pour l'action interculturelle, donc les angles à partir desquels on porte son regard sur la diversité interculturelle.*
- ✓ *Je suis prêt à passer à l'action.*

Il faut se rappeler que dans nos rapports avec les gens d'autres cultures :

- ✓ *Je questionne mes a priori idéologiques, ce qui me permet de différencier mon regard et mon analyse.*
- ✓ *Je pose la question sur le degré d'intégration culturelle que je souhaite chez les nouveaux immigrants.*
- ✓ *Je prends garde à ne pas conclure qu'ils ne veulent pas s'adapter, qu'ils veulent imposer leurs valeurs ou que cela prend trop de temps avant qu'ils ne s'adaptent à notre mode de vie!*
- ✓ *Je m'abstiens d'avoir un dialogue interne truffé de préjugés tels que : « ils ne veulent pas s'intégrer » – « ils ne veulent pas comprendre et apprendre la langue d'ici », « ce sont eux-même qui font exprès de souligner leurs différences », « ils nous traitent de racistes chaque fois qu'on veut aplanir les différences », etc.*
- ✓ *Je ne mets pas tout le monde dans le même panier.*
- ✓ *Je me mets dans les souliers de l'autre et me demande comment je ferais dans les mêmes conditions.*
- ✓ *Je ne présume pas que si nous adaptons trop notre démarche à « eux », ils ne s'intégreront pas ou pas assez rapidement.*
- ✓ *Je prends le temps de m'informer sur leur processus migratoire, entre autres pour m'assurer de savoir s'ils sont arrivés au Québec depuis un certain temps.*
- ✓ *J'échange avec mes interlocuteurs pour mieux comprendre combien leur expérience migratoire fut déstabilisante.*
- ✓ *Je valide qui de la famille est né au Québec.*
- ✓ *Je m'instruis sur la notion du trajet migratoire et des dynamiques que cela introduit.*
- ✓ *Je m'informe sur l'immigration au Québec et sur son apport à la culture et à la société québécoise.*

✓ *Je porte une attention toute spéciale :*

- *à tout ce qui se rapporte aux premières impressions;*
- *aux jugements hâtifs;*
- *aux stéréotypes;*
- *aux présomptions;*
- *aux préjugés;*
- *à l'impatience;*
- *aux réflexes de réaction à outrance face aux différences;*
- *aux associations des différences à un groupe particulier;*
- *aux réflexes ethnocentriques;*
- *aux inégalités;*
- *à la discrimination;*
- *au racisme.*

✓ **Je me fais confiance.**

La meilleure piste de succès pour la mobilisation en contexte interculturel consiste à garder l'esprit ouvert pour nuancer ma perspective!

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et documents

ALTAMIRANO, Christian, *L'intervention jeunesse et la diversification ethno-culturelle: comment adapter ses compétences*, Centre de psycho-éducation du Québec, 1997.

Citoyenneté et Immigration Canada, L'Observateur, *Aperçu de l'immigration 2004*, printemps 2005.

Commission des droits de la personne et de la jeunesse, *La Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, 1998.

Commission des droits de la personne et de la jeunesse, *Le pluralisme religieux au Québec : un défi d'éthique sociale*, février 1995.

Conseil des relations interculturelles, *Gérer la diversité dans un Québec francophone, démocratique et pluraliste*, Montréal, décembre 1993.

CYRULNIK, Boris, *Un merveilleux malheur*, Odile Jacob éditeur, poches.

GAUDET, Édith, *La santé : une approche interculturelle*, Plan de cours en formation interculturelle, niveau Cegep, Montréal, 2002.

LEGAULT, Gisèle et collectif, *L'intervention interculturelle*, Gaétan Morin éditeur.

MATHIEU, Geneviève, *Qui est Québécois ?*, VLB Éditeur, Montréal, 2001.

Ministère de l'Éducation du Québec, Direction de la coordination des réseaux, Direction des services aux communautés culturelles, *La prise en compte de la diversité culturelle et relations interculturelles en milieu scolaire*, Québec, 1995.

Ministère des communautés culturelles et de l'immigration, *Au Québec pour bâtir ensemble*, Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, Québec, 1990.

Statistique Canada, Tendances sociales canadiennes, no. 72, printemps 2004.

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, *Cap sur l'intégration*, Montréal, 2005.

Ville de Montréal, site Internet.

YMCA, Barb Thomas, *Multiculturalism at Work*, Toronto, February 1997.

Articles

Comment vivre ensemble, Louis Dupont, Le Devoir, 28 février 2005.

Un monde en mouvement, Éric Desrosiers, Le Devoir, 16-17 avril 2005.

Selon Shirin Ebadi..., Laura-Julie Perreault, Le Devoir, 14 juin 2005.

Les quartiers ethniques se multiplient, Maxime Bergeron, La Presse, 10 mars 2004.

Quelques liens électroniques utiles

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse – Québec :	http://www.cdpdj.qc.ca
Citoyenneté et Immigration Canada :	http://www.cic.gc.ca
Conseil des relations interculturelles – Québec :	http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca
Ministère de l’immigration et des communautés culturelles – Québec :	http://www.micc.gouv.qc.ca/
Statistique Canada :	http://www.statcan.ca
Ville de Montréal, Montréal en statistiques, Diversité interculturelle – Immigration et communautés culturelles du Québec 1995-2000 :	http://www.ville.montreal.qc.ca

