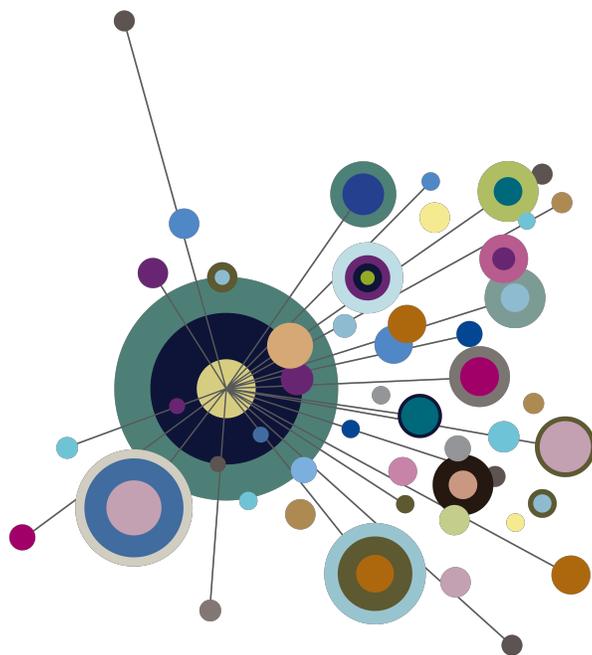


LES CONDITIONS DE L'INCLUSION EN CONTEXTE INTERCULTUREL

*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 » (décembre 2014)*



Bob W. WHITE (Université de Montréal)
Danielle GRATTON (Université de Montréal)
François ROCHER (Université d'Ottawa)

*Laboratoire de recherches en relations interculturelles
(LABRRI) / Université de Montréal*

Résumé

Sous la force de l'économie mondiale, les mouvements humains créent de nouveaux espaces de rencontre entre des personnes de différentes origines culturelles, linguistiques et religieuses. Au moment où le désir du gouvernement québécois est de favoriser une atmosphère d'inclusion au Québec, ce mémoire s'intéresse aux enjeux et aux choix stratégiques sur lesquels se fondent les nouvelles orientations du MIDI. Notre analyse est guidée par la prémisse suivante: si le Québec veut évoluer vers une culture d'inclusion, il est nécessaire de regarder les conditions de cette inclusion en contexte interculturel.

S'il est vrai que l'interculturalisme a été l'objet de beaucoup de réflexion au Québec, il est aussi vrai que ce modèle de gestion de la diversité a été une source de confusion et de controverse. Nous avons souvent entendu dire par les gestionnaires et les intervenants que le modèle d'intégration du Québec est différent du reste du Canada, mais il manque encore des outils conceptuels et méthodologiques pour cerner la spécificité et l'efficacité des actions associées à l'interculturalisme. Le multiculturalisme s'inscrit dans des textes législatifs fondamentaux ou importants, tandis que l'interculturalisme québécois ne jouit d'aucun statut particulier. De plus, il existe une assez grande différence entre les deux approches quant au statut qui est donnée au groupe majoritaire.

Sans l'intégration de compétences interculturelles, les pratiques dans nos institutions peuvent créer des nouvelles formes d'exclusion, surtout dans le contexte du travail temporaire. La difficulté des institutions à évaluer les nouvelles tâches exigées par les contextes pluriethniques engendre effectivement un stress, tout comme sentiment d'épuisement quand les interventions habituelles deviennent difficiles. Ainsi, lorsque la personne avec l'expertise en interculturel quitte l'organisation, le savoir qu'elle a développé ne peut être conservé ni transféré, ce qui représente non seulement une perte au niveau organisationnel mais aussi à l'échelle de la société en général.

Nous savons que les minorités visibles et ethnoculturelles sont touchées de façon disproportionnée par les problèmes d'appauvrissement. De plus, il existe clairement une fracture entre la région métropolitaine et le reste de la province, alors qu'un petit nombre de villes accueillent la grande majorité des personnes issues de l'immigration. S'appuyant sur leur rapport de proximité avec le citoyen et la souplesse relative de leurs institutions, les villes assument de plus en plus de responsabilités dans l'intégration des immigrants, et cela bien au-delà même de leurs compétences traditionnelles.

À partir des constats et analyses présentés dans ce mémoire, nous soumettons une série de recommandations à la Commission des relations avec les citoyens: l'importance de se doter d'un énoncé politique et un cadre législatif pour l'interculturalisme, l'engagement à faire un travail de concertation avec les acteurs à l'échelle municipale qui comprend la création d'un réseau de villes interculturelles, et la mise en place d'un mécanisme pour assurer une cohérence entre les pratiques de terrain et les politiques publiques.

LES CONDITIONS DE L'INCLUSION EN CONTEXTE INTERCULTUREL

Bob W. WHITE (Université de Montréal)
Danielle GRATTON (Université de Montréal)
François ROCHER (Université d'Ottawa)

*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 » (décembre 2014)*

Introduction

Dans le contexte changeant du marché du travail et considérant les enjeux relatifs au vieillissement de la population, le Québec—comme le Canada et la plupart des pays du G8— a recours à l'immigration pour faire face à la pénurie de la main-d'œuvre et, à l'échelle locale, ses problèmes démographiques. Cette tendance amène différents groupes humains à cohabiter et à interagir dans différents milieux urbains et ruraux, en emploi et au cœur même des institutions comme en santé et en éducation, sans oublier les milieux communautaires. Sous la force de l'économie mondiale, les mouvements humains créent effectivement de nouveaux espaces de rencontre entre des personnes de différentes origines culturelles, linguistiques et religieuses. Dans notre société plurielle, la diversité engendre des situations de contact inattendues qui ne peuvent que se multiplier. Au moment où le désir du gouvernement québécois est de favoriser la création d'un Québec inclusif, ce mémoire s'intéresse particulièrement aux enjeux et aux choix stratégiques sur lesquels se fondent les nouvelles orientations du MIDI.

Nous sommes heureux de voir que la notion d'inclusion prend de plus en plus de place dans les débats publics et dans la conception des politiques au Québec.¹ Comme concept opératoire, on peut croire que l'inclusion est en train d'éclipser la notion d'« intégration », qui est de plus en plus critiquée (Fortin 2000; Frozzini 2014), mais qui exprimait néanmoins un certain désir de s'éloigner des pratiques et des discours assimilationnistes souvent associés aux modèles républicains (Wood 2009). Personne ne sait ce que l'avenir réserve à la notion de l'inclusion, mais une chose nous paraît certaine : si le Québec veut évoluer vers une culture d'inclusion, il est nécessaire de se pencher sur les conditions de cette inclusion en contexte interculturel.

Dans les pages qui suivent, nous allons présenter quelques idées autour de cette proposition, celle d'un Québec inclusif, à partir d'une lecture du texte « Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion » (décembre 2014). Nous saluons le fait que le texte du MIDI aborde la question des dynamiques interculturelles et nous proposons des observations pour approfondir le discours sur l'interculturalisme en tant que politique publique. Afin de comprendre les conditions de

¹ Dans un texte récent sur les dynamiques d'inclusion dans le contexte urbain, Annick Germain (2013) explique que le terme « inclusion » n'est pas nouveau dans l'étude de la diversité et l'immigration, mais qu'il semble faire un retour dans les discours et les programmes depuis quelques années.

l'inclusion en contexte interculturel, notre mémoire sera divisé en quatre parties : une mise en contexte de certains concepts, une analyse des conditions de l'inclusion à partir d'un point de vue interculturel, un survol des champs de recherche en émergence et une série de recommandations pour la suite du processus.

1. Mise en contexte

Nous savons que les orientations du MIDI—longtemps responsable des questions liées aux relations entre les « Québécois de souche » et les personnes issues de l'immigration récente—ont beaucoup évolué depuis que le ministère a été créé en 1968. Des termes comme « communautés culturelles », « convergence », « participation », « citoyenneté » pour ne mentionner que ceux-ci ont occupé une place importante dans la façon dont le gouvernement a cherché à expliquer les rapports entre les principes de cohésion sociale et de pluralisme, réalité qui préoccupe tous les États démocratiques modernes. Certaines de ces notions ont subi l'épreuve du temps et d'autres ont plutôt été mises de côté par l'histoire (Rocher et al 2007).

Un regard interculturel sur les conditions de l'inclusion dans une société plurielle permettra de prendre en compte les enjeux récents inscrits dans le texte proposé par le MIDI. Avant d'établir des rapports entre interculturel et inclusion, il est nécessaire de dire quelques mots sur la notion de « culture ». Au plus simple, on peut dire que la culture correspond à des façons spécifiques de penser, de dire et de faire (Gratton 2009; 2012). Nous savons qu'en faisant appel à la notion de la culture, l'interculturel peut déranger ceux qui la considèrent comme concept démodé et essentialiste. De ce point de vue, l'utilisation de ce terme ouvre la porte à des pratiques discriminatoires. C'est pourquoi nous utilisons le terme « culture » dans son sens plus large (par exemple quand on parle d'une « culture professionnelle » ou d'une « identité culturelle »).

Nous insistons sur le fait que les individus possèdent plusieurs identités, que l'identité est dynamique et que les facteurs dits « culturels » ne sont pas toujours les seuls ou les plus déterminants dans l'analyse des interactions en contexte pluriethnique—d'où l'importance de considérer d'autres catégories identitaires telles que la race, l'ethnicité, la classe sociale, la langue, la religion ou le genre (*gender*). Avec l'immigration, il s'agit de comprendre, comment les savoirs et les compétences acquis initialement dans un environnement physique, social et humain particulier, peuvent être transférés dans une nouvelle société d'accueil. Il s'agit de comprendre aussi combien de temps sera nécessaire pour acquérir les nouveaux apprentissages exigés dans l'adaptation à un nouveau contexte. Dans ce sens, il est important de souligner non seulement l'aspect temporel de l'identité culturelle, mais aussi son rapport avec l'acquisition de compétences (ce sujet sera abordé dans la partie 2).

1.1. Du pluralisme à l'interculturalisme

Toutes les sociétés sont plurielles, mais les sociétés ne vivent pas toutes la pluralité de la même façon ou aux mes degrés à travers le temps. Gérard Bouchard (2012) explique la différence entre la *pluralité* (« un état de fait ») et le *pluralisme* (« une notion normative »,

12-13), une distinction qu'il importe de retenir (d'ailleurs nous allons voir, plus loin, la même distinction entre interculturelité et interculturelisme). Il est vrai que « la société québécoise est aussi caractérisée par un pluralisme de valeurs » (MIDI 2014 : 8), mais cette pluralité existe en dehors des lois et des normes pluralistes de l'État. Personne ne peut nier que le Québec est pluriel, mais puisque le pluralisme n'est pas un principe qui fait consensus dans toutes les couches de la population, il doit être remis en question et réaffirmé constamment (Rocher et White 2014).

À l'intérieur de la pensée pluraliste, nous avons identifié trois grandes orientations ou postures du pluralisme :

- **Diversité** : reconnaître les spécificités des groupes dans un contexte pluraliste
- **Discrimination** : lutter contre la discrimination pour atteindre l'égalité
- **Dialogue** : faciliter le rapprochement en réduisant les écarts d'inclusion

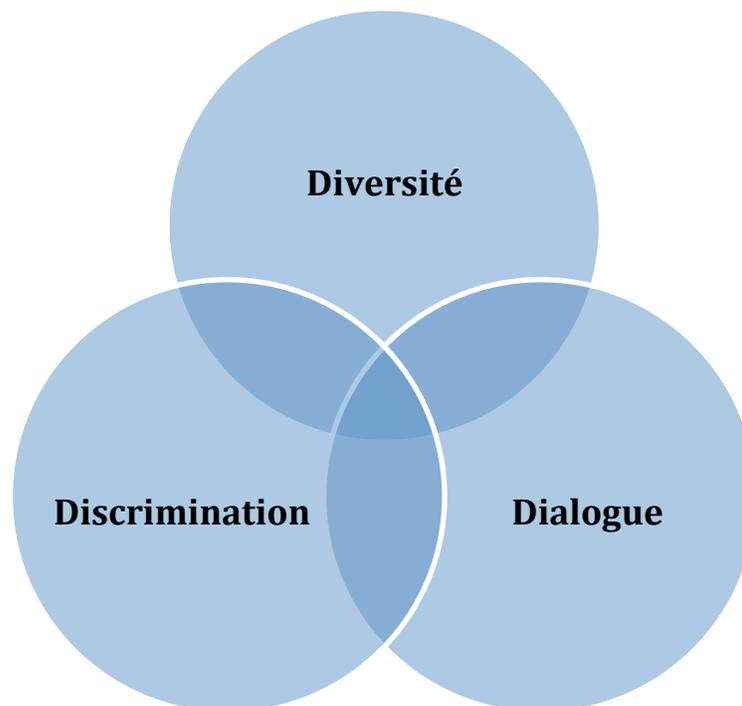


Figure 1
Postures pluralistes

Il y a des liens évidents entre la troisième posture et l'interculturelisme, qui vise la cohésion sociale à travers le rapprochement citoyen. En même temps les autres postures pluralistes (diversité et discrimination) sont incontournables au sein des sociétés libérales et démocratiques ; et le MIDI fait un effort considérable pour assurer la présence de ces trois aspects dans l'élaboration de la nouvelle politique sur l'immigration.²

² D'ailleurs les trois « principes normatifs » articulés le texte du MIDI—reconnaissance, équité et engagement partagé—semblent correspondre aux trois postures pluralistes citées en haut. Le troisième principe

D'un point de vue interculturel, chacune de ces postures représente une condition nécessaire *mais non-suffisante* pour favoriser l'inclusion. En même temps, force est de constater que chacune de ces postures contient ses propres limites.

La **diversité** a déjà été critiquée (White 2013), surtout dans la formulation où elle semble répondre principalement aux besoins des entreprises et aux intérêts du secteur privé, celle du « diversity advantage » (Rocher et White 2014).³ La deuxième posture, celle de la **discrimination**, est bien présent dans le texte du MIDI (voir le choix stratégique 1.2, p. 28) mais dans ce document, les analyses sur les difficultés d'insertion socioprofessionnelle (p. 17) se limitent à la reconnaissance des diplômes et à la discrimination systémique sans aborder la question des compétences individuelles et organisationnelles (voir la partie 2) qui doivent être développées dans les contextes pluriethniques. La posture du **dialogue** est trop souvent réduite à une simple expression d'ouverture à l'autre (voir MIDI 2014 : 25-26). Étant donné que le dialogue est proposé comme stratégie pour le renforcement de la culture publique commune (ibid, p. 26), il faudra aussi choisir, selon les contextes, entre un modèle de médiation ou de délibération, sans pour autant tomber dans l'angélisme souvent associé au dialogue (Blattberg 2004).⁴ Le dialogue existe comme idéal, mais il peut aussi être mobilisé pour réduire ou pour compenser les écarts qui caractérisent les relations en contexte pluriethnique (Gratton 2012).

Afin de créer les conditions d'inclusion recherchées par cette nouvelle politique, la posture pluraliste doit être clairement articulée et politiquement assumée. Assumer la posture pluraliste implique au moins trois défis quant aux cadres de référence politiques. Premièrement, il faut s'assurer qu'il y a un équilibre entre les différentes orientations pluralistes : diversité, discrimination et dialogue. Deuxièmement, il faut une certaine souplesse pour s'assurer que l'application des principes pluralistes corresponde aux besoins spécifiques de chaque contexte et de chaque situation. Troisièmement, il faut concevoir les postures pluralistes dans une certaine relation temporelle ou à partir de chaînes logiques (Gratton 2009) qui permettent une implémentation efficace de programmes et de politiques. Autrement dit, la reconnaissance de la diversité doit être suivie par la prise en compte des inégalités causées par la discrimination ; et seulement, en aval, on pourra parler des conditions du dialogue qui favorisent l'inclusion :

(« engagement partagé ») semble faire exception puisqu'il est flou dans sa formulation. Il serait possible de reformuler ce troisième principe autour de la notion de « rapprochement » ou « interactions ».

³ Comparer avec le texte du MIDI sur la page 13; « Plusieurs études scientifiques ont démontré que la diversité est source d'innovation économique et sociale. La diversité ethnoculturelle, entre autres, a permis d'accroître les capacités innovantes des entreprises et s'est avérée porteuse de gains en productivité ».

⁴ Voir la question 2 dans la section « Pour aller plus loin... » (MIDI 2013 : 27) : « Comment maintenir et favoriser une saine éthique du dialogue interculturel, entre autres dans les médias sociaux, en vue d'encourager l'inclusion sociale et la participation de toutes les personnes à ces débats? Devrait-on formaliser l'interculturalisme québécois? Si oui, quel serait le moyen le plus approprié de le faire? »



Figure 2
Chaîne logique envers l'inclusion

1.2. Précisions sur le modèle de l'interculturalisme

Bien que structurant le discours et l'action gouvernementale, l'approche interculturelle n'a encore jamais fait l'objet d'une exposition gouvernementale complète et cohérente. La nouvelle politique aspire à combler cette lacune. En vue d'aller au-delà du discours, il est fortement souhaité d'élaborer une stratégie de mise en œuvre qui puisse concrétiser la vision de l'interculturalisme et ainsi contribuer à enrichir le vécu interculturel des Québécoises et des Québécois de toutes origines (MIDI 2014 : 2).

Depuis une dizaine d'années, au Québec, une série d'initiatives provinciales et municipales donnent l'impression que plusieurs acteurs cherchent à mieux définir un modèle d'intégration basé sur la notion d'interculturalisme (Commission Bouchard-Taylor, Montréal obtient le titre de « Cité interculturelle », les débats sur la « Charte des valeurs, etc.). S'il est vrai que l'interculturalisme a été l'objet d'une importante réflexion au Québec, il est aussi vrai que ce modèle de gestion de la diversité a été une source de confusion et de controverse autant à l'intérieur de la province qu'à l'extérieur (Rocher et White, 2014).

Il faut constater qu'un flou persiste autour de la terminologie servant à décrire les interactions en contexte interculturel. Le terme « interculturel » est utilisé au minimum de trois façons au Québec : comme réalité sociologique, comme courant ou tradition de pensée et comme orientation politique (White 2014). Les différents usages du terme se confondent assez facilement, non seulement dans les débats publics, mais aussi dans les milieux académiques et dans les institutions. Le cahier de consultation du MIDI fait souvent la même erreur, mais s'intéresse principalement au troisième registre, celui de l'orientation politique. L'idée que l'interculturalisme soit davantage clarifié et encadré par le gouvernement bénéficie d'un appui assez large dans la littérature scientifique (Gagnon et Jouve 2009 ; Maclure 2014 ; Taylor 2012, Rocher et al 2007). Ceci dit, nous savons que l'interculturalisme a aussi été critiqué par des commentateurs issus de plusieurs points de vue et orientations politiques (Bouchard 2012 ; Rocher et White 2014).⁵

⁵ Bouchard (2012) présente deux positions qui sont opposées à l'interculturalisme, l'une culturelle (ou identitaire) et l'autre civique. Rocher et White (2014) font la déclinaison de l'opposition à l'interculturalisme en quatre groupes principalement : moniste, pluraliste, différentialiste et interactionniste.

Dans le cadre de nos recherches sur les dynamiques interculturelles à Montréal, nous avons souvent entendu dire par les gestionnaires et les intervenants que le modèle d'intégration du Québec était différent du reste du Canada, mais il manque encore des outils conceptuels et méthodologiques pour cerner la spécificité et l'efficacité des actions interculturelles provinciales (voir la section 3.1).⁶ Tout d'abord, il faut constater que la co-présence de plusieurs modèles de gestion de la diversité peut être une source de tensions sociales et il faut se demander ce qui caractérise exactement le modèle québécois :

- En quoi les politiques interculturelles mises en place au Québec pourraient-elles refléter les réalités pluriethniques qui échappent aux principes du multiculturalisme?
- S'agit-il d'une façon de faire québécoise qui serait unique par rapport à d'autres modèles de gestion de la diversité au Canada ou d'ailleurs?
- Si c'est le cas, en quoi cette façon de faire s'inscrit-elle dans la réalité plurielle et l'identité spécifique de la société québécoise contemporaine?⁷

Figure 3
La spécificité de l'interculturalisme québécois

Dans ce sens, il nous semble que l'État québécois devrait se doter d'une politique qui réaffirme de manière explicite en quoi il a développé « une approche originale en matière d'immigration et d'aménagement de la diversité ethnoculturelle » (MIDI 2014 : 9). Qualifiée pourtant d'unique, le document de consultation reste muet quant à la façon dont son approche originale se distingue (ou non) de la politique canadienne du multiculturalisme. On y affirme pourtant que :

L'interculturalisme québécois s'appuie sur les principes de la reconnaissance mutuelle, de l'équité et de l'engagement partagé ainsi que sur des pratiques citoyennes participatives valorisant les contacts et le dialogue interculturels. Ces principes et ces pratiques visent à concrétiser les convictions profondes de la société à l'égard de l'égalité et de la dignité humaine et son aspiration à solidifier les liens de solidarité entre l'ensemble des Québécoises et des Québécois. (p. 1)

Les mêmes termes pourraient être utilisés pour décrire les objectifs visés par la politique canadienne du multiculturalisme. Il existe pourtant des différences importantes selon l'échelle et l'orientation d'analyse (Rocher et White, 2014). Au premier chef,

⁶ Le Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABRRI) de l'Université de Montréal dirige un programme de recherche en partenariat afin d'identifier des problématiques, des pratiques et des expertises interculturelles dans la région métropolitaine de Montréal. Pour en savoir plus : <https://villeinterculturelle.wordpress.com>

⁷ Ces questions ont fait l'objet d'un débat table ronde entre Gérard Bouchard et les membres du Laboratoire de recherche en relations interculturelles. Pour plus d'information voir : <http://labrri.net/table-ronde-sur-linterculturalisme-au-quebec/>

l'interculturalisme est généralement présenté comme une dimension structurante de la politique d'immigration. Cela n'est pas anodin. Alors que le multiculturalisme canadien est vu comme une caractéristique constituante de l'identité canadienne, l'interculturalisme québécois ne constitue généralement que l'un des enjeux associés à l'immigration (Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 2013, p. 14). En dépit des efforts déployés dans le document de consultation, l'approche québécoise demeure imprécise et n'est inscrite dans aucune politique structurante.

Le multiculturalisme s'inscrit dans des textes législatifs fondamentaux ou importants, dont la *Charte canadienne des droits et libertés*, elle-même enchâssée dans la *Loi constitutionnelle de 1982*, et la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Pour sa part, l'interculturalisme québécois ne jouit d'aucun statut particulier et constitue, la plupart du temps, une référence générale quant à la manière dont l'État québécois appréhende la diversité. Cette différence n'est pas sans avoir des conséquences importantes quant à la valeur référentielle des deux principes dans l'espace public. De plus, il existe une assez grande différence entre les deux approches quant à la façon dont chacune identifie la présence et le statut du groupe majoritaire. Ce sont ces dimensions qui distinguent le plus adéquatement, croyons-nous, les deux politiques et les deux orientations qui les façonnent.

Dans les deux cas, les approches doivent se déployer dans le cadre d'une société pluraliste et démocratique. La différence irréductible tient au fait que ces politiques ne relèvent pas du même contexte social ou culturel. Pour l'État fédéral, le multiculturalisme est présenté comme une caractéristique fondamentale de la société canadienne dans le cadre d'institutions fédérales bilingues. Pour l'État québécois, l'interculturalisme doit contribuer au patrimoine historique porté par le groupe majoritaire dans un État qui désigne le français comme seule langue officielle.

1.3 Quelques pièges à éviter en interculturel

Dans le domaine de la recherche interculturelle nous voyons plusieurs types d'erreurs récurrentes. Certaines erreurs relèvent de la confusion entre l'interculturalisme et le multiculturalisme, d'autres sont le produit d'une définition réduite de l'interculturel vu seulement comme un idéal d'ouverture à l'autre. Le texte du MIDI reproduit plusieurs de ces erreurs, dont voici quelques exemples :

- Confusion entre interculturelité et interculturalisme

La distinction entre l'interculturelité et l'interculturalisme est essentielle puisqu'avant de proposer des solutions pour répondre à des « problèmes », nous avons besoin de nous assurer que nous voyons les mêmes problèmes et, à la limite, les mêmes sources de problèmes, ce qui n'est pas du tout évident pour un sujet aussi complexe. Pour que les politiques publiques aient du sens, l'interculturalisme devrait être au service de l'interculturel et non pas le contraire.

- Utilisation des termes imprécis pour indiquer le désir d'ouverture à l'autre

Plusieurs termes sont utilisés sans explication ou hors contexte pour signaler les bonnes intentions des individus ou des institutions: *échanges, rapprochements, intercommunautaires, compréhension, conciliation, réciprocité, dialogue*, etc. Pour prendre un exemple, la notion d'interactions fait partie intégrante des approches interculturelles, mais l'analyse de l'interaction exige des outils pour documenter les conditions spécifiques de l'inclusion en contexte pluriethnique, surtout parce que les interactions peuvent multiplier les préjugés et en créer des nouveaux.

- Tendance à sous-estimer les conflits et les tensions sociales

Avant de pouvoir dire avec certitude que « les relations interculturelles engendrent peu de conflits importants » (MIDI 2014 : 18), il est nécessaire de documenter de façon systématique les situations et les interactions en contexte interculturel (voir plus bas). Les études sur les interactions dans les espaces publics ne sont pas représentatives des dynamiques sociales en général et la comparaison avec la situation en Europe (ibid) n'est pas avisée puisque les deux contextes sont très différents en termes d'histoire coloniale et des politiques d'immigration. Sur cette question nous manquons de données et nous ne savons pas comment ces difficultés peuvent engendrer de l'exclusion.

- Manque de réflexion sur l'identité de la majorité

Le texte du MIDI insiste sur l'importance de culture publique commune à partir des valeurs de la majorité canadienne-française, mais il est important de souligner le fait qu'une réflexion sur la culture majoritaire permet de distinguer l'interculturalisme québécois du multiculturalisme canadien (Bouchard 2012). Le texte parle, avec raison, des « inquiétudes » de la majorité (pp. 25-30), mais pour éviter de renforcer l'image de la majorité comme renfermée, il faut insister davantage sur le statut minoritaire de la majorité canadienne française à l'échelle canadienne et nord-américaine. Cet objectif peut être atteint à partir d'un meilleur enseignement de l'histoire du Québec, comme ce fût le cas dans le cadre de l'ancien programme COFI (Centres d'orientation et de formation des immigrants).

- Équivalence entre information et développement de compétences

Sans nier l'importance de l'information (p. 29), il est important de miser sur la formation de compétences culturelles ainsi que sur les compétences interculturelles (qui comprend le savoir sur la communication en contexte pluriethnique). La formation des compétences ne peut pas se limiter à la sensibilisation (voir MIDI 2014 : 26) ; et la documentation (surtout par le biais d'Internet) ne suffit pas pour expliquer le Québec aux personnes issues de l'immigration récente. Par ailleurs, nous savons très peu sur l'acquisition des compétences en situation migratoire et cela constitue un enjeu important pour la recherche en interculturel (Gratton 2013).

2. Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel

L'inclusion des personnes issues de l'immigration exige la présence de certaines conditions. Prenons l'exemple de l'apprentissage du français. Le Québec favorise l'usage du français, surtout dans les espaces publics communs et dans les milieux professionnels. S'assurer que tous possèdent cet outil d'inclusion sociale est essentiel pour l'avenir de la société québécoise et pour le fonctionnement fluide des institutions. Sur le terrain, beaucoup d'immigrants expriment leur soulagement quand ils partagent la langue commune. Souvent ils se montrent encore plus satisfaits quand cet apprentissage se double de nouvelles connaissances sur leur société d'accueil et de compétences en communication interculturelle. Nombreux immigrants gardent des bons souvenirs du programme COFI (Centres d'orientation et de formation des immigrants), qui permettait non seulement l'apprentissage du français mais aussi des connaissances spécialisées sur l'histoire et les dynamiques de la société québécoise. Malgré le fait que depuis quelques années nous avons un plus grand nombre d'immigrants francophones au Québec, nous ne pouvons pas isoler les compétences linguistiques des compétences sociales et culturelles. Cette question affecte autant les immigrants francophones que les immigrants allophones.

Un autre exemple important c'est celui des pratiques religieuses. Le texte du MIDI donne peu d'attention à cette question, malgré le constat que « c'est l'expression religieuse qui soulève le plus de préoccupations quant aux normes balisant la vie collective » (2014 : 18).⁸ Cette observation concorde avec la plupart des recherches sur les dynamiques interculturelles, probablement parce que les pratiques religieuses sont profondément ancrées dans les perceptions de la réalité (Gratton 2009). Ceci dit, Rocher et White (2014) insistent sur l'idée que les accommodements religieux constituent un mécanisme juridique pour la médiation des conflits et non pas une politique de gestion de la diversité à l'échelle plus large.⁹ D'un point de vue interculturel, la logique des accommodements n'est pas consistante avec une politique qui veut mobiliser le dialogue au nom de l'inclusion puisque cette logique ne préconise pas l'échange sur les différentes visions du monde du point de vue des convictions religieuses (ibid ; voir aussi Anctil 2011 ; Blattberg 2014). Il est important de rappeler non seulement qu'il y a une diversification dans les pratiques religieuses au Québec (Gélinas et Meintel 2012), mais aussi que cette situation exige des orientations et des mécanismes de médiation particuliers pour assurer la cohésion sociale (Conseil interculturel de Montréal 2009).

Ces exemples nous permettent de voir que sans l'intégration de compétences interculturelles, les pratiques dans nos institutions peuvent créer, sans vouloir, des nouvelles formes d'exclusion. Le MIDI précise que le taux de chômage des minorités visibles de la population immigrante était de 13,2% en 2011 soit plus du double de la population

⁸ Il est à noter que le texte du MIDI donne un excellent résumé des dynamiques et des enjeux des tensions sociales qui émanent des pratiques religieuses en contexte pluriethnique au Québec (voir p. 18).

⁹ « La liberté de religion s'inscrit dans une normativité juridique forte, puisqu'elle fait partie des droits de la personne et des principes fondamentaux qui définissent les démocraties libérales et pluralistes. Les restrictions à cette liberté doivent donc être justifiées selon la même logique juridique, et c'est à l'État de faire la démonstration que certaines manifestations de ces libertés contreviennent à la sécurité, à l'ordre public, à la santé ou aux droits et libertés d'autres citoyens » (Rocher et White 2014 : 35).

québécoise (6,4 %). La majorité des immigrants sélectionnés sont depuis plusieurs années des membres des minorités visibles. Force est de constater que l'Île de Montréal—la région administrative à qui incombe le rôle d'accueillir près des trois quarts des nouveaux arrivants—n'a pas une bonne performance en matière d'aide sociale. Parmi les prestataires adultes de l'aide sociale à Montréal, les adultes nés hors du Canada constituaient en novembre 2014 plus d'un prestataire de l'aide sociale sur deux. Or les personnes nées hors Canada constituent 33 % de la population de l'Île de Montréal. Tant que de nombreux immigrants ne se sentiront pas dans une situation d'égalité matérielle à l'égard du reste de leurs concitoyens québécois, il restera difficile créer un sentiment d'appartenance qui permet de parler de l'inclusion.

2.1 Défis de l'insertion socio-professionnelle

Selon le modèle de Mercier (2010), quelles que soient les sources de l'exclusion (âge, maladie, statut social, statut minoritaire) ce sont toujours les mêmes principes qui sont à l'œuvre. Le fait de nommer les différences pour des raisons éthiques est acquis pour certains motifs de discrimination, comme dans le cas des différences des genres, par exemple. À ce titre, le ministère de la Condition féminine du Québec a mis en place des mesures opérationnelles afin de réaliser des analyses différenciées selon les sexes (ADS). Ceci est vu comme une grande avancée sociale, contrairement aux données ethnoculturelles qui, elles, restent encore taboues (Gravel et al 2008), par peur de créer ou amplifier des préjugés. Force est de constater que faute d'expertise interculturelle, il est souvent difficile de faire une différence entre des préjugés et les différences réelles entre les populations.¹⁰ Étant donné que peu d'intervenants possèdent des expertises ou des compétences interculturelles, il n'est pas facile d'évaluer la pertinence des différences en contexte pluriethnique ; l'insertion en emploi en contexte pluriethnique n'y échappe pas.

À cet égard, dans son rapport de 2010 le vérificateur général du Québec remarquait la difficulté de faire coïncider les besoins du marché de l'emploi et les compétences professionnelles des travailleurs immigrés. Premièrement, les compétences socio-professionnelles développées dans les pays d'origine dépassent largement le statut des diplômes. Deuxièmement, il est illusoire de penser que même quand un immigrant arrive à s'insérer sur le marché de l'emploi, il y aura automatiquement le développement des compétences pour toutes les autres sphères de la vie québécoise, comme la santé (Gratton 2013) ou la participation citoyenne. Le texte du MIDI fait cette erreur, assez répandue en Occident et chez les immigrants (Côté et al 2013), à plusieurs reprises.

¹⁰ Inspiré par le concept d'agir communicationnel de Habermas, Mercier identifie trois éléments qui doivent coexister afin de pouvoir parler d'une éthique de la communication qui favorise l'inclusion : 1) L'agir objectivant dont la fonction est de clarifier la connaissance sur un sujet. Dans le cas présent, les relations interculturelles. ; 2) L'agir émancipatoire qui doit tenir compte du regard que l'autre porte sur sa propre situation ; 3) L'agir communicationnel dont la fonction est de mettre l'accent sur la différence afin d'en tenir compte, comme c'est le cas avec les motifs de discrimination, et les besoins particuliers de ceux qui sont porteurs de ces différences.

Il n'est pas non plus garanti, dans les cas d'un succès en insertion en emploi, que lors d'une perte d'emploi, que cette personne ait développé assez de compétences locales pour se retrouver un autre emploi (et encore moins dans un emploi de son choix). Beaucoup d'immigrants se retrouvent ainsi avec des emplois atypiques qui renforcent leur position de vulnérabilité. Enfin, ce type d'emploi ne permet pas de mettre en place des mécanismes d'insertion comme le parrainage qui devient un outil privilégié d'inclusion dans les grandes entreprises et dans certaines institutions.¹¹ Autrement dit, les pratiques du travail temporaire peuvent avoir des effets pernicioeux en court-circuitant le processus d'insertion plus général en emploi, et en privant certains travailleurs immigrants d'un accès à des ressources comme la CSST par faute de temps et par manque de connaissance des services existants (Dubé et Gravel 2014).

Selon Dubé et Gravel (2014), l'industrie des agences de placement de personnel, poussée par la quête de flexibilité et de réduction des dépenses, permet aux entreprises d'externaliser une partie de la gestion de la main d'œuvre. Cette industrie a connu une croissance phénoménale dans les dernières années (Bernier 2011 ; Côté et al 2013). L'organisation internationale du travail (OIT 2011) constate que les migrants apportent souvent une contribution importante à la flexibilité des marchés du travail. L'OIT note toutefois qu'ils sont surreprésentés dans les emplois temporaires. Ce constat est confirmé par la Commission des normes du travail du Québec (2012). Cette situation engendre des conditions particulières pour ces travailleurs, qui font partie déjà des populations vulnérables par le simple fait d'appartenir à une minorité visible ou ethnique.

Les agences considèrent que l'investissement pour développer leurs compétences est rapidement désuet (Kochan et al 1994; Schellenberg 1997); et selon Bouffartigue et ses collaborateurs (2010), cette externalisation des risques augmente aussi considérablement l'exposition de ces travailleurs à statut précaire, comme le démontrent Dubé et Gravel (2014). Selon l'Organisation internationale du travail, « ... il faut établir un juste équilibre entre les besoins des marchés du travail et les droits des travailleurs migrants, notamment en leur assurant un traitement équitable et en veillant au respect de la législation du travail dans les pays de destination » (OIT 2011). Une revue de la littérature faite par l'OIT met en évidence qu'il y a un risque à favoriser le travail des agences car il peut y avoir une augmentation à long terme du nombre de personnes situées dans la «couche flexible».

2.2 L'importance des représentations sociales

Pour Mercier, les politiques sont essentielles pour structurer les conditions de l'inclusion. Il faut toutefois qu'elles offrent des moyens pour contrer autant les fausses représentations des individus appartenant au groupe majoritaire que celles des personnes qui s'identifient aux groupes minoritaires. L'accompagnement représente une ressource importante à cette

¹¹ Dans l'île de Montréal où la population immigrante représente 33 % de la population, le développement de programmes d'accompagnement en milieu de travail (stages, parrainages professionnels ou autres formes d'acquisition de compétences) permettra de transformer les milieux de travail en milieux d'accueil et d'inclusion, pourvu qu'on y mette le temps et les moyens. Par une approche « intégrée », l'ensemble des travailleurs assureront la pérennité de l'expertise d'intégration des travailleurs immigrants et jetteront la base du développement des réseaux sociaux pour tous.

fin. Selon Mercier, quand les « majoritaires » pensent qu'il est possible d'inclure les personnes porteuses de certaines différences, ils investissent pour le faire (2010). Quand les « minoritaires » croient que les « majoritaires » veulent d'eux, ils consentent les efforts voulus afin de prendre la place qui leur revient (ibid).¹²



Figure 4
Barrières à l'inclusion en contexte pluriethnique (Battaglini 2005)

Quand la société d'accueil ne reconnaît pas suffisamment les différences des personnes issues de l'immigration (ce que l'on appelle aux États-Unis, le « cultural blindness », Bennett 1993), elle limite la capacité des immigrants de dépasser les barrières à l'inclusion. Le « cultural blindness » a également un impact sur la volonté des personnes issues de la majorité de vouloir accompagner ou d'assister les immigrants dans l'acquisition des compétences sur la société d'accueil. Dans ce cas, les individus ont tendance à personnaliser des contraintes qui sont externes, autant aux majoritaires, qu'aux minoritaires. Selon nos données de terrain (Gratton et al 2014), plusieurs immigrants laissés à eux-mêmes ont développé l'idée selon laquelle « le Québec est une société fermée ». A contrario, plusieurs personnes appartenant au groupe majoritaire soutiennent que « les immigrants ne veulent pas s'intégrer ». Ces deux représentations confirment les préjugés des uns et des autres et créent un cycle de distanciation et de renfermement qui représente un obstacle considérable à l'inclusion des personnes issues de l'immigration.

La recherche effectuée dans différents milieux de vie confirme l'analyse de Mercier qui explique que lorsque des moyens adéquats sont mis en place, les représentations changent. Comme nous avons pu le voir, par exemple, dans le projet des femmes-relais du quartier centre-sud de Montréal.¹³ Ce projet consiste à former des immigrantes en leur enseignant, selon un modèle de développement de compétences en communication interculturelle, le fonctionnement des principales institutions québécoises, et en leur offrant des connaissances sur les ressources. Ce programme rend ces femmes autonomes leur permettant ainsi ces d'accompagner d'autres immigrant(e)s. Une évaluation a mis en lumière que, suite à leur formation, plusieurs des participantes ont constaté qu'elles

¹² Selon Mercier, en ce qui concerne les immigrants, les sociétés occidentales sous-estiment généralement les efforts à réaliser lors de l'immigration (Mercier, communication personnelle)

¹³ Nous attendrions voir des résultats similaires dans des projets sur le jumelage ou le parrainage (voir Carignan et al 2015).

s'étaient trompées et qu'elles avaient confondu leur méconnaissance de la société québécoise avec une fausse idée sur son ouverture (Gratton et al 2014).¹⁴

Selon Mercier, l'inclusion demande l'acquisition de savoir, mais aussi un accompagnement des personnes : autant celles qui sont à inclure que celles qui travaillent pour l'inclusion¹⁵. Des données préliminaires confirment d'ailleurs que plusieurs intervenants qui pratiquent dans les contextes pluriethniques souffrent de détresse (Legendre et Tavlian 2005) et développent des besoins en santé et sécurité au travail (Côté et al 2015). La difficulté des institutions à évaluer les nouvelles tâches exigées par les contextes pluriethniques engendre effectivement un stress, tout comme sentiment d'épuisement quand les interventions habituelles ne fonctionnent pas. Il faudrait se pencher sur cette question car tel que l'a démontré Coutu et al (2011) un écart entre les tâches conçues et les tâches réelles provoquent de l'absentéisme, ce qui se traduit par des coûts supplémentaires.

2.3 Compétences interculturelles organisationnelles

La compétence interculturelle est souvent décrite comme une compétence de l'interaction sociale (Bartel-Radic 2009; Balcazar 2009) et de la communication. Nous pouvons dire qu'elle est liée à la capacité de reconnaître et d'utiliser le savoir culturel comme une source d'apprentissage dans le but de concevoir des interventions, des programmes et des politiques efficaces. Les compétences interculturelles sont, dans ce sens, des conditions essentielles de l'inclusion.¹⁶

Une nouvelle littérature émerge sur les compétences interculturelles organisationnelles (Lie et al 2010). Cette famille de compétences nécessite la mise en œuvre de stratégies organisationnelles pour adapter l'offre de services à la réalité de la pluralité ethnoculturelle et soutenir le personnel dans sa démarche de perfectionnement et d'ajustement. Des études récentes démontrent que le fait d'être formé individuellement en compétence interculturelle n'est pas suffisant si cela ne s'accompagne pas de changements organisationnels (ibid; Sloots 2011). Ce constat a déjà été fait dans le programme-cadre de formation du Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec dont la diffusion, commencée en 1996, a été abandonnée à Montréal en 2008 et à Laval en 2013, faute de ressources financières.

¹⁴ Des évaluations faites auprès de participants à des formations interculturelles dans le cadre de la diffusion et de l'adaptation du Programme cadre du Ministère de la santé et des services sociaux (2008-2013) ont aussi mis en évidence des changements de représentations sur les immigrants.

¹⁵ Proulx (1998), concepteur du programme-cadre du MSSS, note les manifestations suivantes chez le personnel qui intervient dans les contextes pluriethniques : « désarroi, isolement, bousculade, besoins de considération, de cohérence, de compétence qui restent sans réponse, doute de la pertinence de son action — interrogation sur sa compétence, sentiment d'échec, stress, dévalorisation, rejet, préjugés, fermeture, "backlash" » (p. 219). Il précise qu'un encadrement adéquat commande de la part des gestionnaires de poser des gestes nouveaux.

¹⁶ La notion de compétence interculturelle, surtout développée en travail social et en santé, s'inspire de deux sources : 1) « la compétence interculturelle » amène en premier l'intervenant à entreprendre une démarche autoréflexive lui permettant de prendre conscience de ses propres déterminants culturels (Munoz, 2007); et 2) de la « communication interculturelle » développée en France (Cohen-Émerique, 1993; Ladmiral et Lipiansky, 1989) et stipulant que tous les êtres humains sont porteurs d'une culture qui les prédispose à entretenir certains rapports avec les institutions, les êtres et les choses (Gratton, 2009).

Il n'existe que très peu d'études sur les coûts réels des formations en compétence interculturelle et sur leur bénéfice net. Si les coûts d'intervention peuvent être supputés, y compris les coûts relatifs aux heures supplémentaires liées à l'intervention auprès d'une clientèle immigrante (Battaglini 2005), les bénéfices d'une intervention réalisée sous l'égide de la compétence interculturelle doivent pouvoir l'être aussi. L'enjeu économique est de taille, car une meilleure connaissance des coûts et des bénéfices pourrait induire chez les gestionnaires d'établissement et les décideurs une prise de conscience de la valeur des formations en interculturel et assurer une certaine réactivité chez ces derniers (OMS 2000; Bowen 2008). Il faudrait aussi évaluer leur répercussion sur les coûts sociétaux de l'immigration, tel que rapporté par l'Institut Frazer (Gruble et al 2011).¹⁷

Tel que Bowen (2004) l'a démontré, l'expertise interculturelle est le plus souvent portée par une personne, et non pas par une organisation. Ainsi, lorsque la personne avec l'expertise en interculturel quitte l'organisation, le savoir qu'elle a développé ne peut être conservé ni transféré, ce qui représente non seulement une perte au niveau organisationnel, mais aussi à l'échelle de la société en général.¹⁸ Comme on le voit, les conditions de l'inclusion doivent être prises en compte par les organisations et elles demandent à être constamment réévaluées. Comment dépasser cette difficulté? Il apparaît intéressant de s'inspirer des secteurs où les mesures mises en place ont porté fruit : éthique, contrôle du harcèlement au travail et environnement.¹⁹

Reste à savoir quelles connaissances et quelles structures sont nécessaires pour remplir un tel mandat. En plus de compétences sur les dynamiques interculturelles, l'expertise exigée doit comprendre : une capacité à gérer les conflits interculturels et une bonne connaissance du développement organisationnel puisque l'adaptation des institutions n'est pas sans limites. Enfin, tant et aussi longtemps que les compétences interculturelles ne seront pas généralisées, il apparaît important de donner des pouvoirs décisionnels à ceux qui ont l'expertise, cela afin de les aider à protéger les outils et les bonnes pratiques déjà existantes. Comme nous l'avons vu, le manque de compétences interculturelles organisationnelles met les intervenants et les décideurs à risque. Dorénavant nous avons besoin d'orientations politiques plus claires pour protéger les pratiques mais aussi protéger les personnes qui deviennent, autant immigrantes que celles issues de la société d'accueil, vulnérables dans les contextes pluriethniques (Bettelheim 1975). Les conditions de l'inclusion dans les contextes pluriethniques le demandent.

¹⁷ Il est aussi intéressant de noter que des spécialistes de la Direction de la santé publique de Montréal proposent l'idée d'inscrire des cours sur les droits et les normes du travail dans les cours de francisation. Cette idée émerge du fait que bien que la population immigrante de Montréal représente 35% de la population de cette région, les travailleurs immigrants représentent 50% des travailleurs qui souffrent de lésions professionnelles.

¹⁸ Il est important de noter comment des efforts importants ont été entrepris depuis des décennies en matières de relations interculturelles au Québec. Pourtant ces efforts semblent condamnés à disparaître au fur et à mesure de leur apparition, faute d'une capacité institutionnelle à se les réapproprier et à les inclure dans leur structure et dans leur planification stratégique (Proulx 1998).

¹⁹ Voir le Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement à l'UQAM. <http://www.harcelement.uqam.ca/propos.php?section=propos> consulté le 4 février 2015.

3. Champs de recherche émergent

Le caractère pluridisciplinaire de la recherche interculturelle lui donne beaucoup de souplesse pour identifier les problématiques qui sont à la fois proches du terrain et conséquentes à différentes échelles politiques (Agbobli et al 2011 ; White et Emongo 2014). Dans l'idée de soutenir l'action politique proposée dans le cahier de consultation du MIDI, nous avons identifié trois axes de recherche qui nous semblent incontournable dans les mois et années à venir, pour répondre non seulement aux questions des chercheurs, mais aussi aux préoccupations des intervenants et décideurs qui travaillent pour l'inclusion.

3.1 Enjeux à l'échelle municipale

Les études récentes sur l'immigration au Canada indiquent des changements démographiques importants dans les régions métropolitaines du pays. Nous savons, par exemple, que la grande majorité des nouveaux arrivants au Québec s'établissent à Montréal (environ 70 %) et que les minorités visibles dans la région métropolitaine pourraient doubler au cours des 20 prochaines années (Montréal en statistiques). Parallèlement, de plus en plus d'immigrants déménagent vers les banlieues montréalaises, faisant en sorte que la proportion de nouveaux arrivants à Montréal augmente d'une année à l'autre. Les minorités visibles et ethnoculturelles sont de plus touchées de façon disproportionnée par les problèmes d'appauvrissement (Arcand et al 2009; Tossutti 2012).

Il existe clairement une fracture entre la région métropolitaine et le reste de la province, alors qu'un petit nombre de villes accueillent la grande majorité des personnes issues de l'immigration (UMQ 2012).

Pourcentage de la population né en dehors du Canada au Québec		
	% en 2006	% en 2011
Montréal	31	33,4
Laval	20	24,6
Longueuil	13	14,7
Gatineau	9	10,9
Sherbrooke	6	7
Terrebonne	4	6,5
Québec	5	5,4
Trois-Rivières	2	2,9
Lévis	2	2,2
Saguenay	1	1,1

*Figure 5: Population née en dehors du Canada
(Source : MAMROT et Statistiques Canada)*

La région métropolitaine affiche des taux de chômage plus élevés que d'autres régions au Québec et compte une population de plus en plus jeune, alors que les autres régions subissent une pénurie de main-d'œuvre et les conséquences d'une population vieillissante

(Institut statistique du Québec, 2009). Selon cette analyse la meilleure façon de prendre en compte les besoins des régions (p. 52) est d'aborder l'inclusion à partir d'une perspective municipale et ce, en concertation étroite avec les municipalités à travers le Québec.

Force est de constater que Montréal n'est pas la seule municipalité québécoise à avoir cherché des solutions à ces problématiques (Vatz-Laaroussi et al 2008; Guilbert 2004). Cependant, le cas de Montréal est particulièrement intéressant non seulement pour le nombre d'immigrants accueillis chaque année ; mais aussi parce que, comparativement à d'autres grandes villes occidentales ou canadiennes, Montréal compte peu de quartiers où les communautés ethnoculturelles vivent en silos mono-ethniques (Germain 1999). De plus, Montréal est une ville internationalement reconnue pour ses actions dans le domaine des politiques interculturelles (Conseil de l'Europe 2013) sans avoir toutefois développé une politique ou un cadre de référence en matière interculturelle (Germain et Alain 2009 ; Germain 1999).²⁰ S'appuyant sur leur rapport de proximité avec le citoyen et la souplesse relative de leurs institutions, les villes assument de plus en plus de responsabilités dans l'intégration des immigrants ; et cela, bien au-delà même de leurs compétences traditionnelles (Alexander 2003; Fourot 2013; Gagnon et al 2009 ; Rocher, 2013; Penninx et coll., 2004). Sur le terrain, la co-présence des modèles de gestion canadien et québécois peut devenir une source de conflits, mais il y a aussi beaucoup d'expertise en matière d'intégration (Ville de Montréal 2011).

3.2 Identification des situations problématiques récurrentes

Nous savons que certains types d'interactions en contexte pluriethnique sont plus problématiques et plus fréquents que d'autres (Gratton 2012 ; Das 1993) ; mais nous n'avons pas d'outils pour mesurer ni la fréquence de ces phénomènes ni leurs conséquences pour les individus ou pour la société. Ceci veut dire que beaucoup de ressources publiques et humaines sont investies dans des solutions sans que les véritables sources du problème n'aient été analysées. Nous savons, par exemple, que la discrimination systématique empêche beaucoup de minorités ethniques et visibles de percer dans le marché d'emploi (Chicha et Charest 2012), mais il nous manque des données sur les obstacles rencontrés après l'embauche afin de savoir si ces dynamiques se retrouvent dans plusieurs secteurs.

À partir de la notion des « incidents critiques » (Cohen-Émerique 1993), il y a un champ de recherche peu connu qui vise à documenter les situations problématiques récurrentes qui sont spécifiques aux contextes pluriethniques (Roy 1992 ; LABRRI 2012). Cette approche pourrait fournir des données sur des situations qui 1) traversent les différents secteurs et territoires de la ville ; 2) préoccupent le plus les différents acteurs (intervenants, décideurs, citoyens) ; 3) ont le plus d'impact sur le fonctionnement et sur la co-habitation ou encore sur l'efficacité services. La notion des « incidents critiques » donne un cadre conceptuel pour documenter la fréquence et la nature des interactions dans plusieurs secteurs—non

²⁰ Lors d'un forum tenu à Montréal en mai 2014 sur les cadres de référence interculturels qui s'offrent aux villes, les conférenciers et les participants ont eu l'occasion d'échanger sur plusieurs points de convergence entre les villes interculturelles à l'échelle internationale. Pour plus d'information : <https://villeinterculturelle.wordpress.com/forum2014/>

seulement entre les personnes des différentes communautés ethnoculturelles, mais aussi entre ces dernières et les institutions de la société d'accueil—et pour soutenir l'analyse afin de proposer des pistes de solution selon les contextes touchés.

INCIDENTS CRITIQUES EN CONTEXTE PLURIETHNIQUE

Un exemple

Plusieurs membres du personnel des hôpitaux se plaignent car des hommes immigrants de certaines régions gardent avec eux la carte d'identité de leur femme. Cette situation devient problématique quand le personnel a besoin de la carte pour assurer le service, surtout en situation d'urgence, et que monsieur est absent. Dans les bibliothèques, la même situation a été observée par les bibliothécaires qui se demandent s'ils sont « en droit » d'exiger que madame utilise elle-même sa carte d'abonnement. Plus de recherche permettrait de documenter les différents contextes où cette situation se produit, la gravité de ses conséquences, ainsi que la diversité des réponses ou règlements appliquée comme solution.

Figure 6:
Exemple d'incident critique dans les institutions publiques

3.3. Formation des compétences et évaluation des programmes

Le texte du MIDI reconnaît que « la formation interculturelle et antiraciste du personnel et des gestionnaires des institutions et des organismes demeure peu évaluée et limitée à quelques aspects » (2014 : 65). L'éducation antiraciste prend habituellement la forme de la sensibilisation, qui est moins efficace parce que, visant des populations déjà sensibilisées et se donnant de façon plutôt ponctuelle, elle ignore le facteur des biais culturels implicites (MIDI 2014 : 26). La formation interculturelle semble plus prometteuse, mais nous n'avons pas d'études multi-sectorielles pour comparer les différentes méthodologies et évaluer l'efficacité des différents modèles existant. De plus, il y a très peu d'outils pour aider les décideurs et les intervenants en vue d'adapter les programmes existant en fonction des besoins de leurs clientèles immigrantes, ou encore pour évaluer les effets des programmes interculturels existants ou à venir.²¹

Diverses initiatives sont menées par différents acteurs pour faciliter l'intégration des personnes issues de l'immigration ou pour harmoniser les relations entre les immigrants et la société d'accueil. Sur le terrain, décideurs et intervenants critiquent une fâcheuse tendance à exiger des innovations permanentes quand les problèmes interculturels demandent une stabilité dans les programmes et des moyens de mis en place. Sans un regard commun sur les problématiques interculturelles, ou du moins, une définition claire

²¹ Nous attendons avec impatience les résultats d'une étude en cours par le ministère de la santé qui vise l'évaluation des formations interculturelles, mais nous avons des réserves par rapport à la portée de l'étude qui s'est limitée à un seul secteur d'activités.

de ce qu'est une intervention interculturelle, il est, par ailleurs, difficile pour les décideurs d'évaluer la pertinence des ressources prévues pour la conception ou l'application de ces programmes. Il n'est pas facile, non plus d'estimer les difficultés rencontrées dans leur processus de planification et d'implémentation ni d'évaluer l'impact des actions réalisées, à court et à moyen termes. L'évaluation des programmes et des politiques interculturels doit se faire à partir d'une orientation interculturelle, ce qui exige des expertises et compétences particulières.

4. Recommandations

Le désir de considérer l'inclusion à partir d'une approche interculturelle est exprimé par une diversité d'acteurs, d'organismes et d'institutions du Québec qui se trouvent coincés entre deux modèles d'inclusion—le multiculturalisme canadien et l'interculturalisme québécois—et ils revendiquent non seulement des orientations plus claires, mais aussi des outils pour la mise en place et pour l'évaluation de cette approche. Afin de répondre à ces besoins, il est important d'assurer un travail de concertation entre trois milieux qui sont le plus souvent interpellés par les questions de l'inclusion en contexte interculturel : milieux communautaires, milieux gouvernementaux et milieux universitaires (MIDI 2014 : 56).

La présence d'une réflexion sur l'interculturalisme dans le texte du MIDI est, selon nous, un signe très positif. Cependant, dans son état actuel, cet énoncé ne constitue pas une « exposition gouvernementale complète et cohérente » (p. 2) de l'interculturalisme. Pour faire cela, il faudrait aborder « les critiques qui ont été formulées à l'endroit de l'approche privilégiée par l'État québécois et répondre à ces critiques, pour qu'il soit le point de départ d'un vaste débat public qui interpellerait les Québécois de toutes origines (Rocher et White 2014 : 33). Pour structurer cette initiative, nous proposons de nous inspirer de la suggestion formulée par Charles Taylor (2012) qui explique que pour réussir le pari de l'inclusion au Québec nous avons besoin d'imaginer des « scénarios interculturels ».

Taylor ne donne pas beaucoup d'explications au sujet de cette notion, mais nous aimerions proposer quelques éléments afin de l'approfondir. Pour que des scénarios interculturels réussissent, il faut mobiliser des outils qui permettent de casser le cycle des préjugés qui mène à l'exclusion des individus et de communautés. Ces outils prennent principalement trois formes : 1) la promotion d'espaces d'interaction constructive pour créer des nouvelles sphères de confiance ; 2) l'encadrement à travers des cadres de références qui donnent des orientations concrètes ; 3) l'expertise par la médiation en situations de conflit et des prises de décisions fondées dans les compétences interculturelles :

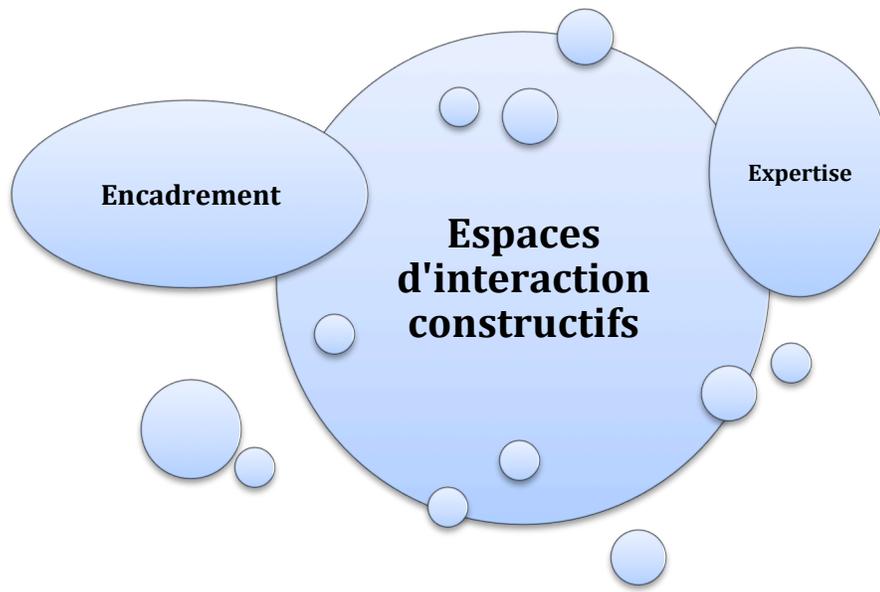


Figure 7 :
Éléments pour le développement de scénarios interculturels

En dépit des efforts déployés dans la politique proposée par le MIDI, l'interculturalisme à la québécoise demeure imprécise et n'est inscrite dans aucune politique structurante : il n'existe donc aucun énoncé de politique ou texte législatif en cette matière, comme c'est le cas pour le multiculturalisme canadien. Pour ces raisons, il nous semble particulièrement pertinent (sinon urgent) de clarifier l'approche québécoise et de préciser le sens que l'État entend donner à la notion d'interculturalisme. « *Devrait-on formaliser l'interculturalisme québécois? Si oui, quel serait le moyen le plus approprié de le faire?* » (MIDI 2014). Notre réponse à cette question est sans équivoque. Le gouvernement du Québec doit se doter d'une politique portant sur l'interculturalisme.

À partir des constats et analyses présentés dans ce mémoire et s'inspirant des recommandations faites par Rocher et White (2014), nous soumettons les recommandations suivantes à la Commission des relations avec les citoyens:

1. *Que le gouvernement se dote d'un énoncé de politique ou d'un cadre législatif précisant les objectifs, les modalités de mise en œuvre, les responsabilités ministérielles et le cadre administratif de l'interculturalisme comme modèle de gestion de la diversité spécifiquement québécoise.*
2. *Que le gouvernement publie un Livre blanc sur l'interculturalisme afin de préciser la définition qu'il donne de cette notion et les orientations que le gouvernement entend suivre pour contribuer à l'inclusion des minorités ethniques et visibles.*
3. *Que l'État québécois développe et structure l'interculturalisme dans une perspective qui va au-delà de l'immigration.*

- a. *Pour donner lieu à des politiques publiques qui se distinguent clairement du multiculturalisme, l'interculturalisme doit se pencher sur les interactions entre les populations immigrantes et la société d'accueil et ne pas réduire l'action publique aux enjeux de l'immigration.*
 - b. *Pour ce faire, l'interculturalisme doit avoir un statut transversal qui implique plusieurs secteurs d'activité et ministères.*
4. *Que l'État québécois implante, du moins dans les régions de forte concentration de l'immigration, l'approche dite « intégrée » pour l'accueil et l'inclusion des nouveaux arrivants dans les milieux de travail à travers des programmes de parrainage et d'accompagnement qui aident à diffuser les pratiques d'inclusion à l'échelle plus large.*
5. *Que l'État québécois tienne compte du rôle important joué par les municipalités dans l'élaboration des politiques québécoises en matière d'interculturalisme. À cet égard, l'Union des municipalités du Québec devrait participer au processus de consultation et d'élaboration de ces politiques.*
6. *Que l'État québécois soutienne la création d'un réseau de villes interculturelles. Le soutien technique et financier qu'il apportera à un tel réseau — en concertation avec l'Union des municipalités du Québec — pourrait contribuer à mieux arrimer le contenu des politiques et les pratiques de terrain.*
7. *Que l'État québécois favorise, par une loi, le développement de compétences organisationnelles avec la création d'un comité interculturel dans toutes les institutions québécoises, surtout dans les municipalités ou régions qui ont des populations fortement marquées par la diversité ethnoculturelle.*
 - a. *Ce comité qui dépendra du conseil d'administration devra produire chaque année un bilan des problèmes posés et des solutions qui ont été mises en place ;*
 - b. *Ce comité aura un rôle d'accompagnement pour les immigrants et pour toute personne confrontée à l'impact de la diversité, y compris les intervenants et les gestionnaires ;*
 - c. *Ce comité verra au recueil et à l'analyse de données significatives ou à l'identification des barrières empêchant de les obtenir ;*
 - d. *Finalement, ce comité verra à transmettre l'information pertinente aux instances concernées et il participera à la mise en commun des problématiques en vue de développer une vision d'ensemble et contextuelle sur les questions interculturelles.*

LES AUTEURS

Bob W. White est professeur titulaire au Département d'anthropologie à l'Université de Montréal et directeur du LABRRI. Il a publié des textes sur les dynamiques de communication en contexte interculturel, la mondialisation de la culture et les politiques de la gestion de la diversité. Il est chercheur principal sur le projet de recherche en partenariat « *Vers une ville interculturelle : Problématiques, pratiques, expertises* » (CRSH 2012). En 2014 il a publié (avec Lomomba Emongo) *L'interculturel au Québec : rencontres historiques et enjeux politiques* (Presses de l'Université de Montréal).

Psychologue (M.Ps.) et anthropologue (Ph.D.), **Danielle Gratton** est directrice fondatrice du Centre d'étude et d'intervention en relations interculturelles (CEIRI). Danielle Gratton a participé à la formation en interculturel de plus de 4 000 personnes issues des milieux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que des milieux communautaires et juridiques. En 2010, elle a publié le livre *L'interculturel pour tous* (Éditions St. Martin).

François Rocher est professeur titulaire à l'École d'études politiques de l'Université d'Ottawa depuis juillet 2006, dont il assume la direction depuis juillet 2008, et fut directeur de la *School of Canadian Studies* de la *Carleton University* de 2002 à 2005 et professeur au département de science politique de 1990 à 2006. Il est membre fondateur du Groupe de recherche sur les sociétés plurinationales (GRSP) de l'UQAM. Ses recherches portent notamment sur le fédéralisme canadien, le nationalisme, les enjeux liés à la citoyenneté et l'immigration et les politiques de gestion de la diversité ethnoculturelle.

Le LABRRI

Le Laboratoire de recherche en relations interculturelles de L'Université de Montréal est un lieu de recherche, d'enseignement et de développement d'expertise sur les dynamiques interculturelles. Créé en 2010, le LABRRI réunit des chercheurs, des intervenants et des étudiants qui s'intéressent aux dynamiques des relations sociales en contexte interculturel. Notre programme de travail, qui se veut un croisement de la recherche fondamentale et de la recherche appliquée, met à profit aussi bien les avancées de la connaissance dans les domaines de recherche en sciences humaines, que l'expertise et les savoirs communautaires et institutionnels. Dans nos travaux nous accordons une attention particulière aux différents acteurs concernés par les situations interculturelles ainsi qu'au développement des compétences individuelles et organisationnelles. Ceci veut dire que nous travaillons en partenariat et avec une méthodologie qui s'inspire des approches collaboratives.

Voici quelques axes de recherche du laboratoire :

- Dynamiques interculturelles dans l'espace urbain et villes interculturelles
- Politiques publiques et cadres de référence pour l'action interculturelle
- Epistémologie de l'interculturel et conceptions de l'interculturel à travers le globe
- Outils méthodologiques pour l'analyse et l'évaluation de l'interculturel
- Compétences interculturelles individuelles et organisationnelles

Les auteurs aimeraient remercier les personnes suivantes:

Jorge Frozzini, Sylvie Genest, Gilles Rioux, Habib El-Hage, Maddy Lespinasse, Jacques Drolet, Jessica Dubé, Daniel Côté, Rachel Boivin-Martin, Laurie Savard, Marta Massana, Philippe Desmarais, et Nadim Émond

Bibliographie

- Agbobli, Ch. et Gaby Hsab (dir.). (2011). *Communication internationale et communication interculturelle : Regards épistémologiques et espaces de pratique*. Presses de l'Université du Québec, 251 pages.
- Alexander, M. 2003. « Local Policies toward Migrants as an Expression of Host-Stranger Relations: A Proposed Typology », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 29, n° 3, p. 411-430.
- Anctil, Pierre. 2011. *Religion, Culture and the State : Reflections on the Bouchard-Taylor Report*, en collaboration avec Howard Adelman, University of Toronto
- Arcand, S., A. Lenoir et D. Helly, 2009. « Insertion professionnelle d'immigrants récents et réseaux sociaux : le cas de Maghrébins à Montréal et Sherbrooke », *Canadian Journal of Sociology / Cahiers canadiens de sociologie*, vol. 34, n° 2, p. 373-402.
- Balcazar, F. E., Taylor-Ritzler, T. (2009). Perspectives of vocational rehabilitation counselors on the factors related to employment outcomes of racial and ethnic minorities with disabilities. *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 8, 102-116.
- Bartel-Radic, A. 2009. La compétence interculturelle : état de l'art et perspectives. *Management international / International Management / Gestion Internacional*, 13, 11-26.
- Battaglini, A. 2005. *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Direction de la santé publique, Montréal.
- Battaglini, A. et S. Gravel. 2000. Culture et santé dans S. Gravel et A. Battaglini (dir.) *Culture, Santé et Ethnicité : Vers une santé publique pluraliste* (pp. 57-74) : Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. Direction de la santé publique de Montréal-Centre
- Bennett, M. J. 1993. Towards Ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.). *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press
- Bernier, J. 2011. *L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement*. Cahier de transfert CT-2011-001, ARUC, Université Laval, 62 pages
- Bettelheim, B. 1975. *Un lieu où renaitre*. Paris : Robert Laffont
- Blattberg, C., 2004. *Et si nous dansions ? Pour une politique du bien commun au Canada*, Montréal, Les Presses de L'Université de Montréal.
- Bouchard, Gérard. 2012. *L'interculturalisme: un point de vue québécois*. Montréal, Boréal.
- Bouffartigue, P., Pendariès, J-R. et Bouteiller, J., (2010). Virilité, métier et rapport aux risques professionnels : le cas de travailleurs de la sous-traitance, *Revue Pistes*, vol.12, n°3, 22 pages.

- Bowen, S. J. 2004 Assessing the Responsiveness of Health Care Organization to Cultural Divers Groups. Winnipeg : Department of Community Health Sciences, University of Manitoba.
- Carignan, Nicole, M. Deraîche, et M.C. Guillot. 2015. *Jumelages interculturels : communication, inclusion et intégration*. Presses de l'Université du Québec
- Chicha Marie-Thérèse, et Éric Charest. 2012. Notes socio-économiques : L'intégration des immigrants et immigrantes au Québec. IRIS novembre : 1-12 <http://www.iris-recherche.qc.ca/wp-content/uploads/2012/11/Note-immigration-web.pdf>
- Cohen-Émerique. M. 1993. L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale su Québec*, 18 (1) : 71-91
- Commission des Normes du travail. 2012. *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*. http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/Rapport-CNT79083-024_nov_2012_VF.pdf consulté le 2 février 2015
- Conseil interculturel de Montréal. 2009. Cohabitation urbaine et usages des lieux de cultes minoritaires : Dynamisme social dans la gestion municipale. Avis sur la gestion des lieux de cultes minoritaires. 33 pages.
- Côté, Daniel. 2014. « La réadaptation au travail des personnes issues de l'immigration et des minorités ethnoculturelles : défis, perspectives et pistes de recherche » Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, *Pistes*, [En ligne], 16-24, mis en ligne le 17 janvier 2014, <http://pistes.revues.org/3911> consulté le 04 février 2015
- Côté, Daniel, D. Gratton, J. Dubé, S. Gravel, B. White. 2015. Building intercultural competences in monocultural organisations: issues and perspectives in planning rehabilitation services in Montréal (Québec, Canada). Interculturalism, meaning, and Identity : A diversity and Recognition Project. March 2015. Lisbon, Portugal.
- Côté, Daniel, J. Frozzini. et D. Gratton. 2013. La compétence interculturelle dans le contexte des services de réadaptation physique et des agences de placement temporaire au Québec. *Revue S&F - Savoirs et Formation - Recherches & Pratiques*, 3 : 78-93
- Council of Europe, 2013. *The Intercultural City Step by Step. Practical Guide for Applying the Urban Model of Intercultural Integration*, Strasbourg, Council of Europe Publishing.
- Coutu, Marie-France, N. Iuliana, M.J. Durand, M. Corbière, P. Loisel, P. Lemieux, M.E. Labrecque, S. Pettigrew, Sara. 2011. Une approche systématique d'identification des déterminants de l'incapacité liés au travail et à la santé psychologique dans un secteur ciblé. Études et recherches / Rapport R-679, Montréal, IRSST, 2011, 105 pages <http://www.irsst.qc.ca/-publication-irsst-approche-systematique-identification-determinants-incapacite-lies-au-travail-sante-psychologique-dans-secteur-cible-r-679.html> consulté le 4 février 2015.
- Das, K. (1993). *La communication interculturelle*. Contenu de formation inédit. Institut interculturel de Montréal.
- Dubé, Jessica et S. Gravel. 2014. « Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, *Pistes*, [En ligne], 16-24, mis en ligne le 17 janvier 2014, <http://pistes.revues.org/3911> consulté le 04 février 2015
- Fortin, Sylvie. 2000. « Pour en finir avec l'intégration ». Document de travail. Groupe de recherche ethnicité et société, Centre d'études ethniques.

- Fourot, A.-C., 2013. *L'intégration des immigrants : cinquante ans d'action publique locale*, Montréal, Les Presses de L'Université de Montréal.
- Frozzini, J., 2014. « L'interculturalisme et la Commission Bouchard-Taylor », dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec : rencontres historiques et enjeux politiques*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, p. 91-113.
- Gagnon, A.-G., et B. Jouve (dir.), 2009. *Facing Cultural Diversity: Cities under Stress*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- Gélinas, Claude et Deirdre Meintel. 2012. « Religion et intégration », numéro spécial de la revue *Diversité urbaine*, vol. 12, n° 2
- Germain, Annick. 1999. Les quartiers multiethniques montrealais : Une lecture urbaine. *Recherches sociographiques*, vol. 40 (1) : 9-32.
- Germain, A., et M. Alain, 2009. « On the Virtues of Adhocracy: Managing Diversity in Metropolitan Montréal », dans A.-G. Gagnon et B. Jouve (dir.) *Facing Cultural Diversity: Cities under Stress*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, p. 105-122.
- Germain A. 2013. Une ville inclusive est-elle une ville sans exclusion? Ou quand la diversité vivifie...ou fatigue, M. Mc Andrew, M. Potvin et C. Borri-Anadon (dir.) *Le développement d'institutions inclusives en contexte de diversité: Recherche, formation, partenariat*, Québec: Presses de l'Université du Québec, 27-42
- Gratton, Danielle, M. Perreault et C. Poissant. 1998. *Les réactions des communautés noires de Montréal à la Loi 101*. Rapport inédit pour le MICC.
- Gratton, Danielle. 2009. *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*. Anjou : Éditions Saint-Martin.
- Gratton, Danielle. 2012. *Préoccupations et attentes en réadaptation physique dans des contextes pluralistes : vers un cadre théorique interculturel*. Montréal : Département d'anthropologie, Université de Montréal
- Gratton, Danielle. 2013. Pratiques cliniques en réadaptation physique dans des contextes pluriethniques : vers de nouvelles compétences interculturelles. *Revue québécoise de psychologie*, 34 (2) : 125-146
- Gratton, D., R. Boivin-Martin, C. Savard, Lopez, N., A. Amaya, V. Islas. 2014. Rapport d'analyse du programme Femme-relais au Carrefour de Ressources en Interculturel du quartier Centre-Sud de Montréal, Laboratoire de recherche en relations interculturelles (Labrri), 21 pages.
- Gravel, Sylvie, A. St-Germain et Centre Métropolis du Québec. 2008. Les données taboues dans la gestion des indicateurs ethniques dans les fichiers des services publics de Montréal. *Immigrations et métropoles*. Montréal : Centre Métropolis du Québec.
- Gruble Herbert, P. Grady. 2011. Immigration and the Canadian Welfare State, Fraser Institute. <http://www.fraserinstitute.org/uploadedFiles/fraser-ca/Content/research-news/research/publications/immigration-and-the-canadian-welfare-state-2011.pdf>
- Guilbert, L., 2004. « Médiation citoyenne interculturelle : l'accueil des réfugiés dans la région de Québec », dans L. Guilbert (dir.), *Médiations et francophonie interculturelle*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- Institut de la statistique du Québec, 2009. *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056*, Québec, gouvernement du Québec.

- Kochan, T.A., M. Smith, J.C. Well, et J.B. Rebitzer. 1994. « Human Resource Strategies and Contingent Workers : The Case of Safety and Health in the Petrochemical Industry ». *Human Resource Management*, vol. 33, no 1, 55–77.
- Ladmiral, Jean-René et Edmond Marc Lipiansky. *La Communication interculturelle*. Paris, Armand Colin, 1989.
- Legendre, Ghislaine, Nayiri Tavlian. 2005. Le fil d'Ariane de la souffrance. *Revue québécoise de psychologie*, 26(2), 65-80
- LABRRI. 2012. Vers une ville interculturelle : problématiques, pratiques, expertises. Projet de recherche en partenariat. 2012-2015. <https://villeinterculturelle.wordpress.com>
- Lie, D. A., Lee-Rey, E., Gomes, A., Bereknyci, S., Bradock, C. H. I. (2010). Does cultural competency training of health professionals improve patients outcomes? A systematic review and proposed algorithms for future research. *Journal of General Internal Medicine*, 26, 3, 317-325
- Maclure, Jocelyn. 2014. Identité : l'obligation de résultat du PLQ. <http://induecourse.ca/identite-lobligation-de-resultat-du-plq/>. Consulté le 5 janvier, 2014.
- Mercier, Michel. 2004. *L'Identité handicapée*. Namur : Presses universitaires de Namur.
- Mercier, Michel. 2010. Afap questions à Michel Mercier : inclusion sociale des personnes handicapées, Qu'est-ce que l'inclusion et l'exclusion sociale? <https://www.youtube.com/watch?v=PwTa7Qcz05g> consulté le 2 février 2015
- Mercure, Daniel et M. Vultur. 2010. *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Presses Universitaires de Laval
- Ministère d'immigration et des communautés culturelles, 2013. *Plan d'action stratégique 2012-2016 : actualisation – décembre 2013*, Québec, gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. 2014. Vers une politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion. Décembre. Montréal. 82 pages.
- Muñoz, J. P. (2007). Culturally responsive caring in occupational therapy. *Occupational Therapy International*, 14, 256-280.
- Organisation mondiale de la Santé. (2000). *Rapport sur la santé dans le monde : Pour un système de santé plus performant* (No. A53/4). Genève : OMS.
- Organisation internationale du travail. 2011. Les agences d'emploi privées et leur rôle dans la promotion du travail décent et dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés. 18-19 octobre. Genève : OIT. 96 pages.
- Paradis J., C. Bélanger, et M. Crago. 2005. Le développement langagier bilingue chez les enfants : incidence sur l'évolution du trouble primaire du langage », *Fréquence*, vol 17 n°3.
- Penninx, R., K. Kraal, M. Martiniello et S. Vertovec (dir.), 2004. *Citizenship in European Cities: Immigrants, Local Politics and Integration Policies*, Aldershot, Ashgate.
- Proulx, J. 1998. Gestion de la diversité en contexte d'une approche clientèle et d'une gestion des ressources humaines axées sur les résultats. Volume 1. Québec : Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, Direction des cadres et des salariés.
- Proulx, J. et N, Chiasson. 1996. L'approche clientèle dans un contexte interculturel, programme-cadre. Québec : Ministère de la Santé et des services sociaux du Québec.

- Rocher F., M. Labelle, A.-M. Field et J.-C. Icart, 2007. *Le concept d'interculturalisme en contexte québécois : généalogie d'un néologisme*, rapport présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, Université d'Ottawa et Université du Québec à Montréal.
- Rocher, François et Bob W. White. 2014. *L'interculturalisme québécois en contexte multiculturel canadien : Origines, critiques et politiques publiques*. Institut de recherches en politiques publiques. 42 pages.
- Roy, G. (1992). Devons-nous avoir peur de l'interculturel institutionnalisé? *Nouvelles pratiques sociales*, 5(5), 53-64.
- Schellenberg, G. 1997. *The Changing Nature of Part-Time Work*. Ottawa : Conseil canadien de développement social, rapport no 4, Collection sur la recherche sociale Taylor, Charles, 2012. Interculturalism or Multiculturalism? *Philosophy and Social Criticism*, vol. 38, (4-5) : 413-424.
- Tossutti, L. S., 2012. « Municipal Roles in Immigrant Settlement, Integration and Cultural Diversity », *Canadian Journal of Political Science*, vol. 45, n° 3, p. 607-633.
- Union des municipalités du Québec, 2012. *Livre blanc municipal : l'avenir a un lieu*, Montréal, Union des municipalités du Québec.
- Vatz-Laaroussi, Michèle, Kanouté, Fasal et Lilyane Rachédi, 2008. « Les divers modèles de collaborations famille immigrantes-écoles : de l'implication assignée au partenariat ». *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 34, no. 2, p. 291-311.
- Vérificateur général du Québec 2010, Rapport annuel du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_index.aspx?Annee=2010 consulté le 2 février 2015
- Ville de Montréal, 2011. Montréal : ville interculturelle, présentation générale des actions de la Ville de Montréal en relations interculturelles, à l'intention du Conseil de L'Europe, Direction de la diversité sociale, Montréal.
- White, Bob W., 2014. « Quel métier pour l'interculturalisme ? », dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec : rencontres historiques et enjeux politiques*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, p. 21-44.
- White, Bob W. et Lomomba Emongo. 2014. « Introduction : le défi interculturel », dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec : rencontres historiques et enjeux politiques*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, p. 9-18.
- White, Bob W. 2014. *L'interculturel et le Québec: Situations, actions, politiques*. Journée d'étude et d'orientation en interculturel 4 décembre 2014. Montréal, Québec.
- White, Bob W. 2013. Contre la diversité. *Tic Art Toc*, novembre. Pp. 44-47.
- Wood, P., 2009. *Intercultural Cities: Towards a Model for Intercultural Integration*, Council of Europe.