

LES ENJEUX ÉTHIQUES DANS L'INTERVENTION SOCIALE EN CONTEXTE INTERCULTUREL

Par Annick Lenoir, Sara Delisle et Javorka Zivanovic,
Université de Sherbrooke

Ce projet a été financé par l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, de même que par les fonds départementaux de la chercheuse principale.

Avant-propos

Voici une synthèse issue d'une recherche-action réalisée en Estrie, à l'initiative du Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC). Le projet visait à mieux comprendre les enjeux éthiques rencontrés par les intervenant(e)s œuvrant auprès de personnes immigrantes dans des contextes de vulnérabilité. Il s'inscrit dans la continuité de réflexions menées depuis 2018 sur les barrières culturelles et institutionnelles à l'intervention sociale en contexte interculturel.

La démarche s'est appuyée sur cinq ateliers participatifs tenus entre septembre 2023 et février 2024, réunissant des intervenant(e)s de six organismes communautaires estriens. Ces ateliers ont permis d'aborder des situations cliniques concrètes (violence conjugale, santé mentale, vieillissement en migration et intervention en contexte de protection de la jeunesse), de réfléchir collectivement aux dilemmes vécus sur le terrain, et de formuler des pistes d'action.

Faits saillants

Des réalités migratoires peu prises en compte

Les familles et les personnes âgées immigrantes vivent des situations complexes (isolement, pauvreté, méfiance envers les services) qui sont mal comprises ou négligées par les institutions.

Des tensions éthiques dans l'intervention

Les intervenant(e)s doivent souvent choisir entre respecter les règles et répondre aux besoins humains, ce qui génère un profond malaise professionnel.

Un besoin urgent de soutien et de formation

Les intervenant(e)s demandent des espaces d'échange, du soutien émotionnel et des formations en interculturel, éthique et réflexivité.



Les familles et les personnes âgées immigrantes n'ont pas les mêmes réalités ni les mêmes besoins. Or, ces besoins sont souvent mal compris ou négligés, ce qui complique le travail des intervenant(e)s en contexte interculturel. Non seulement doivent-ils/elles naviguer dans la complexité des services à offrir, mais ils/elles doivent également lutter pour faire reconnaître l'existence et la spécificité de ces besoins, afin d'assurer des réponses plus justes et adaptées.

Les réalités des familles immigrantes

Méconnaissance des services : Les familles connaissent peu les services disponibles, même si leurs besoins sont importants.

Barrières à l'accès causées par :

- la langue ;
- le manque d'accès à Internet (et donc aux services en ligne) ;
- les problèmes de transport (absence de véhicule, transport en commun rare ou inadéquat, contraintes liées à la présence de jeunes enfants ou à une mobilité réduite).

Rapport complexe à l'intervention psychosociale :

- certaines familles ne comprennent pas l'objet ou les modalités de l'intervention ;
- d'autres y résistent activement ;
- certaines se sentent revictimisées par l'intervention, ce qui complique le développement de leur pouvoir d'agir.

La réalité des personnes âgées immigrantes

Problèmes d'accès au logement :

- faibles revenus (retraite sans soutien gouvernemental) ;
- liste d'attente longue pour un logement social (priorité donnée aux familles) ;
- peu d'options répondant à leurs besoins (socialisation, proximité des services, budget limité).

Mobilité et perte d'autonomie :

- problèmes de mobilité qui rendent difficile le maintien à domicile ;
- risque d'être placé en CHSLD, parfois à l'encontre de leur souhait, et sans prise en compte de leurs habitudes culturelles.

Isolement important :

- dépendance à la famille d'accueil (lorsqu'elles cohabitent), pouvant générer du stress, des tensions ou de la maltraitance ;
- pauvreté limitant l'accès aux loisirs, à l'épicerie, aux réseaux sociaux ;
- hésitation à exprimer leurs besoins par crainte de déranger ou par honte.



La complexité des interventions en contexte interculturel

Les intervenant(e)s font face à des défis importants liés aux différences culturelles, linguistiques et institutionnelles. Ces différences peuvent entraîner des incompréhensions, des chocs culturels, et des réactions défensives de la part des intervenant(e)s, étant confronté(e)s dans leurs valeurs. Ils et elles sont souvent confronté(e)s à des dilemmes entre leur mandat, les règles institutionnelles et les besoins des usager(ère)s. Ils doivent jongler entre le respect des lois, l'équité et le respect des cultures. La subjectivité, les valeurs personnelles et les contraintes organisationnelles et structurelles rendent les décisions éthiques particulièrement complexes.

Les contraintes organisationnelles et structurelles

- Manque de temps, surcharge de travail, bureaucratie excessive et manque de ressources (ex. : interprètes et formations).
- Faible collaboration interinstitutionnelle, travail en silo, et méconnaissance des réalités migratoires par certains partenaires.

Recommandations

- Offrir des formations continues en interculturalité, en éthique et en réflexivité sur les biais inconscients.
- Créer des espaces sécuritaires d'échange entre intervenant(e)s pour le soutien émotionnel et le partage de bonnes pratiques.
- Favoriser une collaboration interprofessionnelle plus fluide et respectueuse, notamment avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).
- Développer un cadre de référence commun pour harmoniser les pratiques et les valeurs entre les différents milieux.

Pour en savoir plus :

Lenoir, A., Delisle, S. et Zivanovic, J. (2024). [Recherche-action sur les potentiels enjeux éthiques présents dans l'intervention sociale en contexte interculturel : Rapport synthèse](#). Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS), CIUSSS de l'Estrie-CHUS.