

---

## **LE DEVELOPPEMENT DU TRAVAIL SOCIAL ET LE PLURALISME AU QUEBEC**

### ***THE DEVELOPMENT OF SOCIAL WORK AND THE PLURALISM IN QUEBEC***

**André Jacob**

**TRABAJO SOCIAL GLOBAL 2011, 2 (3) 78-96**

<http://tsghipatiaeditorial.com/>

---

Au Canada et au Québec, traiter des questions liées à la diversité culturelle et au racisme a été un défi pour les gouvernements depuis les années soixante. Auparavant et jusqu'à présent, une grande partie des responsabilités en termes de développement ethnoculturel sensible des services publics (services sociaux, des programmes de formation en travail social, etc.) ont été laissés aux mains d'organismes de charité non-lucratifs. Cependant, peu à peu, depuis les années soixante, le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, ont dû développer des politiques et des programmes d'action. Au Québec, le travail social a fait partie du débat face à deux grands courants politiques, l'un canadien basé sur le multiculturalisme, et l'autre québécois basé sur l'interculturalisme. L'article vise à donner une perspective historique sur la façon dont le travail social a dû faire face à des perspectives différentes parfois contradictoires.

*In Canada and Quebec, dealing with issues related to cultural diversity and racism has been a challenge for the governments since the sixties. Before and up to our days, a large part of responsibilities in terms of developing ethnocultural sensitive public services (social services, training programs in social work, etc.) have been left in the hands of non-profit and charity organizations. But, little by little, since the sixties then, both governments, federal and provincial had to develop politics and programs of action. In Quebec, social work has been part of the debate facing two mainstream politics, the Canadian one based on multiculturalism and, in Quebec, on*

*interculturalism. The article intends to give a historical perspective on how social work had to deal with different contradictions.*

---

PC.- Travail social, diversité culturelle, histoire, Québec (Canada).

KW.- Social Work, cultural diversity, history, Quebec (Canada).

---

Depuis plusieurs années déjà, les zones d'incompréhension sur les questions relatives à la prise en compte de la diversité culturelle et sociale dans les programmes et les pratiques du travail ont donné lieu à des débats parfois acrimonieux. La polémique a souvent pris forme en raison des références conceptuelles, idéologiques, sémantiques, historiques et politiques différentes. Ces désaccords reposent souvent aussi sur des perceptions et des interprétations contradictoires des mêmes réalités. La pluriethnicité offre un champ propice aux malentendus, aux stéréotypes, au déni voire au racisme et à la xénophobie. Il s'agit là d'un motif valable pour tenter une synthèse des conditions historiques et conceptuelles qui, au Québec, ont favorisé l'émergence de politiques et de pratiques différentes tant au plan de la formation que de la pratique du travail social.

Je propose donc une revue de la littérature sur le sujet à triple volet. D'une part, je campe les grandes lignes de la politique québécoise de la « gestion » de l'immigration et de l'intégration des immigrants et des réfugiés. D'autre part, je propose une lecture à la fois chronologique et descriptive de l'évolution des services sociaux aux immigrants, aux réfugiés et aux minorités ethnoculturelles en général. Finalement, je chapeaute ces perspectives par un bref regard sur les principales orientations qui ont marqué la formation et la pratique professionnelle en travail social.

Au plan méthodologique, j'ai retenu quelques concepts-clés pour structurer l'analyse des principaux documents qui ont tenté de synthétiser cette problématique soit la perception de la diversité culturelle, la culture, l'identité.

## **1. Quelques éléments de perspectives**

Depuis les années 70, le portrait de l'immigration a changé d'une façon marquée. L'immigration européenne a perdu du terrain au profit d'une immigration de gens venus de pays de l'hémisphère sud (Antilles, Amérique latine, Afrique, Moyen-Orient, Asie, etc.). Cette immigration se caractérise par grande diversité dans les valeurs, les convictions religieuses, les comportements et les expériences politiques, d'où de plus grands chocs culturels. De tels changements contribuent à alimen-

ter un débat social et politique provoquent parfois des réactions xénophobes dans la population et posent de nouveaux défis aux services publics (services sociaux, services de santé, éducation, police, etc.).

Depuis 1971 au Canada, la politique du multiculturalisme basé sur l'égalité des droits peut imposer l'origine des citoyens et des citoyennes a prévalu. Rappelons-en les grandes orientations marquées profondément le Canada et le Québec, mais d'une façon différente dans ce dernier cas, car le Québec a adopté une politique légèrement différente dite de l'interculturalisme.

## **2. Multiculturalisme et interculturalisme**

Il y a plusieurs années déjà, Daniel Gay a bien synthétisé les fondements historiques du multiculturalisme canadien : "La politique du multiculturalisme pan-canadien (1971) doit être perçue comme la première étape d'un long processus de reconstruction politique de l'unité du pays, envisagée par le gouvernement du Parti Libéral Fédéral - processus dont les moments privilégiés sont "la politique linguistique nationale" (1977), le renouvellement du fédéralisme canadien (1978) et la proclamation de la nouvelle constitution (1982) " (Gay, 1985, p.80). À ce dernier fait historique, il faut ajouter le rapatriement unilatéral de la Constitution en 1982, basse œuvre du gouvernement Trudeau qui excluait le Québec de la Constitution canadienne parce que le principal souci du gouvernement fédéral consistait à ne pas reconnaître la nation québécoise et, il faut insister sur ce fait historique qui consistait à la définir plutôt comme une minorité parmi d'autres.

Au départ, la politique du multiculturalisme en tant que doctrine repose sur trois principes, la diversité culturelle, l'égalité culturelle et la liberté culturelle. La diversité culturelle réfère aux manières d'être. L'égalité culturelle signifie que toutes les cultures ont supposément le même poids ou la même importance dans la culture canadienne. À la dimension culturelle, peu à peu, on a intégré la question de l'appartenance minoritaire et de la visibilité, d'où le néologisme hybride étrange de "minorité visible", un euphémisme pour désigner les groupes historiquement "racisés" comme les descendants d'esclaves africains et d'autres catégories de personnes susceptibles d'être "racialisées". Enfin, la liberté culturelle constitue le fondement moral et philosophique du multiculturalisme. En somme, toute la politique repose sur un socle, la culture définie à la fois comme concept polymorphe référant à chaque groupe ethnoculturel comme un amalgame indéfini de diverses conceptions du pays quand on fait référence à la culture dite canadienne. Cette complexité conceptuelle, sémantique et pratique fait ressortir la difficulté à définir une orientation culturelle dite canadienne

même si le gouvernement du Canada estime que sa politique se base sur les valeurs la culture comme ciment de la l'identité nationale. Depuis l'adoption de cette politique, le gouvernement insiste sur l'importance de viser un consensus culturel et une cohésion sociale en fonction de valeurs et de symboles communs, approche titanesque s'il en est une, car le contenu de ces dites valeurs n'est pas défini loin s'en faut.

Au cours des ans, la politique du multiculturalisme a fait l'objet de nombreuses critiques tant à cause de ses orientations que de ses conséquences pratiques surtout parce que elle garde les gens issus de divers pays dans une sorte d'éternel statut de minoritaire et dans une dynamique d'épanouissement individuel qui ne tient pas vraiment compte des dimensions sociales et économiques de l'intégration.

D'autres dimensions ont forgé la position du gouvernement fédéral soit l'adoption de ce que. Micheline Labelle nomme le « bilinguisme institutionnel » et la stratégie de constitution de l'identité canadienne articulée sur les bases de la charte canadienne des droits et libertés et de l'égalité formelle des provinces :

"Le multiculturalisme, parce qu'il est étroitement associé à la politique du bilinguisme, envoie un message ambigu : non seulement n'y a-t-il pas de culture nationale (ce qui est faux aussi bien pour le Québec que pour le Canada anglais), mais il existe deux langues officielles au Canada de telle sorte que l'apprentissage du français et son éventuelle adoption comme langue d'intégration (qui ne sont possibles qu'au Québec) sont mis le même pied que l'apprentissage de l'anglais et son éventuelle adoption comme langue d'intégration" .(Labelle, 1995, p.218-219).

Le multiculturalisme génère aussi une réification de la culture en attribuant des caractéristiques univoques et pratiquement *essentialistes* à tel ou tel groupe ; le fait de "folkloriser" les rapports entre les divers groupes ; le fait que les immigrants et les réfugiés se perçoivent automatiquement comme membres d'une communauté ou d'un ghetto, etc.

### Des acquis historiques au Québec.

De son côté, le Québec avait entrepris un cheminement différent, tout d'abord en obtenant la création de son propre ministère de l'immigration en 1968 et avec l'adoption d'une politique de convergence culturelle à partir de 1981. La reconnaissance culturelle, tout comme dans la politique du multiculturalisme, constitue la pierre d'assise de la stratégie québécoise, mais les objectifs et les stratégies d'intégration diffèrent de celles du Canada. Selon Gay (1985), l'État québécois a cherché

à développer un projet culturel collectif tout en préservant le droit des minorités à maintenir leur culture propre. Il ajoute une distinction importante pour bien comprendre la spécificité de modèle québécois : "À l'opposé du multiculturalisme canadien, on ne sera plus en présence d'une juxtaposition des traditions culturelles, mais devant une convergence des efforts vers la réalisation d'un projet culturel collectif " (Gay, 1985, p.85).

Les critiques ne manquent pas non plus quant à la politique québécoise. On lui reproche son peu de cas des spécificités culturelles de groupes ethnoculturels et, tout comme dans le cas du multiculturalisme, on insiste, par rapport au projet initial, sur le peu de sensibilité de la politique de convergence culturelle à l'égard des dimensions économiques et sociales.

On lui reproche aussi un ethnocentrisme larvé inspiré du nationalisme. Dans les faits, la politique de convergence culturelle s'est transformée dans sa confrontation avec le vécu des citoyens et des citoyennes de diverses origines ; peu à peu, elle est devenue une politique plus républicaine que "culturaliste". L'approche à la "québécoise" stipule que l'État reconnaît l'égalité de droits à tous les citoyens et toutes les citoyennes sans égard à la couleur de leur peau, à leur origine ethnique ou nationale, à leur langue d'origine, à leurs croyances. Cette visée fondamentale entraîne des polémiques pérennes, notamment en ce qui a trait aux politiques et aux programmes d'action qui visent à faciliter l'intégration sociale, économique, politique et culturelle de tous les citoyens et de toutes les citoyennes dans une perspective d'égalité de droits et de responsabilités. En principe donc, la reconnaissance des droits égaux constitue le vecteur central d'une telle politique et empêcherait les dérapages qui vont dans le sens d'une trop grande "culturalisation" des rapports sociaux et d'un projet de société qui serait strictement ethnocentrique ; en pratique, le discours "culturaliste" a fini par prédominer tant dans les politiques gouvernementales que dans les programmes de formation et les milieux de pratique. Nous venons tout juste d'assister d'ailleurs à une sorte de grande messe de l'interculturalisme lors d'un symposium international qui eut lieu à Montréal en mai 2011 qui revisitait pour la millième fois le sens de l'interculturalisme.

Évidemment, il serait trop long de tracer l'historique exhaustif tant du multiculturalisme canadien que de la convergence culturelle québécoise. Les principales considérations faites sur le sujet, il reste à voir comment la formation en travail social se situe dans ces dynamiques complexes.

### 3. Travail social et diversité

Depuis les années 70, la littérature québécoise sur la pratique du travail social s'est enrichie d'un nombre croissant de publications portant sur divers sujets relatifs à la diversité (le statut et la place des immigrés dans la société québécoise, l'intervention interculturelle, les femmes immigrantes, les rapports entre les groupes ethniques, la formation dans une perspective transculturelle, l'intégration sociale, linguistique, culturelle et économique, etc.). Cette masse critique de connaissances s'est développée à la fois à partir de l'expertise des intervenants et des intervenantes et des efforts pour développer un corpus théorique. Les études sur la question laissent entendre que les positions ont beaucoup varié. Dunn (1987) et Longres (1981) faisaient état de l'ethnocentrisme des intervenants et des intervenantes. Boucher (1991) soulignait des difficultés inhérentes à la pratique dans un contexte de diversité : ambiguïté dans les modes de communication, inconfort face à la différence, risques de mauvaises interprétations des perceptions et de diagnostics biaisés. Cohen-Émérique (1984) faisait état de la différence dans la perception du temps et de l'espace, dans la définition de la structure et de la dynamique familiale, dans les codes de communication. Roy rappelait que "pour les intervenants, il est essentiel d'établir une bonne communication sinon il se crée des malentendus et des incompréhensions, lesquels sont à l'origine d'évaluations et d'orientations inadéquates. Ces malentendus peuvent même entraîner, pour les clients, des difficultés d'intégration et des processus d'exclusion" (Roy, 2003, p.51). À la limite, les intervenants et les intervenantes se trouvaient dans une situation où leur responsabilité était mise en cause au plan éthique et déontologique. Au-delà des communications interpersonnelles, des chercheurs ont posé la question de considérer aussi les positions idéologiques des intervenants et intervenantes, notamment quant à leur analyse des rapports sociaux et du fonctionnement de la société (Rhéaume et coll., 2000).

Si différentes études ont identifié les conditions et les exigences de la pratique dans la diversité, elles y font aussi référence, en amont de la pratique, c'est-à-dire au plan de la formation à l'intervention professionnelle. Malgré plusieurs années d'expérience, le consensus n'a encore pu s'établir au sein des lieux de formation en travail social sur la pertinence de reconnaître qu'il s'agit d'un enjeu majeur et d'un axe structurant de la formation. La diversité ethnoculturelle s'avère une dimension transversale dans la formation, mais cette perspective est loin de faire consensus. En fait, deux facteurs limitatifs sont typiques des tentatives de réponse émanant des programmes de formation en travail social. Le premier facteur réfère à une "ethnisation" limitative des questions relatives à la diversité. Le second tient à des définitions inopérantes de la notion de culture. Par contre, la diversité ethnoculturelle paraît trop souvent confinée à un champ d'étude isolé, sans lien

avec les autres champs d'étude. Cette position mérite une réflexion critique sévère parce qu'elle pêche, à sa face même, par ses limites, tant dans ses prémisses que dans ses conclusions, d'autant plus que la perspective d'une formation fondée sur la reconnaissance des droits fondamentaux, sociaux, économiques, politiques et culturels a fini par s'imposer. Comme on peut voir les principaux axes de débat, la réflexion sur le sujet se poursuit car, comme dans beaucoup d'autres champs d'étude, il n'y a jamais de réponses définitives à toutes les questions de cet ordre.

Dans la conjoncture du Québec, une démarche particulière s'impose en raison de plusieurs facteurs: les politiques d'immigration et d'intégration sociale et culturelle diffèrent des politiques canadiennes, les écoles et départements de travail social présentent un cheminement et des orientations propres au Québec.

#### **4. L'inclusion de la diversité dans la formation et la pratique a une histoire**

L'intervention sociale dans les milieux pluriethniques n'est pas une problématique nouvelle. Au beau milieu du siècle dernier, au moment même où le capitalisme moderne prenait son essor, au Québec, en 1847, les communautés religieuses, l'Église catholique et l'Église anglicane discutaient déjà des problèmes liés à l'accueil et à l'intégration des immigrants irlandais qui débarquaient à Grosse-Isle (lieu de quarantaine, particulièrement pour les Irlandais), à Québec et à Montréal.

Au Québec, le développement des services sociaux avec les immigrants et les immigrantes a donc longtemps été déterminé par l'intervention des Églises et des institutions religieuses, souvent dans un cloisonnement qui caractérise l'évolution des services sociaux, d'éducation et de santé. Depuis le début de la colonie au début du XVIIe siècle jusqu'aux années 60, les institutions charitables tant chez les Catholiques que chez les Protestants et les Juifs ont été le pivot de l'intervention sociale auprès des nouveaux arrivants. Par contre, les premiers services sociaux à caractère professionnel remontent à la *Hebrew Society*, créée à Montréal à la fin du XXe siècle dans la communauté juive anglophone avec le soutien institutionnel de la communauté juive new-yorkaise. Ce fait illustre le cloisonnement institutionnel entre anglophones et francophones et entre les diverses religions et les origines ethniques (Linteau, 1979, p.49-50).

Cette situation résultait d'un clivage historique marqué, tout particulièrement après les grandes rébellions populaires de 1837-1839 mâtées dans le sang par l'armée britannique. Pour mettre fin

au conflit, l'émissaire envoyé au Canada par le gouvernement anglais est venu proposer la solution "finale" soit l'assimilation en créant un poids démographique important par l'envoi d'un grand nombre d'émigrants anglophones. Cette stratégie britannique machiavélique a fait se développer une crainte atavique de l'immigration parmi les francophones. En somme, de l'époque de la rébellion jusqu'à la dernière guerre mondiale de 1939-1945, soit pendant un siècle jusqu'à la révolution tranquille des années 60, le Québec a entretenu un rapport trouble avec l'immigration. Le repli "protectionniste" des francophones ne fut pas seulement dû au fort courant nationaliste traditionnel qui prônait une libération de la domination anglaise, mais la cause repose davantage sur la stratégie de fermeture des milieux anglo-saxons pendant deux siècles. Évidemment, beaucoup de ces barrières sont tombées depuis ; les conflits linguistiques ont été amenuisés en profondeur par l'adoption de lois de protection du français et par une ouverture manifeste de la part d'une forte proportion d'anglophones québécois pour apprendre le français.

Quelques repères historiques permettent de voir l'évolution des services sociaux dans ce contexte de cloisonnement entre les groupes linguistiques au Québec. Chez les francophones du Québec, les premières écoles de travail social s'organisent au début des années 40 alors que l'école de travail social de l'Université McGill existait déjà pour les anglophones, mais les services sociaux pour les immigrants commencent réellement à se structurer surtout dans les années d'après-guerre soit dans les années 50. L'église catholique avait alors une influence importante sur la population québécoise francophone en mettant de l'avant des stratégies protectionnistes conservatrices dans une attitude de repli sur soi et de fermeture aux nouveaux arrivants. Sauvegarder la foi et la langue était le mot d'ordre de l'époque pour l'église catholique. Malgré tout, la situation a évolué rapidement en raison d'une nouvelle conjoncture créée par l'arrivée massive d'immigrants qui fuyaient l'Europe après la fin de la deuxième grande guerre mondiale. En 1947, les sœurs de la communauté Notre-Dame-du-Bon-Conseil mettent sur pied le Centre Social d'aide aux immigrants (institution-phare qui existe encore aujourd'hui) ; en 1948, la Commission des écoles catholiques de Montréal créait un service d'accueil pour les immigrants en offrant des cours de français. En 1949, à Montréal, la Fédération des œuvres de Québec crée un organisme qui joua un rôle-clé pendant plusieurs années, le "Bien-être des immigrants" avec comme objectif d'accueillir, d'aider et de renseigner les Néo-canadiens, "d'assurer leur développement moral, intellectuel, matériel et physique, de les initier à la vie religieuse, économique et sociale de la province du Québec" (Commission Gendron, 1972, p.79). En 1954, naît le Conseil du civisme de Montréal, un organisme fondé dans le but de promouvoir un dialogue constructif et une meilleure compréhension entre les citoyens de toutes origines, d'encourager l'intégration à la société québécoise. En 1955, les services sociaux diocésains de Montréal fondèrent le Service d'accueil aux voyageurs et aux immigrants afin d'offrir aux immigrants les ressources dont ils avaient besoin pour s'établir et

s'adapter "selon les méthodes du service social professionnel" (Lamote et Prud'homme, 1978, p.55). Ce même mode organisationnel allait perdurer jusqu'aux années 70.

À l'époque de la première grande réforme des services sociaux et de santé au début des années 70, on faisait peu de cas de la diversité comme une dimension dans la conception des politiques, des organisations et des programmes. La création du ministère de l'immigration du Québec en 1968 était encore récente et le gouvernement du Québec commençait à peine un virage vers une ouverture réelle aux citoyens et citoyennes de diverses origines, notamment via le débat sur le développement de la Charte des droits et libertés du Québec adoptée en 1975. En 1972, une importante commission d'enquête sur les services sociaux et de santé avait fait état du manque de services publics adaptés à la pluriethnicité du Québec moderne. À la fin de cette décennie, la situation avait déjà changé ; en 1978, par exemple, quelques centres locaux de services communautaires (organismes des services sociaux publics) de Montréal, organisent un premier colloque qui prend fait et cause des barrières linguistiques et culturelles auxquelles les intervenants et les intervenantes et les usagers et usagères des services sociaux et de santé font face dans leurs rapports quotidiens. À la même époque, commencent aussi les premiers cours de formation à l'intervention dans les milieux pluriethniques dans les écoles de travail social francophones à l'Université du Québec à Montréal, à l'université de Montréal, à l'Université de Sherbrooke et à l'Université Laval. De tels cours existaient déjà à l'Université McGill.

Au début des années 80, la situation a pris un nouveau virage. Les initiatives pour mettre la question de l'adéquation des services sociaux avec la pluriethnicité se multiplièrent. Le Centre des Services Sociaux de Montréal Métropolitain (C.S.S.M.M.) a fait une étude de la situation et a constaté que les services sociaux étaient inadaptés pour répondre adéquatement aux besoins des immigrants et des réfugiés. À cette époque, la question linguistique et la place du français dans les services et les entreprises privées ont provoqué nombre de débats houleux. Le questionnement du C.S.S.M.M. s'inscrivait dans cette même logique ; l'hypothèse principale consistait à dire que le peu d'utilisation des services sociaux par les immigrants et les réfugiés résultait du fait que les services étaient d'abord fournis en français (C.S.S.M.M., 1981).

Le ministère des affaires sociales commençait à réagir et proposait l'embauche d'agents et d'agentes de liaison de diverses origines dans quelques centres locaux de services communautaires (CLSC) considérés comme des points chauds, notamment par le lancement d'une première « politique d'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes issues des communautés culturelles » (Deschesnes, 1982). Une telle stratégie n'a pas fait long feu, car le diagnostic de la situation ne correspondait pas tout à fait aux problèmes réels beaucoup plus com-

plexes que la perception globale qu'en avait le ministère des affaires sociales ; cette approche ne permettait pas aux différents intervenants de s'approprier les connaissances et les expériences pour bonifier leur intervention. La simple présence d'un individu qui parle quelques langues parce qu'originaire d'un groupe ethnique donné n'arrivait pas à résoudre tous les problèmes de communication et surtout de compréhension des problématiques spécifiques. Il aurait fallu relire la *Théorie de l'agir communicationnel* d'Habermas (1987). Le ministère des affaires sociales de l'époque estimait que le problème principal venait des difficultés linguistiques et il prônait la possibilité d'offrir des services dans diverses langues en embauchant des agents, agentes de liaison dans quelques centres locaux de services communautaires (CLSC) (Fédération des CLSC du Québec, 1985). Ces personnes devaient assurer les liens entre les usagers, usagères dans diverses langues et l'institution. Assez rapidement, les quelques CLSC qui avaient appliqué ce programme ont réalisé que les problèmes étaient plus complexes que la communication linguistique. On constatait que l'on avait affaire à des situations avec des caractéristiques spécifiques, que des dimensions culturelles à portée symbolique (valeurs, croyances, habitudes de vie, dynamiques familiales, etc.) et enfin que des dimensions sociales et politiques (accès au travail, accès à l'éducation, accès aux services, reconnaissance des diplômes, rapports intergénérationnels, etc.) prenaient une grande importance dans les rapports entre les institutions et les citoyens et citoyennes nouvellement arrivés au Québec et les professionnels et ces gens.

En somme, on peut dire que ce n'est qu'en 1987 avec un rapport préparé pour la Commission d'enquête sur les services sociaux et de santé que l'on prend davantage la mesure de la situation (Bibeau, 1987). Parallèlement, souligne Nicole Boucher, le Comité consultatif sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés culturelles conclue qu'il faut former les intervenants et leur donner des compétences pour établir des rapports interculturels satisfaisants ainsi que pour intervenir en tenant compte de la dimension culturelle (Boucher, 1993 : 48).

Le véritable coup de barre viendra du ministère des communautés culturelles et de l'immigration qui, par un « Énoncé de principe en matière d'immigration et d'intégration » invitait les institutions à s'adapter à la réalité pluraliste du Québec moderne (MCCI, 1990). À partir de cette époque, le ministère développe un véritable plan d'action à long terme qui deviendra la pierre d'assise ou la référence dans toutes les régions régionales des services sociaux et de santé. Cette nouvelle orientation du ministère eut une influence mitigée dans les écoles de travail social parce que peu connue de la plupart des comités de programme, exception faite des professeurs et professeures impliqués dans ce champ d'étude et de pratique.

Au début des années 90, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des travailleuses

sociales du Québec mettait sur pied un comité de travail pour analyser la situation dans la pratique et proposer un programme de formation continue aux intervenants et aux intervenantes.

Cette évolution somme toute assez rapide et assez récente des politiques et des mentalités, les écoles et départements de travail social ont pris peu à peu la dimension de ces changements profonds, mais même en ce début du XXI<sup>e</sup> siècle, il reste encore pas mal de travail à faire. Malgré des acquis significatifs sur ce terrain, la portée sociale de la diversité ethnique et culturelle dans la société contemporaine fait encore l'objet de débats par rapport aux programmes de formation universitaire en travail social, car tout n'est pas dit et la formation mérite une réflexion critique pour bien mesurer l'état de la situation. Certes, l'analyse des principaux diagnostics posés sur la situation fournit un miroir qui permet de mieux voir diverses dimensions de la situation et permet d'émettre l'hypothèse que l'intégration des diverses dimensions de la pluriethnicité dans l'ensemble des programmes et des cours reste encore déficiente. On considère encore trop souvent l'insertion de la diversité ethnoculturelle dans les programmes comme une chasse-gardée réservée à des experts et les autres champs d'étude comme les politiques sociales, les études féministes, la méthodologie de l'intervention, la gérontologie en tiennent peu compte. Il ne suffit pas de dire que tel ou tel programme offre un cours obligatoire ou optionnel pour donner l'impression d'avoir réussi l'examen. Ce qui est en cause, c'est le sens des politiques, les orientations, le contenu de la formation et les stratégies d'insertion de la diversité dans les programmes de formation en travail social.

À cet égard, rappelons les grandes lignes des observations sur le sujet que proposait l'Association canadienne des écoles de service social (ACCESS) dans un rapport dès 1991. L'ACCESS rappelait d'abord quelques observations générales significatives : 1) la diversité ethnique et culturelle traverse tous les champs de pratique ; 2) en parallèle des services sociaux publics, une très grande variété de services spécialisés fondés sur la référence ethnique, religieuse et/ou nationale permet un plus grand accès à des services pour les immigrants, immigrantes et les réfugiés, réfugiées ; 3) les écoles de travail social ont la responsabilité de former des intervenants, intervenantes en mesure de travailler dans divers types d'agences et d'offrir des services à des gens de diverses appartenances sociales, culturelles et économiques ; 4) l'accès aux services sociaux n'est pas égal pour tous les citoyens et toutes les citoyennes (ACCESS, 1991).

Cette perspective reflétait les débats dans les écoles de travail social à cette époque. La plupart des programmes de formation en travail social ne préparaient pas adéquatement les étudiants et les étudiantes à intervenir dans leur milieu en tenant compte de la diversité ethnoculturelle.

Un constat aussi global et aussi sévère méritait une attention particulière parce qu'il devenait, d'une

certaine façon, la pierre d'assise de l'échafaudage de toute une approche du questionnement sur la formation en travail social. Premièrement, semblait exister une sorte de consensus implicite assez généralisé sur l'opportunité d'intégrer cette dimension dans la plupart des champs d'étude et de pratique et sur l'importance d'offrir au moins un cours spécialisé sur la diversité sociodémographique et ethnoculturelle. En même temps, au sein de l'Association canadienne des écoles de service social, on estimait qu'il fallait aussi développer une perspective antiraciste. On jugeait que les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales n'avaient pas la formation nécessaire pour critiquer leur propre racisme et que la plupart des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales montraient un manque de sensibilité, de conscience et de compréhension des gens qui se situent en dehors de leurs catégories culturelles et ethniques. L'affirmation était présentée comme une sorte de postulat incontournable. Cependant, de telles considérations globales ne pouvaient pas servir de fondements à l'orientation de la formation en travail social, d'autant plus que la logique procédait par la négative en affirmant que le fait *d'être issu de la majorité* rend automatiquement suspect de racisme. Enfin, démontrer la véracité d'une telle assertion s'avérait une tâche prométhéenne et, jusqu'à un certain point, inutile. D'ailleurs, l'exemple souvent fourni pour illustrer le propos ne convainquait pas davantage; il restait plutôt vague à savoir les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales ne peuvent comprendre les gens qui ne parlent ni le français ni l'anglais et qui ne correspondent pas aux références culturelles de la majorité. Est-ce vraiment le fond du problème ? Le peu de conscience critique à l'égard du racisme existe sans doute, mais cela ne constitue pas pour autant la démonstration que les gens soient tarés racistes parce que nés au Canada, soit francophones ou anglophones, et enfin qu'ils soient perçus comme appartenant à la majorité de la population. Cette position pouvait signifier s'inscrire dans le courant de la rectitude politique quand on le répète mais elle n'a pas pour autant générée une dynamique de rapports fondés sur le respect des droits. Partant de là, il serait facile de dire que contester une telle approche signifiait nier l'existence du racisme en travail social. Le racisme et la discrimination sous diverses formes, de même que l'intolérance et l'exclusion font partie du panorama du travail social tout autant que dans la société. Dans les milieux de pratique tout comme dans les écoles de travail social, quelques observations suffisent à mettre au jour des situations qui illustrent l'existence de tels phénomènes. Pensons tout simplement au malaise qu'éprouvent certaines étudiantes devant une collègue musulmane qui porte un foulard. Imaginons aussi les travailleuses sociales qui, dans un milieu de pratique donné, sont d'avis que c'est difficile voire impossible d'intégrer une stagiaire d'ascendance africaine parce que la clientèle ne l'accepterait pas. De telles situations et de telles positions illustrent l'existence de l'exclusion sous diverses formes, subtiles ou non. Une réflexion critique s'impose pour définir des orientations qui ne peuvent laisser place à des situations semblables. Cependant, depuis 2008, existe une politique antiraciste au Québec, mais le plan d'action qui l'accompagne ne se traduit pas encore dans la pratique au sein des programmes de formation en travail social.

Finallement, la prise en compte des différences pose aussi la question de l'identité. Le caractère indissociable des deux tendances inhérentes à tout être en devenir prend une importance primordiale : l'identité qui se différencie dans un processus de division interne pour actualiser toutes ses potentialités et la différence qui cherche à se dépasser dans une unité concrète plus riche et plus complexe. Il y a crise quand la différence culturelle est érigée en absolu ou réifiée au détriment de la différence elle-même.

En d'autres termes, l'analyse ne peut faire abstraction de la question du rapport entre la culture et les conditions socio-historiques de la production d'une culture. On ne pourrait que difficilement comprendre la notion d'identité dans toute sa profondeur et sa complexité si on limite les explications aux seules conditions matérielles d'existence telles: les pressions démographiques et écologiques, les besoins matériels, les aléas de l'histoire, etc. Le développement et le changement social ne reposent pas seulement sur des questions d'infrastructure matérielle. Au cœur même des procès de production, "il y a une médiation du culturel et du social. Ce que l'on croit être premier (les besoins), n'est en fait qu'une expression secondaire de relations et de valeurs déjà données par le culturel et le social..." (Kilani, 1992, p.160). La production passe, ainsi, par l'idée de besoin et par la consommation qui sont des phénomènes culturels non "par-dessus le marché", non *superstructurellement*, mais intrinsèquement (Bourdieu, 1979).

L'hétérogénéité culturelle du Québec s'avère une donnée incontournable et les questions que suscite cette réalité émanent de plus en plus des milieux de la pratique et des citoyens et des citoyennes en général. Les intervenants et les intervenantes vivent des expériences diverses par rapport aux situations qui impliquent la diversité, acquièrent des habiletés et un savoir pratique (McCall, Tremblay et Legoff, 1997). Les constats divers laissent penser que la formation reçue ne se situe pas nécessairement à la hauteur des exigences de la pratique. Les études sur la question laissent entendre que les réactions varient beaucoup.

## 5. Quelques repères théoriques

Comment répondre à toutes les questions soulevées et lourdes de signification pour l'avenir de la formation en travail social? L'enjeu central est la question de l'identité, plus précisément de la reconnaissance des identités. En travail social, comment se vivent les confrontations identitaires? Comment se vit l'intégration des immigrants et immigrantes dans les sphères d'activité du travail social? Nos réponses se structurent autour de l'hypothèse suivante à savoir la formation en travail social doit être respectueuse des droits et libertés des individus, permettre aux étudiants et aux étudiantes d'acquérir une formation intégrée qui les habilite à intervenir en tenant compte des différences de divers types et, enfin, appuyer un projet de société promoteur d'intégration sociale sans racisme, sans discrimination et sans exclusion. En d'autres termes, un projet fondé sur la tolérance, le respect du pluralisme et la promotion de structures organisationnelles dotées d'outils qui permettent aux intervenants et aux intervenantes d'agir en respectant intégralement les principes formulés dans les chartes des droits. Enfin, la formation doit habiliter les divers acteurs et diverses actrices du travail social à prendre conscience de leur identité et de celle des autres et reconnaître ce qu'implique un tel processus pour l'intervention sociale.

## 6. L'ethnicisation des questions interculturelles.

Au cours des dernières décennies, particulièrement dans la décennie 1990, plusieurs auteurs se sont attaqués au problème de l'ethnicisation de manière critique. Il serait trop long ici de reprendre la discussion sur la question de *l'ethnicité* (Juteau, 1999), ni celle de *communauté culturelle* (Boucher, 1993; Jacob, 2000; Juteau, 1999; Jouthe, 1993, 1992), ni celle de *melting pot* culturel (Jacob, 2000; Juteau, 1999; Jouthe, 1993), ni celle de nation (Juteau, 1999; Lipiansky, 1995). Les démarches de réflexion sur diverses dimensions de la problématique sont variées et parfois complexes.

Un problème semble récurrent, la difficulté d'en arriver à une perspective opérationnelle dans la saisie de la problématique des relations interculturelles. Dans la plupart des contributions, l'on insiste sur les relations entre les Québécois francophones et les *communautés culturelles* comme s'il s'agissait de blocs monolithiques. Au fil des ans, chacun y allant de son "cheval de bataille", nous avons eu droit à toute la gamme des tendances allant de l'ethnocentrisme le plus grossier au relati-

visme culturel le plus naïf. À un bout de ce continuum, les *autres* doivent s'intégrer à la culture québécoise et devenir *nous* alors qu'à l'autre extrême, ils ne peuvent qu'être *eux* emprisonnés dans une identité ethnique que *nous* définissons le plus souvent à leur place. Nonobstant l'idée prometteuse qui consiste à laisser les principaux intéressés se définir eux-mêmes et choisir leur mode d'intégration, il faut creuser un peu plus loin pour trouver l'anomalie. Une analyse discursive des principaux textes produits sur le sujet permet d'en mettre à jour le schème organisateur commun: la dichotomie *nous* - *eux*. Elle pose problème en tant qu'opposition sémantique, mais chacun de ses termes comporte par surcroît une importante méconnaissance de la dynamique des rapports sociaux.

Le premier terme de cette malencontreuse dyade, le *nous*, subsume la prétendue existence historiquement fondée d'une culture québécoise homogène. Il cache également un mythe; celui d'une époque où, sous la transcendance d'une unique vision du monde qui serait restée immuable depuis le début de la colonisation française (1534) jusqu'aux années 60, période de la *révolution tranquille*. Or, les recherches ethnographiques menées au Québec depuis la fin des années soixante jusqu'à présent tendent plutôt à démontrer l'hétérogénéité culturelle de la population d'ascendance française. Dans les années 60, l'anthropologue Marc-Adélar Tremblay avait même appliqué la notion de *sous-aire culturelle* aux diverses régions du Québec. Lorsque l'on parle de l'hétérogénéité de la population québécoise, il devient nécessaire de comprendre ce terme en référence à des variations intra et interculturelles, à défaut de quoi toute tentative d'analyse ou de modélisation risque de donner dans le mythe.

Quant au second terme, le *eux*, il constitue l'envers de la même médaille. Il subsume l'homogénéité culturelle des citoyens et citoyennes de diverses origines ethniques et nationales. Encore une fois, les récents développements de l'ethnologie rendent de plus en plus difficile la défense de l'idée qu'il puisse y avoir des caractéristiques culturelles généralisables à l'ensemble d'une ethnie et encore moins à l'ensemble d'une population. Toute société ou tout groupe ethnique comporte des communautés qui peuvent être le siège de processus identitaires et de visions du monde spécifiques. On peut dire, là aussi, que ces communautés peuvent s'être développées à partir de conditions socio-historiques différentes (Sahlins, 1980; Jouthe, 1993). Elles constitueront alors des ensembles partiels distincts (Leavitt, 1992). On parlera alors de variabilité intra-culturelle ou intra-ethnique. Toute cette variabilité ne devrait pas autoriser de grandes généralisations (Leavitt, 1992).

Une telle perspective conduit à dire que parler de différences culturelles et de la diversité prend tout son sens dans une analyse à caractère variable. Il ne suffit pas de dire que nous recon-

naïssons l'existence de minorités ; d'ailleurs, considérer tous les groupes qui se caractérisent par leur différence avec la majorité au plan sociodémographique comme des minorités contribue au maintien de ces groupes sous le chapeau de minoritaires. On ne parle pas alors de citoyens et de citoyennes à part entière. En outre, on cantonne les groupes dans ce que l'on croit être leurs caractéristiques culturelles applicables d'une façon univoque. Un tel constat force à requestionner constamment la notion de culture puisque, encore aujourd'hui, le débat reste centré sur les différences culturelles.

## Références bibliographiques

Association canadienne des écoles de travail social (1991). *Social Work Education at the Crossroads : The Challenge for Diversity*. Report of the Task Force on Multicultural Issues in Social Work Education. Ottawa : ACCESS.

Association canadienne des écoles de travail social (2000). *Projet de formation anti-raciste et documents pédagogiques. Anti-Racist Training and Materials Project*. Rapport final. Ottawa : ACCESS.

Bertot, J. et Jacob, A. (1991). *Intervenir avec les immigrants et les réfugiés*. Montréal : Méridien.

Bibeau, G. et coll. (1987). *À la fois d'ici et d'ailleurs. Les communautés culturelles du Québec dans leurs rapports aux services sociaux et de santé*. Montréal : GIRAME. Rapport de recherche préparé pour la Commission d'enquête sur les services sociaux et de santé (Commission Rochon).

Boucher, N. (1991). Société multiethnique : implications pour la déontologie et l'éthique. Actes du colloque du Regroupement des unités de formation en travail social du Québec (RUFUTS). *Le travail social et ses rapports avec les communautés culturelles et les populations autochtones*, 51-71.

Cohen-Émerique, M. (1984). Chocs culturels et relations interculturelles dans la pratique des intervenants sociaux. *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, décembre 1984.

Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 13 (1), 71-92.

Commission Gendron (1972). *Rapport d'enquête sur la situation de la langue française et sur les*

*droits linguistiques au Québec*. Québec, Gouvernement du Québec.

Conseil des communautés culturelles et de l'immigration (1988). *Accessibilité des membres des communautés culturelles aux services de santé et aux services sociaux : avis*. Québec : Gouvernement du Québec.

Conseil des communautés culturelles et de l'immigration (1993). *Gérer la diversité dans un Québec francophone, démocratique et pluraliste. Principes de fond et procédures pour guider la recherche d'accommodements raisonnables*. Québec : Gouvernement du Québec.

Deschesnes, J.C. (1982). *Politiques d'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes issues des communautés culturelles*. Québec : Ministère des affaires sociales.

Fédération des CLSC du Québec (1985). Pour améliorer l'accessibilité des services sociaux à toutes les communautés, en *Le Devoir*, 28 août 1985., p. A-7.

Gay, D. (1985). Réflexions critiques sur les politiques ethniques du gouvernement fédéral canadien 1971-1985 et du gouvernement du Québec. *Revue internationale d'action communautaire*, 14 (54), 79-92.

Gouvernement du Québec (1978) *La politique québécoise de développement culturel*, vol. 1, Québec, Éditeur officiel.

Gouvernement du Québec (1990) *Au Québec, pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matières d'immigration et d'intégration* : Ministère des communautés culturelles et de l'immigration du Québec, Direction des communications.

Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel*. Tome 1: Rationalité de l'agir et rationalisation de la société. Paris : Fayard.

Jacob, A. (1985). Services sociaux et communautés ethniques au Québec. *Revue canadienne de service social*, 83-99.

Jacob, A. (1986). L'accessibilité des services sociaux aux communautés ethniques. *Intervention*,

74, 16-24.

Jacob, A. (1991). *Le racisme au quotidien*. Montréal : CIDICHA.

Jacob, A. (1993). Intégration des immigrants et des réfugiés et intervention. *Intervention*, 96, 7-18.

Jouthe, E., J. Bertot, J. et R. Bourque (1992). *Liens entre la formation en travail social et les communautés culturelles*. Montréal : Département de travail social, Université du Québec à Montréal.

Jouthe, E., J. Bertot et R. Bourque (1993). La formation en travail social face au défi de la multiethnicité. *Intervention*, 96, 67-76.

Juteau, D. (1999). *L'ethnicité et ses frontières*. Montréal : P.U.M

Kilani, M. (1992). *Introduction à l'anthropologie*. Lausanne : Payot.

Lamotte, A, Prud'homme, R. (1978). *Services sociaux et besoins des Néo-Québécois*. Québec : Ministère de l'immigration du Québec.

Laperrière, A. (1985). Les paradoxes de l'intervention culturelle : une analyse critique des idéologies d'intervention britanniques face aux immigrants, immigrantes. *Revue internationale d'action communautaire*, 14 (54), 187-197.

Leavitt, J. (1992). Cultural holism in the anthropology of South Asia: the challenge of regional traditions. *Contribution to Indian Sociology*. 21 (6), 3-49.

Legault, G. et L. Rachedi (2009). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin.

Linteau, P. A. (1979). La montée du cosmopolitisme montréalais, in Linteau, P.A.(éditeur). *Questions de culture 2 : migrations et communautés culturelles*. Montréal : Boréal.

Longres, J.F. (1981). Social Work Practice with Racial Minorities : A Study of Contemporary Norms and Their ideological Implications, *California Sociologist*, 4 (1), 54-71.

McCall, C, L. Tremblay et F. Le Goff (1997). *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*. Montréal : les Éditions Saint-Martin.

MCCI (Ministère des Communautés Culturelles et de l'Immigration) (1990). *Au Québec, pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matières d'immigration et d'intégration*. Gouvernement du Québec, Publications officielles.

MRCI (Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration) (2000). *Forum national sur la citoyenneté et l'intégration*. Document de consultation. Gouvernement du Québec, Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration.

Roy, G. (2003). *Pratique sociale interculturelle au SARIMM (Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants de Montréal métropolitain)*. Montréal : CLSC Côte-des-neiges, Centre de recherche et de formation.

Roy, G. (1993). Complexité et interculturel. *Service Social*, 42(1), 145-152.

Roy, G. (1991). Incompréhensions interculturelles et ajustement de pratique chez les travailleurs sociaux. *Revue Canadienne de Service Social*, 8(2), 278-291.

---

**André Jacob**, professeur associé. École de travail social et Coordonnateur de l'Observatoire international sur le racisme et les discriminations. Université du Québec à Montréal.

Dirección postal:

Correo electrónico: [jacob.andre@uqam.ca](mailto:jacob.andre@uqam.ca)