



Pistes d'action pour des pratiques inclusives auprès de personnes issues de l'immigration

Rédigé pour les partenaires de la région de Longueuil
par Marie-Claire Rufagari, Marie-Jeanne Blain, et la collaboration de Caroline Lester
1^{er} février 2017

Introduction

Ce compte-rendu vise à faire ressortir certaines pistes qui pourraient être explorées ou approfondies par les acteurs du milieu de Longueuil. Ces réflexions émergent suite aux activités et expériences menées par l'équipe du SEIIM avec – et auprès – des partenaires de la région de Longueuil (comité d'orientation, piloté par Isabelle Pépin, CDC Agglomération de Longueuil).

Il est à noter que ces pistes ne sont pas exhaustives, mais visent à mettre en relief des avenues prometteuses pour des pratiques inclusives auprès des personnes immigrantes, chacun des milieux étant plus à même d'identifier concrètement des mesures et actions effectives. En effet, aucune boîte à outils n'est possible dans le cadre de situations complexes, spécialement en lien avec des populations issues de l'immigration. En ce sens, le dynamisme des milieux et la mise sur pied de plans d'action concertés sont centraux pour assurer une vision, une opérationnalisation, une mise sur pied d'actions concrètes et permettre leur pérennité.

Rappelons les objectifs des activités des activités du Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal (SEIIM) :

- Développer une meilleure compréhension des enjeux liés à la diversité culturelle et aux réalités des familles réfugiées et immigrantes en contexte de vulnérabilité.
- Acquérir des connaissances et des habiletés en relations interculturelles.
- Développer ou consolider des partenariats autour de pratiques adaptées en contexte de vulnérabilité et d'interculturalité.

Des axes de changements et des suites

Pour atteindre ces objectifs, à partir des besoins exprimés par les acteurs locaux, les partenaires au projet s'entendent sur des axes de changement pour les organismes ou les communautés locales et sur des modalités d'accompagnement par le SEIIM.

Trois axes de changement avaient été identifiés avec les partenaires de la région Longueuil :

- L'adaptation des pratiques communautaires aux enjeux de la diversité;
- Une plus grande prise en compte de la diversité culturelle dans la gouvernance des organismes ;
- La mise en place des conditions favorisant le développement de communautés locales plus inclusives à l'égard des personnes issues de l'immigration (capacité des communautés locales à travailler ensemble autour des questions interculturelles; documentation et partage de pratiques porteuses, implication citoyenne, etc.).

Concrètement, à l'issue du projet, les partenaires ont identifié ces suites souhaitées :

- Poursuite des formations et supervisions d'études de cas pour consolider l'intervention interculturelle, réunissant des acteurs de différents secteurs d'intervention
- Accompagnement pour mettre en place une structure de réseautage et d'apprentissage collectif pour les intervenantes : exploration de différents modèles (communauté de pratique, groupe de codéveloppement, etc.) et mettre sur pied le modèle qui répond le mieux aux besoins du milieu.

De façon globale, le SEIIM identifie ces **pistes d'action** qui pourraient favorablement être poursuivies par les acteurs du milieu de Longueuil :

1. Mieux cerner les réalités des personnes issues de l'immigration
2. Mieux cerner les défis qu'engendre leur processus d'adaptation et d'intégration
3. Mieux cerner les défis des différents intervenants impliqués auprès d'eux
4. Comprendre ce qui est commun avec les populations vulnérables en général et les familles réfugiées et immigrantes
5. Affiner les outils d'évaluation en tenant compte des paramètres liés à la migration et au déracinement
6. Connaître les différentes ressources impliquées auprès de ces personnes

7. Cerner en quoi sont-elles complémentaires ?
8. Cerner les forces et les limites de chaque milieu en lien avec les défis rencontrés
9. Être au fait des conditions pour adapter les pratiques et les différents niveaux des responsabilités
10. Documenter les pratiques porteuses: consolider celles qui existent et développer celles qui manquent
11. Créer des espaces de réflexion, d'échanges et d'actions : le facteur temps étant ici nécessaire pour initier et consolider le rôle de facilitateur
12. Impliquer les personnes concernées, les intervenants et les gestionnaires

Les moyens pris afin d'atteindre ces différents objectifs de changements s'opèrent à différents niveaux (connaissances des intervenants et gestionnaires, collaborations entre organismes, concertations entre partenaires du milieu et auprès d'instances décisionnelles, etc.), l'étape de la concertation apparaît centrale.

Des **types d'activités** pouvant être réalisées afin de répondre à ces objectifs pourraient par exemple être (plusieurs de ces exemples sont tirés de la journée de réflexion du 1^{er} septembre 2016 « Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration » (voir les Actes de l'activité ainsi que la compilation de l'évaluation de la journée par les participants, pour plus de détails).

- Créer des comités de réseautage (afin de favoriser la concertation, la collaboration et l'entraide entre les acteurs du milieu impliqués). Ces comités de réseautage pourraient également documenter et restituer des pratiques porteuses auprès des partenaires du milieu
- Mettre sur pied d'autres activités 'citoyennes' (pour la sensibilisation)
- Poursuivre des formations sur les questions liées à l'immigration pour les intervenants et gestionnaires
- Documenter les besoins en interprétariat et mettre sur pied ou bonifier les ressources d'interprétariat pour les intervenants œuvrant dans différents milieux
- Faire connaître les services et les ressources du territoire
- Adapter les documents d'information ou de correspondance s'adressant aux personnes immigrantes
- S'inspirer des ICSI (intervenant scolaire et professionnel) pour leur implantation dans davantage de milieux
- Créer des groupes de codéveloppement (afin par ex. de réfléchir sur les outils diagnostics, l'accompagnement auprès des familles ayant vécu des chocs post-traumatiques, etc.)

- Promouvoir et consolider le jumelage interculturel
- Projets de mentorats (entre intervenants par ex., ou mentorat professionnel pour personnes immigrantes, etc.)
- Offrir des services de transport adaptés pour les familles vivant des enjeux en lien avec la mobilité (pour l'accès aux ressources de soutien)
- Etc.

Afin de mettre sur pied une série d'activités précises, il serait opportun d'élaborer un plan d'action concerté (par ex. triennal), afin d'identifier les étapes et les activités à mettre en place, par étape. Ceci pourrait être réalisé via une Table de concertation régionale par ex., appuyée par différents comités exécutifs. En outre, le rôle de personnes facilitatrices est central, afin de maximiser l'appropriation des contenus, l'opérationnalisation des objectifs et le leadership. Aussi, la valorisation des acteurs locaux, leur reconnaissance, la prise en compte de leur complémentarité, avec au centre, les besoins des personnes concernées (en l'occurrence les personnes issues de l'immigration) pourraient orienter favorablement les objectifs et la sélection d'actions à mettre en œuvre.

En guise de conclusion

L'adaptation des pratiques favorise l'accès aux services non seulement pour les personnes immigrantes en contexte de vulnérabilité, mais aussi **pour l'ensemble de la collectivité**. Avec le développement des connaissances concernant l'immigration et d'habiletés d'intervention interculturelle, de même que la concertation de leurs ressources et la collaboration en complémentarité, les regroupements et organismes se dotent progressivement des moyens de travailler collectivement pour **l'accessibilité des ressources et la pleine participation** des résidents de leurs milieux.

De plus en plus de milieux accompagnés se sentent interpellés par ces questions, et expriment un intérêt à recevoir des **suites à leur accompagnement pour la mise en pratique, le développement continu et la consolidation de leurs acquis**. Parmi ces suites, on compte des formations multisectorielles et supervisions autour d'études de cas complexes abordant des enjeux spécifiques touchant aux personnes immigrantes et réfugiées, notamment: le logement, la santé mentale, les relations intergénérationnelles et enjeux spécifiques aux jeunes et aux aînés, l'accueil des réfugiés syriens, le trauma chez les réfugiés, et la sexualité en contexte interculturel.

D'autres accompagnements sont demandés pour développer ou consolider les collaborations et partenariats entre les acteurs du milieu, par exemple par le biais d'espaces de rencontre et d'échange, ainsi que l'identification et la formation de facilitateurs et de médiateurs interculturels. Plusieurs milieux sont aussi intéressés par des solutions innovantes comme l'établissement de **communautés de pratiques, ou de groupes de codéveloppement**, deux modèles de collaboration par ailleurs complémentaires. Les premières visent la collaboration et l'échange concernant des thématiques larges et la documentation des pratiques porteuses pour y répondre; les seconds réunissent des collaborateurs autour de problématiques spécifiques pour s'appuyer mutuellement dans leur résolution.

L'établissement de tels groupes a été très bénéfique dans d'autres milieux accompagnés par le SEIM dans le cadre d'autres projets. La **mobilisation de ces expertises expérientielles**, déjà initiée dans le cadre de la journée de réflexion à Longueuil, serait très utile pour soutenir les efforts et ambitions des milieux désirant suivre leurs exemples.

Certains milieux identifient aussi un besoin d'accompagnement dans **l'identification des obstacles structurels, la recherche de solutions correspondantes, et dans la pérennisation de leurs pratiques**. L'inclusion et la mobilisation de **gestionnaires** dans des initiatives d'adaptation des pratiques sont d'importantes pistes en ce sens. Ces derniers peuvent offrir le soutien organisationnel adéquat et la reconnaissance des « **pratiques silencieuses** » bénéfiques pour les personnes immigrantes et réfugiées, mais pouvant être difficiles à porter à plus long terme par des individus.

Enfin, notons qu'il faut du **temps et de l'expérience continue pour intégrer l'approche interculturelle** dans les interventions et parvenir à adapter les pratiques d'un milieu. Ce facteur reste sous-estimé par les intervenants et gestionnaires désireux d'adapter leurs pratiques aux enjeux interculturels, et le SEIM devra travailler à continuer de soutenir les milieux traversant des défis reliés. Certaines pistes à cet effet concernent le soutien à la **valorisation des avancées et réussites**, notamment celles se mesurant davantage qualitativement que quantitativement, le développement de **réseaux solides de collaboration**, et comme mentionné l'inclusion d'un nombre croissant de **gestionnaires** à ces réseaux, pour leur donner les moyens de leurs ambitions.