Chapitre 9. Quelle éthique pour l'interculturel ?

Annick Lenoir

Professeure à l'École de travail social de l'Université de Sherbrooke

Résumé : Ce chapitre traite du fait qu'avec le phénomène de mondialisation, nos sociétés se diversifient de plus en plus, ce qui entraîne une reconfiguration des relations interpersonnelles et des rapports sociaux dans tous les secteurs de l'activité humaine. Le champ des services sociaux est particulièrement affecté par cette reconfiguration. Pour y répondre, l'approche interculturelle est souvent vue par les intervenants comme une panacée. Bien qu'elle soit fort utile effectivement, ne serait-ce que dans la compréhension de l'autre, on remarque toutefois que son usage entraîne une question éthique sous-jacente : Quelle lecture de l'Autre cela induit-il ? Ce chapitre se penche sur cette dimension éthique en questionnant les valeurs à l'œuvre dans l'intervention sociale, les approches égalitaire, équitable et éthique dans l'intervention en contexte interculturel et sur l'approche interculturelle comme piste de solution. En conclusion, la notion de reconnaissance est présentée comme piste à explorer dans nos sociétés modernes.

Mots-clés : mondialisation, rapports sociaux, service social, dimension éthique, rapport à l'Autre, reconnaissance

1 Introduction

Le travail social est une profession animée par un intérêt noble, soit la recherche de la dignité humaine. Son champ d'exercice particulier est, au Québec, d'« Évaluer le fonctionnement social, déterminer un plan d'intervention et en assurer la mise en œuvre ainsi que soutenir et rétablir le fonctionnement social de la personne en réciprocité avec son milieu dans le but de favoriser le développement optimal de l'être humain en interaction avec son environnement. » (Office des professions du Québec, 2013, p. 14) et sa finalité particulière est « l'atteinte d'un équilibre entre les besoins d'une personne ou d'une collectivité et la capacité de l'environnement à répondre à ces besoins. Le résultat poursuivi est de favoriser et de renforcer le pouvoir d'agir

des personnes dans leurs relations interpersonnelles, l'accomplissement de leurs rôles sociaux et l'exercice de leurs droits individuels et sociaux. » (*Ibid.*) [1].

L'accompagnement des usagers se trouve donc au cœur même de l'intervention et les aspects suivants sont fondamentaux : la prise en compte de l'environnement social de l'usager pour intervenir, la création d'un lien de confiance avec l'usager, la conception de cet usager comme acteur-partenaire de l'intervention et la favorisation de la participation de la famille à l'intervention (Beauvolsk, 2001 ; Gouvernement du Québec, 2018a ; Office des professions du Québec, 2013). Ils font partie du travail social grâce à une approche, une écoute et une réponse aux besoins et attentes exprimées par cet usager. En conséquence, la question des enjeux sociaux (dont l'environnement, les habitudes de vie, le statut socioéconomique, le réseau social) est primordiale pour définir l'intervention. Néanmoins, malgré ces balises, parce qu'ils font face à une clientèle souffrante ou en détresse, issue de diverses couches de la population (diversifiées selon le genre, le statut socioéconomique, la scolarisation, le milieu de vie urbain, rural ou semi-rural, etc.) et dont la compréhension de leurs besoins, l'expression de leurs attentes ainsi que la perception de l'intervention diffèrent, les travailleurs sociaux sont confrontés quotidiennement à des tensions qui remettent en question leurs compétences, leurs valeurs, leur compréhension de la situation et souvent leur éthique professionnelle. Ce qui, conséquemment, les oblige à remettre en question leurs pratiques. Alors que ce phénomène est présent dans l'intervention auprès de personnes reconnues *a priori* comme semblables (en raison de leurs origines ethniques, de leur lieu de vie), cela est d'autant plus vrai lorsque les intervenants sociaux ont affaire à une population perçue à tort ou à raison comme étant culturellement différente.

Or, avec le phénomène de mondialisation, nos sociétés se diversifient de plus en plus, ce qui entraîne une reconfiguration des relations interpersonnelles et des rapports sociaux dans tous les secteurs de l'activité humaine. Le champ des services sociaux est particulièrement affecté par cette reconfiguration. Pour y répondre, l'approche interculturelle est souvent vue par les intervenants comme une panacée. Bien qu'elle soit fort utile effectivement, ne serait-ce que dans la compréhension de l'Autre, on remarque toutefois que son usage entraîne une question sous-jacente : Quelle lecture de l'Autre cela induit-il ? Cet article se penche sur cette dimension éthique. Pour ce faire il aborde en premier lieu la question des valeurs à l'œuvre dans l'intervention sociale. Puis, en deuxième lieu, il questionne les approches égalitaire, équitable et éthique dans l'intervention en contexte interculturel. En troisième lieu, il se penche sur l'approche interculturelle comme piste de solution. En conclusion, nous retenons la notion de reconnaissance comme piste à explorer dans nos sociétés modernes.

2 Les valeurs à l'œuvre dans l'intervention sociale

Le référentiel de compétence des travailleurs sociaux (2012, p. 6) est explicite, les valeurs de la profession sont :

1. Au Québec, le projet de loi 21 impose aussi à cette profession d'informer sur la santé et de la promouvoir et de prévenir le suicide, des maladies ou accidents ainsi que des problèmes sociaux (Assemblée nationale du Québec, 2009).

> *le respect de la dignité de tout être humain ; la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer ; la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de système interdépendant et potentiellement porteur de changement ; le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités ; le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination ; la reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins ; la promotion des principes de justice sociale.*

Ce qui se résume en gros à valoriser la justice sociale, l'autodétermination, l'empowerment individuel et collectif.

2.1 Qu'est-ce que la justice sociale ?

Selon le Dictionnaire d'économie et de sciences sociales (2019, s.d.), la justice sociale comprend des principes moraux s'appuyant sur une conception de ce qui est bien pour décider ce qui est dû à chacun. Ce dictionnaire ajoute aussi que la justice sociale est d'abord une réflexion sur les inégalités et sur ce qui doit être modifié politiquement ou socialement pour les corriger. Selon cette définition, la notion de justice sociale est éminemment subjective puisqu'elle dépend du code moral de la personne ou de la collectivité qui évalue la situation. Elle appelle aussi à une représentation commune de ce code moral des individus membres de cette collectivité et à leur solidarité ; et donc à leur bonne foi et leur bon vouloir.

2.2 L'intervention en contexte interculturel

Conséquemment, croyant en la valeur de la personne, en son droit à s'autodéterminer et à son aspiration à l'autonomie, les professionnels en travail social proposent des activités qui visent à mettre en place des conditions favorisant les capacités des personnes, des groupes et des collectivités à réaliser leurs potentialités et leurs aspirations relatives à leurs besoins psychosociaux et communautaires (OPTSQ, 2012).

Or, lorsqu'il y a intervention auprès de personnes issues de l'immigration, ces valeurs peuvent ne pas faire écho à leur réalité, voire s'opposer à ce que ces usagers priorisent eux-mêmes. De fait, les concepts de participation, autonomie, consentement éclairé pour exemple, concepts très présents dans l'intervention sociale, sont étroitement liés à une représentation individualiste de l'être humain (acteur de son devenir), elle-même basée sur l'idéologie démocratique qui s'appuie sur l'idée d'une égalité entre les individus. Cette idée d'égalité amène pour sa part la notion de droits dont tous les individus peuvent se revendiquer (voir les diverses chartes des droits et libertés). Pourtant à plusieurs endroits dans le monde, ces concepts, dont celui d'individu, sont pensés autrement qu'en Occident. En Inde par exemple, l'individu est vu comme faisant partie d'un tout (il est membre d'une famille, d'une caste, d'une communauté) envers lequel il a d'abord des devoirs (Granger *et al.*, 2013). La notion de droits découle ensuite du devoir accompli (si l'individu rempli ses devoirs, il a certains droits) (*Ibid.*). Dans ce sens, puisque l'individu n'existe pas en soi mais plutôt en relation à d'autres entités, et qu'au sein de ces entités existe une hiérarchie sociale (fondée sur le statut au sein de cette entité : selon le genre, selon l'âge, selon la position

octroyée par le divin) il ne saurait y avoir une idée d'égalité entre les individus. En conséquence, parler d'autonomie (au sens de prendre ses propres décisions pour soi et son bien-être personnel) constitue un non-sens. En Afrique, autre exemple, l'individu peut avoir accès à une certaine autonomie (être un acteur social), mais sans pour autant avoir la possibilité de développer une pensée individualiste (Leimdorfer et Marie, 2003). En effet, la solidarité communautaire (apprise à la base par une enculturation et perçue comme fondamentale pour l'accès aux ressources matérielles ou sociales) demeure prégnante et relativise l'autonomie réelle de chacun. Personne ne s'affranchit totalement de l'emprise de sa famille, de son clan, de sa communauté (*Ibid.*). Dès lors, on le voit, la présence de ces concepts dans la pensée même de l'intervention au Québec peut et, effectivement c'est le cas, poser problème et/ou créer de nombreux malentendus. Dès lors, on peut voir parfois de la part des usagers issus de l'immigration soit une méfiance à l'égard des services sociaux, soit une résistance face à l'intervention proposée, soit un rejet de toutes interventions perçues comme étant intrusives.

Dès lors, il apparaît évident que l'intervention sociale doit absolument s'adapter à ces réalités diverses. Dans cette logique est apparue au milieu des années 1980, en France, une approche dite « interculturelle ». Au Québec, cette approche a été adoptée suite à la diffusion des travaux de Margalit Cohen-Émerique (1980, 1984, 1986, 1987, etc.).

3 La prise en compte de l'interculturel selon les perspectives égalitaire, équitable et éthique

Le Canada est une terre d'immigration. C'est ainsi que bon an mal an il accueille sur son territoire autour de 300 000 personnes. Parmi celles-ci, environ 50 000 choisiront de s'installer au Québec (en 2017, le Québec a admis 52 388 immigrants [Gouvernement du Québec, 2018*b*]). De ce nombre une proportion significative aura besoin un jour ou l'autre de services sociaux (notamment pour les accompagner dans leur processus d'intégration, pour répondre à des conflits de couple ou familiaux, pour les soutenir dans leurs démarches visant à briser l'isolement social, etc.). Or, ces immigrants sont extrêmement diversifiés en termes d'appartenances culturelle ou religieuse, de langues parlées, de classe sociale, de trajectoire et de statut à l'arrivée. Dès lors la question de l'adaptation de l'intervention sociale se pose aujourd'hui avec force. Comment répondre aux besoins de cette clientèle hétérogène de manière juste et équitable sans affecter les services offerts à la population née au Québec ?

Une manière simple de répondre à cette question est d'intervenir auprès de toutes les clientèles de manière identique ou égalitaire : selon les mêmes barèmes, normes, règles. Cependant, il s'avère que cette réponse simple est aussi discriminatoire. En effet, traiter tout le monde de la même manière revient à la fois à occulter les différences culturelles et religieuses qui caractérisent la clientèle issue de l'immigration (née à l'étranger ou se revendiquant d'une origine autre que celle de la majorité) ; elle nie aussi ses valeurs, de même que les perceptions éventuellement différentes des problématiques que cette clientèle rencontre et donc elle écarte la prise en compte de ses besoins dans l'intervention en imposant un cadre ethnocentrique fondé sur des prescriptions occidentales judéo-chrétiennes. Par exemple, le code de déontologie des

travailleurs sociaux défend d'accepter des biens, de la nourriture ou de l'argent en échange de services. Or, dans plusieurs sociétés, il est courant d'offrir quelque chose (thé, café, ou objets) en guise de remerciement pour le service rendu. Il s'agit là d'un contre-don au sens anthropologique qui fait écho au don de soi du travailleur social. Plusieurs intervenants le mentionnent et, en dépit du code de déontologie, ils acceptent ces petits présents afin de maintenir le lien de confiance si important pour l'intervention.

Une autre possibilité serait de penser les services selon une perspective reposant sur l'équité. Cette notion renvoie à l'idée d'un traitement différencié en fonction des besoins réels des personnes concernées. Elle appelle ainsi à une discrimination dite positive se fondant sur la singularité culturelle des personnes. Néanmoins, cette position entraîne aussi un certain nombre de problèmes. Premièrement, comment déterminer avec justesse ce qui est bon pour l'un et non pour l'autre ? Cela nécessite une connaissance fine de toutes les particularités culturelles, or celles-ci sont multiples dans une même communauté ou sur un même espace. Conséquemment, et deuxièmement, qui déterminera ce qui est bon et sur quelle base ? Doit-on se fier aux déclarations des individus eux-mêmes sachant que les revendications identitaires peuvent avoir un aspect intrinsèquement politique ? Troisièmement, un traitement différencié pourrait être vu comme équitable par certains et non équitable par d'autres. Les tensions entourant la question des accommodements raisonnables [2] depuis 20 ans au Québec en est un exemple flagrant.

On pourrait alors penser qu'adopter une position éthique constitue la solution mais, comme le signale Lutzen (1997), les postures éthiques s'inscrivent dans des activités interpersonnelles et dans des contextes spécifiques. Dès lors, on ne peut compter sur l'idée d'universalisme au travers l'éthique. De fait, une posture éthique dans l'accompagnement, nous disent Simondi et Perrenoud (2011), se base sur deux aspects, deux niveaux de responsabilité : soit ce que l'on fait en fonction du mandat qui nous est attribué et ce que l'on vise comme objectif. Dans le premier cas, notre regard est tourné vers ce que notre institution, notre employeur, notre code de déontologie attendent de nous, alors que dans le deuxième cas notre attention se porte sur le client et l'action que l'on veut mener à bien. Ces deux niveaux peuvent être complémentaires, mais ils entrent aussi bien souvent en contradiction. Par exemple, le mandat attribué à un travailleur social pourrait être de donner le meilleur service possible aux usagers dans un temps donné avec les ressources qui sont mises à sa disposition, ceci afin d'éviter d'augmenter les coûts inutilement et de faire profiter des services une clientèle élargie. Mais, l'intervention éthique tournée vers l'usager pourrait nécessiter un accompagnement plus long et faire appel à des ressources externes coûteuses, ce qui à terme permettrait de répondre au besoin réel de cet usager mais affecterait les services offerts à d'autres usagers. Le travailleur social serait alors confronté à un réel dilemme.

2. « L'accommodement raisonnable est un moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur le handicap, la religion, l'âge ou tout autre `http://www.cdpdj.qc.ca/fr/pages/lexique.aspx\#motifs-interdits` motif interdit par la Charte *[des droits et libertés]*. » (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, s.d.)

Par ailleurs, dans certains pays, nous dit Lutzen (1997), l'éthique et la morale sont étroitement liées à l'obligation de suivre une certaine idéologie politique. Par exemple, depuis quelques années en France, affirment Bouquet et Jaeger (2011), les dispositifs législatifs qui balisent de manière de plus en plus restrictive l'entrée en territoire français des migrants entrent en contradiction avec la mission d'accompagnement des travailleurs sociaux qui sont pris en étau entre leurs valeurs professionnelles (aider, soutenir, informer, etc.) qu'ils appliquent à tous, même aux illégaux, et leur mandat en tant qu'agents de l'État (travailler à maîtriser le flux migratoire) qui en fait des partenaires aux services policiers.

3.1 La différence entre moral et éthique

La morale porte sur ce que nous devons faire individuellement et collectivement pour être dans le bien. Elle s'appuie sur des valeurs, règles, normes intériorisées par l'individu pour déterminer quel est ce bien en question. La morale s'applique à réguler l'agir des personnes en société. De ce fait, les valeurs morales sont particulières à chaque culture. Cela revient à dire que la morale, ce qui est jugé acceptable, varie d'une culture à une autre. La valeur nous confronte à ce qui a de l'importance, à ce qui a du prix et à ce qui nous motive, voire à ce qui nous mobilise comme être humain, comme professionnel. Or, les valeurs morales influencent entre autres les croyances en lien avec la santé et la maladie aussi bien que les soins à procurer. On ne peut donc pas les mettre de côté quand vient le temps de procurer une assistance sociale ou des soins. En effet, en plus de répondre aux besoins des patients ou des usagers dans un certain contexte moral, par exemple québécois, pour lequel elle a été formée, le travailleur social doit aussi tenir compte des valeurs et croyances du patient ou de l'usager pour être capable d'offrir des services, un accompagnement, qui répondent au cadre moral de ces dits patients et usagers.

Si la morale fait le choix des valeurs, l'éthique questionne le sens de ces valeurs. Pourquoi devons faire cela ainsi ? Par conséquent, le discours éthique prend place dans un contexte précis et dans le dialogue avec Autrui. C'est bien parce qu'Autrui nous confronte par des manières de faire ou de penser différentes que nous réfléchissons sur le caractère éthique de telle ou telle action, telle ou telle affirmation. Dans ce sens, la réflexion éthique impose une réflexion sur soi, tout autant que sur les Autres ou la société.

Dans toutes délibérations, les travailleurs sociaux auront à se préoccuper des personnes, mais aussi de l'environnement (familles, communautés, emploi, etc.) et donc des conditions de vie dans lesquelles ces personnes évoluent. Il est alors difficile pour les professionnels d'isoler les enjeux éthiques individuels des enjeux communautaires et vice-versa. C'est pourquoi, le bien-être de l'individu et le bien-être de tous sont indissociables. Mais dans un contexte pluriethnique et donc interculturel, comment s'assurer que le bien-être des uns ne se fasse pas au détriment des autres ? Peut-être en remettant en question les valeurs et les idéologies à l'œuvre dans l'intervention...

4 L'approche interculturelle est-elle la solution ?

Cohen-Émerique (2015) voit dans l'approche interculturelle une interaction entre deux porteurs de culture (uniques par leur trajectoire, sexe, âge, etc.) où chacun reconnait la différence de l'autre. Dans ce modèle, l'intervenant doit donc reconnaître ses propres *a priori* culturels (par la décentration) afin de réaliser une écoute active de sa clientèle et identifier son système de références. Ce travail favorise ensuite la négociation d'une intervention qui fait sens pour les deux acteurs en présence. Le modèle proposé par Cohen-Émerique (*Ibid.*) vise ainsi à évacuer le rapport de pouvoir présent dans l'intervention en fonction des statuts professionnel-client, natifs-immigrants, développé-sous-développé, etc. grâce au va-et-vient entre les cultures et la convergence qui en découle.

4.1 Quelle lecture de l'Autre cela implique-t-il ?

Depuis une vingtaine d'années, au Québec, l'intervention interculturelle est mise de l'avant pour intervenir dans des contextes culturellement différents, bien que ce soit une approche fort utile, elle est toutefois également questionnable au plan éthique parce qu'elle s'adresse spécifiquement à une clientèle venue d'ailleurs (immigrante) comme si cette dernière était si différente qu'elle nécessite une intervention spécifique. Nous avons abordé cet aspect dans un texte publié dans le tome précédent à cet ouvrage-ci (Lenoir, 2014, p. 145). Nous écrivions à l'époque :

> *Conséquemment, le fait de destiner l'intervention interculturelle systématiquement pour une intervention auprès d'immigrants pourrait être considéré comme une discrimination inconsciente et involontaire de la part des intervenants puisque cela contribue à construire l'Autre comme radicalement différent ; si différent qu'une intervention particulière doit lui être consacrée. Dès lors, sont niées les similitudes (notamment en termes de valeurs communes ou de compréhension du monde) pour axer sur les différences dites « culturelles ». Celles-ci prennent alors toute la place dans l'interaction, induisent plus ou moins inconsciemment une homogénéisation des individus en fonction de leur région d'origine (exemple : une femme tamoule serait perçue* a priori *comme étant peu scolarisée, possédant un statut de parrainée, pauvre, d'origine rurale et limitée dans son réseau social au Québec, alors qu'elle pourrait tout aussi bien être très scolarisée, posséder un statut d'immigrante indépendante, être à l'aise financièrement et être d'origine citadine) et limitent celle-ci malgré la bonne volonté des parties.*

L'orientation interculturelle qui guide l'intervention renvoie donc à une certaine vision du monde. Au Québec, comme ailleurs en Occident, l'intervention interculturelle s'attarde à un seul aspect de l'identité des gens, celle qui concerne leur appartenance ethnique (incluant la culture et la religion). Elle limite ainsi involontairement, dans l'esprit des intervenants qui l'appliquent, la possibilité de trouver des similitudes fondées sur d'autres appartenances (exemple : professionnelle, de genre, de classe, etc.). De plus, les intervenants tendent aussi à utiliser cette approche avec l'idée implicite d'un certain statisme de cette appartenance. Pour plusieurs, un individu provenant

d'une certaine région est semblable à ses compatriotes dans ses valeurs, ses manières de faire, de voir le monde. Or, l'identité est un processus dynamique (les gens changent) et, White et ses collègues (2015), de même qu'Abdallah-Pretceille (1997), le mentionnent, les éléments relatifs à la culture (incluant l'ethnicité et la religion) ne sont pas toujours déterminant dans les interactions en contexte pluriethnique. De fait, la relation Ego – Nous et l'Autre – les Autres induit obligatoirement une comparaison sociale que les acteurs utilisent pour se désigner eux-mêmes ou, pour désigner les autres, selon les situations sociales rencontrées (parent, enfant, homme ou femme, travailleur, pauvre, etc.) (Meintel et Peressini, 1993). De plus, chacune de ces appartenances, réactivée en fonction d'une interaction donnée, possède un contenu, composé d'un ensemble de propriétés (connaissances, croyances, valeurs, traditions, normes), défini de manière plus ou moins précise, qu'on rattache à notre situation ou aux gens désignés par les catégories employées.

Pourtant à la base, l'approche interculturelle, telle que définit par Cohen-Émerique (2011), part de l'idée que la tolérance et le respect à l'égard des individus et des groupes de cultures différentes ne peuvent exister que par une meilleure connaissance mutuelle. Pour cela il ne suffit pas de reconnaître les minorités, il faut créer des espaces de rencontre, de dialogue, de négociation qui rendront possible le respect et la reconnaissance d'individus ou de groupes porteurs d'héritages différents, conditions qui favoriseront l'émergence de « représentations co-construites » (Pagé, 1991), c'est-à-dire des conceptions, des valeurs et des pratiques partagées par tous, produits d'une expérience de vie commune. L'interculturel implique en conséquence que le mode de pensée occidental n'est pas le modèle culturel supérieur et qu'il ne peut que s'enrichir de la diversité. Le groupe dominant doit accepter de ne plus être le seul à organiser la vie sociale et que d'autres modes de vie sont possibles et légitimes à ses côtés, sans toutefois menacer l'identité nationale.

Néanmoins, l'intervention interculturelle, bien qu'elle soit fort utile pour la compréhension de l'Autre s'inscrit dans une perspective illusoire d'harmonie et de générosité. En effet, tel que le mentionnait déjà Camilleri en 1988, la production de l'identité est étroitement associée à la construction du rapport social : « enfermer un groupe (les étrangers, les femmes, etc.) dans une identité transformée en substance, en nature, c'est chercher à construire et immobiliser ce rapport en faveur de ceux à qui il profite » (p. 38).

L'immigration est un phénomène incontournable de nos sociétés. Ne pouvant le nier, les gouvernements tiennent aujourd'hui un discours officiel sur la diversité. Parce que celle-ci est considérée officieusement comme étant potentiellement une menace pour la cohésion sociale ainsi que pour la paix et la sécurité sur leur territoire, elle est présentée officiellement à la population comme un enrichissement pour la société locale et comme une nécessité pour la prospérité. Dès lors, apparaît aussi le discours sur la nécessité d'apprendre à vivre ensemble. Ainsi, au-delà de la tolérance, les pays récepteurs d'immigrants poursuivent un objectif précis celui de l'intégration de ces immigrants. Or, White et ses collègues (2014) le précisent, « Toutes les sociétés sont plurielles, mais les sociétés ne vivent pas toutes la pluralité de la même façon ou aux Mes (sic) degrés à travers le temps » (p. 4).

Au Québec, la question de l'intégration, et donc de l'interculturel, est étroitement liée aux événements historiques qui ont façonné la société. Nous ne reviendrons pas sur cet aspect, développé au chapitre 1 de ce livre (voir le texte de Lenoir, Y. et Lenoir A. *L'interculturalité au Québec : Quelle pensée réflexive/critique en éducation ?*).Mentionnons toutefois, qu'au Québec, depuis 1993, les immigrants sont sélectionnés en fonction de critères précis tels que la jeunesse, le statut marital, la connaissance du français et le diplôme d'études, critères permettant de déterminer leur employabilité. C'est de la main d'œuvre que l'on fait venir pour combler les besoins du pays en termes démographiques et afin d'accroître sa prospérité et sa compétitivité au plan international. C'est une vision utilitariste qui est ici à l'œuvre. Cependant, les nouveaux arrivants rencontrent un taux de chômage extrêmement élevé qui s'amoindrit quelque peu avec les années (il semble que cela prenne environ 10 à 15 ans avant qu'un immigrant ait un niveau de vie comparable à un natif qui possède les mêmes caractéristiques). Il s'agit donc d'une population souvent pauvre et marginalisée. Il y a donc un potentiel de conflit social fort. Les travailleurs sociaux qui œuvrent auprès de cette population sont, ne l'oublions pas, des agents de l'État. Ayant comme mandat de normaliser, de favoriser l'inclusion des exclus, des défavorisés, des marginalisés, des déviants, etc., on peut aussi penser qu'au travers l'intervention interculturelle, il y a donc une visée d'intégration à la société québécoise [3].

Néanmoins, les travailleurs sociaux ne sont pas nécessairement conscients de leur rôle d'agent de l'État et de normalisateur. Et, lorsqu'ils s'en rendent compte, cela peut entrer en conflit avec leurs valeurs personnelles qui les ont fait choisir cette profession (empathie, volonté d'aider, recherche d'une justice sociale). En même temps, l'intervention en contexte interculturel est aussi une source de défis à la fois en ce qui concerne l'accompagnement (on note ici trois principales catégories non exhaustives et non exclusives : les barrières à la communication, les barrières culturelles, les contraintes institutionnelles), qu'en ce qui touche la représentation que ce font ces intervenants de leurs compétences professionnelles (remises en question lors d'interventions jugées non adéquates par eux-mêmes ou par les usagers) ou de leur représentation du monde (les chocs culturels et les incompréhensions peuvent induire une réduction de la tolérance ou de l'empathie).

Ces trois aspects constituent des enjeux éthiques importants pour l'intervention. Premièrement parce qu'ils impliquent une remise en question de la qualité de l'intervention offerte et de ce fait, questionnent l'égalité de tous les usagers à recevoir des services qui répondent à leurs besoins dans le respect de leurs différences. Deuxièmement, parce qu'ils interrogent le rapport à Soi et à l'Autre dans l'intervention. Troisièmement, parce qu'ils mettent en lumière la difficulté des interactions en contexte interculturel (fondées sur le volontariat, la bonne foi et l'ouverture à l'autre de toutes les parties).

3. De fait, soulignent Saillant et ses collègues (2017), les leaders et intervenants des organismes communautaires en immigration qu'ils ont rencontrés à Montréal et interrogés sur l'interculturel portent leur réflexion surtout sur la place de la société québécoise dans l'ensemble national et nord-américain et sur celle de l'immigration dans le projet national québécois ; ce qui les amènent à réfléchir sur la question de l'intégration des immigrants.

5 En conclusion : la notion de reconnaissance comme piste de solution ?

Il semble que la notion d'individu soit étroitement liée à la modernité et à la démocratie telle que nous la connaissons en Occident. Effectivement, cette notion a émergé au cours des XIV^{e} et XV^{e} siècles en lien avec une vision émancipatrice de l'être humain (vu désormais comme libre et responsable) et s'est développée jusqu'à nos jours. La notion d'individu a fait émerger d'autres notions telles que l'égalité des chances, la méritocratie, la justice sociale pour exemple (Vinciguerra, 2015). L'importance de cette notion s'est concrétisée par la Déclaration universelle des droits de l'homme en 1948 et, à plusieurs endroits dans le monde, par l'adoption de chartes de droits et libertés. Les luttes pour la reconnaissance identitaire qui en ont découlé ont entrainé la production de nouvelles valeurs (importance de la reconnaissance des particularités de genre, de religion, d'orientation sexuelle, etc. ; tolérance à la diversité, etc.) et de nouvelles normes (prohibition de toute discrimination, adaptation des services dans le respect de différences limitatives, etc.) qui teintent les relations actuelles de nos sociétés et les complexifient. Parce qu'elles opposent divers groupes se réclamant d'appartenances différentes et aux intérêts parfois opposés (homosexuels et hétérosexuels, citoyens dits de souche et immigrants, etc.), elles induisent des enjeux politiques et sociaux, mais aussi éthiques.

Pour le moment, au Québec, la gestion de ces revendications, associée à l'obligation d'intégrer les personnes nées à l'étranger dans le respect des lois québécoises et/ou canadiennes sous peine de voir exploser la cohésion sociale, de même qu'à la nécessité d'offrir des services adéquats de qualité à tous les usagers afin de réduire à moyen et long terme les coûts associés à des interventions de crise, s'appuie sur l'approche interculturelle et l'obligation d'accommodement raisonnable. À ce sujet, plusieurs citoyens perçoivent ces ajustements comme menaçants l'identité québécoise. Se sentant impuissants à se faire entendre individuellement, certains rejoignent des groupes de pression nationalistes (exemple : la Meute [4], la Société St-Jean-Baptiste de Montréal [5], etc.). De plus, d'autres citoyens se sentent lésés dans leurs droits individuels du fait que si on insiste de plus en plus au plan politique, social et dans l'intervention sur l'acceptation de la différence ethnoculturelle, on tend toujours à homogénéiser les personnes nées au Québec et de ce fait, si les services tiennent compte de leur singularité au plan de l'autonomie physique ou mentale par exemple, ils ne tiennent pas compte de leurs particularités en termes de trajectoire, de culture (de classe, d'origine rurale ou urbaine, etc.) et de perceptions de l'intervention. Or, comme Fraser (2011) le mentionne, cela constitue un déni de reconnaissance. Ainsi donc, l'approche interculturelle, si limitée à l'intervention auprès de personnes issues de l'immigration, peut constituer une manière de reproduite l'injustice sociale.

Honneth (2002, 2004) affirme que le besoin de reconnaissance renvoie à une attente fondamentale de l'être humain et que la nature humaine est inter subjectivement et socialement constituée. De ce fait, les attentes envers la reconnaissance d'Égo envers

4. Il s'agit d'un groupe dont la position politique des membres va du questionnement face à l'immigration au radicalisme anti-immigration.

5. Ce regroupement vise à défendre la langue française au Québec et promeut un nationalisme québécois.

autrui sont étroitement liées au processus de socialisation (Renault, s.d). Ces attentes incluent donc une forte dimension normative intégrée par les sujets (la socialisation morale). Conséquemment, ajoute Honneth (2004), l'individualité se développe à la fois en lien avec une conscience de sa singularité et à la fois en lien avec l'intériorisation de réactions adéquates et socialement standardisées, bref comme membre d'une collectivité. De ce fait, l'intégration sociale se joue au travers des formes réglées de reconnaissance pour une société donnée (*Ibid.*). Trois sphères institutionnalisées forment la structure de la reconnaissance : premièrement le principe de l'amour qui renvoie aux rapports affectifs dans la sphère de l'intime (amitié, amour, famille) grâce auxquels se développe la confiance en soi et l'intégrité physique ; deuxièmement, le principe de l'égalité dans la sphère juridique qui désigne une égalité de traitement, l'accès aux mêmes droits pour tous, grâce auxquels se développe le respect de soi et l'intégrité sociale ; troisièmement, le principe de la participation dans la vie publique ou de la solidarité dans la sphère de la collectivité (espace social, professionnel, politique, etc.) qui désigne le sentiment d'utilité intégré par chacun à travers le regard d'autrui grâce à sa contribution personnelle, sentiment qui permet de développer l'estime de soi et la notion de dignité (Halpern, 2006 ; Honneth, 2002, 2004). Ces trois principes, selon Honneth, déterminent les attentes de reconnaissance de tout un chacun. De plus, lorsque ces attentes sont comblées dans chacune de ces trois sphères, on peut alors parler, affirme Honneth (2002, 2004), de justice sociale. À l'inverse, une absence de reconnaissance dans l'une ou l'autre de ces sphères correspond à une expérience d'injustice ou de mépris. La lutte pour la reconnaissance, selon Honneth, est donc une lutte pour contrer cette injustice.

Nous appuyant sur cette définition de la notion de reconnaissance, nous sommes intimement persuadée, à l'instar d'Abdallah-Pretceille (1997), que l'interculturel désigne toutes formes d'altérité et que conséquemment, la rencontre de l'Autre est d'abord une expérience humaine qui s'appuie à la fois sur la reconnaissance de son universalité (c'est un être humain comme moi, il vit des situations heureuses ou difficiles similaires à celles que je peux vivre, il ressent des émotions semblables aux miennes) et de sa singularité (ses expériences, sa trajectoire, l'enculturation qu'il a vécus font qu'il ne perçoit pas nécessairement les situations dans lesquelles il se trouve de la même manière que moi). Dès lors, toute interaction doit se penser dans la réciprocité.

Fraser (2004) propose une condition préliminaire pour la réalisation de cette réciprocité : la parité de participation (comme pivot normatif) et une condition additionnelle, soit la condition objective de la parité de participation (ou la distribution des ressources matérielles de manière à ce que toutes les personnes aient une indépendance ainsi que la possibilité réelle de s'exprimer). Elle ajoute qu'une condition intersubjective doit aussi être remplie, soit :

> *[Elle] suppose que les modèles institutionnalisés d'interprétation et d'évaluation expriment un égal respect pour tous les participants et assurent l'égalité des chances dans la recherche de l'estime sociale. Cette condition bannit les modèles culturels qui déprécient systématiquement certaines catégories de personnes et les qualités qui leur sont associées. Sont donc bannis les modèles institutionnalisés de valeurs qui dénient à certaines*

> *personnes le statut de partenaires à part entière dans l'interaction sociale, que ce soit en leur attribuant une différence excessive par rapport aux autres ou en ne reconnaissant pas leurs caractères distinctifs* (p. 50).

En situation interculturelle, on peut donc peut-être se sortir de l'impasse dans lesquelles nous placent les perspectives de type égalitaire ou équitable en revenant au fondement même de ce que préconise l'approche interculturelle : la rencontre entre deux porteurs de culture, quelle que soit cette culture (de génération, de classe, d'éducation, etc.). Une telle perspective permettrait d'intervenir auprès d'un Autre (quel qu'il soit) sans l'enfermer dans sa différence. De même, parce que cette intervention respecte la singularité de l'Autre tout en reconnaissant son universalité, on contournerait les contestations de la population dite « d'accueil » quant aux accommodements accordés aux citoyens issus de l'immigration. Enfin, avec une telle approche, les travailleurs sociaux dépasseraient aussi le sentiment d'incompétence qui parfois les habite lorsqu'ils interviennent auprès d'un Autre perçu comme différent. En revenant à l'essentiel, soit l'acceptation de l'universalité de l'être humain et donc de ses expériences et émotions, tout en reconnaissant sa trajectoire différente et donc sa singularité quant aux perceptions à l'égard de ce qu'il vit, l'adaptation des services, de l'intervention, serait plus respectueuse de tous les usagers et induirait une véritable justice sociale.

Références bibliographiques

Abdallah-Pretceille, Martine (1997), « Pour une éducation à l'altérité », *Revue des sciences de l'éducation,* 23 (1), 123-132. https ://id.erudit.org/iderudit/031907ar

Assemblée Nationale du Québec, *Projet de loi 21 : Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* Gouvernement du Québec, Québec, 2009. http ://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-21-39-1.html

Beauvolsk, Michel-André (2001), « Le travail social auprès des familles », *Reflets*, 7 (2), 92–103. https://doi.org/10.7202/026357ar

Bouquet, Brigitte ; Jaeger, Marcel (2011), « Tensions entre mise en œuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social », *Hommes et migrations* 1290, 10-21. http://hommesmigrations.revues.org/729

Camilleri, Carmel (1988), « Changements culturels, problèmes de socialisation et construction de l'identité », *Annales de Vaucresson,* 28 (1), 35-48.

Cohen-Émerique, Margalit (1980), « Éléments de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle », *Annales de Vaucresson,* (17), 116-139.

Cohen-Émerique, Margalit (1984), « Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux. Formation par la méthode des incidents critiques », *Cahiers de Sociologie économique et culturelle (Ethnopsychologie)* (2), Décembre, 183-218.

Cohen-Émerique, Margalit (1986), « La formation des praticiens en situations interculturelles. Le choc culturel : méthode de formation et outil de recherche – approfondissement », *Actes du Colloque : l'Interculturel en Education et Sciences Humaines*, Publications de l'Université de Toulouse Le Mirail, Toulouse (279-294).

Cohen-Émerique, Margalit (1987), « Réflexions sur la formation des praticiens, dans le champ interculturel », *Revue les Amis de Sèvres* (Centre International d'Etudes Pédagogiques de Sèvres), 125, 96-102.

Cohen-Émerique, Margalit (2011), *« L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants »*, *Alterstices,* 1 (1). http//*www.alterstice*.org/

Cohen-Émerique, Margalit, *Pour une approche interculturelle en travail social -Théories et Pratiques.* Les Presses de l'EHESP, Rennes, 2015.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (s.d.). *L'obligation d'accommodement raisonnable*. CDPDJ, Montréal.

Dictionnaire d'économie et de sciences sociales (2019), *Justice sociale*. http://preparer-le-bac-es.ovh/ses/dictionnaires/economie\emph{sociologie}science*politique/dicoses/index.php?idmot=183

Fraser, Nancy (2004), « Justice sociale, redistribution et reconnaissance », *Revue du MAUSS*, 1 (23), p. 152-164.

https://journals.openedition.org/lectures/4911 Fraser, Nancy, *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*. La Découverte, Paris, 2011.

Gouvernement du Québec, *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux* Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, 2018a, https://www.google.com/url?sa=t\&rct=j\&q=\&esrc=s\&source=Web\&cd=1\&ved=2ahUKEwiys_WzkcPgAhXGt1kKHV5RAagQFjAAegQIChAC\&url=http\%3A\%2F\%2Fpublications.msss.gouv.qc.ca\%2Fmsss\%2Ffichiers\%2F2018\%2F18-727-01W.pdf\&usg=AOvVaw2PVQPE9z3Hqaf-G3XQOC6Z_publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-727-01W.pdf

Gouvernement du Québec, *Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec – 4^{e} trimestre et l'année 2017*. Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Québec, 2018*b*, http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/recherches-statistiques/stats-immigration-recente.html

Granger, Serge ; Bates, Karine ; Boisvert, Mathieu ; Jaffrelot, Christophe, *L'Inde et ses avatars*. Les Presses de l'Université de Montréal, Montréal, 2013.

Honneth, Axel (2002), « Reconnaissance et justice », *Passant*, 38. http://www.passant-ordinaire.com/revue/38-349.asp

Honneth, Axel (2004), « La théorie de la reconnaissance : une esquisse », *La découverte*. Revue du MAUSS, 23, 133-136. www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-1-page-133.htm

LégisQuébec, *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. Publications Québec, Québec, 2018, http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/C-26,\%20r.\%20286/

Leimdorfer, François ; Marie, Alain, *L'Afrique des citadins. Sociétés civiles en chantier (Abidjan, Dakar)*. Pris, Karthala, Paris, 2003.

Lenoir, Annick (2014), « L'intervention interculturelle promotrice d'une idéologie ? » *in* Alaoui, Driss ; Lenoir, Annick (dirs.) *L'interculturel, un outil de reconnaissance de la diversité culturelle,* Groupéditions, Longueuil (129-152).

Meintel, Deirdre ; Peressini, Mauro (1993), « Identité familiale et identité individuelle chez des immigrantes italiennes âgées : réflexions à partir de deux recherches », *Culture*, 13 (2), 17-33.

Office des professions du Québec, *Le projet de loi 21. Des compétences professionnelles partagées en santé mentale et en relations humaines : la personne au premier plan. Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines. Guide explicatif*. Office des professions du Québec, Québec, 2013, https://www.opq.gouv.qc.ca/santementalerelationshumaines/domaine-de-la-sante-mentale-et-des-relations-humaines-projet-de-loi-21/guide-explicatif

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, *Activités professionnelles réservées*. OTSTCFQ, Montréal, 2018, https://beta.otstcfq.org/public/nos-professions/activites-professionnelles-reservees

Renault, Emmanuel (s.d.), *Philosophie de la reconnaissance et sociologie de l'injustice*. http://www.unifr.ch/dss-dgw/dea/TexteERenault.pdf

Saillant, Francine ; Lévy, Joseph J ; Ramirez-Villagra, Alfredo (2017), « Perspectives interculturelles, droits et reconnaissance à Montréal », *Anthropologie et sociétés*, 41 (3), 155-179. https://www.erudit.org/fr/revues/as/2017-v41-n3-as03388/1043046ar/

Simondi, Évelyne ; Perrenoud, Béatrice (2011), « Savoirs et éthique dans l'accompagnement », *Recherche et formation*, 66, 79-92. https://journals.openedition.org/rechercheformation/1121\#tocto2n2

Vinciguerra, Lorenzo (2015), « Les origines philosophiques de la notion d'individu à l'âge classique. Philosophie, théologie, anthropologie (II) », *Annuaire de l'EHESS. Comptes rendus des cours et conférences*. https://journals.openedition.org/annuaire-ehess/22104

White, Bob ; Gratton, Danielle ; Rocher, François, *Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel*. Mémoire présenté à la Commission des relations avec les citoyens le 6 février 2015 au sujet du texte « Vers

une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion », 2015, http://Webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:P9eeFc6PX\csJ:www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx\%3FMediaId\%3DANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique98439\%26process\%3DDefault\%26token\%3DZyMoxNwUn8ikQ\%2BTRKYwPCjWrKwg\%2BvIv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz+\&cd=6\&hl=fr\&ct=clnk\&gl=ca\&client=firefox-b-d