

LA REPRÉSENTATION SOCIALE DU RÉFUGIÉ CHEZ LES INTERVENANTS SOCIAUX  
AU CANADA : *L'EFFET MIROIR*

Corinne Simeoni Buhay

Thèse soumise dans le cadre des exigences du programme de  
Doctorat en service social

École de service social  
Faculté des sciences sociales  
Université d'Ottawa

© Corinne Simeoni Buhay, Ottawa, Canada, 2018

## RÉSUMÉ

Le travail d'accompagnement social et de réinstallation au Canada des réfugiés syriens depuis novembre 2015 a mobilisé les sensibilités professionnelles et culturelles des professionnels de la relation d'aide, les intervenants sociaux. Pris entre les injonctions institutionnelles de faciliter l'intégration des réfugiés et leur proximité culturelle avec ces derniers, les intervenants sociaux font face à des tensions. Il est pertinent dans ces conditions de s'interroger sur la représentation sociale que les intervenants sociaux se font des réfugiés, ce qui guide et oriente aussi leurs pratiques d'intervention sociale.

Afin de répondre à cet objectif, cette étude qualitative, de perspective inductive, inspirée de la théorisation ancrée, adopte le cadre théorique des représentations sociales (Moscovici, 1961), et plus particulièrement l'approche socioanthropologique ou sociogénétique (Jodelet, 1989), croisé avec la théorie de l'identité sociale (Tajfel, 1972, 1974; Tajfel et Turner, 1986). Au travers de 15 entretiens individuels avec des intervenants sociaux, de participation aux activités d'accueil et d'intégration dans la région d'Ottawa et de 731 articles issus de deux journaux canadiens (*Le Devoir*, *Ottawa Citizen*), l'analyse thématique de contenu a identifié la transformation d'une représentation sociale du réfugié des intervenants sociaux. Nos résultats ont dévoilé une représentation sociale « duale » du réfugié qui d'une part revivifie le passé en matière de vulnérabilité, tout en accueillant, d'autre part, dans l'air du temps contemporain, la résilience.

**Mots clefs :** réfugiés, intervenants sociaux, représentation sociale, identité sociale, travail social, pratiques d'intervention sociale, médias.

## SUMMARY

The highly covered arrival in Canada by the media of more than 25,000 Syrian refugees during the 2015 national elections has not only put the community social services and the helping professionals under stress but also re-examined their professional practices with the refugee population. Coming from similar cultural trajectories, caseworkers strive to provide efficient, caring, non-biased, and diverse range of social services to people and situations, in particular refugees. Due to their cultural proximity, it is therefore primordial for caseworkers to know and apprehend the social representation of the refugee in order to provide services and interact in a culturally competent manner with this population.

Drawn on the social representations theory (Moscovici, 1961) in particular the socio-anthropological or socio-genetic approach (Jodelet, 1989), crossed with the social identity concept (Tajfel, 1972, 1974; Tajfel and Turner, 1986), this qualitative study follows an inductive method inspired by the grounded theory.

Based on individual interviews with Canadian caseworkers, field integration activity participation in the Ottawa region, and online articles from two newspapers (*Ottawa Citizen*, *Le Devoir*), we found through thematic analysis that the social representation of a refugee brings forth its duality. On the one hand, it clings to the past representation of the vulnerability and helplessness of the refugee from previous socio-political contexts. On the other hand, the representation shows the ‘contemporaneity’ of our digital and connected world, embedded into the imperatives of social responsibility and compassion.

In conclusion, we seek to illustrate in this study, how the social representation of the refugee in Canadian caseworkers is highly connected to their past and current social identity, the social context when and where it was socio-generated from.

**Keywords:** refugees, caseworkers, social representation, social identity, social work, social intervention practices, media.

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ .....	ii
SUMMARY .....	iii
INTRODUCTION .....	vii
CHAPITRE 1 — LA CONTEXTUALISATION DE L'ÉTUDE.....	1
1.1 État des lieux — Le contexte sociohistorique de l'immigration au Canada.....	1
1.1.1 Le Canada — « un terreau humanitaire » (Pierre, juin 2017) .....	1
1.1.2 Le contexte du conflit syrien (2011-2017) — Un conflit sans fin .....	5
1.2 Une catégorie à part — Les réfugiés.....	6
1.2.1 Des repères terminologiques .....	6
1.2.2 Quelques représentations dans le contexte de l'immigration .....	11
1.2.3 Des parcours chargés en vulnérabilité.....	14
1.3 L'utilisation des services communautaires et de santé chez les nouveaux arrivants .....	17
1.3.1 La moindre utilisation des services de santé .....	17
1.3.2 La grande utilisation des services communautaires .....	20
CHAPITRE 2 — CROISEMENTS THÉORIQUES ET CONCEPTUELS .....	27
Introduction.....	27
2.1 La théorie des représentations sociales (TRS).....	30
2.1.1 Genèse et définition du concept de la représentation sociale (RS) .....	30
2.1.1.1 Durkheim et les représentations collectives (RC) .....	32
2.1.1.2 La représentation sociale (RS) selon Serge Moscovici .....	34
2.1.2 Les approches de la théorie des représentations sociales .....	39
2.1.3 L'approche sociogénétique selon Denise Jodelet (1989, 2003) .....	49
2.1.3.1 La pertinence de l'approche sociogénétique pour cette étude.....	51
2.2 La théorie de l'identité sociale (TIS) selon Tajfel (1972, 1974) et Tajfel et Turner (1986) .....	52
2.2.1 Contexte historique de la théorie de l'identité sociale .....	52
2.2.2 Principaux repères théoriques en intersection avec la théorie de la représentation sociale .....	53
2.3 Les objectifs de cette étude et les questions de recherche .....	58
CHAPITRE 3 — ENTRE UNE DÉMARCHE INDUCTIVE ET UNE MÉTHODOLOGIE « INSPIRÉE » DE LA THÉORISATION ANCRÉE .....	60
3.1 Le déroulement de la thèse — entre blocage institutionnel et ouverture communautaire .....	60
3.2 Le choix d'une méthodologie qualitative « inspirée » de la théorisation ancrée.....	68
3.2.1 La présentation du devis qualitatif .....	68
3.2.2 La justification du devis qualitatif.....	72

3.2 La méthode d'échantillonnage privilégiée.....	75
3.3 Les méthodes de la collecte des données.....	80
3.3.1 Questionner et écouter : les entretiens semi-structurés .....	82
3.3.2 Assister aux activités d'intégration : une autre façon d'observer et de s'impliquer .	86
3.4 Le rôle des médias dans l'accueil et le rétablissement des Syriens au Canada.....	91
3.5 L'analyse thématique des données.....	95
3.5.1 L'analyse thématique des entretiens et des notes ethnographiques .....	95
3.5.2 L'analyse thématique des médias écrits .....	98
CHAPITRE 4 — L'EFFET MIROIR ENTRE LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES RÉFUGIÉS .....	101
Introduction.....	101
4.1. L'effet miroir .....	101
4.1.1 Situer le concept <i>effet miroir</i> .....	101
4.2 L'expérience de l' <i>effet miroir</i> — le passage de « là-bas » à « ici ».....	110
4.2.1 « Être passé par là », la première étape de l'expérience migratoire.....	112
4.2.2 « Ce qu'accompagner veut dire », la deuxième étape de l'expérience migratoire..	124
4.2.3 « Passer par le stress », la troisième étape de l'expérience migratoire .....	135
4.2.3.1 Le PTSD ou le parallèle de l'effet miroir ?.....	141
Conclusion du chapitre .....	150
CHAPITRE 5 — S'ANCER DANS LES CONTEXTES SOCIAUX : LES MESSAGES MÉDIATIQUES ET L'EFFET MIROIR.....	156
Introduction.....	156
5.1 Qu'apportent les médias numériques à la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux ? .....	160
5.2 Redorer le blason du Canada humanitaire en gérant la crise des réfugiés.....	165
5.3 Intégrer c'est responsabiliser en « créant des ponts entre eux et nous ».....	174
5.4 « Le pouvoir » de la vulnérabilité.....	187
Conclusion du chapitre .....	195
CHAPITRE 6 — DISCUSSIONS .....	200
ENTRE LE REFLET DE LA VULNÉRABILITÉ DE L'AUTRE ET LES INJONCTIONS DE SON INTÉGRATION – LA REPRÉSENTATION SOCIALE DU RÉFUGIÉ.....	200
6.1 Préambule : la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux? .....	200
6.1.1 Une image qui reflète son histoire : elle est <i>contextualisée</i> et <i>médiatisée</i> .....	203
6.1.2 Une image qui reflète l'identité sociale de l'intervenant : elle est <i>professionnelle</i> . .....	211
6.1.3 Une image qui reflète son expérience migratoire : elle est <i>vulnérable</i> .....	218
6.1.3.1 La vulnérabilité de l'intervenant .....	231
6.1.3.2 La vulnérabilité de la catégorie « réfugié ».....	236

6.2 Implications pour l'intervention sociale auprès des personnes migrantes.....	239
6.2.1 Les liens entre le travail social, la théorie des représentations sociales et le paradigme constructiviste .....	239
6.2.2 La représentation sociale comme un outil d'intervention sociale pour les professionnels de la relation d'aide auprès des personnes réfugiées .....	241
6.2.3 Les contextes structurant le travail social.....	243
6.2.4 Le devenir des interventions sociales auprès des personnes réfugiées – un travail de déconstruction des pratiques .....	246
6.3 Les forces et les faiblesses de cette étude .....	251
6.4 Pistes de réflexion .....	255
CHAPITRE 7 — REMARQUES FINALES .....	258
BIBLIOGRAPHIE.....	267
ANNEXE 1 — APPROBATION ÉTHIQUE.....	296
ANNEXE 2 — PROJET ORIGINAL.....	297
ANNEXE 3 — GRILLE D'ENTRETIEN.....	306
ANNEXE 4 — FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	309

## INTRODUCTION<sup>1</sup>

La *folie humanitaire*<sup>2</sup> de 2015 déployée en plein marasme du conflit syrien a trouvé toute sa force et sa signification lors de l'arrivée, de l'accueil et de la réinstallation<sup>3</sup> de plus de 25 000 Syriens au Canada<sup>4</sup>. En effet, 2015 restera l'année charnière de ce siècle catalysant la prise de conscience mondiale de la crise syrienne. Dans ce contexte qui recense plus de 5 millions de Syriens enregistrés comme réfugiés auprès des Nations Unies<sup>5</sup>, nul ne peut nier les conséquences émotionnelles de ces mouvements forcés sur les peuples concernés, mais aussi sur les professionnels de la relation d'aide<sup>6</sup>. Ces derniers par leurs interactions sociales avec les populations dites « vulnérables » peuvent constater une « érosion graduelle de l'empathie, de l'optimisme et de la compassion » qui « attaque la vision du monde et les croyances fondamentales de ceux qui la subissent » (Zawieja, 2014, p. 25).

Toute l'attention politico-médiatique s'est donc penchée à ce moment sur les réfugiés syriens<sup>7</sup> et leur errance géographique. Encore une fois, les spectateurs ayant soif de nouvelles et

<sup>1</sup> Afin de faciliter la lecture et sans aucune volonté de discrimination, nous utiliserons dans le cadre de cette thèse le générique masculin chaque fois que le sens ne s'y oppose pas.

<sup>2</sup> Terme utilisé par un des participants de cette étude.

<sup>3</sup> Les termes de réinstallation ou ré-établissement seront utilisés de façon interchangeable.

<sup>4</sup> <http://www.cic.gc.ca/english/refugees/welcome/index.asp> consulté le 10 juillet 2018. En février 2016, selon CIC, 26,172 réfugiés syriens ont été recensés au Canada. En date du 30 avril 2018, le Canada a accueilli 53,620 personnes syriennes. <https://open.canada.ca/data/en/dataset/01c85d28-2a81-4295-9c06-4af792a7c209> consulté le 10 juillet 2018.

<sup>5</sup> HCR <http://www.unhcr.org/news/latest/2016/6/5763b65a4/global-forced-displacement-hits-record-high.html> consulté le 20 juillet 2016.

<sup>6</sup> Le terme d'intervenant social sera utilisé dans cette étude. Il désigne un ou une professionnelle de l'accompagnement social auprès des réfugiés en voie de relocalisation au Canada. Ces intervenants sociaux se distinguent de la profession règlementée des travailleurs sociaux (t.s.) qui appartiennent à l'ordre professionnel des travailleurs sociaux dans la province où ils exercent leur activité.

<sup>7</sup> Il existe deux catégories de réfugiés au Canada. Premièrement, les réfugiés qui sont choisis et parrainés par voie gouvernementale ou privée avant leur arrivée au Canada sont considérés comme étant en réinstallation dans le pays hôte. Ainsi, ils reçoivent le statut de résident permanent ou immigrant reçu au moment de leur arrivée au Canada. Deuxièmement, ceux qui à leur arrivée au Canada par voie routière, maritime ou aérienne présentent une demande d'asile aux autorités compétentes selon les procédures de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés du Canada (voir <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/I-2.5/> consulté le 10 juillet 2018). Par ailleurs, selon Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), c'est "en les désignant à titre de réfugiés *prima facie* que le

avides de connaître la « vérité » sur les événements contemporains n'auront pas été déçus. Les images chargées de violence nous ont confronté à notre responsabilité morale d'agir envers ceux qui souffrent à distance (Boltanski, 2007), car la place du numérique nous a rapproché des *autres* (Chouliaraki, 2017) créant ainsi cette « intimacy at a distance » (Orgad et Seu, 2014, p. 916). Toutefois, cette relation numérique globale n'a fait qu'augmenter notre responsabilité de, soit « faire quelque chose » au sein de notre « global village » (McLuhan 1962, p. 55 cité dans Gasher, Skinner et Lorimer, 2012) par rapport à ce drame humanitaire, soit de tomber dans l'indifférence individualiste régnante dans nos sociétés occidentales (Erhenberg, 1998).

Cette thèse de nature qualitative et inductive, inspirée de la théorisation ancrée, tente de mettre en parallèle deux mondes sociologiques. D'une part, nous découvrons l'expérience de la réinstallation d'une famille syrienne ayant transité trois ans à Beyrouth et surmonté la corruption, la violence et l'incertitude face au futur, mais aussi les obstacles structurels rencontrés au Canada (l'apprentissage linguistique d'une langue officielle, le changement de rôles familiaux, l'accès à l'emploi et la confrontation entre différentes valeurs culturelles). D'autre part, nous explorerons

---

Canada a pu réinstaller un aussi grand nombre de réfugiés syriens en si peu de temps. IRCC suit les directives du HCR pour décider des situations dans lesquelles il convient d'accorder la désignation *prima facie* de réfugié. La désignation de Syriens comme réfugiés *prima facie* signifie que le demandeur n'a pas eu à prouver son statut de réfugié. Les agents d'immigration ont commencé le processus avec l'hypothèse selon laquelle le demandeur satisfaisait aux exigences d'asile, à moins de preuve du contraire. Ainsi, les agents des visas ont pu mettre l'accent, pendant les entrevues, sur les contrôles de sécurité, la vérification des antécédents criminels et les examens médicaux. Jusqu'à preuve du contraire, les agents des visas ont supposé que les personnes qui fuyaient le conflit répondaient aux critères de définition d'un réfugié. Cette mesure a permis d'accélérer le traitement.” <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/bienvenue-refugies-syrien/suite-choses.html> consulté le 10 juillet 2018. Dans notre étude, le terme « réfugié syrien » sera utilisé de façon interchangeable avec le terme « personne syrienne » ou « nouvel arrivant syrien » en raison du fait qu'ils sont arrivés au Canada en qualité de résidents permanents et non comme réfugiés *per se*. Cependant, le gouvernement leur a octroyé l'appui financier des réfugiés pour leur première année de relocalisation.

plus en détail l'expérience de l'accompagnement des nouveaux arrivants syriens par les intervenants sociaux de la région d'Ottawa. Cet accompagnement s'inscrit dans la relation d'aide fournie par des professionnels travaillant dans les centres sociaux et communautaires qui souvent ont reçu comme mandat d'agir auprès des immigrants et plus récemment des réfugiés. L'expérience de réinstallation peut être traumatique pour les nouveaux arrivants. Pareillement, elle peut être vécue comme un *effet miroir* par les intervenants sociaux, un reflet d'un parcours antérieur migratoire contenant certaines similarités. Malgré leurs nombreux défis (le rôle des médias, les parcours migratoires similaires, la fatigue compassionnelle et la pression de la communauté), la pénibilité de leur mission et la moindre allocation des ressources budgétaires qui leur auront été fournies, très peu a été dit dans les médias et la littérature à l'égard de l'expérience des intervenants sociaux, accompagnant les personnes syriennes.

En outre, nombres d'études ont soulevé la question des barrières structurelles empêchant la pleine utilisation des services de santé et sociaux par les nouveaux arrivants, tels que la langue, le manque de moyens financiers, la distance culturelle entre l'utilisateur et l'intervenant social, l'éloignement géographique en région rurale et le stigma de la maladie mentale (Fazel et coll., 2005). Cependant, aucune étude qualitative ne s'est encore interrogée, à notre connaissance, sur la représentation sociale que les intervenants sociaux se font du réfugié. La représentation sociale du réfugié, construite dans les interactions sociales au sein de leurs groupes sociaux d'appartenance, leur permet pourtant de définir cette réalité et de guider leurs pratiques professionnelles. En effet, souvent venus d'un contexte culturel ou migratoire similaire à leurs usagers, les intervenants sociaux œuvrant auprès des réfugiés développent un rapport d'accompagnement particulier avec leurs usagers. Il serait dans ces conditions pertinent de questionner comment la représentation sociale du réfugié facilite ou entrave ce rapport.

Les intervenants sociaux, partageant des liens de proximité et de similarités de parcours avec leurs usagers (Bouquet, Madoui et Nivelles, 2011), prennent conscience du caractère ambivalent de leur position sociale et des exigences de leurs institutions. Cet inconfort peut avoir des retombées professionnelles, mais aussi un questionnement sur leur identité sociale à travers la représentation qu'ils se font des réfugiés.

Adoptant la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) comme cadre théorique, plus précisément l'approche sociogénétique (Jodelet, 1989), cette thèse va tenter de mettre en lumière la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux accompagnant les nouveaux arrivants syriens dans la région d'Ottawa-Gatineau. En effet, l'imaginaire collectif que les intervenants sociaux portent à l'égard de leurs usagers réfugiés a un impact sur leur comportement et leurs pratiques professionnelles. Trouvant leur fondement dans les valeurs, les normes, les croyances, et les connaissances, les représentations sociales nous permettent de voir le monde environnant non seulement à travers nos propres yeux, mais à travers ceux que nous avons socialement identifiés comme nos groupes d'appartenance.

Manifestées dans des contextes politiques (les élections nationales de novembre 2015, les lois d'immigration, le renouveau humanitaire, la préparation des 150 ans du Canada), sociaux (les médias, la mobilisation communautaire, les programmes de parrainage privé), humanitaires (la crise syrienne et la catégorie des réfugiés) et des parcours de carrières personnelles migratoires, les représentations sociales des intervenants façonnent la relation d'accompagnement, les pratiques sociales, leurs prises de position concernant les enjeux de société ou leurs sentiments d'appartenance à différentes catégories sociales. D'où l'importance d'acquérir une meilleure compréhension de ces représentations sociales.

Dans son étude sur les représentations sociales de la folie chez les habitants d'un village français à l'égard des patients d'un hôpital psychiatrique rural, Jodelet (1989) met en avant le mécanisme de la proximité et du contact avec la figure de l'altérité (le fou) qui justifie la peur de l'*autre*. Inspirée du concept de l'intégration et du rejet de l'*autre*, elle montre que la représentation sociale maintient l'identité d'un groupe social (les habitants du village) et sa distance sociale avec le hors-groupe. En l'occurrence, les habitants de peur d'être assimilés aux *autres* développent un système représentationnel qui leur permet de « gérer (leurs) interactions quotidiennes [...] et de préserver une distance sociale » (Mamontoff, 2008, p.252). Dans cette même idée, la présente étude va montrer l'ambivalence pour les intervenants sociaux souvent issus de parcours migratoires similaires, voire traumatiques, de développer ces codes représentationnels leur permettant de s'intégrer professionnellement, mais aussi de maintenir un écart psychologique assurant une sorte d'autoprotection émotionnelle, ambivalence provenant du fait qu'il existe une double représentation de l'autre et une double appartenance sociale. La fonction de la représentation est dès lors d'assurer cette protection. Aborder la représentation sociale du réfugié c'est donc faire appel aux concepts de l'altérité et de l'identité qui n'ont jamais cessé de susciter l'intérêt des individus fascinés par l'*Orient* (Said, 1978).

Car les représentations sociales sont « une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée par un groupe [en l'occurrence les intervenants sociaux]<sup>8</sup>, ayant une visée pratique et concourante à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet, 1989, p. 36). Jodelet a mis en mots l'interaction entre la représentation sociale et la folie. L'objectif de notre étude est également de montrer l'interaction entre la représentation sociale du réfugié des intervenants sociaux et le phénomène des réfugiés dans un contexte de réinstallation et

<sup>8</sup> Ajouter par l'auteure de la thèse.

d'accompagnement migratoire. Forme de pensée sociale (Kalampalakis et Apostolidis, 2016), les représentations sociales sont produites par les rapports sociaux et « se construisent, se déconstruisent, se reconstruisent, se structurent et évoluent au cœur de l'interaction avec l'objet appréhendé » (Garnier et Sauvé, 1998, p. 67).

L'utilisation des services d'intégration communautaire dans le cadre de la réinstallation et l'accompagnement des réfugiés syriens (activités de jumelage et d'intégration célébrant les 150 ans du Canada) a été très importante pour les familles syriennes, car ces services ont façonné et facilité leur intégration au Canada. En effet, il semble que la présence de ces nouveaux arrivants arrivés « au bon moment », a donné aux Canadiens la bonne conscience qu'ils avaient fait de « bonnes choses » pour les aider à se sentir « comme chez eux » par le biais de toute une panoplie d'activités nécessaires pour mieux connaître et bien vivre au Canada. Par leur gestion des familles syriennes, les intervenants sociaux ont observé une grande utilisation des services communautaires, une utilisation « unique » comparativement aux autres groupes de nouveaux arrivants. L'utilisation des services et la gestion bureaucratique font appel à « la détresse », « la vulnérabilité », « le besoin de les aider », « leur souffrance » et leur « incapacité à se prendre en main ». Les réfugiés comme étant des personnes « vulnérables » cristallisent l'idée du mandat moral des centres communautaires envers ces personnes qui « ont besoin d'(notre) aide », une aide pratique, mais pas nécessairement psychologique. Ce mandat se traduit comme une injonction d'agir vite, efficacement, et effectivement.

En outre le réfugié engrav  dans notre esprit est une personne vulnérable, démunie, traumatisée, ayant besoin d'aide et économiquement déchue (Moussa, 1991; Freedman, Kivilcim et Baklacioglu, 2017). Ces représentations ne correspondent pas à ce que l'on attend de l'image du « successful migrant », bilingue si possible, possédant des expériences professionnelles

recherchées pour le pays hôte, ayant des fonds financiers, en bonne santé physique et mentale pour lui permettre de s'intégrer vite et bien. Bref, un migrant « utile », qui contribue et répond aux objectifs de « l'utilitarisme migratoire » face à « la rhétorique de la diversité » (Garneau, 2017, p. 7-8). Le réfugié ne possède pas *a priori* ces atouts de réussite et d'intégration rapide. Leur image semble ainsi plus stigmatisée que celle du migrant en raison de l'étiquette de vulnérabilité héritée du savoir commun.

Les intervenants sociaux issus de l'immigration, quant à eux, semblent être aux prises avec deux dimensions de leur existence : leur présente identité sociale d'intervenant social et leur parcours migratoire antérieur. La proximité sociale et culturelle des intervenants sociaux avec leurs usagers pourrait être un atout professionnel favorisant l'échange et la recherche collective pour l'action. Toutefois, elle est ressentie et vécue comme un inconfort entre, d'une part, adapter les discours et les injonctions de leur institution et, d'autre part, satisfaire les attentes des populations servies (Lagier, 2011). Par conséquent, il serait important pour les intervenants sociaux impliqués dans les mouvements migratoires de décroquer leur pensée en apprenant à intégrer les différentes dimensions de leurs identités récoltées lors de leur parcours.

Suivre la mouvance sociohistorique de la représentation sociale du réfugié permet d'être fidèle à notre posture épistémologique répondant au constructivisme, de rallier le temps et l'espace dans lequel elle s'est construite et d'appréhender sa complexité. Ce paradigme constructiviste énonce les fondements de notre méthodologie et explicite le rôle du chercheur. Sa base ontologique relativiste fait appel à des réalités multiples, situées et contextualisées, qui sont construites n'existant pas en dehors des personnes qui les ont créés. En somme, cette étude inscrite dans le paradigme constructiviste permet aussi de reconnaître que la catégorie « réfugié »

est avant tout une construction sociopolitique qui pourrait dans certains contextes satisfaire des besoins et des nécessités fondées sur le « paradigme de la diversité » (Garneau, 2017, p.8).

Le premier chapitre de notre thèse va se concentrer sur la construction de la problématique, son objet de recherche, son application et ses contextes. Le deuxième chapitre abordera le cadre théorique de notre recherche. La théorie des représentations sociales sera ainsi complétée avec les concepts propres à la théorie de l'identité sociale. Suivra dans le chapitre 3 la description de la stratégie de recherche originale inspirée de la théorisation ancrée combinant plusieurs méthodes de collecte de données (entrevues, participation au terrain et articles de journaux). Cette stratégie de recherche nous a permis de produire des données valides et solidifier leur interprétation. Les résultats de la recherche seront présentés dans les chapitres 4 et 5 suivis de leur discussion au chapitre 6. Les remarques finales permettront de mettre en avant les apports de cette thèse aux connaissances de la discipline du travail social auprès des réfugiés ainsi que les implications et les contraintes inhérentes à celui-ci, mais aussi des possibilités de recherches ultérieures.

## **CHAPITRE 1 — LA CONTEXTUALISATION DE L'ÉTUDE**

Ce premier chapitre va nous permettre de porter un regard sur notre objet de recherche et nous interroger sur ses différents aspects et contextes qui le constituent. Nous ferons un état des lieux du contexte sociohistorique de l'immigration au Canada afin de comprendre la tradition humanitaire qui en est issue et la situation récente de la réinstallation de 25 000 Syriens réfugiés au Canada arrivés avec le statut de résidents permanents. Puis, nous nous attarderons sur la construction de la catégorie des réfugiés, ses enjeux et ses défis. Finalement, nous clarifierons les principaux services sociaux et communautaires dispensés aux réfugiés se focalisant sur le côté pratique de leur réinstallation (logement, éducation, transport, apprentissage linguistique et jumelage). En effet, ces services sociaux et communautaires constituent des espaces socioculturels et professionnels au sein desquels les intervenants sociaux entrent en dialogue avec leurs usagers et puisent leurs représentations sociales.

### **1.1 État des lieux — Le contexte sociohistorique de l'immigration au Canada**

#### **1.1.1 Le Canada — « un terreau humanitaire » (Pierre, juin 2017)<sup>9</sup>**

Dans leur ouvrage rétrospectif sur l'immigration canadienne, Kelley et Trebilcock (1998) nous retracent une histoire compliquée, sinueuse et complexe d'une nation tiraillée entre, d'une part, les nécessités structurelles et démographiques d'ouvrir son territoire et, d'autre part, une volonté ferme de conserver son identité fragile, nourrie par la peur de perdre son homogénéité perçue et de réconcilier son passé avec les Premières Nations. Car le Canada a connu « un parcours atypique [à la fois] d'ancienne colonie et de colonialiste » (Beudet, 2013, p. 51). Depuis ses débuts jusqu'à nos jours, le Canada offre une immigration sélective pour la catégorie

<sup>9</sup> Cette expression provient d'un participant non-intervenant social dont l'entrevue a eu lieu en juin 2017.

économique (Tremblay, 1988). Mais il dispose aussi d'un caractère humanitaire, ouvert aux personnes fuyant des guerres et catastrophes naturelles, la catégorie dite des réfugiés. Malgré cette tradition préparant le Canada à recevoir des personnes ayant vécu des tragédies humaines aux traces « indélébiles » (Fassin et Rechtman, 2007), un contraste pourrait apparaître entre le dispositif de leur prise en charge, les représentations qui le soutiennent et leur propre système de valeurs, de croyances façonnées par leur histoire traumatique.

Par ailleurs, les prétentions assimilationnistes des premiers dirigeants canadiens, tels que Mackenzie King qui le mentionnait déjà en 1947, sans ambivalence, « It is a privilege to enter Canada not a fundamental human right » (Kelley et Trebilcock, 1998, p. 312), perdurent de nos jours de façon subtile, créant une tension entre le principe antérieur de désirabilité de choisir ses sujets et les réalités sociodémographiques modernes incontournables. Le Canada fait d'abord une admission de privilège, à la discrétion du gouvernement, puis graduellement les immigrants sont perçus comme des contributeurs économiques potentiels, tout en reconnaissant toutefois que l'immigration ne devait en rien changer la démographie fondamentale de la communauté canadienne (Kelley et Trebilcock, 1998). C'est donc dans cette tension alimentée par l'immigration contribuant aux ingrédients de la mosaïque multiculturelle moderne que le Canada s'est formé.

Par conséquent, il semblerait que le Canada soit enclavé dans un paradoxe, d'une part maintenir la loi sur le *multiculturalisme*<sup>10</sup> (1988), une idéologie de célébration égalitaire des cultures, qui insiste sur le partage de sa diversité dans cette même société et d'autre part réduire les effets des discours d'immigration oppressifs. C'est le cas de certaines pratiques

<sup>10</sup><http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-18.7/page-1.html> consulté le 30 mai 2016.

professionnelles d'intervention sociale vis-à-vis, par exemple, des femmes migrantes souvent recrutées pour des besoins à court terme, tels que les programmes *Temporary Foreign Workers*, *Live-in Caregivers* (Bakan et Stasiulis, 1997; Wang et Zong, 2014). Les idéologies qui sont reflétées dans ces pratiques professionnelles et sociales contiennent des tendances plus assimilatrices qu'intégratrices (Sakamoto, 2007).

En effet, les pratiques des intervenants sociaux envers leurs usagers migrants nous interpellent, car elles sont en vigueur au sein de certains organismes communautaires, et orientent les migrants vers une conversion au semblable. Ainsi, le modèle d'acculturation (Berry, 2006) prône une meilleure intégration des nouveaux arrivants. L'intégration fait appel à un dialogue d'acceptation d'éléments collectifs tout en tenant compte de la spécificité individuelle. Rechercher la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux permettrait de débroussailler les pratiques d'accompagnement migratoire exercées par ces professionnels en nous interrogeant sur ce qui est véhiculé sur le terrain.

Ces discours issus de politiques sociales et de pratiques d'interventions sociales dégagent des sous-entendus confus pour les nouveaux arrivants, perdus entre l'acceptation et le rejet. Comme Li (2003) l'énonce clairement, ils sont confrontés entre deux discours, tiraillés entre l'un qui prône la tolérance à tous les niveaux de la société et l'autre qui reste bloqué dans le *statu quo* de l'intolérance renonçant ainsi à élargir une meilleure application de l'intégration à toutes les normes culturelles. À l'heure actuelle, nous en sommes encore à l'étape où la société accepte l'immigration, mais en sélectionnant des éléments culturels en accord avec les valeurs de cette même société d'accueil. Selon Lacroix et Sabbah (2007), les dimensions d'oppression se dégageant de ces discours de politique d'immigration canadienne déclenchent inexorablement

des retombées sur nos pratiques d'intervention sociale et par conséquent sur les perceptions et les représentations que les nouveaux arrivants se font de ces mêmes pratiques.

En plein contraste avec l'Europe prise aux pieds du mur avec la « crise syrienne » (Freedman et coll., 2017) et ne sachant quoi faire de ces réfugiés, le Canada quant à lui a opté pour une décision stratégique : accueillir de façon permanente plus de 40,000 personnes<sup>11</sup> (Statistique Canada, 2016). Ce flux migratoire apporterait au Canada un mouvement rajeunissant : le plus grand pourcentage des nouveaux arrivants syriens étant des femmes et des enfants<sup>12</sup>. Ce qui semble être devenu une perte en capital humain pour la Syrie est, selon ce discours, un gain pour le Canada. Cependant, cette décision politique n'a pas été sans remous et questionnement de la part de tout bord. Enclavés entre ses 150 ans<sup>13</sup> et la *Réconciliation-Vérité*<sup>14</sup> qui se fait encore attendre, le Canada a choisi une façon de faire de l'humanitaire *autrement* tout en restant fidèle à sa longue tradition humanitaire d'accueillir et de réinstaller des personnes « vulnérables ». Le conflit syrien a permis de mettre en exergue les dynamiques liées à ce choix, surtout celles qui s'observent au niveau des acteurs sociaux impliqués dans cette réinstallation sur le terrain, dans les milieux communautaires et professionnels.

<sup>11</sup> Statistique Canada <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-402-x/2010000/chap/pop/pop02-fra.htm> consulté le 18 juin 2017.

<sup>12</sup> Statistique Canada <http://open.canada.ca/data/en/dataset/ca243c40-a6d3-4a46-a578-b4fad4369df0><http://open.canada.ca/data/en/dataset/01c85d28-2a81-4295-9c06-4af792a7c209> consulté le 18 juin 2017.

<sup>13</sup> « L'année 2017 marque un moment important dans l'histoire du Canada. Il y a 150 ans le Québec, l'Ontario, le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse s'unissaient pour former la *Confédération canadienne*, baptisée le *Dominion du Canada*. Grâce à l'Acte de l'Amérique du Nord britannique qui entrera en vigueur le 1er juillet 1867, ces colonies britanniques seront dès lors reconnues comme une nation indépendante. Les autres provinces et territoires seront intégrés au fil des années établissant ainsi le Canada d'aujourd'hui *a mari usque ad mare* (« d'un océan à l'autre » ) » <http://www.canadainternational.gc.ca/france/150Canada150.aspx?lang=fra> consulté le 17 novembre 2018.

<sup>14</sup> Depuis 2015, le gouvernement libéral a pris une responsabilité active pour implanter des mesures dans la Commission Réconciliation Vérité (CRV) dont le mandat est d'informer tous les Canadiens de ce qui s'est passé dans les pensionnats, les écoles résidentielles des Premières Nations au Canada <http://www.trc.ca/websites/trcinstitution/index.php?p=15> consulté le 17 novembre 2018.

### **1.1.2 Le contexte du conflit syrien (2011-2017) — Un conflit sans fin**

La Syrie, qui fut un pays destinataire de réfugiés palestiniens, arméniens, libanais et plus récemment irakiens (Dorai, 2011) est devenu expéditeur d'une grande partie de ses nationaux ou ceux qui résidaient en Syrie (ex. les Palestiniens) vers d'autres territoires. Malgré le fait que la Syrie, et comme la plupart des pays du Moyen-Orient, ne soit pas signataire de la Convention de Genève de 1951, elle a reçu des réfugiés. Embourbé dans une situation géopolitique à ampleur internationale, le conflit ne semblait avoir en 2017 aucune issue.

Le conflit syrien est considéré la plus grande crise humanitaire depuis la Deuxième Guerre mondiale (HCR, 2017). Le tsunami humain de plus de 5 millions<sup>15</sup> d'individus fuyant une dictature et la guerre ont le « choix » de se déplacer vers les camps déjà saturés au Liban ou en Jordanie où les conditions de vie sont aussi déplorables et problématiques (HCR, 2017) ou se relocaliser dans des pays plus stables politiquement et socio économiquement, comme le Canada.

Ces camps, ces lieux d'exception, où survivent des individus « bare life » (Agamben, 1998) en marge des états, où le temps perdure et semble avoir dépossédé les individus de tous leurs droits et libertés, recensent 3 millions en Turquie, plus d'un million de Syriens au Liban et 657,000 en Jordanie, et ce depuis la chute d'Aleppe en décembre 2016 (UNICEF, 2017). Cependant une vie sociale et politique s'est construite à l'intérieur de ces camps (Agier, 2014), « zones of indistinction, between exclusion and inclusion » (Oesch, 2017, p.110). Lorsque nous observons les parcours migratoires de ces réfugiés qui choisissent s'installer au Canada, il serait pertinent de se demander quelles mémoire et expérience les personnes de passage dans ces camps et hors camps, auraient-elles emportées et conservées avec elles.

<sup>15</sup> HCR 30 mars 2017, rapport <http://www.unhcr.org/syria-emergency.html> consulté le 10 juillet 2017.

De 40,000 réfugiés syriens relocalisés au Canada à l’initiative du nouveau gouvernement libéral, 1,500 Syriens se retrouvent dans la région d’Ottawa arrivés par la voie du parrainage privé ou public (CIC, 2018)<sup>16</sup>. À ce jour, Ontario se présente comme la province canadienne recevant le plus de réfugiés syriens (CIC, 2018). Il s’agit d’un phénomène sans précédent, qui a suscité et mobilisé des ressources humaines et budgétaires significatives.

Suite à ces évènements, le ministère de l’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a mis en place un portail sur son site web « *WelcomeRefugees* » comportant des informations pertinentes sur le processus de relocalisation des réfugiés syriens afin d’éclairer le public intéressé. En plus des débats dans la société, le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) en partenariat avec l’IRCC a lancé 27 projets de recherche, dont les résultats ont été présentés aux bailleurs de fonds à la 19<sup>e</sup> Conférence *Metropolis* en mars 2017<sup>17</sup>. Ces projets portent principalement sur l’intégration pratique des familles syriennes. Les Syriens auront eu un effet catalysant pour la recherche et la discussion dans la société autour de la problématique des réfugiés. En effet, les réfugiés syriens au Canada commencent à se constituer comme un véritable objet de représentation sociale généré par des circonstances sociohistoriques complexes.

## **1.2 Une catégorie à part — Les réfugiés**

### **1.2.1 Des repères terminologiques**

Originellement, les réfugiés au Canada provenaient des pays européens ravagés par les guerres du début du 20<sup>e</sup> siècle (Kelley et Trebilcock, 1998). De nos jours, d’autres groupes

<sup>16</sup> 2,850 personnes syriennes dans la région Ottawa-Gatineau en date du 30 avril 2018. <https://open.canada.ca/data/en/dataset/ca243c40-a6d3-4a46-a578-b4fad4369df0> consulté le 30 avril 2018.

<sup>17</sup> Rapport Metropolis <http://metropolisconference.ca/> consulté le 1<sup>er</sup> juillet 2017.

ethniques venant d’Afrique, d’Asie et plus récemment du Moyen-Orient (CIC, 2017) se sont joints à la démographie canadienne. Ce revirement géographique migratoire s’est traduit par l’émergence d’instabilité régionale, d’augmentation dramatique des calamités naturelles et de conflits politico-militaires (Frésia, 2007) tel le cas du conflit syrien depuis 2011. En effet, le mouvement migratoire a atteint en cette deuxième décennie du 21<sup>e</sup> siècle une ampleur phénoménale comparable à celle de l’après-guerre, période créatrice du Haut-Commissariat des Réfugiés aux Nations Unies (HCR). Il a été déclaré comme le plus grave désastre humanitaire de notre temps (de Furio, 2016).

Même si les origines historiques du terme de « réfugié » remontent à la Révolution française (Noiriel, 1991 cité dans Glasman, 2017), il est utilisé pour la première fois dans un traité international à la fin de la deuxième guerre mondiale avec la création de la Convention de Genève de 1951. Cette Convention Internationale régissant les conditions juridiques des réfugiés avec les états signataires et les obligations humanitaires incombant aux pays signataires de cette convention (HCR, 2017) a été ratifiée par le Canada en 1969. Elle stipule dans son article 33 que les réfugiés sont « des personnes qui ont fui leur pays, parce qu’elles craignent avec raison d’être persécutées, et qui ne sont plus pas en mesure de retourner chez elles » (HCR, 2017). Après la Deuxième Guerre mondiale, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) de l’ONU s’occupait du bloc européen et son mandat était limité aux réfugiés de cette zone géographique. La Convention de 1951 accordait donc le statut de réfugié seulement aux ressortissants européens fuyant les événements d’avant 1951. De ce fait, les personnes subissant des conflits et échappant les régimes oppressifs de leurs pays localisés en Afrique, souvent issus de la décolonisation, ne rentraient pas dans la catégorie restrictive du réfugié (Glasman, 2017). Par ailleurs, même avant ces événements de déplacements territoriaux africains, la notion de

réfugié ne s'appliquait pas à l'extérieur de l'Europe. Il a fallu ainsi attendre la fin des années 60 pour ouvrir le champ d'application de cette catégorie et inclure toute personne fuyant son pays pour des raisons autres que politiques. Il est possible donc d'affirmer, comme le fait Harrell-Bond (2002), que la catégorie de réfugiés est une construction sociale faite et maintenue pour les bénéficiaires des Européens plus que pour tous ceux qui demandent de l'aide. Comme le souligne Glasman (2017), « The 1951 definition of refugee was in fact a product of the European tradition, emphasizing political and civil rights over cultural, economic and social rights » (Noiriel, 1991 cité dans Glasman, 2017, p.344).

En réaction à cette définition restrictive, en 1969, l'Organisation de l'Union africaine (OUA) élabore sa convention qui régle les problèmes des réfugiés en Afrique. Dans l'article 2, l'OUA élargit la notion de réfugié à des situations de dépossessions matérielles, de sécheresse et de famine. Cet article va donc plus loin que la fuite d'un régime oppressif politique ou civil comme le mentionne la Convention de 1951. De cette situation est née un faisceau de nouvelles catégories qui entourent et jonglent avec la catégorie des réfugiés : les déplacés internes, les demandeurs d'asile, les rapatriés, les évacués, les prisonniers de guerre, etc. En élargissant son mandat de protéger et venir en aide aux réfugiés, le Haut-Commissariat de l'ONU pour les réfugiés a par conséquent complété la définition du réfugié avec la classification des sous-catégories issues de l'ambiguïté de ce terme.

Mais ce sont surtout la création de camps qui va transformer le contenu de cette catégorie et en faire une véritable construction sociale, politique, humanitaire et bureaucratique (Agiar, 2014). Le Protocole de 1967 relatif au statut des réfugiés va rendre le phénomène des réfugiés universel dans le contexte de la décolonisation et l'émergence de réfugiés issus des pays en voie de développement. Ainsi Hein (1969, cité dans Mälkki, 1995, p. 497) mentionnait déjà

« Immigrants constituted an economic form of migration, refugees a political form ». Par ailleurs, Nobel (1989 cité dans Mälkki, 1995) parle de la responsabilité des pays ayant déclenché ces conflits d'assumer leur obligation de recevoir les personnes qui en sont issues.

Encadrés par la Convention de Genève de 1951 leur accordant la protection juridique internationale, les réfugiés obtiennent un statut qui facilite leur réinstallation géographique à long terme dans des pays limitrophes respectant la réciprocité des accords et de la clause dite de « non-refoulement » (CIC, 2018). Bien que ce document juridique international se positionne pour une volonté de maintenir les personnes dans leur milieu culturel et familial de proximité, les autorités humanitaires responsables des réfugiés envoient les personnes, pour des raisons de sécurité, dans les pays considérés plus stables politiquement (HCR, 2017). Comme les besoins augmentent dramatiquement bien plus vite que les capacités et les volontés des pays signataires de prendre en charge ces personnes, la réponse aux problèmes des réfugiés sous la forme de la réinstallation géographique permanente devient plus une question économique et stratégique qu'humanitaire (Valji, 2001). Pendant ce temps les personnes fuient et se résignent à rétablir leurs racines ailleurs, souvent au détriment de la perte de leur famille, de leurs biens et de leur passé (HCR, 2017).

Il est pertinent d'observer dans ce contexte qu'en 2015 le gouvernement fédéral canadien a conclu un accord avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) affirmant qu'il ouvrira les portes du Canada principalement aux femmes et aux enfants (Marquis, 2015). Cette sélection démographique se fonde sur des critères de vulnérabilité et de détresse caractérisant les femmes réfugiées et les enfants qui subissent durant leur parcours différentes formes de violence (de Furio, 2016). L'éclatement des familles en temps de guerre, qui énonce un fardeau émotionnel s'avérant difficile à gérer pour les réfugiées appartenant à certains

groupes ethniques ou religieux (de Furio, 2016) est un argument de plus pour ce choix. Cette décision politique est fondée ainsi sur un discours accentuant la vulnérabilité et la dépendance des réfugiés (Wigget, 2013). Freedman et collègues (2017) s'interrogent d'ailleurs sur le fait que certaines femmes utilisent cette carte de vulnérabilité pour accéder aux services et aux soins plus facilement. Ladite vulnérabilité devenant un atout, car elle facilite l'accès à des formes d'aide et de protection qui n'auraient pas pu être fournies autrement.

Il est utile dans ce contexte d'interroger l'usage du mot « réfugié » dans les discours politiques et médiatiques (Cole, 2017). Rappelant que le terme est lourd en sémantique, ambigu et malléable, Cole (2017) insiste sur le caractère temporaire de cette condition dans le contexte d'aide humanitaire. Dans ce sens, le terme « réfugié » ne s'applique pas aux Syriens arrivés au Canada sous la catégorie d'immigration dite « résidents permanents ». Ce détail catégoriel est d'une grande importance, car le terme « réfugiés syriens » aura été maintes fois surutilisé dans les discours médiatiques, ce qui peut suggérer son instrumentalisation politique.

Effectivement, l'utilisation intentionnelle du terme « réfugié » a suscité des images et des représentations dans l'esprit des individus. Cole (2017) mentionne que « how we read objects and spaces shapes how we respond to them » (p. 304). L'utilisation de ce terme dans l'espace public a renforcé donc la perception d'une situation de temporalité, de vulnérabilité et d'instabilité par rapport aux Syriens arrivés au Canada dans le contexte de cette décision politique. Parallèlement, en réponse à une promesse électorale de novembre 2015, le gouvernement canadien décide que la résidence permanente soit octroyée d'une manière automatique aux Syriens avant même leur départ pour le Canada.

Pour les nouveaux arrivants syriens, « la stratégie de l'exil étape par étape » (Dorai, 2011, p. 224, traduction libre) a pris fin quand le Canada est devenu leur résidence permanente. Pour les Syriens qui ont déjà vécu un parcours à compte-gouttes « one at a time followed by one country at a time » (Dorai, 2011, p. 224.), la stabilité de se retrouver au Canada est une expérience de paix trouvée ou retrouvée. Comme nous le constatons, la catégorie « réfugiés » provient d'un long développement sociohistorique suscitant encore des questionnements, des enjeux et des défis. Ces ambiguïtés terminologiques nous amènent à nous interroger sur les représentations qui en découlent.

### **1.2.2 Quelques représentations dans le contexte de l'immigration**

Nous retrouvons dans la littérature académique et grise peu d'études dans le domaine de la migration faisant référence au concept de la représentation sociale (RS) tel qu'envisagé par Serge Moscovici (1961) : parmi ces études nous pouvons citer celle sur la représentation sociale de l'immigré (Belarbi, 2004) ou encore celle sur la représentation sociale du jeune palestinien réfugié (Leone, Siag, et Sarrica 2014). Cependant, il existe d'autres études qui font référence à des concepts similaires. Par exemple, les représentations culturelles de l'*Oriental* (Said, 1978), la représentation nationale des réfugiés politiques (Noiriel, 1997), la représentation des immigrants asiatiques vietnamiens (Luguern, 2016), l'opinion (ou l'attitude, les perceptions) vis-à-vis de l'étranger au Québec (Dorais, 1990), la représentation des réfugiés et des demandeurs d'asile dans les médias (Khosravini, 2009; Banks, 2012; Parker, 2017), la représentation du traitement de l'immigrant dans les médias (Mangone et Pece, 2017). Souvent le terme « perceptions » (Bash & Zezlina-Philips, 2006; Tastsoglou et collègues, 2014) est préféré à celui de représentation.

Explorer les RS du *réfugié* induit que c'est un phénomène social qui fait parler de lui-même, à la fois polémique, controversé et non orthodoxe. Selon la trilogie des représentations (hégémoniques, émancipées et polémiques<sup>18</sup>, Moscovici, 2013, p.136-137), la représentation du réfugié fait appel à des représentations polémiques générées entre différents groupes de la société.

D'abord, selon ces études susmentionnées, la RS des réfugiés c'est une représentation de l'*autre*. Les discours populaires renforcent les notions de l'altérité (Foster, 2001) et de différence, car « la différenciation est une façon de maintenir idéologie et identité » (Foster, 2001, p. 314). Jodelet (1989) expose le « rapport à l'étranger et la violence cognitive » (p.25) et ce afin de mieux comprendre l'*autre*. Pas seulement les « profanes », les « non-experts », mais aussi les professionnels auprès des populations migrantes sont porteurs de RS accompagnées de connotations imprégnées dans l'imaginaire collectif, souvent véhiculées par les médias. Said (1978), par ailleurs, dans son ouvrage *L'Orientalisme*, nous montre comment l'identité de l'*autre*, l'*occidental*, s'est construite à partir de sa représentation culturelle et ses discours sur l'*oriental*, rendus permanentes par leur diffusion.

Force est de constater que la représentation sociale est un mode spécifique de connaissances indissociables des courants sociétaux contemporains enclavés dans « une société infiltrée par des préoccupations sécuritaires et se focalisant sur la dangerosité de la personne » (Senon, 2007, p. 656). Ainsi, la dépendance des politiques sociales de l'opinion publique

<sup>18</sup> Serge Moscovici (1988) a établi une typologie des représentations sociales. Ainsi elles peuvent être hégémoniques, proches du concept de représentations collectives de Durkheim. Ces dernières sont durables et largement diffusées. Les représentations émancipées, créées par un groupe et partagées par les autres, sont en marge des représentations hégémoniques. Quant aux représentations polémiques, elles reflètent les tensions au sein de la société.

pénalise à contre-gré les réfugiés en les érigeant comme boucs émissaires bien que les RS ne soient pas toujours que « le produit des débats institutionnels » (Danese, 1998, p.135).

Il faut donc savoir utiliser la richesse du savoir commun plutôt que de lutter contre celui-ci, car il comporte des racines individuelles et sociales en relation avec une vision du monde qui est large. La RS produit une pensée sociale possédant un regard profane sur une réalité capable de faire coexister la rationalité scientifique et la richesse du savoir des gens (Wagner et coll., 1999).

Pourquoi une représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux? Les réfugiés comme objet de représentation se trouvent au centre des intérêts et enjeux d'ordre politique, social, économique et humanitaire. Présent dans la sphère professionnelle des intervenants, il peut affecter leur système représentationnel, leur vision du monde et leur place dans celui-ci. Il devient ainsi un enjeu de notre époque contemporaine pour l'individu et les institutions qui travaillent avec ces populations réfugiées perçues comme vulnérables. Dans une relation d'aide comme celle des intervenants sociaux auprès des réfugiés syriens, il serait judicieux d'explorer les représentations sociales pour comprendre leur rôle dans cette interaction.

Dans le cadre de ses interactions d'accompagnement, l'intervenant social reste producteur de sens. À travers sa représentation s'exprime le sens qu'il donne à son expérience dans le monde social. Sa représentation devient sociale, car élaborée à partir des codes sociaux valables pour toute la société canadienne et des valeurs reconnues par la société passée et présente. Par ailleurs, force est de constater que cette catégorie possède en elle-même le signe de la vulnérabilité à travers les parcours que doivent mener et affronter les porteurs de cette catégorie.

### 1.2.3 Des parcours chargés en vulnérabilité

En règle générale, les réfugiés sont majoritairement des femmes et des enfants : sur une population mondiale de 16.3 millions de réfugiés (HCR, 2017), 95 % proviennent de pays en développement, dont plus de 80 % sont des femmes. Au Canada, 75 % des Syriens sont des femmes<sup>19</sup> et des enfants (Samari, 2017). Cibles de violence de toute forme (Bortoff et coll., 2001), la nature forcée de leur migration présente une vulnérabilité sous différents aspects et contient des embûches telles que leur santé physique et mentale généralement plus faible que dans le cas des autres catégories de migrants (Beiser, 2005), leur système reproductif mis à mal par diverses pratiques culturelles (Whitehorn, Ayonrinde et Maingay, 2002), leur isolement social et familial fragmenté et dissous, le tout souvent ancré dans un parcours d’abus physiques et sexuels (Gagnon, Tuck, et Barkun, 2004). Hammoud (2017) a observé que les femmes réfugiées à Beyrouth sont souvent recluses aux tâches du foyer et ont peu accès à l’éducation, car le simple fait de se déplacer dans la ville peut à tout moment mettre en péril leur vie et celle de leur famille. Elles font aussi souvent l’objet de violences dans un contexte de guerres et de sociétés patriarcales (Pittaway et Bartolomei, 2001; Valji, 2001). Malgré la mise en place du Haut — Commissariat pour les Réfugiés des Nations Unies (HCR), celui-ci ne semble pas adresser sur le terrain l’application de la protection du droit international à l’égard des femmes contre la persécution et la violence (Liew, 2016). Par exemple, il aura fallu attendre 1990 pour voir la première législation d’HCR (*Sexual and Gender-based Violence Guidelines and The Handbook for the Protection of Women and Girls*) concernant la protection des femmes réfugiées mise en vigueur en 2008.

<sup>19</sup> Canada Immigration et Citoyenneté (CIC) <http://www.cic.gc.ca/english/refugees/welcome/milestones.asp> consulté le 23 juin 2017.

Par ailleurs, il est à noter que leur expérience continue de la violence et d'autres événements traumatisants engendrent souvent la somatisation de troubles psychologiques se concrétisant dans le développement du syndrome de stress post-traumatique (SSPT)<sup>20</sup> ou *Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD)*<sup>21</sup> (Wong, Kinzie, et Kinzie 2009; Silove et coll., 2007), la nouvelle maladie du réfugié. Elles font aussi face à plusieurs défis en tant que parent (Harrell-Bond, 2002). On voit ainsi leur rôle et leur autorité parentale fragilisés par le constant besoin d'aide extérieure, provoquant le déséquilibre du tissu familial, l'inhabilité des parents à exercer leur autorité (Husseini, 2003, p. 31 cité dans Hammoud, 2017, p. 145). Sirin et Rogers-Sirin (2015, p. 13 cité dans Hammoud, 2017, p. 150) mentionnent aussi que le séjour temporaire dans les camps peut altérer les responsabilités sociales des individus qui tendent à développer un sentiment de dépendance de l'aide des organisations humanitaires.

La Syrie est à l'origine une société patriarcale (Charles et Denman, 2013; Rola et Moughalian, 2016). Malgré les rôles rigides engendrés par le patriarcat, les femmes syriennes relocalisées semblent abandonner petit à petit leur rôle de femme au foyer pour s'investir davantage dans l'économie du pays hôte et se voit confier un rôle plutôt socio-économique que familial contribuant aux finances du foyer. Celui-ci peut générer des tensions au sein du couple quand le conjoint est relégué à des occupations non lucratives telles que l'apprentissage de la langue officielle ou des activités de bénévolat comme traducteur ou interprète. Bien que les femmes et les enfants soient plus nombreux, ce sont surtout les hommes qui utilisent les services

<sup>20</sup> Le terme SSPT (syndrome de stress post-traumatique) sera utilisé avec le terme *PTSD* de façon interchangeable.

<sup>21</sup> Le terme utilisé dans cette étude est le terme anglophone *PTSD* dont les participants se sont référés durant les entretiens.

au détriment de ces dernières qui continuent soit le cycle de l'invisibilité ou de l'émancipation (Charles et Denman, 2013).

Selon Affleck et coll. (2017) les hommes semblent être sous-représentés dans la recherche sur les réfugiés. Depuis 1988, 95 % des études portent sur les femmes réfugiées et se focalisent principalement sur leur vulnérabilité sociale et physique et 5 % sur les hommes réfugiés portent sur leur incapacité à assumer les rôles du genre masculin, leur manque d'emploi, leur résistance à utiliser les services d'un professionnel de la santé mentale. Initialement la recherche se focalisait sur les hommes réfugiés ignorant les réalités des femmes et des jeunes filles. Puis en 1990 avec l'outil médiatique témoignant des viols perpétrés en Rwanda et en ex-Yougoslavie, les chercheurs se sont tournés vers les femmes pour finalement affirmer leur nouvel intérêt académique. Ce biais académique a engendré une panoplie de vulnérabilités genrées spécifiques pour les femmes et pour les hommes : la vulnérabilité et la perte du rôle de protecteur et de pourvoyeur pour leur famille. Aussi, toujours selon Affleck et collègues (2017), cette tendance proviendrait du discours dominant des organisations internationales humanitaires qui propagent l'étiquette de la vulnérabilité des femmes. Par ailleurs, très peu d'études sur les perceptions des hommes et leurs expériences de la santé mentale avant, pendant et après la relocalisation (Ahmed et coll., 2017) ont été effectuées. Les réfugiés—hommes, femmes et enfants— sont pris en charge par les services sociaux et communautaires qui ont pour objectif de faciliter leur intégration dans le pays hôte. Ces services se présentent sous forme de programmes ou d'activités permettant une meilleure compréhension des nouveaux codes socioculturels.

## **1.3 L'utilisation des services communautaires et de santé chez les nouveaux arrivants**

### **1.3.1 La moindre utilisation des services de santé**

Malgré le fait que la population des réfugiés syriens soit deux fois plus susceptible d'avoir un trouble psychologique que le reste de la population générale des réfugiés (Agic et coll., 2016) ce ne sont pas les institutions de santé spécialisées, mais les services communautaires qui sont les plus utilisés par les Syriens<sup>22</sup>.

En effet, la *Loi canadienne sur la santé* vise l'universalité des services médicaux à tous ses citoyens protégés, et certains migrants, par le régime d'assurance gouvernementale de leur province selon des modalités et des conditions uniformisées (Lieberman, 2014). Toutefois, son étendu comporte des exceptions dont la population des réfugiés fait partie. Cependant, bien que les Syriens soient des résidents permanents, ils ne sont pas encore admissibles au régime provincial où ils résident, bénéficiant du programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) offrant une protection limitée et temporaire en matière de soins de santé (CIC, 2018)<sup>23</sup>.

Mais même quand les services sont accessibles, certains réfugiés peuvent simplement les refuser. Cette moindre utilisation des services de santé par les réfugiés en général est expliquée par le phénomène « effet de la bonne santé des immigrants<sup>24</sup> » durant les premières années de réinstallation des réfugiés. Ainsi, arrivant au Canada dans des bonnes conditions physiques, les nouveaux arrivants n'éprouveraient pas la nécessité de recourir à des services de santé mentale

<sup>22</sup><http://ccrweb.ca/fr/couts-soins-sante-refugies> consulté le 12 septembre 2018.

<sup>23</sup> Les réfugiés syriens bien qu'ayant reçu la résidence permanente avant leur arrivée au Canada restent pendant un an sous le programme des réfugiés au niveau de la santé. Après la 1<sup>è</sup> année, il tombe sous le même régime que les résidents permanents venus par voie régulière de la résidence permanente. <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/corporate/reports-statistics/evaluations/rapid-impact-evaluation-syrian-refugee-initiative.html> consulté le 30 novembre 2016.

<sup>24</sup><http://ccrweb.ca/fr/couts-soins-sante-refugies> consulté le 12 septembre 2018.

ou physique. Dans leur étude, Fazel et coll. (2005) relèvent trois autres critères significatifs du refus d'utiliser les services de santé : le critère *géographique*, les services étant distribués loin des centres urbains; *économique*, le manque de transportation accédant aux services géographiquement éloignés; et *socioculturel*, les services étant non adaptés aux nuances culturelles et linguistiques (Asanin et Wilson, 2008).

Le dernier critère s'appliquerait très bien à la réalité des réfugiés syriens. De cette manière, les Syriens arrivant avec une série de traumatismes psychologiques issus du conflit armé portent en eux une vision singulière de leur santé émotionnelle et de la façon dont ils perçoivent les services en santé mentale. Leur état psychologique requiert un accompagnement social et thérapeutique intense au sein de services faisant dorénavant face à de grands besoins médicaux (Doocy et coll., 2016). Présentement, le Canada en partenariat avec des organisations non gouvernementales basées dans les camps jordaniens a mis en place un plan d'action (Agić et coll., 2016) facilitant la fluidité des parcours de soins, mais aussi leur assimilation immédiate dans le système de santé canadien sous la forme d'évaluations, de tests et d'examen médicaux (Agić et coll., 2016). Les déplacements forcés posent des enjeux sérieux pour le système de soins de santé, car les populations affligées font face à d'énormes complications physiques et surtout psychologiques nécessitant une prise en charge adéquate de la part du pays accueil (Langlois et coll., 2016). Là encore, on risque de retrouver ces conflits de discours, d'un côté la nécessité de mettre en place des programmes basés sur des données probantes encadrant leur rétablissement médical dans un système d'aide sociale et de l'autre un manque de volonté de travailler avec des valeurs où l'individu est vu au sein d'un groupe et non de façon individuelle (Langlois et coll., 2016).

Une autre explication pourrait être le conflit entre leurs attentes très élevées par rapport aux services de santé et ce que le système peut véritablement leur offrir. Les nouveaux arrivants syriens proviennent d'un contexte socio sanitaire où plus de 90 % de médecins ont fui la Syrie, où l'accès aux services de soins pour des victimes en hausse constante est devenu impossible (*L'Orient, Le Jour*, 2016) et dont le parcours se conclut par un passage obligé dans les camps connus pour leurs infrastructures de santé déplorables (MSF, 2016). Avant la guerre cependant, ces personnes ont connu en Syrie un système de santé se basant sur le principe d'universalité et de gratuité (MSF, 2016). Ce fait explique probablement que déjà antérieurement à leur arrivée au Canada, elles ont des attentes très élevées en ce qui concerne les services de santé. Ainsi, la confrontation de leur représentation du système de santé syrien avec celui du système canadien, lui-même prônant des principes universalistes peut engendrer un certain degré de confusion chez ces personnes.

Le stigma pourrait être une autre explication de la moindre utilisation des services de santé. Les réfugiés souffrent plus que les non-réfugiés des troubles anxieux. Leur statut et le stigma associé de réfugié représentent une dimension significative dans leur compréhension des troubles et leur perception de la maladie mentale. Celle-ci est souvent vue défavorablement, mal définie et ressentie comme un facteur de stress, compte tenu des pertes de repères ou multiplication des repères (Ehrenberg, 1998) avant et après leur réinstallation (Fazel et coll., 2005).

L'accès aux services de santé mentale présente des difficultés liées à tous ces chamboulements pré et post migratoires (Redwood-Campbell et coll., 2008) surtout pour les femmes réfugiées répondant à des rôles traditionnels de protection vis-à-vis de leur famille en général, les gardiennes de leurs traditions et de leurs valeurs, un rôle culturel familial essentiel

remis en question dans leur nouvel environnement socioculturel (Foa et Street, 2001; Das et Kemp, 1997). À cet égard, il a été noté que les migrants recherchent souvent de l'aide pour des problèmes de santé mentale auprès d'organismes ethnoculturels ou communautaires et ont tendance à combiner des services de santé, s'appuyant sur une orientation biomédicale, avec des formes de soins traditionnels correspondant plus à leurs besoins (Rapport Metropolis Project, 2011). Du point de vue des migrants, ceux-ci considèrent que l'approche occidentale en matière de santé mentale n'est pas l'unique manière d'appréhender le concept de la santé. Ainsi, le processus thérapeutique exige souvent des négociations et une coopération non seulement avec le patient, mais aussi avec ses proches, d'autres membres de sa communauté, des guérisseurs, ainsi que des chefs religieux et spirituels (Andrulis et Brach, 2007), mais puisés dans leur communauté d'appartenance culturelle. En effet, ce sont surtout au sein des services sociaux et communautaires, lieux de rencontres et d'échanges, que les personnes réfugiées privilégient le choix d'utilisation de programmes ou d'activités pour leur intégration socioculturelle.

### **1.3.2 La grande utilisation des services communautaires**

Les nouveaux arrivants proviennent de pays où les prestations des soins généraux et de maternité répondent au critère de gratuité (Bashour et coll., 2009). Après avoir transité dans des pays où les systèmes de santé ont collapsé, cela engendre des craintes pour les populations déplacées (Akram, 2013). En effet, durant la réinstallation, la protection contre la violence et l'obtention d'un statut légal deviennent plus difficile à obtenir pour les femmes (Samari, 2017; Akram, 2013). Dans ce contexte, le stress peut ralentir le processus même de la réinstallation. L'objectif des services communautaires d'accompagner les nouveaux arrivants dans ce processus devient donc une priorité pour les intervenants sociaux se focalisant sur le bien-être des arrivants par le biais des services et programmes offerts. La réinstallation dans le pays hôte est visée par

l'accès et l'utilisation des services communautaires offrant un soutien communautaire, un repérage des endroits fournisseurs de services (écoles, emplois, hôpitaux, centre d'achats, magasins, lieux de loisirs) aboutissant à une meilleure intégration sociale au Canada. Les activités proposées par les centres communautaires sont surtout des activités de jumelage et des activités d'intégration culturelle, les cours linguistiques restant du ressort du ministère de l'immigration qui a déployé un budget et des programmes pour l'apprentissage des langues officielles.

Provenant de sociétés collectivistes où l'entraide et la coopération entre les membres de la communauté constituent les maillons essentiels qui tissent les liens et la stabilité de ces groupes, les nouveaux arrivants débarquant dans des sociétés individualistes comme le Canada sont obligés de reconsidérer leurs compétences sociales et chercher de nouveaux repères. Griffiths (2001) souligne que le « collectif » prime sur « l'individuel » durant les premiers moments de l'exil, certains réfugiés préfèrent parler au sein du groupe pour exprimer leurs difficultés. Badali (2017) montre les bénéfices primordiaux des groupes de soutien aux nouveaux arrivants et l'impact positif sur la communauté. Ces groupes de soutien linguistique, socioculturels ou professionnels sont sources de bienfaits pour promouvoir la santé mentale, l'*empowerment*, le développement de leur pouvoir d'agir, et engager la communauté. En effet, les services sociaux canadiens possèdent une longue carrière de soutien dans la réinstallation auprès des réfugiés (Canadian Task Force on Mental Health Issues Affecting Immigrants and Refugees & Beiser, 1988). Dans les mois qui ont suivi la réinstallation des Syriens, the *Mental Health Commission of Canada* a organisé la formation de groupes de soutien communautaires promouvant l'intégration sociale des réfugiés dans le but de prévention des futurs problèmes de santé mentale, entre autres (Agić et coll., 2016).

L'utilisation des services communautaires par les Syriens a donc des effets positifs. Celle-ci a permis de forger des réseaux professionnels et de créer des liens sociaux à l'intérieur et à l'extérieur de leur milieu pour permettre une meilleure intégration. Mead et O'Connell (2015) mentionnent que « peer support is a system of giving and receiving » (p.135). Les services communautaires ont permis également d'implanter des groupes de jumelage.

Le jumelage est un système de mise en commun d'affinités amicales, culturelles ou professionnelles entre des jumeaux (personnes de la communauté recrutées au peigne fin par le biais de l'obtention du formulaire des antécédents judiciaires) et les jumelés (une famille de nouveaux arrivants). L'intervenant chargé du programme évalue les besoins socioculturels de chaque paire qui sur une base de 6 mois s'engagent à se côtoyer, à partager des activités ensemble, à créer des liens dont l'objectif principal reste l'intégration socioculturelle. Ces activités de jumelage ont pour principe le suivi de certains principes obligatoires : la responsabilité individuelle des nouveaux arrivants d'apprendre une des deux langues officielles et celui de la société d'accueil d'apporter l'aide nécessaire pour faciliter l'intégration (Vatz-Laaroussi et Charbonneau, 2001). Cette responsabilité est vue comme une occasion de créer un lien social entre les communautés socioculturelles et de favoriser l'inclusion sociale des réfugiés. Les auteures précédentes mentionnent que la motivation de participer à ce type d'activité peut être d'ordre relationnel ou pratique. Par ailleurs, quatre types de jumelage ont été recensés. Tout d'abord, le « jumelage bénévole » (*Ibid.*, 2001, p.114) qui implique « un expert » montrant aux jumelés comment faire pour s'intégrer et comprendre la société d'accueil. Ce sont souvent des bénévoles à la retraite qui expriment un besoin de se lier avec d'autres personnes. La prise en charge est perçue comme intensive et personnalisée. Ensuite, le « jumelage engagement social » ou « les ambassadeurs de la société » (*Ibid.*, 2001, p. 116) vont aider à mettre en

application le contrat moral en aidant la famille à pratiquer la langue officielle ou à mieux comprendre les rouages institutionnels du Canada. Ce sont souvent des citoyens impliqués dans les questions publiques dont la participation active dans la société est d'aider « les autres » à devenir des « bons citoyens ». Ce jumelage est perçu comme étant de tendance assimilationniste. On leur montre la bonne voie pour réussir « ici », mais la responsabilité d'y arriver reste sur les jumelés. Suit « le jumelage engagement politique » ou « les citoyens du monde » (*Ibid.*, 2001, p. 118) sont souvent des personnes ayant vécu ou séjourné à l'étranger qui veulent étendre la mission humanitaire au niveau local. Finalement, « le jumelage — amitiés entre jeunes familles » (*Ibid.*, 2001, p. 118) ou les amitiés interculturelles issues de personnes de culture identique ou montrant un intérêt aux cultures non majoritaires au Canada impliquent des jeunes parents et leurs enfants soucieux de montrer « le bon exemple » en s'ouvrant au monde et aux autres.

En outre des partenariats de jumelage, les services communautaires prévoient également dans leur mandat des activités d'exploration culturelle et de participation telles que des visites guidées dans les parcs nationaux et sites culturels, participations dans des activités sportives, permettant de connaître la région et la façon de vivre « à la canadienne ». La participation des nouveaux arrivants dans ces activités est primordiale, car elle symbolise la contribution et le « paiement de leur dette » envers la société hôte qui a mobilisé des ressources humaines et budgétaires pour leur réinstallation. L'humanitaire possède des visages multiples, mais il exige souvent un retour à l'aide attribuée surtout lorsque les dépenses ont excédé ce qui était prévu.

Les centres communautaires, qui sont composés majoritairement d'intervenants sociaux et moins de travailleurs sociaux<sup>25</sup>, sont des lieux de rassemblements identitaires et de soutien, à l'environnement nostalgique qui donnent un sentiment d'être chez soi, et où règne un esprit de communauté. Cela s'explique en partie par le fait que les intervenants sociaux proviennent de « carrière » professionnelle (Loriol, 2017, p. 89), de cheminement migratoire et ethnique similaire entre eux et leurs usagers réfugiés (Bouquet, Madoui et Nivolle, 2011). En effet, ils ont connu les parcours de migration forcé, ont bénéficié des services communautaires, ont participé en tant que bénévoles dans les centres communautaires afin de recevoir une expérience professionnelle qualifiée d'expérience canadienne.

Toutefois, ces parcours migratoires similaires sont chargés de remise en cause identitaire, de fatigue et de stress. Œuvrer auprès de populations aux parcours traumatiques ravive des anciennes plaies émotionnelles et puisent beaucoup dans la résilience individuelle. Aussi, Bouquet et collègues (2011) mentionnent que bien souvent ces intervenants sociaux ont peu ou pas du tout d'expérience dans le travail social et encore moins dans la problématique du trauma. Belqasmi et Boucher (2011) rappellent que « seules leurs compétences ethniques » sont mobilisées pour intervenir auprès d'une population à risque, car ces premiers visages familiers tendent à s'identifier avec leurs usagers sous une forme de « proximité sociale ou culturelle » (p.89-94).

Les services communautaires desservant les réfugiés rencontrent aussi de nombreux d'autres défis : l'accroissement des usagers des services, les faibles ressources budgétaires allouées, la réduction des effectifs, le manque de coordination entre les centres communautaires

<sup>25</sup> Un travailleur social est un professionnel membre de l'ordre des travailleurs sociaux et a reçu le titre de t.s.

et autres services de soins et de santé, le manque de « temps » consacré à leur usager<sup>26</sup>, la moindre information sur les programmes et services offerts aux réfugiés, qui ne cessent de changer au fil des changements politiques et laissent peu de marge de manœuvre aux premiers concernés dans la délivrance des services (Newbold et McKeary, 2017).

Même si le travail social n'en possède pas moins une longue histoire d'implantation de groupes sociaux et de soutien pour les nouveaux arrivants, une forme alternative au modèle médical, de créer des liens interculturels, mais aussi avant tout de dissiper les effets perturbateurs de l'acculturation et de l'impact de cette dernière sur le bien-être, tout changement culturel nécessite du temps. De plus, les pratiques professionnelles des intervenants sociaux auprès des nouveaux arrivants évoluent et ne correspondent pas toujours aux attentes et aux besoins des usagers.

En conclusion, des mesures professionnelles d'accompagnement appropriées ont été mobilisées pour la réinstallation des nouveaux arrivants syriens. Il semble que l'appartenance ethnique des intervenants a été aussi mise au profit de ce processus. Toutefois, il est important de creuser davantage les discours des personnes professionnelles concernées. Selon une recension systématique des écrits que nous avons procédé, peu d'études à notre connaissance ont étudié la façon dont la proximité de parcours entre les intervenants et les usagers réfugiés de leurs services a pu façonner leurs représentations sociales et leurs pratiques.

Par conséquent, nous proposons de découvrir les liens qui situent les représentations sociales dans le contexte sociohistorique dans lequel elles naissent. Se développant sous l'influence de processus socioculturels, tels que les élections nationales de 2015, le réveil

<sup>26</sup> Dans la perspective du travail social non médical, l'utilisation du terme « usager » est privilégiée et non « client » ou « patient ».

humanitaire dans les communautés, ceux-ci mettent en valeur l'importance des aspects sociaux en constante transformation et agissent sur nos représentations sociales.

Ainsi, afin de prendre en compte toutes les dimensions socioculturelles de la représentation sociale du réfugié, et en nous alignant sur notre posture épistémologique constructiviste, nous avons choisi comme grille de lecture la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961; Jodelet, 1989) qui sera accompagnée du concept l'identité sociale (Tajfel, 1972, 1974; Tajfel et Turner, 1986). Ces référents théoriques et conceptuels ont pour objectif d'accentuer la compréhension de la position sociale des intervenants sociaux face aux usagers-réfugiés.

Le cadre théorique est ainsi présenté dans le chapitre 2 et trace les contours de la théorie des représentations sociales, un mode spécifique de connaissance d'un phénomène social, qui nous permettra une réflexion élargie et riche de ce tout qui entoure le rôle des intervenants sociaux face à la catégorie des réfugiés.

## CHAPITRE 2 — CROISEMENTS THÉORIQUES ET CONCEPTUELS

### Introduction

Cette thèse fait appel à des construits théoriques issus de la psychologie sociale : les représentations sociales et l'identité sociale. Depuis les années 1960, les psychosociologues ont arpenté les arènes du social pour découvrir et comprendre la complexité des phénomènes sociaux qui bouleversent et transforment les fondements de la société (Markova, 2001). Intéressés par les groupes sociaux, ces deux théories permettent la démystification de la mouvance des phénomènes sociaux quand utilisées conjointement. Ainsi les concepts de représentations sociales et d'identité sociale ont mis en exergue l'étude des interactions et des interdépendances entre groupes, individus et institutions (Markova, 2001). Elles se présentent comme des solutions de rechange aux modèles décontextualisés de la psychologie sociale qui assument l'universalité tout en mettant de côté les conditions et les processus façonnant les comportements des individus (Deaux, 2001). De nombreux chercheurs ont prêté une attention particulière aux liens entre les représentations sociales et l'identité sociale (Breakwell, 2001; Brewer, 2001; Deaux et Philogène, 2001; Duveen, 2001; Markova, 2001) et souligné leur pertinence analytique combinée. Wagner et Hayes (2005) précisent que « the two concepts define each other » (p.311). Car notre cadre théorique est un croisement de deux concepts, la représentation sociale et l'identité sociale, nous allons tâcher tout d'abord de les définir.

D'une part, le concept de la représentation sociale est défini comme « une forme de connaissance spécifique, le savoir de sens commun [...] une forme de pensée sociale. Les représentations sociales sont des modalités de pensée pratique orientées vers la communication, la compréhension et la maîtrise de l'environnement social, matériel et idéal. En tant que telles, elles présentent des caractères spécifiques sur le plan de l'organisation des contenus, des

opérations mentales et de la logique. Le marquage social des contenus ou des processus de représentation est à référer aux conditions et aux contextes dans lesquels émergent les représentations, aux communications par lesquelles elles circulent, aux fonctions qu'elles servent dans l'interaction avec le monde et les autres » (Jodelet, 1989, p.357). Aussi, la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) et particulièrement son approche sociogénétique (Jodelet, 1989) est la grille de lecture retenue pour notre objet de recherche : l'étude de la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. L'intérêt porté sur le réfugié comme un objet de symboles, d'images partagées dans un contexte social dans lequel les représentations sont construites (de Rosa, 2014) est d'une grande pertinence sociale et scientifique. D'une part, cette étude va apporter une réflexion sur l'amélioration des pratiques professionnelles d'accompagnement communautaire auprès des réfugiés et d'autre part, elle fera naître et avancer des connaissances nouvelles dans le domaine des migrations forcées.

En effet, comment cette relation dynamique relationnelle « représentations sociales-identité sociale » du réfugié se manifeste-t-elle et quelle est la nature de cette relation? Pour Moloney et Walker (2007), la centralité de l'identité d'un individu est elle-même un produit de nos systèmes représentationnels. Selon Cohen-Scali et Moliner (2008), les représentations sociales sont des marqueurs et des modulateurs de l'identité sociale. Les travaux fondateurs de l'identité attribuent une place primordiale « à autrui et au monde social dans la construction identitaire » (p.1). Analyser les articulations entre représentations sociales et identité et comment elles contribuent au changement social est au cœur de cette thèse.

D'autre part, Tajfel (1972) définit l'identité sociale comme « the individual knowledge that he belongs to the certain social groups together with some emotional and value significance for him of this group membership » (p. 292). Dans une publication plus récente, Turner (1986,

cité dans Bouchet et Gosling, 2009) ajoute qu'il s'agit des « aspects d'une image de soi d'un individu qui dérivent des catégories sociales auxquelles il se perçoit lui-même comme appartenant » (p. 176). Cette théorie s'interroge donc comment un système de catégorisations sociales crée et définit la place d'un individu au sein de la société. Cette notion de catégorie sociale est ainsi au cœur de la théorie (Hogg, 2016). Celles-ci sont « des outils cognitifs qui segmentent et ordonnent l'environnement des individus et leur permettent ainsi d'en avoir une meilleure compréhension et d'en entreprendre des actions [...] une autre fonction : elles créent et définissent la place de l'individu dans une société donnée » (Bouchet et Gosling, 2009, p. 175). Les groupes confèrent à leurs membres une identification d'eux-mêmes en termes sociaux.

Dans un contexte de turbulences sociales menaçant la stabilité de nos identités sociales et nos représentations sociales, il serait judicieux d'observer et de réexaminer la nature des environnements sociaux où génèrent et émergent celles-ci.

Par conséquent, dans les lignes qui suivent, nous tenons à présenter les principaux fondements, contours et concepts de notre cadre théorique pour ensuite montrer en quoi il s'avère pertinent pour la compréhension des pratiques professionnelles des intervenants sociaux qui accueillent les réfugiés syriens au Canada. Par la suite seront présentés les repères conceptuels de la recherche et qui permettront d'effectuer l'analyse des dimensions qui entourent la représentation sociale du réfugié, ancrée dans son contexte sociohistorique. Il est ici question des concepts suivants : *la représentation sociale, l'identité sociale, la mobilité sociale et la catégorisation sociale.*

## **2.1 La théorie des représentations sociales (TRS)**

À travers les grands chamboulements sociopolitiques (conflits armés, incertitudes économiques, mondialisation, et flux migratoires) que nous traversons ensemble en tant que sociétés et individus, il serait pertinent de s'interroger de leurs effets sur la pensée sociale. En effet, nous avons ce besoin naturel de comprendre notre monde, de le rendre plus prévisible (Rateau et coll., 2011) afin de donner un sens aux événements, aux comportements, aux idées et aux échanges interindividuels pour maintenir une cohérence et une stabilité sociale. L'apport de la TRS est de permettre de comprendre ces confusions sociétales en analysant le sens attribué aux phénomènes sociaux. De plus, car le concept de la représentation sociale se trouve au carrefour de la sociologie et de la psychologie, il reste rattaché aux sciences sociales. De ce fait, il nous semble judicieux de le circonscrire tant au niveau de ses définitions que de ses applications par ses différents auteurs.

### **2.1.1 Genèse et définition du concept de la représentation sociale (RS)**

« The character of social representations is revealed  
especially in times of crisis and upheaval »

(Moscovici, 2000, p. 63).

Le concept de la représentation sociale désigne une forme de connaissance, la pensée du sens commun, une autre manière de penser socialement, permettant de s'approprier et d'interpréter la réalité quotidienne et de mieux saisir notre rapport au monde qui se manifeste autour de nous. La représentation sociale s'est érigée comme un construit solide et riche pour analyser le sens que nous donnons à nos actions et guider nos comportements sociaux. Ainsi les représentations sociales s'inscrivent dans la pensée sociale, car elles offrent un cadre d'analyse

sur la manière nous nous représentons, les autres et le monde. Nous avons besoin de nous représenter pour savoir comment agir et connaître les répercussions sur nos comportements sociaux. La théorie des représentations sociale cible une « pensée sociale » (Rouquette,1973 cité dans Rateau et coll., 2011, p.478) permettant le regard de sens commun sur une réalité capable de faire coexister la connaissance scientifique et le savoir populaire. Elle facilite la création des « théories naïves » à propos d'objets de recherche que nous maîtrisons peu ou pas du tout. Elle se différencie de certaines notions issues de la psychologie sociale, telles que le stéréotype ou l'attitude.

Est-ce que la notion de représentations sociales se définit comme « un concept heuristique, une construction, un paradigme, une théorie ou un simple phénomène? » (de Rosa, 1993, p. 273). Une tentative de réponse (de Rosa,1994) permet de distinguer et de positionner les RS en invoquant la « nostalgie » vis-à-vis du « vieux » concept d'attitude bien intégré parmi les théories individualistes, mais surtout la peur de le détrôner au profit des RS jugées « vagues » et ambiguës par certaines critiques anglo-saxonnes (Voelklein et Howarth, 2005). Car la RS a connu une certaine difficulté à s'insérer parmi des concepts « qui ont fait preuve » en psychologie sociale. Toutefois, de Rosa (1993) insiste sur le fait que « l'attitude », tout comme « l'opinion », le « stéréotype » et « l'image » restent « des sous-catégories individuelles, des constitutifs multidimensionnels » des RS alors que la RS s'érige comme « un concept distinct et une théorie à part entière ». De plus, le concept d'attitude comporte de « multiples significations imbriquées dans plusieurs théories » et reste « fixé sur l'individu » (Howarth, 2006) ne permettant pas d'accéder au sens comme les RS le pourraient (Foster, 2001). Cependant bien que des « liens » existent entre ces deux concepts (Bergamaschi, 2011), les RS, « ces réservoirs sociocognitifs où les attitudes prennent forme » (p.102) facilitent la communication et défont le

mystère entourant les phénomènes sociaux en apportant une stabilité et une malléabilité dont nul autre concept ne peut revendiquer la fonction, et ce afin de mieux comprendre notre monde réel.

### ***2.1.1.1 Durkheim et les représentations collectives (RC)***

Le « véritable inventeur des représentations sociales est Durkheim » (Moscovici, 1989, p.64) selon lequel (1898, 2002) la société forme un tout, différente de la simple somme des individus qui la compose. Il propose la notion de « représentation collective » (RC) créée par et appartenant à la société entière, partagée par les membres d'un groupe social et reste stable dans le temps, « une forme de connaissance qui est produite par une seule source d'autorité » (Jovchelovitch, citée dans Voelklein et Howarth, 2005, p.434), résistante au changement dont la fonction est de préserver le lien entre les membres, les prépare à agir et à penser de manière uniforme, perdurant à travers les générations. Ce concept explique divers phénomènes « hégémoniques et homogènes » (Markova et Gillespie, 2008) jouant un rôle vital dans la société traditionnelle et dont leur disparition aurait engendré un réel bouleversement dans les relations sociales. En invoquant la RC, Durkheim fait apparaître, d'une part, l'idée de contrainte sur l'individu comme un poids déterminant, « le déterminisme social » (Fortin-Pellerin, 2006, p. 70) : la représentation impose à l'individu des manières de penser et d'agir, et, d'autre part, l'idée de supériorité de la conscience collective et de la représentation collective sur les éléments aspects individuels de la société. Car Durkheim expliquait les phénomènes sociaux à partir de la société et non de l'individu (Ritzer, 2008). Dès lors, les RC font référence à une conscience sociale nourrie par les représentations individuelles (RI) dont la fonction est de maintenir le lien entre l'individu et la société (Ritzer, 2008). Aussi, Durkheim (1898, 2002) ajoutait :

« Les premiers systèmes de représentation que l'individu s'est fait du monde et de lui-même sont d'origine religieuse » [...] La société est une réalité sui generis; elle a ses caractères propres qu'on ne retrouve pas, ou qu'on ne retrouve pas sous la même forme, dans le reste de l'univers. Les représentations qui l'expriment ont donc un tout autre contenu que les représentations purement individuelles et l'on peut être assuré par avance que les premières ajoutent quelque chose aux secondes. » (Durkheim, 1898 repris en 2002, p.22).

Toutefois, Durkheim différencie les RI aux RC, « la vie collective, comme la vie mentale de l'individu est faite de représentations; il est donc présumable que représentations individuelles et représentations collectives soient, en quelque manière, comparables » (Durkheim, 1898, p. 274). Car contrairement aux RC, les représentations individuelles, sont propres aux individus et font l'objet de variations, ne permettent pas aux individus de penser et d'agir de la même manière. Par ailleurs, les RC sont vues comme totales, partagées par l'ensemble d'une société, statiques, indépendantes des individus, expliquant la vie d'une société traditionnelle et ne pouvant offrir d'autres alternatives, de façons de penser et de représenter.

Moscovici a voulu distinguer le concept de RS aux RC qui est propre aux sociétés traditionnelles. Les RS sont élaborées dans une société hétérogène, diversifiées (Licata, Van der Linden et Klein, 2006) marquées par le changement social constant et par la diversité : « We are witnessing the emergence of very heterogeneous political, philosophical, religious, and artistic practices » (Moscovici, 2008, p. 5).

Nos sociétés contemporaines sont constamment confrontées à un bombardement d'informations nouvelles, fragmentées, éparses, particulièrement d'origine médiatique, qui multiplient les représentations et laissent les individus dans l'incertitude ou le doute, car ces

représentations ne sont pas partagées. Les membres de ces sociétés restent soumis aux mentalités et opinions divergentes peu partagées dorénavant par leurs membres. Car il semblerait que la diversité au sein des sociétés modernes traduit une variation dans la distribution du pouvoir (Duveen, 1990, cité dans Howarth, 2006). C'est dans le contexte de la société moderne que Serge Moscovici, « un témoin de la fracture sociale et de la communication » (Ritzer, 2008, traduction libre, p.59), élabore la théorie des RS qu'il juge mieux adaptées à cette nouvelle réalité sociale.

### ***2.1.1.2 La représentation sociale (RS) selon Serge Moscovici***

Un premier constat est qu'il n'y a pas de définition des RS commune à tous les auteurs. La représentation sociale se situe au carrefour des RC et RI et s'érige comme une innovation conceptuelle en psychologie sociale, car elles ne sont ni des représentations individualisées propres à chaque individu, ni collectives imposées par la société, mais socialement partagées au sein de son groupe d'appartenance sociale. Peut-on oser penser que les RS sont en quelque sorte des « intermédiaires » entre les représentations collectives (RC) de Durkheim et les représentations individuelles (RI)? (Licata, Van de Linden & Klein, 2006).

Les représentations sociales ont pour but de donner du sens à la vie quotidienne (Moscovici, 1961; Jodelet, 1989). Elles sont partagées socialement tout en se définissant comme « des formes de savoir naïf, destinées à organiser les conduites et orienter les communications » (Moscovici, 1989, p. 123). Ainsi, les représentations sont « la façon dont on ressent les choses », « un ensemble d'opinions, d'attitudes, de croyances et d'informations » (Moscovici, 1989) relatives à un objet ou à une situation. Toutefois, la représentation sociale dépend en grande partie du système social dans lequel l'individu évolue. Les représentations sociales permettent

aux individus de naviguer entre diverses connaissances et discours choisissant celui le mieux adapté pour un contexte donné et d'avoir accès à multiples connaissances offrant une pluralité d'opinions (Licata, Van de Linden & Klein, 2006).

Moscovici (1961) dans son ouvrage fondateur de la théorie des RS — *La psychanalyse, son image et son public* — montre le rapport des Français (sujet) à la psychanalyse (objet), plus particulièrement la relation entre une société donnée (la France), les relations sociales et le sens donné par les individus à cette nouvelle, à l'époque, discipline. D'où une question pertinente en est issue : comment une connaissance scientifique (la psychanalyse), vue obscure et complexe, délivrant « un traitement médical sans médicament » (Frances, 2013), s'est fait-elle appropriée par le sens commun (le savoir des « gens ordinaires ») sans toutefois réduire la psychanalyse, la dénigrer, et comment celui-ci s'est emparé d'un savoir expert réservé à des professionnels dans une société française devenue graduellement pluraliste et fragmentée? Dès lors, Moscovici analyse trois groupes sociaux et se demande « comment les catholiques, les communistes et les libéraux se sentent liés à la psychanalyse. » Selon cet auteur, les « catholiques » ont repéré le lien avec la figure père-confesseur, mais ont radicalement rejeté l'aspect sexuel du discours freudien; puis, les « communistes » ont jugé la psychanalyse comme un outil capitaliste leur garantissant leur asservissement social « pour objectif d'individualiser la société et [...] éloigner le peuple de la lutte collective prolétaire » (Lo Monaco et Lheureux, 2007, p.57); et enfin, les « libéraux » qui ont été le seul groupe l'ayant approché avec curiosité et ayant accepté ses « dogmes » partageant des ressemblances avec leur base idéologique. Pour certains groupes, les RS sont imprégnées de messages corroborant leurs propres postulats, pour d'autres, les RS opèrent « une différenciation entre les univers représentationnels [...] dans lesquels il n'existe pas de coupure entre l'univers intérieur et l'univers extérieur de l'individu. La RS est un facteur explicatif majeur des conduites

des individus et des groupes, omniprésent dans la vie quotidienne [...] qu'elle n'[est] pas qu'un objet figé, mais qu'elle change, évolue, se crée, se diffuse et qu'elle [est] le moyen même des changements sociaux ». » (Isabelle et Kaszap, 2013, p. 25-26).

Ainsi, le concept de la représentation sociale renvoie au fait de se représenter un objet au moyen d'un signe, d'une figure ou d'un symbole (Jodelet, 1989), s'effectuant dans un contexte social particulier, une époque et un moment spécifique d'où la dualité sociocognitive de la représentation. Son aspect cognitif fait appel à deux fonctions : la *symbolisation* (un lien entre notre univers mental et notre environnement) et la *catégorisation* (classification et organisation des objets de notre environnement social en raison de leurs qualités et aspects). Nous synthétisons un amas d'information complexe pour rendre notre monde social beaucoup plus simple et le rendons plus accessible, plus appropriable.

Ce concept se situe aussi au carrefour du sociologique et du psychologique ce qui le rend difficile à cerner. Son aspect sociologique définit les représentations sociales comme des modes de connaissance ayant des propriétés particulières. Elles émergent à travers les actions et le langage des individus dans leur environnement quotidien et jouent un rôle essentiel dans les rapports sociaux en orientant les comportements (Jodelet, 1989). Son aspect psychologique reflète une activité mentale de l'individu ou du groupe (Abric, 1994) et qui met en relief la réalité sociale, car la représentation est sociale.

En conséquence, Moscovici (1961) distingue deux savoirs : le *savoir expert* comme une pensée abstraite acquise par l'apprentissage, l'exercice intellectuel et mental intensif, mais aussi réflexif, « visant l'établissement de la vérité, suivant un raisonnement logique, dont les conclusions sont valables pour tous » comparativement au *savoir profane*, concret, primaire ne

relevant d'aucune formation, mais de la simple vie quotidienne, et « ne visant pas la validité scientifique ». Cependant ce savoir du sens commun recherche un consensus entre les membres, des interactions sociales et des points de vue. Car c'est avant tout « les valeurs plutôt que les critères de logique et la confrontation au réel qui dominent le raisonnement » (Licata, Van der Linden et Klein, 2006, p. 7). Son but ultime est de « rendre familier ce qui est étrange : transformer l'inconnu en ce qui est familier, pour transformer en réel ce qui ne l'est pas ou ce qui apparaît lointain » (Moscovici, 1989, p.122), tout comme puiser dans la conversation « un moyen important qui sert à présenter la réalité » (Berger et Luckmann, 1966, p.152).

Par ailleurs, Moscovici propose un concept de représentations sociales qui émanent aussi bien de la société que de l'individu (Lecomte, 2010), « une valeur heuristique non négligeable apportant ainsi un éclairage important sur le concept compris dans tous ses aspects psychologiques, cognitifs, sociaux, et communicationnels ». En outre, ces « théories du savoir commun », ces « sciences populaires se diffusant dans la société » permettent d'assimiler l'information en provenance de notre environnement et de communiquer avec lui (Moscovici, 1961). Par ailleurs, elles évoluent en fonction des préoccupations du groupe social donné. Elles sont indispensables dans les relations humaines, car si nous n'en avons pas, nous ne pourrions pas comprendre et communiquer avec autrui. Elles sont indispensables aussi bien à l'échelon individuel qu'à l'échelon collectif. Toutefois, pour Moscovici (1961) personne n'a un contact direct avec la réalité, par ce fait on ne peut assimiler de l'information si nous n'avons pas reçu préalablement un cadre de RS comme système de références. Celui-ci se définit comme un prérequis permettant à l'individu, lorsque placé devant une information, de former sa propre représentation de la réalité, ainsi d'exercer son système de référence. Aussi, bien que les

représentations soient souvent consensuelles, c'est-à-dire partagées dans le groupe, il faut un consensus cognitif, qui pallie le vide autour duquel la représentation gravite (Lecomte, 2010).

Quant à la naissance d'une représentation, elle s'établit à partir d'une image, « c'est la familiarisation avec l'étrange, sa distinction principale avec la science qui elle rend étrange le familier » (Lecomte, 2010). Par conséquent, ces représentations ne disparaissent pas, car elles sont reprises par d'autres. Elles continuent de vivre même si marginalisées ou laissées en toile de fond. Elles sont là « comme un thésaurus » disponible et accessible par les individus, par la société particulièrement, qui y viennent puiser le cas échéant. Les RS ne comportent pas seulement une dimension cognitive et linguistique (Joffe, 2002), mais aussi symbolique, émotive et sociale pour permettre de comprendre comment les individus collectivement font un sens de leur monde.

Toutefois, ce savoir commun reste « une pensée riche structurée cohérente, car notre langage quotidien s'aligne sur ces connaissances » (Lecomte, 2010) dont les RS symbolisent une grille de lecture de la réalité permettant à l'individu de puiser, d'agir et d'intervenir sur cette réalité. De plus, il ne s'agit pas de porter un jugement de valeur sur un de ses systèmes de connaissances (savoir expert ou savoir profane), car « il existe une pluralité de systèmes cognitifs et de situations sociales dans lesquels il y a rapport d'adéquation [...] le style de pensée de l'individu dépend de la situation rencontrée et a une fonction adaptative [...] Tout dépend du contexte » (Lecomte, 2010).

Quand la pensée experte se diffuse dans le monde du sens commun, elle va subir une transformation à travers deux processus : d'une part, le *processus d'objectivation* permettant d'absorber « un excès de significations en les matérialisant » et prendre de la distance à leur

égard (Moscovici, 1961); c'est un processus de transformation des idées (abstrait) en choses (concret). Un concept devient ainsi une image et plus accessible cognitivement. D'autre part, le *processus d'ancrage* étant l'intégration du nouveau dans l'ancien : « nommer et classifier un phénomène nouveau dans un corps de connaissance déjà établi » (Lecomte, 2010), insérer un concept nouveau dans un cadre de référence connu pour mieux l'interpréter.

En conclusion, Moscovici (2013) réitère la pertinence et l'importance des représentations sociales du fait qu'elles constituent un savoir commun pertinent dans l'édifice de la connaissance, dévalué dans nos sociétés modernes valorisant trop souvent le discours de l'expert (Lecomte, 2010). Les différentes approches de la théorie des représentations sociales sont abordées dans la section suivante.

### **2.1.2 Les approches de la théorie des représentations sociales**

Dans la lignée de Moscovici, les recherches sur les représentations sociales ont exploré plusieurs directions : l'approche **structurale** (Abric, 1984-1994), **sociodynamique** (Doise, 1990), « **modelling** » ou **multimodélisante** (de Rosa 1987-2013), **dialogique** (Markova, 2000), et **narrative** (Laszlo, 2008). L'approche **sociogénétique** de Denise Jodelet sera présentée dans la section 2.1.3.

**L'approche structurale** a été élaborée par différents auteurs menés par Abric (1984-1994), Flament (1987-1993), Rouquette (1973-2012), Lo Monaco et Lheureux (2007) et d'autres. Comme pour Moscovici (1961), les chercheurs qui partagent cette approche décrivent les représentations sociales comme « un système d'interprétation de la réalité qui régit les relations des individus à leur environnement physique et social, elle va déterminer leurs comportements ou leurs pratiques. La représentation est un guide pour l'action, elle oriente les

actions et les relations sociales. Elle est un système de prédécodage de la réalité, car elle détermine un ensemble d'anticipations et d'attentes » (Abric, 1994, p.13). Les médias, les conversations quotidiennes reflètent une évidence contemporaine par laquelle les individus utilisent des modes de raisonnement différent du registre scientifique (Moliner et Rateau, 2009). Dès lors, il fallait trouver une approche permettant d'analyser cet ordre interne d'éléments cognitifs, cet agencement structural rendant la RS significative et cohérente (Moliner et Guterman, 2004).

C'est donc à Jean-Claude Abric (1994) inspiré par Flament (1987 cité dans Guillemi, 1994, p.16), soulignant l'aspect contradictoire de la RS à la fois mouvant et rigide, que l'on doit le développement de l'approche théorique structurale. Cette approche s'est particulièrement focalisée sur l'organisation interne des RS, une théorie selon laquelle une RS est un ensemble organisé et structuré d'éléments cognitifs reliés à un objet. En effet, pour Abric (1994) « l'analyse d'une RS, la compréhension de son fonctionnement nécessitent donc obligatoirement un double repérage : celui de son contenu (informations, opinions, croyances, attitudes, etc.) et celui de sa structure » (p. 19). Ainsi sa structure est primordiale dans la compréhension de la RS. Les RS sont composées de différents éléments qu'il est possible de hiérarchiser d'où l'aspect structural. Cette approche a été utilisée dans la plupart des études utilisant la TRS et a maintes fois prouvé sa solidité et sa pertinence. Il est primordial de regarder ces deux sous-systèmes.

Premièrement, pour appréhender la représentation, qui se définit comme un système sociocognitif présentant une organisation précises, il faut avant tout saisir le *noyau central* autour duquel elle s'organise, un élément fondamental de la représentation, car il détermine sa signification et son organisation. Il est « central » par son rôle privilégié sur les autres éléments qui en dépendent directement (Lo Monaco et Lheureux, 2007). De plus, il se caractérise

fortement par sa stabilité, d'une part en étant « le fruit des déterminismes sociaux, historiques et symboliques des différents groupes sociaux » (Rateau et coll., 2011, p. 484), et d'autre part en assurant la permanence et la résistance au temps. Ainsi, c'est dans cette base commune et partagée par un groupe social que se trouve le « consensus » de la RS, c'est-à-dire l'homogénéité du groupe ou comment il « voit les choses de la même façon » et permet ainsi à ses membres de se reconnaître ou se différencier les uns des autres. Cela nous fait penser que le *noyau central* contribue à l'identité sociale (Cohen-Scali et Moliner, 2008). Ce *noyau central* possède deux fonctions essentielles, une *fonction génératrice* donnant un sens et une valeur à tous les autres éléments de la RS, et une *fonction organisatrice* par laquelle le noyau détermine la nature des liens qui unissent les éléments de cette représentation. Il est donc porteur de la signification de la RS et d'une certaine trame logique de la représentation (Rateau et coll., 2011).

Cette approche structurale permet à la fois de délimiter les éléments partagés d'une représentation, mais aussi d'étudier les divergences qu'il peut y avoir entre les autres représentations de différents groupes (Moliner et Guterman, 2004), car si certains éléments sont partagés par les membres du groupe cela ne signifie pas pour autant qu'ils soient consensuels (Lo Monaco et Lheureux, 2007). De plus, son caractère centralisateur est identifié dans les propos et les discours des individus : non seulement la fréquence d'apparition de certains éléments dans les données montre qu'ils constituent des éléments périphériques ou un élément central, mais leurs relations avec le *noyau* et les autres éléments périphériques indiquent la pertinence de la centralité du *noyau*. Enfin, tout changement de ce *noyau central* entraîne un changement radical de signification de l'objet de représentation. Le système central constitue ainsi un « filtre mental au travers duquel la réalité est perçue et jugée » (Lo Monaco et Lheureux, 2007, p. 58).

Deuxièmement, il est composé d'*éléments périphériques* donnant force, signification et sens à la représentation, car permettant des variations individuelles. Ils sont donc plus adaptables aux contextes, moins ancrés dans les valeurs sociohistoriques et idéologiques, plus hétérogènes, nourris par les vécus des membres du groupe (Abric, 1994). Ils constituent « l'interface entre le noyau central et la situation concrète dans laquelle s'élabore et fonctionne la représentation » (Abric, 1994, p.25). Ces éléments possèdent également deux fonctions essentielles : une *fonction de régulation* permettant à la représentation de s'adapter aux changements et d'intégrer de nouvelles données, de personnaliser des comportements, et une *fonction de défense* dite aussi de « parechoc » (Flament, 1987 cité dans Abric, 1994, p.26) du système central. Ainsi les relations entretenues entre ces éléments sont cruciales, car ils déterminent le *noyau central*. La transformation de la RS intervient en conséquence d'une modification antérieure des EP.

Dans le sens de cette vision structurale des RS, Rouquette (2012) propose son concept « d'architecture de la pensée sociale » selon laquelle la pensée du quotidien se distingue de la pensée rationnelle (Rateau, Ernst-Vintila, et Delouvé, 2012), car elle « ne possède aucune des spécificités et des contraintes de la pensée scientifique à laquelle on puisse la comparer, mais [...] elle en a d'autres » (p.55). La pensée sociale s'organise selon cet ordre dont l'idéologie et l'opinion forment le « sommet » et la « base » (Morlot et Sales-Vuillemin, 2008) en précisant la stabilité des éléments et leur capacité d'englober ou d'être englobés. Ainsi, ce modèle ordonnerait trois niveaux dans lequel au « sommet » l'*idéologie* (les normes et les valeurs sociétales) correspondant aux éléments les plus stables et les plus généraux de la pensée sociale orientant le niveau suivant, les *RS*, constituant les « raisons et les fondements de la pensée sociale » qui à leur tour guident l'*attitude* au niveau intermédiaire étant plus globale, et

finalement à la « base » l'*opinion* étant fluctuante et instable, le « tout » s'enracine, s'ancre dans le socle intégratif qui constitue toutes les formes de la pensée sociale.

La signification de cette hiérarchie « tient à la relation logique [...] d'emboîter ces différents niveaux : ce sont les attitudes (plus dispersées et modifiables que les représentations) qui permettent de rendre compte des opinions (plus diverses et plus changeantes que les attitudes); ce sont les représentations fondatrices d'une culture ou d'une sous-culture qui rendent compte des attitudes; et ce sont des composants idéologiques, encore plus généraux, plus partagés, qui permettent de « fabriquer » les représentations sociales [...] les niveaux englobants sont plus « productifs que les manifestations plus locales et plus particulières » (Rouquette, 2012, p.6). Toutefois, cette pensée sociale ne peut être un « simple fourre-tout » (p.6) dès lors qu'il existe une organisation cognitive et sociale montrant une « double structure » des cognitions de « l'individu socialisé ».

**L'approche sociodynamique ou des principes générateurs** ont été élaborés par Doise (1990), ainsi que Clémence (2001) et Lorenzi-Cioldi (2002). Doise a postulé que les représentations se développent à travers les postures et les rôles attribués aux individus par le groupe. La position de l'individu au sein du groupe influence donc son point de vue sur un objet social (Negura et Maranda, 2004). L'étude des RS ne doit pas se limiter seulement à leur aspect consensuel, mais aux variations interindividuelles devant également être prises en compte de manière à en reconstituer leurs principes organisateurs (Doise, 1990) définissant les RS comme : « des principes générateurs de prises de position liées à l'insertion des personnes et des groupes dans les rapports sociaux. L'étude des représentations sociales sert à comprendre de quelle manière certains concepts ou problèmes deviennent saillants dans une société, le type de

mobilisation que cela suscite et les débats qui se cristallisent à leur égard » (Doise, 1985 cité dans Fortin-Pellerin, 2006, p. 59-60).

Par ailleurs, Doise (1982 cité dans Fortin-Pellerin, 2006, p. 59) propose un modèle pour étudier les représentations sociales comprenant quatre niveaux d'analyse distincts pour expliquer un phénomène donné : au *niveau intra-individuel*, qui se rapporte à l'analyse de la manière dont les individus organisent leurs perceptions, évaluations et comportements vis-à-vis de l'environnement social; puis, le *niveau interindividuel* et *situationnel*, qui s'intéresse aux processus interpersonnels; ensuite, le *niveau positionnel*, qui se rapporte à l'effet de la position sociale dans une situation donnée; et enfin le *niveau idéologique*, qui correspond à un système de croyances, de représentations et d'évaluation des rapports sociaux. La théorie des représentations sociales est, sur ce plan, intéressante en ce qu'elle propose des pistes de réflexion pour comprendre la dynamique qui unit et distancie des groupes sociaux autour d'enjeux qui les concernent. Cette approche très utile vise à identifier des points communs de groupes d'individus, car permettant le repérage des variations, des spécificités interindividuelles et intergroupales (Doise, 1990). En effet, cette approche permet de les envisager non plus seulement dans leur aspect consensuel, mais aussi parce qu'elles permettent de débattre au sein du groupe, sans que la représentation soit partagée :

« Sharing common points of reference does not imply consensual agreement, while a debate implies shared knowledge. Social positioning derives from the anchoring of the shared knowledge in different groups. These groups are not only different because they do not have access to the same information, but also because their members share specific beliefs and experience » (Clémence, 2001, p. 87).

En outre, Clémence (2001) distingue la connaissance commune (les stéréotypes) et « une pensée consciente ou contrôlée » qui seraient alors de l'ordre du *positionnement social* dans la mesure où il s'agit d'émettre une opinion qui coïncide avec un système normatif dont l'individu a fait l'acquisition au cours de son processus de socialisation dont Doise (1990) reconnaît l'influence *bourdieusienne* (Negura et Maranda, 2004). Aussi Doise (1990) reconnaît que

« Le positionnement social étant le résultat d'une production, voire même d'une reproduction sociale, qui bien que sociale, détermine la place de l'individu dans la société. [...] Il se trouve alors à une place déterminée à la fois par et dans la société, qui conditionne son accès aux informations et aux expériences. Ainsi, le positionnement social porte sur la façon dont le sujet va appréhender et va en faire l'expérience des objets sociaux. C'est toute l'importance de l'ancrage des représentations sociales : si l'objectivation rend l'objet concret, l'ancrage s'inscrit dans l'expérience qu'a le groupe de l'objet, celle-ci dépendant de la place qu'occupe dans le champ social ce groupe » (p.143).

Si la théorie du noyau central permet principalement d'étudier l'objectivation d'une représentation, l'approche des principes organisateurs permet d'en voir l'ancrage (Doise, 1990).

**L'approche « modelling » ou multimodélisante** est construite sur les réflexions empiriques d'Annunziata de Rosa (1987-2013) et de ses collègues. Est-ce que cette approche multimodélisante raviverait ou apaiserait-elle la quasi éternelle querelle entre les méthodes quantitatives versus qualitatives? Lincoln et Guba (1994) avaient déjà indiqué que les faiblesses d'une méthode représentent souvent la force d'une autre et qu'en combinant les deux, on peut trouver un « common ground » atténuant leurs difficultés. Ces auteurs ont souvent alerté les chercheurs en sciences sociales à cette tendance d'adopter la méthodologie mixte comme une

vérité absolue les emprisonnant dans un seul système de pensée et en oubliant ainsi leurs différences techniques et les nuances épistémologiques. Dès lors, pour contrer ces difficultés et recadrer la recherche dans la théorie des RS, de Rosa (2013a) a élaboré « the modelling approach » qui selon la chercheuse « is more than a research practice for the integration of mixed qualitative and quantitative methods » (p. 19), mais « an approach, a paradigmatic option transposed specifically into the theory of [SR] » (p. 20).

Depuis sa conception, le *modelling approach* a connu un intérêt grandissant parmi les experts de la TRS et été transposée à nombres d'études pertinentes : de l'affaire publicitaire *Benetton* (de Rosa, 2001), aux événements *9/11* (de Rosa, 2004), aux RS de la chirurgie esthétique (de Rosa et Holman, 2011), en passant par les RS de *place-identity* dans les capitales européennes (de Rosa, 2013b), mais aussi explorer les RS des mouvements sociaux *OWT* (de Rosa et Bocci, 2013) et enfin célébrer les 50 ans de la théorie des représentations sociales en analysant la transformation des RS sur la psychanalyse, la psychiatrie et la santé mentale dans les conversations spontanées des réseaux sociaux *Facebook, Twitter et Yahoo!* d'utilisateurs français et italiens (de Rosa, Fino et Bocci 2016) afin d'observer les nuances d'une société toujours en évolution et attirer par des thèmes « menu du jour », « qui font parler » des maux de la société. En suivant ce « fil rouge » (de Rosa 2013, p.19), l'auteure s'est penchée sur cet intérêt méthodologique de cumuler des méthodes quantitatives et qualitatives, tout en mettant en exergue le risque que certains instruments ne correspondent pas et ne soient pas toujours adaptés à l'objectif des études menées.

**L'approche dialogique** a été initiée par Markova (2000). Tout d'abord, les RS sont dites « dialogiques », car sans dialogue entre l'*Ego* et l'*Alter*, il ne peut y avoir de RS (Cakaric, 2011). L'approche *dialogique* n'explore pas seulement la simple interaction symbolique de deux

personnes face-à-face, mais repose sur leur relation triangulaire, un schéma conceptuel d'éléments abstraits *Ego-Alter-Objet* où chaque concept est substitué par des éléments concrets *le soi ou le groupe — un autre — la représentation de quelque chose* (Markova, 2003). En effet, Markova (2003) a observé que la triangularité de ces concepts *Ego*, *Alter* et *Objet* constitue la base de la TRS permettant à l'*Ego* et l'*Alter* de produire une nouvelle connaissance et ainsi des RS, à la différence des théories individualistes où seul l'*Ego* produit des savoirs. Ainsi, la *dialogicalité* est une connaissance partagée individuellement et socialement (Markova, 2000), une alternative épistémologique aux théories positivistes individualistes qui ne se concentrent pas sur les dynamiques des interactions (Cakaric, 2011). Dans son travail remarquable, Markova (2003) a grandement contribué à renforcer les liens entre la TRS et la *dialogicalité* telle que pensée par son fondateur Mikhael Bakhtin pour lequel cette approche « implies that individuals live in a world of others' words and the limits of the self is not I, but I in interrelationship with the other » (Bakhtin cité dans Cakaric, 2011, p. 24). Cette approche se présente donc comme une innovation pertinente pour la TRS, car elle vise à remettre en cause l'épistémologie « traditionnelle » individualiste et à revitaliser, à explorer de nouveaux phénomènes sociaux plus complexes : « The capacity of the mind to conceive, create and communicate about social realities in terms of the Alter » (Markova, 2003, p. xiii).

Dans son étude sur les *focus groupes*, Markova (2003) souligne particulièrement l'intérêt théorique de l'approche dialogique en faisant émerger les mots exprimés, les communications symboliques et les silences des participants. L'auteur s'est davantage focalisé sur la distinction des *RS conventionnelles* versus *RS réflexives* plus pertinentes pour la recherche, car ces dernières s'inscrivent comme des théories de connaissance de phénomènes sociaux offrant des perspectives et des réflexions nouvelles *dialogiquement* orientées sur des concepts traditionnels

comme le stéréotype, le préjudice et l'identité nationale les rendant ainsi plus dynamiques et évolutifs comme objets d'étude.

**Finalemment, l'approche narrative** telle que conçue par Janos Laszlo (2008) est devenue très à la mode au sein des sciences sociales (Murray, 2002) et montre une évidence : nous sommes tous des narrateurs. Elle met en relief certaines particularités comme le style du narrateur, les événements dans lesquels se construisent l'histoire et le contexte social de la narration. À travers les récits, une RS va émerger, une narration va se construire, car cette approche postule que les valeurs, les croyances, les institutions et les coutumes sont coconstruites par les membres d'une même culture, d'un même groupe donné issu de leur interaction (Wagner & Hayes, 2005), le tout produisant la narration, un « moyen humain » (Murray, 2002, p.654) d'organiser notre interprétation de la réalité. Ainsi, l'objectif du chercheur est d'organiser le monde de l'expérience non plus en matière de « pattern », mais plutôt en termes d'histoire et de sens (Wagner & Hayes, 2005). La force de cette approche narrative réside dans notre représentation de la réalité alimentée par des récits ou des histoires, ces savoirs stockés, issus de notre environnement, venant « épaissir » certaines croyances (Laszlo, 2008). Ce modèle est souvent retenu pour explorer les RS de l'identité nationale dans les textes littéraires (Laszlo, 2008), dont le principal objectif reste l'exploration du sens psychologique des récits :

« A model that aspires to explore the psychological meanings of narratives not only at the level of words or themes but also at the level of narrative, along the lines of narratives qualities like structure, organization, perspective, temporal relations and coherence [...]It is a model of social knowledge in which anchoring and objectivation of new unfamiliar phenomena are intimately related to those aspects of categories that enable

them to be parts of coherent culturally acceptable narratives. » (Laszlo, 2008 cité dans Contarello, 2015, *para.* 1).

### **2.1.3 L'approche sociogénétique selon Denise Jodelet (1989, 2003)**

Renouer des liens avec l'anthropologie et mettre en valeur la méthode qualitative sont les principales forces de la contribution théorique et méthodologique de Denise Jodelet à la TRS. Mettant l'accent sur l'aspect symbolique de la pensée sociale, cette approche se distingue des approches précédentes par ses types d'objets étudiés à forte signification symbolique, historique et sociale (Madiot, Lage et Arruda, 2008). Le matériel choisi pour étudier les représentations est obtenu par des méthodes ethnographiques, car c'est avant tout une approche située en milieu réel, favorisant une interprétation réflexive (Kalampalikis et Aspostolidis, 2016). Elle est dite « sociogénétique », car elle fait appel à l'émergence et la genèse des représentations sociales (*Ibid.*, 2016). En outre, elle saisit et inscrit l'objet représentationnel dans sa trajectoire historique, sociale et non seulement les processus à travers lesquels les représentations sont diffusées dans la société. Cet aspect sociogénétique est pertinent pour l'objet des réfugiés, un objet complexe, politisé et polémique.

En 1989, Denise Jodelet dans son illustre étude ethnographique sur la représentation de la folie a contribué à la TRS sur les plans théorique, méthodologique et analytique. Pour effectuer cette étude, Jodelet s'est incrustée dans une communauté rurale française, une colonie familiale au sein de laquelle cohabitent des villageois d'Ainay-le-Château et des personnes souffrant de troubles mentaux. Cette initiative inaugurée au début du 20<sup>e</sup> siècle prend sa signification dans les années 70, période de la désinstitutionnalisation. Le monde social évolue autour d'une institution psychiatrique, la Colonie familiale, dont les pensionnaires en apparence « comme tout le monde » sont placés au sein de familles, vivent en liberté, mais se voient imposer une distance

physique et sociale frappante pour un œil extérieur aiguisé. En outre, Jodelet éclaire le rapport social entre ces deux groupes (les *civils* et les *bredins*) et la représentation de l'autre. En coudolement du savoir scientifique du personnel psychiatrique se trouve le savoir quotidien des villageois qui amène à mieux comprendre la construction de l'altérité du « malade mental ». Dans un espace ouvert, où les interactions sociales quotidiennes en façades ouvertes, la chercheuse révèle le lien étroit entre les représentations et les pratiques. Ainsi Jodelet (2003) souligne que « les représentations sociales sont des formes de connaissance courante, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (p.57). À partir des représentations, elle approche les relations à l'égard de l'*autre* à travers un prisme holiste et multidimensionnel comprenant les individus dans leur univers réel et social et favorisant l'émergence des défenses identitaires vis-à-vis de celui-ci.

Plus que la structure et le contenu des représentations des villageois, Jodelet met en lumière leur visée pratique qui guide les comportements sociaux de ceux-ci à l'égard des laissés en marge de nos portes sociales. Mais aussi, elle dénote la relation étroite entre la pensée sociale et les pratiques sociales (Rodriguez, 2008, citée dans Madiot, Lage et Arruda, 2008) « usage presque toujours centré sur les contenus et la structure de la pensée sociale [...] les pratiques sociales dans leur relation avec ces contenus et avec le contexte social dans lequel elles ont eu lieu » (p. 306).

Le concept de la *mise en altérité* (Jodelet, 1989, 2003), une des caractéristiques de l'*autre*, renvoie au mécanisme de la familiarisation de l'étrange. De plus cette mise en altérité est « un double processus de construction et d'exclusion sociale qui, indissolublement liées comme les deux faces d'une même feuille, tiennent ensemble par un système de représentations (Jodelet,

2003, p.27). C'est donc à partir des traits familiaux de « soi » que l'on va construire l'*autre*, mais ce sont les traits négatifs que l'on tend à transférer sur « eux ». La tenue à l'écart des « bredins » nous permettra de mieux comprendre dans notre propre analyse cet *effet miroir*, une projection inversée sur les autres.

### ***2.1.3.1 La pertinence de l'approche sociogénétique pour cette étude***

Tout comme les villageois, les intervenants sociaux, les sujets de notre recherche, possèdent en eux-mêmes des représentations nourries de leurs histoires sociales, plus particulièrement migratoires, qui vont diriger leurs comportements quotidiens.

Entreprendre l'analyse sociogénétique des comportements et des interactions sociales des intervenants sous l'angle de la TRS incite à nous demander l'origine des représentations sociales, les contextes où elles puisent leur force. Les intervenants sont porteurs de deux mondes de représentations avec des aspects individuels et collectifs : ils ont connu le monde migratoire et connaissent maintenant le monde canadien. Canalisés toute son énergie à vouloir être quelqu'un d'autre, le sentiment de se reconstruire ou de coconstruire un soi intégrant l'autre du passé et le soi du présent en alignement avec sa nouvelle identité sociale. Comprendre cette dualité pourrait aider à maîtriser la peur instinctive dirigée vers l'*autre*. Cette connaissance se double dans une autre par le reflet qu'elle projette sur le soi.

Par sa fonction identitaire, la représentation sociale permet d'établir une affiliation sociale, de partager une idée ou une image au sein de son groupe social, et d'affirmer un lien social et son identité.

## **2.2 La théorie de l'identité sociale (TIS) selon Tajfel (1972, 1974) et Tajfel et Turner (1986)**

### **2.2.1 Contexte historique de la théorie de l'identité sociale**

La théorie de l'identité sociale s'inscrit comme une théorie des relations, du conflit et de la coopération intergroupes (Hogg, 2016). Cet aspect *inter* symbolise le cœur de la théorie depuis sa genèse. En effet, ce qui se passe au sein des groupes se répercute entre eux. En unifiant une meilleure compréhension théorique des processus et des relations intergroupes, Henri Tajfel (1972, 1974) a éclairé le rôle du soi et de l'identité dans un contexte des phénomènes sociaux. Cependant, c'est surtout un intérêt personnel sur l'étude des concepts de la catégorisation sociale et de la perception sociale ainsi que de leur explication sur la discrimination et le préjugé qui va motiver Tajfel à approfondir et renforcer cette approche. En effet, ayant perdu sa famille entière durant la Deuxième Guerre mondiale et survécu à l'Holocauste, Tajfel prend conscience de plusieurs dimensions explicatives à sa survie. D'une part, le fait d'avoir été catégorisé non comme un juif polonais, mais comme un étudiant français durant la guerre influence sa situation immédiate dans laquelle il se trouve par rapport au groupe auquel il s'identifie socialement ou on l'associe (Hogg, 2016). D'autre part, cette appartenance catégorielle invalide l'hypothèse pathologique de la frustration-agression que certains psychosociologues de l'époque (Adorno et collègues, 1950 cité dans Tajfel, 1974) soutiennent comme conséquence de l'idéologie nationaliste (Hogg, 2016).

Or, le simple fait d'être catégorisé comme membre d'un groupe discriminé ne suffit pas à expliquer le conflit (la discrimination, le préjugé). Ainsi, la catégorisation sociale deviendra pour Tajfel une longue réflexion existentielle, personnelle et académique. Bien que les conflits intergroupes soient au cœur de son développement théorique, Tajfel (1974) continue sa réflexion en développant the *minimal group paradigm*. Celui-ci pose comme principe que lorsqu'un

individu est catégorisé, condition minimale, il semble favoriser son groupe, générant un comportement biaisé et discriminatoire envers l'autre groupe. Sur cette base, la théorie de l'identité sociale va se cristalliser.

### **2.2.2 Principaux repères théoriques en intersection avec la théorie de la représentation sociale**

Bien que le concept de l'identité ait fait couler beaucoup d'encre et ait fait l'objet d'une multitude de réflexions pertinentes et riches dans le monde académique, et nous pensons particulièrement à Erving Goffman (1975), le concept de l'identité sociale selon les auteurs Tajfel (1972, 1974) et Tajfel et Turner (1986) est particulièrement adapté à la théorie des représentations sociales.

Les travaux fondateurs de Tajfel (1972, 1974) et avec ceux de son collègue Turner (1986) décrivent l'identité sociale comme « une connaissance qu'on a d'appartenir à certains groupes sociaux et la signification émotionnelle et évaluative qui résulte de cette appartenance » (1972, p. 292, traduction libre). Tout comme la théorie des représentations sociales, la théorie de l'identité sociale vise aussi le changement social (Tajfel, 1972, 1974; Kalampalikis et Haas, 2008). Ses travaux pointent la manière dont les processus psychologiques opèrent au sein d'un contexte social. Aborder les phénomènes sociaux en s'intéressant à la manière dont les dimensions psychologiques interagissent avec les dimensions sociales reste au cœur de l'intersection des représentations sociales et de l'identité sociale.

Deaux et Wiley (2007 cités dans Moloney et Walker, 2007) soulignent que le contexte de la migration est un vivier pertinent pour étudier simultanément les représentations et l'identité sociale comme véhicules de négociation. La migration par principe précipite et chamboule nos champs représentationnels. En effet, la manière dont on se représente les choses, on s'identifie et

s'affilie à un groupe social est aussi une forme de catégorisation sociale. Doise (1984, cité dans Moscovici, 1984) postule qu'« un individu partage toujours ses appartenances à des catégories sociales avec certains individus et se distingue d'autres individus par ces mêmes appartenances » (p. 254). Cette catégorisation devient un processus qui consiste à classer les individus dans des catégories (groupes) en fonction de leurs attributs communs. En ordonnant, classant et évaluant notre monde social, nous établissons arbitrairement deux groupes « nous » et les « autres » ce qui accentue la similitude et la différence. Pris dans cette binarité, il devient alors difficile pour les intervenants sociaux de naviguer et négocier entre plusieurs catégories sociales ethnicisées et stigmatisées.

La réflexion identitaire sous l'angle de la TRS a fait l'objet de nombreuses études dans le champ de la psychologie sociale (Breakwell, 2001; Duveen, 2001; De Rosa, 2013; Moloney et Walker, 2007; Malkova, 2001; Howarth, 2001; Oyserman et Makrus, 1998). Elle est encore davantage au menu du jour si l'on prend en compte la continuelle emphase du discours contemporain sur le thème de l'individualisation des trajectoires, où l'individu est poussé à être le seul auteur de sa vie. Cependant tout comme les représentations, l'identité sociale se focalise sur les relations entre groupes sociaux et non sur les relations entre individus. Ainsi, l'identité sociale et les représentations se posent comme des alternatives aux approches individualistes dominantes. C'est donc à travers son appartenance à différents groupes que l'individu acquiert une identité sociale qui définit la place particulière qu'il occupe dans la société. L'identité sociale relie l'individu et le groupe, au sens où elle engendre des processus et des comportements catégoriels. Selon Tajfel (1972, 1974) et avec Turner (1986), le comportement sociocognitif du groupe (tout comme la représentation sociale) est guidé par l'identité sociale. L'identité s'organise à partir de processus qui mettent en relation les représentations sociales et la

représentation de soi. Les représentations sociales sont présentes dans la formation de l'identité non seulement sous leur aspect symbolique, mais aussi par la charge émotionnelle qui y est associée, ainsi que d'autres aspects de la subjectivité sociale et individuelle (Costalat-Founeau et Lipiansky, 2008). L'identité n'est pas figée, elle est fluide et évolue comme un processus dans le temps qui mobilise des ressources et des interactions. Compte tenu des rencontres effectuées par l'individu tout au long de son parcours, son identité sociale va se moduler et s'adapter aux contextes. L'« identité pour autrui » est une construction de l'image que l'on veut renvoyer aux autres; elle se construit toujours par rapport à autrui, dans l'interaction, en fonction de l'image que les autres nous renvoient, c'est une reconnaissance des autres.

Nous avons vu que la plupart de nos représentations nous sont transmises en héritage par le biais de notre socialisation et des expériences accumulées. Les représentations sociales rejoignent l'identité, car elles portent en elles l'appartenance sociale des individus et garantissent leur identité, permettant à ceux-ci de se positionner par rapport aux autres, ceux qui ne partagent pas les mêmes représentations, et qui apparaissent comme différents. Mais les enjeux restent symboliques. Pour Moscovici (1961) « les représentations sociales constituent des attributs fondamentaux des groupes sociaux et elles émergent là où il y a danger pour l'identité collective » (cité dans Cohen-Scali et Moliner, 2008). Ainsi, les représentations sociales contribuent à la construction identitaire d'un groupe.

L'identité met en place une relation avec les autres et soi. Tout comme le concept de la représentation sociale, l'identité est un terme polysémique. L'identité sociale ne doit pas être confondue avec l'**identité culturelle** qui est l'adhésion d'une personne aux valeurs d'une culture. Cependant, elle ne peut être dissociée de l'**identité personnelle** qui est le produit de la socialisation et de l'expérience vécue par les individus tout au long de leur vie, et qui permet la

construction du « soi » et la différenciation entre les individus (Tajfel, 1972, 1974; Tajfel et Turner, 1986). Une tension ou un conflit se crée, quand l'individu oscille entre le besoin de s'identifier et de se différencier à l'*autre*. Appartenir à un groupe social repose sur la certitude de son appartenance. La construction identitaire ne se fait pas isolément. Elle mêle la connaissance de l'*autre* et le monde social, en s'y comparant ou en s'y différenciant. L'articulation entre la représentation et l'identité se situe entre « how we have been represented and how that bears on how we represent ourselves » (Hall & Du Gay, 1996, p.4). Ces processus croisés appréhendent la nature changeante des identités et le rôle des représentations dans la construction de ces identités contemporaines. L'identité reste un métaconcept (Jenkins, 2014) qui renvoie à la dichotomie « individuel » versus « collectif ». Jenkins (2014) insiste sur la nuance terminologique de l'identité et afin d'éviter toute allusion de réification, il serait plus judicieux de parler d'un processus d'identification, conséquence d'une catégorisation des autres (p.10).

Pour contrer les effets stigmatisants d'une représentation ou d'une catégorie identitaire, les individus font appel à une stratégie que Howarth (2002) l'explique par les outils conceptuels offerts par la théorie de l'identité sociale : la *mobilité sociale*. Cette stratégie donne l'option d'intégrer un groupe plus valorisé que son groupe d'appartenance, représenté comme moins valorisé. Tajfel (1974) postule que les frontières des groupes sont fluides et perméables et permettent cette flexibilité de mouvement. Ce passage social d'un groupe à un autre peut être aussi une simple distance psychologique (Howarth, 2002). Par ailleurs, Howarth (2002) ajoute une autre possibilité de quitter son groupe par une *réévaluation* des représentations sociales et le réalignement à celles des membres du groupe. Les individus disposent de croyances et de connaissances à propos des catégories sociales auxquelles ils appartiennent (Cohen-Scali et Moliner, 2008). La catégorie sociale est le point d'intersection entre la représentation et

l'identité, fortement liées l'une et l'autre. Ces auteurs soulignent que « la catégorisation sociale est un processus cognitif intermédiaire qui donne sens à différents aspects du monde social pour l'individu » (p.2).

L'identité sociale correspond à tout ce qui permet à autrui d'identifier de manière pertinente un individu par les attributs qu'il partage avec les autres membres des groupes auxquels il appartient. Ces groupes correspondent aux différentes catégories sociales dans lesquelles les individus peuvent se ranger en fonction de caractéristiques plurielles, souvent prescrites par la société comme moyen d'identification avec l'extérieur (Hogg, 2016). Un même individu a autant d'identités sociales que des groupes auxquels il appartient. L'idée centrale de l'identité est de se créer une identité positive de son groupe par rapport à d'autres groupes. La catégorisation sociale est utilisée pour se reconnaître comme membre de tel groupe. Tout comme la théorie des représentations sociales, la théorie de l'identité sociale se focalise sur les relations entre les groupes sociaux. C'est le contexte social et l'identification à un groupe qui amènent les individus à adopter des comportements. Le processus de la catégorisation sociale souligne que les individus se catégorisent en tant que membres d'un groupe en fonction de leurs affinités et de leurs attributs pluriels, et ce en comparaison de l'ensemble d'autres groupes sociaux. Turner (1972 cité dans Azzi et Klein, 1998) appuie que « les sujets s'identifient avec une catégorie sociale dans la mesure où cette identification leur permet de réaliser une valeur, réaliser leur évaluation positive de soi » (p. 56).

Nous assistons aujourd'hui à une fragmentation de la société où l'individualisme prédomine ce qui produit une multiplication d'identités sociales, celles-ci devenant aussi plus fluides. Ainsi, parce que la notion d'identité sociale s'avère parfois limitée à décrire notre nouvel

univers social, devenu plus atomisé aux contours plus fluctuants et plus instables que jamais, son croisement avec la représentation sociale prend toute son importance.

Le concept des représentations sociales a démontré la pertinence d'étudier la pensée des « gens ordinaires », capables par leur propre « logique naturelle » (Grize, 2003), indépendante de celle imposée par l'expertise scientifique, de participer à la co-construction du savoir (Joeffrion, 2009).

### **2.3 Les objectifs de cette étude et les questions de recherche**

L'objectif principal de notre étude est de comprendre l'image du réfugié que les intervenants sociaux se font dans le cadre de la réinstallation et de l'accompagnement des nouveaux arrivants syriens dans la région d'Ottawa. Par ailleurs, cette étude a aussi pour but de développer une meilleure compréhension de l'expérience de l'accompagnement communautaire des réfugiés. De même, elle poursuit la visée de décrire les dimensions de l'image du réfugié et d'identifier les conséquences de cette représentation sociale du réfugié sur les pratiques professionnelles des intervenants sociaux et les processus de mobilisation communautaire.

Ainsi, à la suite de notre problématique et en parallèle avec notre cadre théorique, nous avons trouvé pertinent de croiser les deux concepts, la représentation sociale et l'identité sociale pour répondre à notre question de recherche suivante :

Comment la représentation sociale du « réfugié » chez les intervenants sociaux a-t-elle accompagné l'expérience de réinstallation des nouveaux arrivants syriens?

Sous-questions : Comment cette représentation reflète-t-elle la transformation de leur propre identité migratoire?

Comment l'identité sociale des intervenants sociaux et leurs représentations sociales du réfugié ont-elles contribué à la prise en charge de ces derniers au sein des organismes communautaires?

Le prochain chapitre 3 se consacre à la démarche méthodologique amorcée dans cette étude pour répondre à notre question de recherche. Nous allons d'abord présenter les difficultés et les défis de terrain concernant le recrutement des participants et la reformulation de l'objet de recherche. Puis nous présenterons le déroulement de la recherche entamée en 2017 dans la région d'Ottawa-Gatineau, l'approche privilégiée et sa stratégie de recherche qui trouve son ancrage dans notre positionnement épistémologique constructiviste. Enfin, nous terminerons avec la procédure de collecte de données et leur analyse thématique.

### **CHAPITRE 3 — ENTRE UNE DÉMARCHE INDUCTIVE ET UNE MÉTHODOLOGIE « INSPIRÉE » DE LA THÉORISATION ANCRÉE**

Afin de répondre à notre objectif de recherche, mentionné dans le chapitre précédent, qui est de comprendre la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux au Canada en lien avec leur identité sociale, nous avons privilégié une étude qualitative justifiée par notre posture constructiviste appréhendant la multiplicité des réalités sociales.

Nous commencerons ce chapitre par présenter les entraves structurelles qui se sont posées sur notre route au début du projet de recherche. Puis, nous expliciterons notre méthodologie qui suit une démarche inductive inspirée de la théorisation ancrée. Enfin, notre stratégie de recherche qui comprend l'analyse des entretiens individuels semi-structurés, l'observation participante aux activités d'accueil des réfugiés et l'analyse de contenu des articles en ligne de deux journaux populaires canadiens de la région Ottawa-Gatineau. La validation des données est bonifiée avec des entretiens auprès de professionnels non-intervenants sociaux avec lesquels nous avons collecté des informations pertinentes sur la réinstallation de personnes syriennes, mais encore auprès d'une famille syrienne, arrivée en décembre 2015 au Canada. Enfin, nous avons analysé le contenu de ces données qualitatives avec le logiciel *NVIVO*.

#### **3.1 Le déroulement de la thèse — entre blocage institutionnel et ouverture communautaire**

Le déroulement de ce projet doctoral ne s'est pas fait sans heurts : il a connu le même parcours stressant que celui des participants. Empêtrée dans des nœuds administratifs (bien aménager les inquiétudes du Comité d'éthique de la recherche quant aux risques minimaux du

diagnostic psychiatrique *PTSD*<sup>27</sup>, la première problématique) et des blocages et contrôles gestionnaires (l'hésitation, la suspicion et le refus de laisser la parole à l'*autre* jugé comme « trop vulnérable et fragile » pour participer à une recherche), la problématique initiale a connu des soubresauts qui nous a laissé dans l'inquiétude et le questionnement pour se démêler de ces nœuds et du devenir de cette thèse. C'est pourquoi les chercheurs doivent soit établir d'abord des relations directes avec ceux qui participent à la recherche, soit compter sur d'autres relations pour les « recommander » afin d'instaurer une responsabilité dite « 'relational accountability' [...] in essence this means that the methodology needs to be based in a community context (be relational) and has to demonstrate respect, reciprocity and responsibility be accountable as it is put into action. » (Wilson, 2008, p.97)

Initialement, le projet de recherche se focalisait sur les représentations sociales du *PTSD* chez les femmes syriennes nouvellement arrivées au Canada. Il prévoyait un échantillon de 30 participantes réparties en trois groupes : des femmes syriennes réfugiées, des intervenantes sociales et des gestionnaires des centres communautaires. Bien vite, en novembre 2016, lorsque le certificat d'éthique (ANNEXE 1) a été finalement approuvé, le site ethnographique où nous devions puiser nos participantes a décliné sans raison sa participation. Ce revirement de situation qui nous empêchait de faire nos trois groupes de discussions et nos trentaines d'entretiens individuels présageait une fin anticipée à ce projet qui suscitait, à notre grande surprise, bien des haussements de sourcils de la part du « terrain ». Il est vrai que la thématique de la santé mentale, en règle générale, éveille des questionnements. Premièrement sur un plan éthique, il a fallu

<sup>27</sup> *PTSD* : Post-Traumatic Stress Disorder est l'acronyme utilisé dans cette thèse de façon interchangeable avec *SSPT* : syndrome de stress post-traumatique. En effet, beaucoup de praticiens dans le domaine de la santé mentale et d'intervenants sociaux préfèrent utiliser l'acronyme en anglais du fait de sa popularité dans le jargon professionnel.

minimiser les risques encourus par la personne participante nouvellement arrivée au Canada, *fresh off the boat*<sup>28</sup>, comme mentionné par un gestionnaire d'un centre communautaire de migrants, mais aussi par un parrain privé lors d'une activité d'accueil des syriens (notes de terrain, février 2017). Puis pris dans le tourbillon de la médiatisation des Syriens, que voulait-on « réellement » savoir sur cet aspect de la santé mentale ayant déjà fait l'objet d'une panoplie d'articles scientifiques qui sembleraient « avoir tout dit » sur le *PTSD* et la médicalisation (Summerfield, 1999, 2010, 2012; Kirmayer, 2011; Silove et collègues, 2017) ou encore sur les aspects de l'acculturation et de l'intégration (Berry, 2006). Finalement, les femmes réfugiées sont bien souvent perçues comme des « victimes » de leur contexte. En outre, le qualificatif *vulnérable* est trop utilisé et accentué dans les discours médiatiques, institutionnels et même académiques. Par conséquent, ces discours sur la vulnérabilité et ses effets tels que la re-victimisation font hésiter les autorités responsables à « donner le feu vert » et laisser les personnes à participer activement à la recherche et, au point d'en devenir éventuellement des agents et contributeurs de changement.

En effet, même si ce projet n'a pas fait l'objet de financement interne ou externe, n'a-t-il pas, dans une certaine mesure, subi l'influence et la pression de certaines organisations, de façon indirecte. Quelle est la responsabilité du chercheur-doctorant face au choix de choisir entre des objets d'étude à la « mode », plus « lucratifs », répondant à la logique de la marchandisation, et des objets moins « méritants » ou moins « attrayants » pour les centres de recherche et les institutions? Est-ce que l'on peut tout étudier, ce qui augmente les contraintes éthiques ou

<sup>28</sup> Sur un plan anecdotique, cette expression anglophone réfère à une personne nouvellement débarquée dans un pays mais aussi à une série de télévision américaine '*Fresh off the Boat*' (<https://www.imdb.com/title/tt3551096/> consulté le 14 juillet 2018) retraçant les débuts difficiles d'une famille taïwanaise arrivée aux États-Unis et leurs propres expériences de l'intégration *made in USA*. L'utilisation de ce terme par un gestionnaire est très révélatrice en soi.

institutionnelles? Il incombe de réfléchir à notre responsabilité de chercheur face aux pressions sociales, institutionnelles et financières sur la construction des objets scientifiques, ce qui relève de notre éthique. Charmillot (2014) dénonce et met en garde de « ne pas tomber sous l’emprise des images officielles construites par les médias, les pouvoirs publics –voire l’univers scientifique– au sujet des (objets)...et la logique gestionnaire et catégorielle » (p. 2). Peut-on s’émanciper ou « la science peut-elle s’émanciper du politique et l’altérité du relativisme culturel » (Bonnet 2009, cité dans Charmillot, 2014, p.5). Dans le cas du *PTSD*, il est considéré par beaucoup d’acteurs sociaux comme un trouble suscitant un vif intérêt psychiatrique et pharmaceutique. Refuser la parole à l’autre peut être considéré comme une approche non éthique, car il n’est pas reconnu comme un interlocuteur valable (Martineau, 2007, p.72), mais aussi lui dénie sa dignité humaine.

Pour aménager les craintes institutionnelles, après concertation entre la chercheure-doctorante, le directeur de thèse et la personne suivant le dossier du certificat de l’approbation éthique, nous avons changé le terme *PTSD* en *bien-être*, une sémantique moins hostile et beaucoup plus appréhendable. En effet, tout diagnostic semble véhiculer une peur, celle d’autrefois : la peur de la folie. De façon assez intéressante, ce diagnostic dont personne ne veut en parler ouvertement reste malgré tout le diagnostic le plus attribué aux réfugiés (Summerfield, 1999, 2012; Silove et coll., 2017). De plus, nous avons inclus des modifications de la grille d’entretien (ANNEXE 2) en une recherche-participation, plus adaptée pour un terrain de service social. Toutefois, cela n’a pas suscité une réponse positive de la part des organisations communautaires.

Comprendre cette résistance a duré plusieurs semaines et a affecté grandement le cheminement du processus de la collecte de données. En effet, le terme *PTSD* est chargé de

connotation médicale appropriée seule par la psychiatrie, d'où la nécessité d'une conversion terminologique en *bien-être*. Par ailleurs, beaucoup de Syriens et d'intervenants ne maîtrisent pas forcément le vocabulaire biomédical et ne connaissent pas nécessairement ce terme. Les gestionnaires « font de la résistance » peut-être dans leur crainte de laisser s'exprimer les femmes considérées comme trop « fragiles » et « vulnérables » pour laisser apparaître leurs sentiments et les mettre en relief devant une audience occidentale. Ou peut-être est-ce de révéler les « coulisses » des centres communautaires et leurs programmes? Trop souvent, la représentation de la femme réfugiée est celle entrecroisée entre son genre, son ethnie et son statut migratoire « vulnérable, faible, traumatisée ». La représentation dont nous nous faisons d'une femme réfugiée est trop souvent rattachée à une catégorie homogène, comme si elle ne pouvait pas exister en dehors de cette masse, de manière individuelle, comme si toute la dimension de sa résilience avait été occultée lors de son périple. En privant les femmes syriennes de partager leurs histoires, c'est annihiler leurs voix, leurs défis, leurs réussites et leur existence. Car il existe une différence importante entre montrer médiatiquement des images et des bouts de sensations fortes ciblant une version et laisser apparaître des résultats d'une étude ayant une valeur scientifique, leur vécu qui a souvent été déshumanisé par les flots médiatiques ou réduit au simple sensationnalisme.

Bien qu'il fût difficile de convaincre les gestionnaires de nous laisser interviewer des personnes syriennes, nous avons décidé d'une autre stratégie : envoyer par l'intermédiaire de la coordinatrice d'une organisation communautaire une lettre d'invitation traduite en arabe aux familles syriennes utilisant les services communautaires dans le secteur est de la ville d'Ottawa, où la plus grande majorité d'entre eux résident. En effet, ces entraves administratives et gestionnaires ont été gravement préjudiciables à la suite du processus de recherche, car nous

avons dû repartir à la case de départ pour chercher d'autres participants intéressés à notre étude. En effet, il existe peu d'organisations communautaires auprès des réfugiés dans la région d'Ottawa. La surprotection des réfugiés, surtout des femmes réfugiées, s'inscrit dans un encadrement de gestion des populations réfugiées et répond aux exigences budgétaires des organisations. Lorsque le contrôle normatif domine l'espace social, le regard critique du chercheur et son objet d'étude peut rendre mal à l'aise : qui interroger, où, quoi et comment?

Dans un contexte de pressions administratives et financières, ce projet initial a été poussé au semi-abandon. La phase de recrutement est délicate, car nous sommes contraints par les délais impartis par l'échéancier de la thèse qui ne nous permettent pas d'étaler le recrutement sur une longue période. De plus, le recrutement est une phase stratégique, car en peu de temps tout en suivant les procédures éthiques, il faut s'assurer que les futurs participants signifient un intérêt à participer au projet. Nous pouvons avancer que le recrutement peut s'avérer stressant pour le chercheur. De plus, il est toujours délicat de justifier et de spéculer sur les raisons du refus des organismes communautaires de participer au premier projet. Par exemple, il existe peu d'organisations dans la région d'Ottawa œuvrant auprès des réfugiés syriens qui ont reçu un mandat d'accompagnement. Ces organisations sont soit des centres de services sociaux et communautaires ayant un service auprès de la population immigrante et ayant reçu en 2015-2016 des fonds spéciaux pour activer un programme d'accompagnement des Syriens, ou soit des organismes dont le principal mandat relève uniquement de l'accompagnement complet des réfugiés. Ces derniers ont été choisis pour notre terrain.

Souvent, les intervenants sociaux qui ont été recrutés pour une période de « crise » ont eux-mêmes dû faire face à des contraintes pratiques. Peu de formations pratiques et professionnelles ont été offertes aux intervenants sociaux avant leur propre entrée au terrain en

novembre 2015. Parallèlement à une arrivée de 25,000 réfugiés syriens échelonnés sur plusieurs mois, les intervenants ont évalué rapidement la situation : la mobilisation importante et longue de tous les intervenants sociaux et bénévoles de langue arabe, les grands besoins psychologiques (*PTSD*, stress), les limitations linguistiques faisant appel à un travail de traduction et d'interprétation sans précédent, la pénurie des logements vacants immédiats pour des familles nombreuses, des délais et échéances rapides pour couvrir des ressources financières éparpillées et moindres, et la situation d'urgence qui a désemparé et déstabilisé beaucoup d'organismes. Tous ces aspects susmentionnés ont eu une incidence indirecte durant la période cruciale du recrutement, car « l'état d'urgence » ou de « crise » ressenti au sein de ces organismes communautaires aura temporairement freiné leur pleine participation à notre étude. Préoccupés par les questions pratiques de réinstallation et les attentes des institutions en matière de rendement et d'efficacité, les intervenants sociaux ont été assaillis de tous bords. Cependant, nous apprécions grandement leur disponibilité en dépit de l'euphorie de la situation. Qui plus est, l'arrivée récente des Syriens (échelonnée de novembre 2015 à février 2016), leur temps d'adaptation, la proximité temporelle et l'aspect biomédical de l'objet d'étude, la méfiance envers la *Science*, ou encore les tensions et les inquiétudes institutionnelles de « protéger » ses « clients vulnérables » semblent devenir les nouvelles tendances au sein de certaines organisations qui dépendent fortement des bailleurs de fonds. Toutes ces possibilités dévoilent qu'il existe encore certains phénomènes sociaux enclavés dans des zones taboues mal comprises par le public. Nous devons malgré tout continuer à persister dans la quête de connaissance, en dépit des freins et des peurs de révéler certaines réalités refoulées.

Ainsi, l'accès aux familles syriennes aura été le principal écueil dans cette recherche. Possiblement à ces multiples raisons susmentionnées expliquant les ralentissements et le refus de

participer, nous pouvons ajouter mon manque de connaissance linguistique en langue arabe qui a constitué une barrière pour communiquer et interagir pleinement avec les personnes syriennes. Toutefois, l'obstacle le plus tangible reste relationnel. De plus, le manque de ressources financières, sous forme de rémunération ou carte-cadeaux, à remettre aux femmes syriennes, comme l'aurait souhaité l'une des gestionnaires de l'organisation, n'aura certainement pas facilité le recrutement de cet échantillon. Trouver un ou une interprète bénévole n'a pas constitué une solution à ce problème, car ce travail d'interprétariat nécessitait également une compensation financière dont nous ne pouvions faire face.

Cette thématique a suscité un vent de passion et beaucoup de résistance de la part des gestionnaires qui nous ont contraints à nous tourner principalement vers leurs intervenants sociaux, le deuxième groupe d'échantillonnage. En effet, ces derniers jouent un rôle primordial et salvateur dans la relocation des nouveaux arrivants. *Les premiers visages et les premières mains* des services communautaires, ils représentent et mettent en place « la norme sociale ». Agents de normativité, par leur constant travail d'accompagnement, ils instaurent un esprit de confiance, de bienveillance et de professionnalisme qui intègrent les nouveaux arrivants au sein de nos communautés.

Finalement, pour contrer les entraves et dans un souci de maximiser nos chances que cette thèse voit le jour, la représentation sociale du *réfugié* chez les intervenants sociaux est devenue la nouvelle problématique « validée » par le « terrain » et les parties concernées. Ainsi, réfléchir sur et exploiter les difficultés méthodologiques comportent en elles-mêmes un caractère heuristique, une réalité incontournable dont le chercheur doit apprendre à « composer avec ».

## **3.2 Le choix d'une méthodologie qualitative « inspirée » de la théorisation ancrée**

### **3.2.1 La présentation du devis qualitatif**

La recherche en sciences sociales est toujours une aventure (Paillé et Muchielli, 2012, p. 10) et le déroulement de cette thèse confirme ce fait. Entre des débuts prometteurs et un *pendant* sinueux, sa construction méthodologique a été parsemée de contingences qui montrent que le rôle premier du chercheur est d'accepter l'imprévu comme un critère de scientificité. Cette thèse a retenu une méthodologie de type qualitatif particulièrement appropriée pour comprendre et extraire le sens attribué, par un individu ou un groupe, à un phénomène ou à une réalité sociale (Paillé et Muchielli, 2012). Fluide, dynamique, évolutive, elle attire les esprits curieux, au penchant humaniste, ouverts aux risques, acceptant la régularité comme la diversité, mais épris de rigueur et de logique (Corbin et Strauss, 2015). Car elle est avant tout un moyen de comprendre le monde en dehors de nous-mêmes (Seidman, 2013), d'interpréter ce qui est au cœur des expériences des individus et d'y accorder un sens tout en respectant les critères de rigueur, de validité et de scientificité de la recherche (Blais et Martineau, 2007).

Par ailleurs, l'approche inductive a été préférée au vu des réalités de notre terrain, de ses nombreuses découvertes et des résistances rencontrées. Cette approche laisse émerger la construction de la réalité de l'objet de recherche s'élevant à partir du terrain investigué (Benelli, 2011, p. 41) qui dicte le sens méthodologique. Le choix de l'induction a considéré l'originalité de l'objet à enquêter qui a été peu exploré dans la littérature, la nature des processus sociaux observés, la mouvance de la problématique pensée *a posteriori* et la découverte d'hypothèses mises à l'épreuve du terrain (d'Arripe, Obœuf, et Routier, 2014).

Mais encore, la formation de la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux en parallèle à leur identité sociale est un processus en construction permanente qui ne

peut pas laisser entrevoir une interprétation préalable. Celle-ci contient un ancrage communicationnel au travers des processus sociaux. De plus, l'approche sociogénétique des représentations sociales (Jodelet, 1989) sous-entend l'émergence de la représentation sociale et prend en compte l'expérience quotidienne des participants tout en laissant parler le terrain. Le but de cette recherche étant d'analyser la représentation sociale des réfugiés chez les intervenants sociaux, la démarche adoptée s'appuie sur un paradigme interprétatif, dont l'objet de l'étude est « le monde humain en tant que créateur de sens » (Goyette, Boutin et Lessard-Hébert, 1995, p.116). Le canevas de recherche devrait être donc pensé au fil du temps et non préalablement imposé. Cependant pour les besoins du doctorat, un dépôt obligatoire d'un projet de recherche incluant un cadre plus formalisé est nécessaire avant l'entrée sur le terrain.

La problématique des réfugiés suscite des émotions entre ouverture et méfiance de la part du public en général. La perspective qualitative de nature inductive nous permettra de mieux comprendre ce phénomène social. Ainsi, nous avons été inspirés par la théorisation ancrée ou *the Grounded Theory* initiée par Anselme Strauss et Barney Glaser (1967, 2006), développée par Charmaz (2006). La théorisation ancrée est une méthode d'analyse qualitative « visant à générer inductivement une théorisation au sujet d'un phénomène culturel, social ou psychologique, en procédant à la conceptualisation et la mise en relation progressives et valides de données empiriques qualitatives » (Paillé et Muchielli, 2012, p. 184). Cette théorisation s'appuie sur une construction *a posteriori* : elle met en lumière la nature circulaire et dynamique du terrain. La « trouvaille » de concepts n'est pas faite au début du projet de recherche, mais pendant, au fur et à mesure de la collecte des données issues d'entretiens, d'observations et de la presse écrite en ligne. La collecte et l'analyse des données opèrent simultanément, ce qui évite un décalage entre la réception des informations du terrain et une interprétation tardive qui pourrait être

préjudiciable pour le chercheur durant l'analyse. De ces fraîches données sont extraits des concepts, des catégories et des thèmes, comme pistes de réflexion, mais avant tout comme l'architecture d'une nouvelle théorisation. Cette dernière est dite ancrée, car elle émerge, jaillit des informations issues du terrain. Elle permet de construire la recherche avec le temps et ses réflexions. Finalement, la théorisation ancrée « rend justice à la complexité des phénomènes humains » et à l'expérience des participants interrogés (Crête et Pullen Sansfaçon, 2015, p. 45).

Le chercheur n'amorce pas sa recherche avec des concepts pré-identifiés, car ceux-ci dériveront des données du terrain lors de leur analyse (Corbin et Strauss, 2015). Le chercheur entre le terrain sans filtre. Par la suite, l'analyse thématique de ces données se fera par comparaison et découpage de concepts pertinents en thèmes communs qui offriront une base explicative et non une simple description des événements. De plus, elle a le mérite d'amener le chercheur à rechercher *avec* les participants et non *sur* eux. Ce processus unique de circularité et de simultanéité de la collecte et de l'analyse tout au long de la recherche rend donc la théorie ancrée pertinente pour cette étude. En effet, nous pensons que notre étude exigeait une méthodologie qui sortait des sentiers battus, à la fois adaptée à son originalité et sa contemporanéité, d'où le choix du caractère pluri-méthodologique. Nous avons conclu qu'afin de mieux appréhender la représentation sociale du réfugié et d'intégrer toutes les dimensions du terrain, nous devons faire appel à une démarche inductive unique en adéquation avec les dispositions de temps et de faisabilité dont nous disposions. Ainsi, la complémentarité de la théorie des représentations sociales avec une adaptation souple de la théorisation ancrée a permis de répondre aux objectifs de la recherche, mais avant tout aux nombreuses réalités du terrain que nous avons préalablement décrites. Tout en restant fidèle au cadre théorique des représentations

sociales, nous nous sommes inspirés de la théorisation ancrée afin de montrer que toute recherche, bien que régie par des critères de scientificité, n'en reste pas moins flexible.

Ainsi, la démarche qualitative permet une plus grande liberté d'expression au participant, car il se sent moins cadré par les instruments de recherche du chercheur. Cette présente étude s'inscrit dans la lignée des travaux qualitatifs offrant l'occasion aux intervenants sociaux de parler, de s'interroger sur la catégorie de « réfugié » qu'ils accompagnent dans leur quotidien et surtout sous les projecteurs médiatisés de novembre 2015 à février 2016. L'effervescence politico-médiatique du moment a marqué nos esprits à propos de cette « crise » qui a envahi nos espaces virtuels et chamboulé nos images quant aux réfugiés.

Cette thèse ne prétend pas écrire sur la question des réfugiés en général, mais de poser un regard contextuel sur leur expérience, celle des intervenants sociaux, ainsi que celle d'une famille syrienne sur le processus de la relocalisation dans la région d'Ottawa. Par ailleurs, cette thèse répond à notre positionnement épistémologique, le constructivisme, une co-construction du savoir née du dialogue (Martineau, 2007, p. 76) et à la double posture de travailleuse sociale-chercheuse. Le tenant central du constructivisme est une remise en question du concept de la réalité, de ce qui est considéré par tous comme étant naturel et normal, l'idée selon laquelle les choses ne seraient pas ce qu'elles semblent être. Pour contrer le caractère inévitable et naturel d'un objet social projeté par le regard positiviste, les constructivistes démontrent que cet objet ait été construit socialement afin de défaire la thèse naturaliste. Hacking (2001) soutient que, d'une part, cette approche se distingue par le fait qu'elle s'intéresse plus particulièrement au caractère sociohistorique des objets sociaux. Mais aussi, elle tente de démontrer que leur existence actuelle est tributaire de cette dimension historique mettant donc l'accent sur le processus qui en a permis l'élaboration à travers les époques et de remettre en question la vision de la réalité telle que

présentée (Hacking, 2001). Ainsi selon cette posture épistémologique, la catégorie « réfugié » serait la résultante construite issue de conditions sociales et politiques qui en ont permis son émergence. Cette approche ne remet pas en cause la catégorie elle-même, mais analyse de façon critique son historicité en mettant en relief l'autorité du « savoir expert » et la prépondérance de l'effet de la catégorisation dans notre société.

D'autre part, ce paradigme a voulu prendre de la distance avec la tradition positiviste et s'en est érigé comme un contrepoids (Conrad, 2010). Ce paradigme nous permet de comprendre comment et quand un phénomène a été découvert et quelles en sont les conséquences pour la société (Conrad, 2010). Cette connaissance se veut relative, car la réalité n'attend pas d'être « découverte » par le chercheur, mais elle est créée par les individus qui sont eux-mêmes acteurs actifs dans leur monde social. Un objet social n'est donc pas « découvert », mais est conféré dans un contexte sociohistorique (Conrad, 2010).

Par conséquent, relativement à notre posture épistémologique constructiviste, nous avons tenté de développer une compréhension de l'expérience de cette réinstallation à travers les intervenants sociaux mobilisés par les centres communautaires sous le prisme de l'accompagnement des nouveaux arrivants syriens, le fil rouge de cette situation. Cette démarche inductive et pluri-méthodologique tente de répondre aux objectifs de recherche et à la question de recherche et ses sous-questions présentées au chapitre précédent. Ainsi, nous avons retenu une étude qualitative pour répondre à notre objectif et nos questions de recherche.

### **3.2.2 La justification du devis qualitatif**

Cette étude a privilégié et priorisé le devis qualitatif en tenant compte de notre objet de recherche sur la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. Le devis

qualitatif met l'accent sur des données non numériques, car la recherche qualitative est essentiellement de caractère subjectif cherchant à comprendre les comportements et les raisons des individus interrogés et observés. La problématique délicate des réfugiés syriens semble avoir peut-être suscité des sensibilités et des hésitations chez les différents acteurs sociaux (gestionnaires, intervenants sociaux, et décideurs ou fournisseurs de services), il a été judicieux de recourir à ce type d'approche qui « regarde » en profondeur et donne accès à des informations dont nous n'aurions pas pu extraire autrement.

L'approche qualitative est justifiée, car elle privilégie les contextes délicats, difficiles à saisir tout en suscitant une connaissance située, individuelle et émergente. Un principe important de ce paradigme est la subjectivité, le soi devenant le point de départ de toute connaissance. Ainsi, l'intervenant social va puiser sa compréhension et sa construction de l'autre en partant de lui-même. Il se définit et développe cette singulière représentation du réfugié. Car il porte en lui cette image en se voyant à travers l'autre. Le paradoxe est que la réalisation de soi et de son identité se fait grâce à l'autre. En somme, il revit son cheminement migratoire au travers de l'accompagnement de ses usagers. En donnant une description détaillée du phénomène et une interprétation cohérente, c'est toute la singularité de l'expérience qui est mise en relief. Par ailleurs, la théorie des représentations sociales et celle de l'identité sociale, précédemment présentées, permettent de relever ces subtilités et nuances subjectives du vécu expérientiel des participants. Le qualitatif permet de découvrir des voies inconnues et écouter des voix singulières alors que le type quantitatif relève et décrit une réalité objective, universelle et non appréhendable par nos sensibilités.

Par ailleurs, la recherche qualitative est bien implantée dans les sciences sociales (Anadon, 2006), surtout dans le travail social. Elle permet la production d'une connaissance

située (Rullac, 2014) et contextualisée. Dans le contexte de notre étude, cette approche nous a permis aussi de mieux comprendre des conséquences représentationnelles et identitaires sur les intervenants sociaux et leurs pratiques professionnelles autour de cette réinstallation de 25000 réfugiés syriens au Canada. Car certaines pratiques professionnelles relevant du travail social peuvent apparaître oppressives à l'encontre des usagers (St-Amand, 2003).

Ce choix méthodologique nous a permis de compléter les données issues des entretiens auprès des intervenants sociaux avec le récit d'une famille syrienne de quatre enfants arrivée à Ottawa en décembre 2015 afin de bonifier les thèmes que nous avons identifiés dans les discours des intervenants sociaux. Mais aussi, il a permis de saisir le contexte de cette expérience commencé bien avant le Canada, en Syrie, passant par le Liban. Nous avons également été invités par les intervenants sociaux à participer à plusieurs activités d'intégration spécialement aménagées pour les 150 ans du Canada, durant l'année 2017. En effet, des fonds budgétaires ont été débloqués pour courtiser les centres communautaires en développant des activités de jumelage, de cours linguistiques et d'intégration. Ces activités d'intégration avaient pour objectif d'améliorer les échanges ethnoculturels entre nouveaux arrivants et locaux. La participation à ces activités nous a permis d'observer les dispositifs d'encadrement social et les pratiques professionnelles d'accompagnement des réfugiés afin de mieux comprendre la construction de la représentation sociale du réfugié chez les intervenants ainsi que les difficultés rencontrées par ceux-ci quant à leur dualité identitaire (migrant et professionnel).

Enfin, dans un souci de bonifier la méthodologie présentée, nous avons décidé d'analyser des articles de presse écrite en ligne sur les réfugiés sur une période cruciale (septembre 2015 — février 2016) du renouveau humanitaire au Canada. Mais aussi la théorie des représentations sociales est une théorie de la communication utilisée par de nombreux auteurs de

la théorie, dont son fondateur Serge Moscovici (1961). Les médias sont ainsi un canal important de communication des représentations sociales au sein de la société dans laquelle se trouvent les intervenants sociaux. Cette nouvelle étape a permis d'étudier le processus d'ancrage des représentations sociales du réfugié des intervenants sociaux dans la région d'Ottawa. En effet, cette méthode a permis d'identifier les représentations sociales qui circulent dans la société canadienne et leur effet sur les représentations des intervenants.

### **3.2 La méthode d'échantillonnage privilégiée**

Lors du dépôt du projet de thèse en septembre 2016, une organisation communautaire de la région d'Ottawa avait été sélectionnée comme site de terrain pour des entretiens, des focus groupes et une observation participante. Les critères d'inclusion visaient des femmes syriennes, récemment relocalisées (depuis novembre 2015) dans la région d'Ottawa et ayant reçu le diagnostic du *PTSD*. Malgré le fait que cette organisation ait répondu positivement au projet, et malgré une approbation favorable et rapide du comité d'éthique et de la recherche (CÉR), elle a décidé de décliner après 3 mois sans motif et sans raison sa participation au projet. Après plusieurs tentatives d'obtenir une explication (appels téléphoniques et courriels non répondus) ou de négocier des changements pratiques, il s'est avéré évident qu'il fallait recommencer toute la procédure. Ce refus surprenant a dû déclencher d'autres procédures administratives, de recrutement et de recherche dans une région où il existe déjà très peu d'organismes travaillant auprès des réfugiés. Il aura fallu attendre une nouvelle approbation éthique favorable et la création de nouveaux liens communautaires pour commencer le travail de terrain (entretiens individuels des intervenants sociaux, observations et participations aux activités communautaires) de février 2017, et ce jusqu'à juillet 2017.

Le choix du nouveau terrain a été basé sur plusieurs considérations. Premièrement, nous avons effectué un repérage de toutes les organisations communautaires travaillant auprès des immigrants, mais particulièrement accueillant les Syriens. Le critère d'inclusion retenu pour cette deuxième tentative a été de choisir des intervenants ou intervenantes sociales, travaillant auprès de la population réfugiée. Puis, nous avons contacté le ou la gestionnaire par voie de courriel ou d'entretien personnel.

Dans le cadre de notre étude, nous avons fait le choix d'utiliser le type d'échantillonnage issu de la théorisation ancrée. Les participants ont été sélectionnés en fonction des données recueillies précédemment et la capacité de chaque participant de contribuer par ses connaissances et expériences à une meilleure compréhension de l'objet de recherche.

Au fur et à mesure que les thèmes furent soulevés durant l'entrevue par chaque participant, ceux-ci ont guidé le choix du prochain participant; ce qui nous a permis de recruter 15 participants au total. Cette méthode a favorisé le recrutement de nouveaux participants là où ils se trouvaient en considérant les limites du terrain, les barrières institutionnelles ainsi que le mur de protection autour des « vulnérables ». Les données obtenues ont été immédiatement analysées permettant de voir les lacunes, de vérifier les imprécisions et de poursuivre la collecte. Le choix de l'échantillonnage théorique répond à notre objectif de fournir et de couvrir une information diversifiée et riche tout au long de la collecte afin de répondre à la question de recherche. Celle-ci a pris fin lorsque nous n'avons plus pu enrichir, développer et découvrir de nouvelles catégories : la saturation théorique.

Cette sélection théorique facilite les comparaisons entre les catégories identifiées par le chercheur. Tout d'abord, l'étude s'appuie sur un premier répondant qui grâce au contenu de son

entretien a aiguillé le choix de nos prochains participants. Ce premier entretien a insisté sur le poids du travail d'accompagnement social et des retombées de stress sur l'intervenant social. Puis l'entretien a focalisé sur l'expérience de l'intervenant qui a partagé les écueils éprouvés de la dualité d'être un immigrant et un professionnel de la relation d'aide de personnes immigrantes. Nous avons continué à sélectionner les participants sur la base du discours issu de ce premier entretien. L'échantillon comprend d'abord 15 intervenants sociaux recrutés dans différents centres communautaires de la région d'Ottawa. Pour répondre à l'échantillonnage théorique, les critères suivants se sont appliqués au premier participant : son expérience professionnelle (diplômes dans la relation d'aide, services sociaux, ou autres) et personnelle (expérience de l'immigration), son expertise du terrain (au moins 6 mois de travail dans l'organisation), sa connaissance des réseaux communautaires (implications dans de nombreux programmes et activités), sa maîtrise d'une langue non officielle représentative dans les organismes (arabe ou autre), et sa propre expérience identitaire de migrant. Le critère d'inclusion du premier participant inclut : avoir au moins 6 mois d'expérience professionnelle en qualité d'intervenant social auprès de la population migrante. Par la suite, nous avons étendu notre critère à partir du discours des participants en ajoutant l'expérience migratoire du participant. Nous avons noté que les intervenants sociaux rencontrés dans les organismes semblaient provenir de différents horizons culturels. Ces participants, principalement des intervenants sociaux travaillant dans des organismes communautaires auprès des populations migrantes, ont été recrutés grâce à l'envoi par courriel d'une lettre d'invitation, du plan du projet de recherche et du certificat d'approbation éthique aux gestionnaires des organisations. Seules quatre organisations ont répondu favorablement à cette étude et ont sélectionné elles-mêmes les participants avec les critères que nous avons requis. Les entretiens en français ou en anglais ont duré entre 30 minutes et 2 heures

et demie, enregistrés, ou transcrits à la main sur la demande de certains participants et ont lieu au sein des organisations. Lors des entrevues, il s'agissait de mieux comprendre la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux en lien avec leurs identités sociales (migrant et professionnel de la relation d'aide), et ce dans le contexte du processus de réinstallation et d'accompagnement et toutes les procédures légales entourant les réfugiés syriens. Pour cela, un guide d'entretien (ANNEXE 3) a été élaboré et approuvé par le comité d'éthique, ciblant des thèmes à aborder durant les entretiens individuels semi-structurés. Pour les besoins de la théorisation ancrée, le guide d'entretien a été adapté à chaque participant en ciblant nos objectifs de recherche.

Toutefois, dans un souci de laisser place à ce que les écrits académiques ou la littérature grise (médias écrits, documentaires) n'auraient pas encore couvert, ce qui correspond généralement à la démarche inductive et à la théorisation ancrée, le guide d'entretien a été développé de manière à intégrer plusieurs questions ouvertes, laissant place à l'émergence de nouveaux thèmes. Cette place à l'induction s'inspire de la théorisation ancrée. C'est aussi cet ancrage méthodologique qui explique que l'analyse des premières données recueillies au début de la recherche a déjà commencé, et ce avant d'entreprendre la totalité des données. L'analyse a été effectuée grâce aux stratégies de codage du logiciel *NVIVO10* (Charmaz, 2006). Parallèlement, un aller-retour constant avec deux quotidiens canadiens sur *Internet* a enrichi cette analyse en dégagant des thèmes (chapitre 4) utiles pour continuer la collecte des données et voir d'autres pistes.

À la suite des discours de nos premiers participants, nous avons été orientés sur une autre piste pertinente en prenant en compte le savoir des autres experts de la communauté. Nous avons été mis en relation, grâce aux intervenants précédemment interviewés, avec 7 autres participants

non intervenants sociaux : un psychologue, deux psychiatres, un journaliste, un représentant de la communauté syrienne, un représentant religieux et un gestionnaire du ministère de l'immigration chargé du dispositif de réinstallation en novembre 2015. Ces autres experts ont été aussi impliqués à différents niveaux dans cette relocalisation et n'étaient pas soumis aux injonctions institutionnelles de prise en charge des réfugiés syriens. En effet, le travail social est une « multi » et « inter » discipline faite d'interactions avec l'environnement.

Enfin, une responsable d'un projet de parrainage au sein de l'une de ses organisations nous a mis en contact avec une famille syrienne voulant participer à notre projet, ce qui a permis une première rencontre en juillet 2017. Cette famille est composée des deux parents et de leurs quatre filles. L'entretien s'est déroulé avec les deux parents sur une période de deux heures pour chacune de deux rencontres.

Les entretiens individuels se sont échelonnés durant 6 mois (février 2017 — juillet 2017). Ils ont permis de cibler les participants non intervenants sociaux et d'identifier les thèmes et de recourir simultanément à leur analyse, le tout accompagné de la lecture de sources médiatiques, littératures académiques ainsi que des participations à des événements et activités portant sur les réfugiés syriens. À mesure que nous progressions dans notre enquête et trouvions des pistes d'analyse, nous avons atteint la saturation théorique. Par l'existence du petit nombre de sites communautaires et de participants dans la région d'Ottawa-Gatineau, il s'est avéré clair que nous ne pouvions recruter que peu de participants pour notre étude. Malgré la taille limitée de notre échantillon, l'échantillonnage théorique nous a permis de saisir la représentation que les intervenants sociaux se font des réfugiés. Pour compléter l'explication de la méthode d'échantillonnage, nous présentons ce tableau des données sociodémographiques montrant que la

plupart des intervenants sociaux sont issus d'une expérience migratoire plus ou moins similaire à leurs usagers.

**Tableau 1 – Les caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon**

Nr.	Prénom <sup>29</sup> de l'intervenant social	Pays d'origine ou continent	Langue parlée dans le centre communautaire	Milieu culturel professionnel	Tranche d'âge	Expérience professionnelle précédente
1.	Lena	Algérie	Français-arabe	Francophone	30-35	Commerce
2.	Kalil	Iraq-Kurd	Anglais-arabe	Anglophone	25-30	Poète-écrivain
3.	Latifa	Palestine	Anglais-arabe	Anglophone	35-40	Finances
4.	Luis	Venezuela	Français-espagnol	Francophone	45-50	Sports
5.	Boris	Europe	Français	Francophone	50-55	Éducation physique
6.	Mouna	Émirats Arabes Unis	Anglais-arabe	Anglophone	30-35	Université
7.	Melissa	Australie	Anglais	Anglophone	25-30	Beaux arts
8.	Youcef	Liban	Anglais-arabe	Anglophone	30-35	Psychologie
9.	Maria	Le Salvador	Anglais-espagnol	Anglophone	50-55	Éducation secondaire
10.	Sara	Maroc	Anglais-arabe-français	Anglophone et francophone	50-55	Enseignante
11.	Ruth	Israël	Anglais-hébreu	Anglophone	50-55	Non mentionné
12.	Hatem	Iraq	Anglais-arabe	Anglophone	35-40	Chimiste
13.	Maziar	Iran	Français	Francophone	50-55	Sciences
14.	Nora	Jordanie	Anglais-arabe	Anglophone	30-35	ONG
15.	Sergio	Pérou	Français-espagnol	Francophone	45-50	Policier

En conclusion de cette section, les conseils judicieux d'Huberman et Miles (2013) réassurent les aléas de cette importante phase, car « peu importe ce que vous ferez, vous ne réussirez jamais à étudier tout le monde partout et dans toutes leurs activités » (p.27), et reflètent parfaitement ce qui a été ressenti et obtenu durant ce projet.

### **3.3 Les méthodes de la collecte des données**

En poursuivant notre inspiration de la théorisation ancrée, nous l'avons étendu aux méthodes de la collecte des données. Nous avons retenu les entretiens individuels d'intervenants

<sup>29</sup> Pour préserver la confidentialité des participants, tous les prénoms ont été changés.

sociaux et d'autres acteurs sociaux impliqués dans la relocalisation des Syriens de 2015 et d'un couple syrien. Par ailleurs, en guise d'apprendre davantage sur leurs pratiques d'accompagnement à la fin des entretiens les intervenants sociaux nous ont recommandé de nous joindre à plusieurs activités d'accueil des nouveaux arrivants. Ces activités se sont déroulées de janvier 2016 à juillet 2017 et visaient l'inclusion des réfugiés syriens en lien avec la célébration des 150 ans du Canada. Nous avons assisté à celles qui se sont déroulées de fin 2016 à juillet 2017 et qui seront explicitées à la section 3.3.2. Le tableau ci-dessous nous procure les détails méthodologiques de cette étude.

**Tableau - 2 Les méthodes de recherche utilisées**

Méthode	Outil	Matériel collecté	Nombre	Source	Période
<b>Entretiens semi-structurés</b>	Un guide d'entretien	Discours	15 personnes	Des intervenants sociaux dans des centres communautaires	De novembre 2016 à novembre 2017
			6	Une famille syrienne	
			7	Des professionnels non intervenants sociaux	
<b>Observation participante</b>	Un journal de bord	Comportements	8	Réfugiés, intervenants, citoyens, parrains, bénévoles, gestionnaires	De novembre 2016 à novembre 2017
<b>Analyse de contenu</b>	Une grille d'analyse	Des articles de presse	731 documents (214+517)	<i>Le Devoir; Ottawa Citizen</i>	Du 1 <sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016

### 3.3.1 Questionner et écouter : les entretiens semi-structurés

Ce qui rend la recherche qualitative unique repose sur la mise en mots du vécu personnel exprimé par le participant traduisant son expérience subjective par rapport à un phénomène humain. Ainsi, l'entretien individuel en fait l'instrument privilégié, car il recueille un savoir expérientiel singulier (Savoie-Zajac, 2007), obtient un point de vue unique et permet au participant de mettre au jour sa représentation du monde (Baribeau et Royer, 2012, p. 26). En apparence, construite dans la simplicité, la spontanéité et la liberté de réponse chez le participant moins intimidé face à un groupe, la méthode de l'entretien n'en reste pas moins difficile à mettre en œuvre et en extraire les principaux thèmes (Seidman, 2013). Recueillir et circonscrire le discours de l'autre n'est jamais une mince affaire. Par ailleurs, nous pouvons reconnaître le

caractère asymétrique de l'entretien entre le chercheur et le participant perçu comme une relation de pouvoir.

Dans le cadre des entretiens avec les intervenants sociaux, la chercheuse a dévoilé son identité de chercheure-doctorante, mais aussi de travailleuse sociale. Cette dernière a dû rassurer le rôle et la mission exercée par la chercheuse auprès des intervenants qui l'ont considéré « comme une des leurs », appartenant au même groupe social. Pour faciliter les entretiens, quelques stratégies ont été utilisées telles que donner aux participants une liste préalable de quelques questions (ANNEXE 3) rédigées à susciter le discours, établir une relation de confiance, montrer de l'intérêt dans les propos, valoriser la rencontre et la possibilité pour le participant d'arrêter à tout moment l'entretien sans expliquer la raison. La responsabilité du chercheur est d'accorder au participant une attention positive non biaisée, une écoute active de ses propos afin de garantir un meilleur résultat dans la réception et le recueil des données. Or, il incombe aussi au chercheur de gérer les moments de silences, les réflexions et de comprendre le langage non verbal.

Après un début aléatoire, la collecte des données a commencé en février 2017. Les intervenants sociaux ont majoritairement tous participé et partagé avec enthousiasme et un esprit critique leurs expériences individuelles et collectives de l'accueil des Syriens, de la mise en place ad hoc des services et programmes d'installation immédiate, mais aussi et leurs inquiétudes sur le manque de ressources et de soutien de la part de la communauté. Leur participation nous a permis de mieux saisir la représentation sociale du réfugié. En suivant les recommandations du comité d'éthique et de la recherche, les entretiens ont commencé en février 2017, et ce jusqu'à juillet 2017 par une lecture du formulaire de consentement (ANNEXE 4), de l'acceptation des termes et de sa signature, du suivi du guide d'entretien, le tout d'une durée de 30 minutes à deux

heures et demie, selon les disponibilités professionnelles des participants en vue de leur charge de travail. Ces entretiens ont été enregistrés pour la plupart, mais certains ont nécessité une prise de note à la main à la demande du participant moins à l'aise avec l'enregistrement, retranscrites sur *Word*, analysées à l'aide du logiciel *NVIVO10*. Tous les entretiens en français ou en anglais se sont déroulés sur place dans les organisations durant leurs heures de travail. Le guide d'entretien a été la base de l'échange comportant des questions sur le parcours personnel et professionnel du participant, son expérience avec la population migrante et particulièrement des réfugiés, les images ou les mots associés au réfugié, les défis rencontrés lors de cet accompagnement.

Cependant, comme nous suivions une approche inductive, à la fin du guide d'entretien, il a été possible de revenir sur certains détails, approfondir des informations ou laisser le participant libre cours à partager sa propre expérience. En ce qui concerne les deux entretiens avec la famille syrienne : en février 2017, lorsqu'il a fallu réaménager la structure du projet face aux aléas techniques, recruter seulement des intervenants sociaux semblait la meilleure solution méthodologique. Face aux hésitations des intervenants de mettre en lien la chercheuse et les Syriens, recruter des familles syriennes est devenue une cause perdue. En juillet 2017, à la suite du dîner de Célébration des 150 ans du Canada auquel participait une centaine de réfugiés syriens, leurs intervenants, les officiels politiques, une des coordinatrices du programme de jumelage a mis en relation la chercheuse et une famille syrienne dont l'époux parlait l'anglais. Celui-ci a accepté avec son épouse de partager leur histoire. En effet, avoir la perspective d'une famille réfugiée syrienne ayant transité au Liban et nouvellement réinstallée à Ottawa en décembre 2015 nous a permis de répondre et de compléter notre objectif de recherche. Trois rencontres en anglais, de 2 heures environ ont eu lieu à leur domicile et ont suivi le même

processus de consentement éclairé, requis et accepté. Tout comme les guides d'entretien pour les autres participants, le guide d'entretien (voir ANNEXE 3) pour le couple syrien a été flexible et laissait leur libre expression. La justification de trois rencontres se fonde sur la disponibilité de la famille dont l'épouse attendait le quatrième enfant et les contraintes de temps. La troisième rencontre a été plus brève, plus informelle et moins informative pour la recherche. Les rencontres ont eu lieu en été pour aménager les besoins de la famille et de la chercheuse.

Comme le couple était en apprentissage de la langue anglaise, les entretiens ont été plus difficiles à capturer. Sans le recours d'un traducteur-interprète, certains propos restent difficiles à saisir dans leur ensemble. Pour ce fait, un collègue maîtrisant l'arabe a traduit certains passages de l'entretien afin d'en assurer la validité pour l'analyse qui suivra.

Raconter son histoire de vie n'est pas une chose aisée, surtout quand le parcours est jalonné d'un départ traumatique du pays que l'on a aimé, mais qui ne correspond plus aux aspirations de naguère. Comment traduire cette expérience unique d'une vie marquée par le départ forcé, une décision politique d'accueil, un encadrement bureaucratique et un stress qui ne fait qu'affirmer tout au long du parcours, mais dont personne ne semble se préoccuper. Rachédi (2009) décrit le processus de raconter sa vie : « il y a narration d'un sujet en interaction, un acteur en rapport avec la société du moment. L'acteur n'est pas dissocié du groupe social et de sa communauté [...] la personne interviewée est considérée comme étant « le reflet » de sa culture et de son temps » (p.155). Un récit de vie peut paraître comme tant d'autres, mais c'est toujours sa singularité qui nous interpelle (Rachédi, 2009). Entrer en dialogue avec des personnes qui ont été réfugiées suscite une première responsabilité celle de « do not harm » (Jacobsen et Landau, 2003, p.4 cités dans Fiddian-Qasmiyeh, 2014), car il existe un véritable rapport asymétrique entre chercheurs et personnes « vulnérables ».

### **3.3.2 Assister aux activités d'intégration : une autre façon d'observer et de s'impliquer**

La réinstallation des Syriens aura bénéficié d'un grand effet médiatique, arrivés sans surprise avec la promesse électorale des élections nationales de 2015. Un tel événement « à la mode » méritait que nous observions de plus près le travail accompli « derrière les coulisses » par les professionnels de la communauté depuis cette période, et particulièrement les programmes qui ont été spécifiquement implantés pour leur meilleure intégration.

Peneff (2009) souligne que « c'est de l'observation (réactions, sentiments, estimations des causes et conséquences) que nous faisons du déroulement de cet événement que sont tirées une sélection des faits ainsi que leur interprétation. L'observation et l'expérience directe sont l'instrument des idées et des croyances que nous accumulons » (p.9). Il peut être parfois délicat de rapporter des faits bruts apparaissant controversés. Fiddian-Qasmiyesh (2014) dénonce les silences des chercheurs à « ne pas vouloir assez » ou « pas du tout » montrer, décrire et expliquer tout terrain où se jouent des enjeux sociopolitiques. Observer devient véritablement l'étape permettant de confronter les discours des intervenants sociaux à leurs pratiques professionnelles.

Afin de bien souligner son importance et sa difficulté, Wood (1986 cité dans Lincoln & Guba, 1994) répertorie les qualités de l'observateur sensible à son environnement de près et de loin. Il requiert l'acuité des observations, la finesse d'écoute, la sensibilité émotionnelle, la capacité de sonder des niveaux de réalité, le pouvoir d'expression, l'habileté à recréer des scènes et à leur « donner vie », et, finalement, à raconter cette expérience *in vivo*. Patton (2002) emphase l'observation comme un mode d'enquête permettant au lecteur d'*entrer dans la situation* (p.23, traduction libre).

L'accueil des Syriens aura provoqué une mobilisation de ressources financières et humaines importantes. En effet, beaucoup de programmes *ad hoc* ont été créés pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Des fonds budgétaires ont été débloqués pour permettre leur implantation dans la région d'Ottawa. Des nouveaux emplois d'intervenants sociaux avec comme seuls critères de qualification la connaissance de la langue arabe et une motivation à « aider les plus faibles ». Car le Canada s'apprêtait à accueillir des personnes aux connaissances linguistiques limitées dans une ou les deux langues officielles, des programmes de francisation et d'anglicisation ont été organisés au sein de nombreuses organisations communautaires, bibliothèques locales, écoles, et souvent animées par des bénévoles. Par ailleurs, dans le souci de créer des liens entre la communauté locale et celle nouvellement venue, les programmes de jumelage ont connu un grand essor et enthousiasme. C'est au sein des organisations dans lesquelles la chercheuse a effectué ses entretiens qu'elle a pu joindre les activités d'intégration juxtaposées avec les 150 ans du Canada. En effet, l'année 2017, année de célébration devrait permettre aux Syriens de côtoyer et de goûter au *savoir-être* canadien.

Depuis 2014, la chercheuse faisait déjà partie d'une organisation en qualité de bénévole auprès des femmes immigrantes qui lui a permis de « prendre le pouls » de cette population et de sonder les diverses problématiques qui existent dans la région. L'idée d'un projet doctoral entourant l'immigration commença à mûrir. Puis, par l'entremise de rencontres inopinées dans les réseaux communautaires et des événements locaux, la chercheuse a petit à petit introduit le « milieu ». Dès septembre 2015, et bien avant, beaucoup d'intervenants et de gestionnaires se sont inquiétés de l'arrivée des Syriens, tout en sachant leurs capacités budgétaires et professionnelles limitées. Le terrain était en même temps fertile à une myriade d'activités et de programmes temporaires mis en place spécifiquement pour les familles syriennes. La célébration

des 150 ans du Canada présageait une autre opportunité de briller pour le bénévolat et le faire voir de leur charité et compassion. Ce sont des activités souvent planifiées le samedi qui ont dévoilé les subtilités de leur objectif d'intégration. Les tâches pour la plupart de ces activités étaient principalement de réseauter avec les professionnels et de socialiser avec les nouveaux arrivants afin qu'ils pratiquent une des langues officielles. Quand aucun ne parle ou ne maîtrise une langue, la communication est quasi interrompue, voire inexistante. L'observation devient alors impérative.

Une de premières activités auxquelles la chercheuse a participé a été celle nommée *Greetings at the Airport*. L'accueil à l'aéroport des familles syriennes avec une représentante d'une organisation internationale et son groupe d'accueil aura certainement été l'événement le plus pertinent de ce travail d'observation (Notes de terrain, février 2017). En effet, la « fonction » attribuée à la chercheuse consistait à distribuer les objets symboliques et représentatifs du Canada : le drapeau canadien version miniaturisée; une peluche en forme d'ours polaire arborant lui-même la feuille d'érable; et un *kit* de bienvenue, une sorte de boîte à outils incluant la carte de la région pour ne pas se perdre, des friandises locales, des *stickers* pour les enfants et une liste d'adresses d'organismes sociaux pouvant aider les nouveaux arrivants dans leur processus d'acculturation. Certains bénévoles et parrains privés, peut-être mal informés des *us et coutumes* des nouveaux arrivants ont offert des ouvrages religieux. Nous sentant un peu maladroits devant ces cadeaux de bienvenue et ne sachant que quelques mots en arabe, le sourire reste toujours la plus belle arme. Par ailleurs, les *selfies* ont permis de dissiper la distance entre *eux et nous* et de mettre en relief que la venue des Syriens porte en eux le sceau d'une nouvelle génération de réfugiés, responsables de leur destin, mais surtout virtuellement connectés au monde qui les accueille (Notes de terrain, février 2017).

Une deuxième activité, un après-midi *Jardin au balcon* (Notes de terrain, février 2017) a eu lieu afin d'apprendre à jardiner et faire des boutures de plantes, de la menthe, de la coriandre, du basilic et des tomates cerises dans des pots pour des personnes dont la plupart étaient agriculteurs et éleveurs, des *gens de la terre*. Ces anciens agriculteurs maintenant vivent dans des appartements dont les balcons recueillent les petits pots.

Puis, la confection d'un patchwork, ou *Initiation à la broderie* (Notes de terrain, mars 2017) en forme de feuille d'érable symbolise une activité représentative du drapeau canadien, invitant gracieusement les femmes et leurs enfants à confectionner des broderies, des femmes anciennes couturières pour leur donner le goût d'apprécier leur nouvelle terre d'accueil, devenue permanente pour des personnes qui ont vécu et connu l'incertitude du temporaire (Agier, 2014).

Une autre activité appelée *Séance Zen* suggérant aux femmes syriennes des techniques de maquillage ou de coiffure, autres manières de se mettre en valeur ou de déstresser après des moments difficiles. Des activités ludiques pour décompresser de la semaine où les séances linguistiques intenses de 6 heures journalières peuvent être ressenties comme un boulet (Notes de terrain, avril 2017).

Ensuite, l'implication dans le programme *Friends of the Family* (Notes de terrain, février 2017 — juillet 2017) montre le maillon de la chaîne de la solidarité qui se noue entre les différentes communautés au Canada. L'encadrement est souple, offrir son temps et son amitié, le principe est devenir ami avec un nouvel arrivant et lui faire partager ce que l'on croit connaître du Canada. Être un soutien amical pour une famille syrienne afin d'alléger leur solitude dans leur nouvel environnement est un programme ayant beaucoup de succès à la fois pour les Syriens et les « amis ».

Mais encore *Happy birthday Canada - soirée culturelle*, (Notes de terrain, mai 2017), une activité qui était dédiée à la célébration des 150 ans du Canada et de ses nouveaux arrivants. Encore une fois, notre rôle était de distribuer des mets syriens préparés par un chef de Damas à une centaine d'invités et de s'assurer que tout semblait se dérouler comme prévu. Entre musique, chants traditionnels et vidéos *Youtube* retraçant les images du passé, tout ceci a certainement replongé ces familles dans « avant Canada ». Le sourire crispé des organisateurs un peu déboussolés par le chahut des enfants et la mise en scène d'une culture dont certains des bénévoles, contrairement aux intervenants sociaux, ne connaissait un élément si ce n'est que par les médias et leur manière unique d'informer le public (Notes de terrain, mai 2017).

Enfin, l'année 2017, ses fastes et sa panoplie des activités intégratrices, s'est soldée par le « dîner d'adieu et la remise des diplômes de participation aux bénévoles » récompensant les efforts soutenus de nombreux bénévoles représentatifs du Canada à la fois multiculturel et humanitaire, spécialisé dans la gestion des « crises » et l'accueil des réfugiés (Notes de terrain, juin 2017).

La participation à toutes ces activités aura permis d'identifier des thèmes repris dans le chapitre suivant. La frontière est fine entre observation participante et participation observante et ce terrain ethnographique le montre. Comme l'atteste Soulé (2007) « pour diverses raisons, la priorité va à la participation au terrain investigué, prépondérante vis-à-vis de l'observation. Très fortement impliqués sur leur terrain, voire enchâssés dans celui-ci, les chercheurs recourant au terme de participation observante revendiquent un rapport singulier au terrain, qui les place en décalage avec 'la bonne pratique méthodologique' relatée dans les manuels : observer et participer à parts égales, en veillant à ne pas sacrifier l'un au bénéfice de l'autre » (p. 137).

Par ailleurs, la prise de note dans un journal de bord pendant et après les activités aura aussi permis de prendre du recul par rapport à l'intensité et au stress déployés durant ces activités. Le bon vouloir d'aider peut se transformer en une constante bataille de chahut et de chaos. Les moments de quiétude et de réflexivité semblaient importants pour comprendre de près et de loin les stratégies mises en œuvre pour intégrer les Syriens. La prise de note a englobé les observations inopinées de toutes ces activités d'accueil, les conversations spontanées prises sur-le-champ sur ce qui venait d'être dit, observé ou entendu, le peu de mots échangés entre Syriens et intervenants, et le monde symbolique riche en interprétation. Les dialogues échangés entre le chercheur et les intervenants sur leur ressenti de cette expérience ont été très fructueux et ont pu compléter les entretiens individuels. De même que la « recherche » aux informateurs connaissant les fils du métier et les coulisses de la vie communautaire a constitué une autre dimension ethnographique enrichissante. Tout le travail de persistance malgré les épreuves et de prise de contact par courriel ou par téléphone aura porté ses fruits pour la réalisation de ce projet (Notes de terrain, février-juin 2017).

Le terrain permet d'élucider des conversations avec des gens ordinaires parlant d'eux. C'est un peu traverser des frontières et aller rencontrer l'autre pour qu'il nous parle de lui et de son univers social. Ce travail d'accéder le monde intérieur est difficile à manier, mais représente certainement la partie la plus stimulante d'une recherche, car le chercheur traverse une frontière culturelle et sociale qu'il n'aurait certainement pas pu franchir autrement.

### **3.4 Le rôle des médias dans l'accueil et le rétablissement des Syriens au Canada**

La théorie des représentations sociales est une théorie de la communication reliant la société et les individus, les médias et le public (Hoijer, 2011). Elle contient des mécanismes communicationnels qui expliquent comment les idées sont communiquées et transformées en

sens commun. Hoijer (2011) souligne le rôle des médias dans la création de la pensée sociale « how the media naturalizes the social thinking and generates collective cognition » (p. 3). La compréhension du rôle des médias dans leur diffusion et leur restitution de l'information contemporaine est devenue incontournable. Une préoccupation partagée par les grandes organisations internationales telles que UNESCO qui a publié en mars 2017 un manuel pour les journalistes « afin de les aider à poursuivre leur mission d'informer tout en évitant de servir de caisse de résonance aux terroristes » (UNESCO, 2017). La transparence des actions comme l'importance du choix des mots s'appliquent aussi bien aux médias qu'aux organisations humanitaires.

Car l'*effet CNN* (Robinson, 2002) a non seulement un impact sur les politiques, mais aussi sur nos représentations du monde. Nous sommes absorbés dans une culture visuelle de *mass communication*, nous rendant dépendants de ces informations pour construire notre réalité sociale (Wright, 2002). Cependant, dans l'ère du digital, qui a considérablement réduit la fréquence et la qualité de nos interactions sans « médiation », il est plus que pertinent d'aller chercher ce qui est encore dit dans la presse écrite en ligne. Celle-ci est peut-être le dernier rempart pour les intervenants sociaux contre l'effet puissant de l'instrumentalisation médiatique et idéologique. Par ailleurs, les intervenants sociaux utilisent les médias qui leur permettent de communiquer entre eux, de partager instantanément de l'information et des ressources communautaires avec leurs usagers, mais aussi d'obtenir des nouvelles au niveau local, national et international. Le recours aux médias s'étend et évolue. Leur contenu contribue à la construction de la représentation sociale du réfugié qui continue d'être très médiatisée depuis 2015 et la réinstallation des réfugiés syriens au Canada. La construction des nouveaux discours dominants provenant d'images fortes (ex. l'enfant Alyan Kurdi noyé sur une plage turque en

septembre 2015) façonne elle aussi notre connaissance du monde. Mälkki (1995, p. 9) note que « the visual representation of refugees plays an essential, yet, neglected, role in forming the stereotype of the refugee ». La presse est une grande source d'opinions et peut faire basculer des perspectives de réalités selon les politiques du moment (Lirola et Zammit, 2017).

Le choix méthodologique d'analyser les médias écrits en ligne repose sur le pouvoir du langage écrit et sa force de persuasion dans nos consciences. L'objectif est de procéder à une analyse des médias sur l'arrivée des Syriens au Canada afin d'identifier leur contribution dans la construction de la représentation sociale des réfugiés chez les intervenants sociaux.

Deux journaux de la presse canadienne version en ligne (*Ottawa Citizen* et *Le Devoir*) ont été sélectionnés, car ils représentent les journaux les plus lus par les intervenants dans la région d'Ottawa-Gatineau. La collecte des données s'est faite sur le site de la bibliothèque de l'Université d'Ottawa, dans la section des sciences sociales où deux banques de données ont permis l'extraction des articles de presses en ligne : *Euraka.cc* englobe la plupart des journaux francophones et *Canadian Major Dailies* concerne la presse anglophone. Les mots-clés utilisés pour identifier les articles pertinents pour notre objectif de recherche étaient Canad\*, Syrie\* et Réfugié\*.

Concernant, la première banque de donnée *Canadian Major Dailies*, dans une première étape, celui-ci a recensé 6161 articles de tous les journaux nationaux canadiens couvrant la même période. En la raccourcissant du 1<sup>er</sup> septembre au 28 février 2016, la période de l'arrivée des 26,000 réfugiés syriens, le nombre d'articles s'affiche à 3531 articles. Le mois de septembre recense 812 articles, avec 104 articles pour le 4 septembre, qui suivra la photo d'Alyan Kurdi. Le seul mois de novembre 2015 représente 921 articles, avec une baisse en décembre 2015. Cette

période couvre l'acuité des événements de cette année-là. En reprenant les mêmes critères de recherche, mais sur une période plus courte, nous avons choisi la période charnière du 1<sup>er</sup> septembre au 29 février 2016, qui représentait la période importante de la venue des Syriens. En effet, l'arrivée des réfugiés syriens coïncide avec les élections nationales au Canada qui justifient et rendent notre objet de recherche plus pertinent. L'arrivée des Syriens a bénéficié de l'effet médiatique qui généralement accompagne toute période électorale. Les deux événements simultanés ont fourni du matériel pour l'analyse de nos données. Pour les deux journaux anglophones canadiens, nous avons recensé 814 articles du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 28 février 2016. Pour des raisons de temps et aussi parce que les intervenants sociaux nous ont mentionné de le lire plus que d'autres, nous avons révisé nos critères de sélection et choisi un seul journal anglophone, *Ottawa Citizen*, le journal de la région, qui regroupe 517 articles pour la même période.

Concernant la couverture médiatique de *Le Devoir*, la période couvre du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016. Une recension de 214 articles qui ont été systématiquement téléchargés en format *PDF* sur *NVIVO10*. Ces articles ont fait l'objet d'une analyse de contenu. Les articles combinés totalisent 731 articles en ligne. Le tableau suivant présente les détails des deux journaux analysés.

**Tableau 3 – Les caractéristiques du matériel analysé dans les médias en ligne**

<b>Nom du journal</b>	<b>Période recensée</b>	<b>Nombre d'articles</b>	<b>Auteurs principaux</b>	<b>Période de haute fréquence d'articles</b>
<b>Le Devoir</b>	Du 1 <sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016	214	Lisa-Marie Gervais; Sarah R. Champagne	De septembre 2015 à novembre 2015
<b>Ottawa Citizen</b>	Du 1 <sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016	517	Terry Glavin; Jennifer Campbell	De septembre 2015 à novembre 2015

### **3.5 L'analyse thématique des données**

#### **3.5.1 L'analyse thématique des entretiens et des notes ethnographiques**

« Mais que tout cela signifie donc? » pourrait être la question que se pose le chercheur novice dans l'avant-dernière phase de la recherche. Procéder à l'analyse des entretiens, de notes de terrain ou des articles de presse, c'est dégager le sens et chercher tout ce que contiennent ces documents (Paillé et Muchielli, 2012). Dans une démarche inductive en lignée avec la théorisation ancrée, l'étape de l'analyse est une continuité de ce qui précède et un va-et-vient constant avec la collecte des données. Cette étape a donc commencé très tôt et les premiers jets conceptuels ont rapidement pris la forme de corpus, l'ensemble du matériel à analyser (Deslauriers, 1991). Ainsi, l'amas d'informations récoltées peut s'avérer intimidant.

Dans un premier temps, une fois que tous les entretiens ont été retranscrits, ils ont été téléchargés en document *Word* dans le logiciel *NVIVO10*. Les notes de terrain ont été manuellement traitées et analysées. Le traitement des données fait appel soit à un traitement manuel ou informatisé. Les deux procédés ont chacun leurs forces et leurs faiblesses, et cette étude les a combinés. Vérifiant toutes de fautes de frappe ou mauvaise retranscription, cette étape

a été très longue et méticuleuse prenant beaucoup de temps, mais elle aura permis d'en saisir un sens général. Puis, après avoir procédé à plusieurs lectures attentives qui permettent de s'imprégner des données, il a fallu en extraire le sens plus fin par rapport à la problématique et à la question de recherche, et ce au fur et à mesure des lectures.

Le biais de cette étape est délicat, car la subjectivité du chercheur peut influencer l'interprétation des données, surtout si cette étape est mêlée aux lectures de la littérature grise nourrissant l'objet d'étude. Relire soigneusement tout ce matériel a pour but de rétrécir notre champ d'observation. Mais le plus important est de reconnaître la valeur informationnelle inestimable des données qui offrent au chercheur une meilleure orientation qu'il n'aurait pas obtenir par une « gloutonnerie livresque » envisagée au début du projet (Quivy et Van Campenhout, 2014, p. 22). Pour cette raison, cette approche induit que ce dont on a besoin se trouve déjà dans les données.

Ainsi, les lectures des entretiens et des notes de terrain font surgir des thèmes ou troncs communs abordés par les participants et qui semblent réapparaître fréquemment dans les textes analysés. Trois thèmes communs semblent annoncer un fil conducteur à ne pas négliger (Negura et Lungu, 2011). Une fois que les lectures finies et les thèmes communs identifiés, il est temps de passer à la prochaine étape : la codification ou le découpage des segments textuels en codes ou « unités de signification » (Paillé et Muchielli, 2012). Des thèmes ont été abordés parallèlement avec le guide d'entretien, d'autres ont spontanément jailli durant les dialogues ou les notes de terrain et semblaient revenir fréquemment dans les discussions.

Suivi de la création de catégories nommées « nœuds » dans le logiciel, elles éclairent le sens, font ressortir les liens avec la question de recherche et construisent une base pour la

théorie. Les catégories s'articulent autour des caractéristiques d'un réfugié, le vécu de la relation d'aide-accompagnement, du parcours personnel migratoire et l'identité hybride migrant-intervenant social. Cette analyse s'est effectuée simultanément avec la lecture d'articles scientifiques et la lecture des médias écrits. Cette codification, une fois finie, laisse entrevoir un classement catégoriel donnant une vision de comment se forme la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. Cette réorganisation des textes met en relief les éléments saillants de la situation étudiée. Malgré l'outil informatisé, très utile pour débayer et y voir un peu plus clair, le plus gros travail d'analyse des données reste sur les épaules (et la tête) du chercheur se trouvant seul face à leur interprétation. Le travail manuel « de fouille » reste au premier abord rébarbatif alors que l'aide informatisée d'un logiciel raccourcit la pénibilité du travail, mais ne le substitue pas et n'améliore pas la validité des résultats (Wanlin, 2007).

Ainsi, le découpage de ces données appelée aussi la réduction des données, suivie de la condensation et la présentation des données (Huberman et Miles, 2013; Corbin et Strauss, 2015; Lincoln et Guba, 1994) se présente comme un travail de synthèse délicat qui peut soit « tout » prendre ou épurer des informations pertinentes. Ceci est le défi de l'analyse : que faut-il garder et que faut-il laisser de côté? Ce sont encore le recours à la question de recherche et aux objectifs qui nous ont permis d'aiguiser notre rétention textuelle.

Finalement, afin de solidifier notre compréhension de notre étude, nous procédons à deux techniques appelées « nuage » mettant en relief les mots les plus textuellement fréquents et la création d'un « arbre thématique » montrant toutes les catégories identifiées et les liens entre elles autour desquelles s'établit l'ensemble des discours. À la fin de ce processus commence la phase la plus ardue, l'interprétation des données : rendre cohérents les discours pour faire

ressortir une interprétation afin de reconstruire la réalité telle que représentée par les participants impliqués dans cette relocalisation.

### **3.5.2 L'analyse thématique des médias écrits**

Negura (2006) précise que la théorie des représentations sociales a pris naissance faisant l'objet d'une analyse de contenu. Selon l'auteur, l'objet de l'analyse de contenu est la communication qui permet la formation des représentations sociales (p.2). Cette étape fastidieuse nécessite du temps, une bonne organisation et de grands moments de réflexion pour trouver les liens entre ce qui est dit ou écrit. Pour Wanlin (2007), « il s'agit toujours de rassembler ou de recueillir un corpus d'informations concernant l'objet d'étude, de le trier selon qu'il y appartient ou non, de fouiller son contenu selon ses ressemblances 'thématiques', de rassembler ces éléments dans des classes conceptuelles, d'étudier les relations existant entre ces éléments et de donner une description compréhensive de l'objet d'étude » (p. 252).

L'analyse des médias écrits ont qu'à eux fait l'objet de la même procédure : après leur sélection dans les deux banques de données, ils ont tous été téléchargés en fichiers *PDF*, sauvegardés dans le logiciel *NVIVO10*. La lecture systématique de chaque article a assuré l'émergence de thèmes et la fréquence de mots identifiés dans les articles, examinant les réalités discursives de ce que les médias ont voulu représenter et véhiculer au public. Ainsi, les 214 articles d'*Ottawa Citizen* et les 517 articles du *Le Devoir* systématiquement lus, triés, et analysés pour découvrir des thèmes principaux les plus fréquemment apparus portant sur notre question de recherche et notre objectif de recherche.

Nous devons noter que les représentations sociales nécessitent une analyse particulière. Doise (1992 cité dans Negura, 2006) a tenté de répondre à ce défi en mettant en avant le concept

d'un processus de formation de la représentation sociale : l'ancrage qui continue le processus d'objectivation. Selon Negura et Lungu (2011), « une représentation sociale est ainsi ancrée dans les croyances ou valeurs générales qui organisent nos rapports symboliques avec autrui, dans les rapports entre positions ou catégories sociales ou dans des appartenances ou positions sociales » (p. 89). L'ancrage se définit comme un « enracinement social » (Moscovici, 1961), c'est-à-dire que ce processus ancre un élément (ou un objet) nouveau (ou inconnu) à une représentation sociale préexistante (ou un cadre de référence préexistant) partagée par le groupe social, et afin de l'interpréter. Pour Jodelet (1989), « l'ancrage sert à l'instrumentalisation du savoir en lui conférant une valeur fonctionnelle pour l'interprétation et la gestion de l'environnement » (p. 73). Doise (1992) a recensé trois types d'ancrages : l'ancrage psychologique, l'ancrage psychosocial et l'ancrage sociologique. Notre étude prend comme point de référence l'ancrage psychosocial ou l'histoire individuelle migratoire de l'intervenant et l'ancrage sociologique ou le contexte sociopolitique et médiatique.

Dans la lignée de la perspective sociogénétique (Jodelet, 1989) et pour l'analyse des entretiens, nous avons tenté de comprendre comment la représentation sociale des intervenants a émergé dans leur histoire personnelle issue des entretiens, particulièrement migratoires, dans le contexte sociologique donné, et comment cette représentation se reflète-t-elle dans leurs pratiques professionnelles d'accompagnement. Malgré la complexité de la procédure d'analyse représentationnelle, nous avons pu saisir une représentation sociale dynamique, fluide, diverse qui nous a permis une interprétation riche et pertinente de notre matériel.

Pour conclure notre chapitre 3, l'inspiration de la théorisation ancrée nous a permis d'établir une méthodologie inductive, créative, originale et adaptée à l'étude des représentations sociales. Malgré les freins administratifs et institutionnels que nous avons rencontrés dans les

premiers mois de notre étude, nous avons vaillamment poursuivi nos objectifs de recherche et utilisé conjointement trois méthodes de collecte de données : les entretiens semi-directifs, la participation et l'observation à plusieurs activités d'accueil et l'analyse des médias en ligne.

Dans les prochains chapitres 4 et 5, nous analysons nos données et posons les jalons des thèmes repérés. Ceux-ci vont mettre en lumière les thèmes entourant la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux au Canada.

## **CHAPITRE 4 — L'EFFET MIROIR ENTRE LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES RÉFUGIÉS**

### **Introduction**

Notre analyse du matériel recueilli (les entretiens, la participation et l'observation, et les médias) va mettre en évidence la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux façonnant les pratiques d'intervention et les prises de position concernant les réfugiés. Notre analyse a dévoilé des perspectives enrichissantes pour la profession du service social, la relation d'accompagnement en particulier et l'utilisation des services communautaires par les nouveaux arrivants. Ainsi, ce chapitre va présenter l'émergence et l'expérience de l'*effet miroir* entre les intervenants sociaux et les réfugiés. Dans une première section, nous présentons le concept *effet miroir* qui est ressorti de notre analyse, puis dans une seconde section, les « rites de passage » et le ressenti de cet *effet miroir* par les intervenants sociaux. La présentation des résultats n'est pas structurée par les différentes méthodes, mais présente plutôt les différents thèmes qui ressortent du matériel global collecté.

### **4.1. L'effet miroir**

#### **4.1.1 Situer le concept *effet miroir***

Nous avons ainsi amorcé nos entretiens individuels par une activité introductive d'association libre (Vergès, 1992; de Rosa, 2014) afin de faciliter un premier contact et d'inciter une discussion autour du mot inducteur « réfugié » chez les participants. Elle consistait de demander aux participants au moins 5 mots qui leur venaient à l'esprit pour décrire ce terme. Cette technique, très utilisée dans les études des représentations sociales, à l'avantage de permettre une meilleure spontanéité d'expression des participants et d'un accès rapide à un corpus riche en informations. Un de nos premiers participants a exclamé:

« When I hear the word ‘refugee’ and only 5 words for ‘refugee’, I have more. The word ‘refugee’ is a huge word. 5 words? Not enough! 10 at least and more. 5 words not enough to describe a refugee. I have many words in my mind to say about it! So, I think that ‘refugee’ is like: ‘suffering’, ‘strong’, ‘they left their country’, because of the war they are ‘strong’, ‘human’, ‘fragile’, also ‘newcomer’. They come from war but they ‘strong’ »<sup>30</sup>(Hatem, février 2017).

Tout d’abord, nous observons qu’il semble donc avoir beaucoup à dire sur la catégorie du réfugié ce qui libère une représentation à la fois diversifiée, polémique et ancrée aux événements contemporains. Cependant, la représentation sociale du réfugié, bien qu’encore lié aux guerres, particulièrement aux camps, ne reflète plus celle de jadis, issue de la Deuxième Guerre mondiale, celle du réfugié, fuyant des régimes politiques fascistes, portant une valise à la main comme seule bien de valeur, icône et symbole d’exil.

Le réfugié d’autrefois venait d’une Europe socialement et culturellement perçue comme homogène. De nos jours, le réfugié provient d’un camp souvent localisé au Moyen-Orient ou en Afrique. Par ailleurs, cette image expose une masse d’individus issue d’une crise sans fin, sans jamais les faire sortir du contexte de ces conflits surmédiatisés et ne se focalisant que sur leur vulnérabilité. Cette observation biaisée trafique l’image de la catégorie « réfugié » pour ne montrer qu’un seul aspect de la réalité, celui de la vulnérabilité, évacuant les singularités de leur situation. Lena (avril 2017) s’exprime d’ailleurs sur la distinction entre ceux qui vivent dans les camps et les autres catégories : « ... eux ils sont dans des camps... ».

<sup>30</sup> Les citations en anglais ou en français dans ce chapitre proviennent des entretiens réalisés auprès des intervenants d’expression anglaise ou française. Elles sont suivies du prénom fictif, modifié pour les besoins de la confidentialité, du mois et de l’année de l’entretien.

Par ailleurs, relativement à l'arrivée graduelle de plus de 25,000 réfugiés syriens au Canada depuis 2015, la représentation du réfugié s'est aussi associée à d'autres images tragiques, comme celle de l'enfant Alyan Kurdi, « le petit sur la plage » (Boris, avril 2017) abandonné aux eaux meurtrières méditerranéennes, ou celles des images *selfies* prises sur les ports d'arrivée. En effet, dans nos sociétés contemporaines assaillies par les multiples modes communicationnels dits instantanés (médias sociaux, presse en ligne, blogues, *chat rooms*), ceux-ci pullulent notre espace public et envahissent notre sphère privée. Nul n'est devenu à l'abri de la confrontation de ses propres idées à celles des autres, à ces va-et-vient constants entre connaissance antérieure et connaissance nouvellement construite. En emmagasinant de l'information issue de notre éducation, imprégnée de notre environnement socioculturel, de nos côtoiements quotidiens, nous construisons des représentations sociales. Car « nous n'abordons jamais le savoir la tête vide » (Barthassat et collègues, 2008, p. 852). Se représenter un phénomène social tel que les réfugiés, c'est aborder un savoir en contact avec d'autres savoirs, manier des idées et des concepts, capter et percevoir le sens qui nous relie à l'extérieur et définir le sens de notre relation aux autres, et au monde. Se représenter des objets est aussi une démarche interactive réflexive intense et riche en sens et en découvertes. Ainsi, interroger les intervenants sociaux sur leurs représentations sociales du réfugié les engage à se questionner et à questionner leurs pratiques professionnelles auprès d'une population vulnérable.

Ainsi, St George (2017) commente que la nouvelle technologie smartphones a été instrumentale dans le cheminement des réfugiés à rejoindre l'Europe. En réponse à cette méthode d'accompagnement innovatrice, les groupes humanitaires ont joint forces en assistant et développant des initiatives technologiques pour faciliter les migrants à traverser les pays européens et à s'installer dans le pays hôte. Ces initiatives ont amélioré le bien-être

psychologique des migrants dans leur processus de réinstallation et élargissent leur liberté de choix, d'action et de mouvement géographique. L'auteure (2017) affirme que cette technologie est « as important as water for their survival, as they enable them to connect to friends and family conveniently » (p. 102). L'auteure poursuit que ces initiatives renforcent la résilience des réfugiés se trouvant dans un environnement socioculturel nouveau.

Veronis, Tabler et Ahmed (2018) mentionnent également la pertinence de l'usage des médias sociaux par les jeunes réfugiés syriens ré-établis dans la région d'Ottawa. Ces médias sociaux, selon les auteurs, servent de « les médias sociaux servent de 'zone de contact' permettant les échanges et l'apprentissage culturels, de mécanisme de 'traduction' culturelle et linguistique et d'espaces transfrontaliers' qui peuvent aider à combler les différences culturelles et à établir des liens tout en négociant un sentiment d'appartenance » (p.79). Les auteurs se questionnent sur ces médias sociaux « pour soutenir l'agentivité des réfugiés et comme un espace transculturel virtuel qui facilite le ré-établissement et l'intégration des réfugiés » (p. 80).

Ainsi, la construction historique de la catégorie du réfugié se calque à la *Convention de 1951*. Les sources consultées (entretiens et activités d'intégration) laissent à penser que le public sent un déphasage de tout débat sur la population des réfugiés, car le terme « réfugié » dans sa construction historique répondant à la *Convention de 1951* ne semble plus correspondre aux réalités contemporaines de ces déplacés. Nous nous sommes rendu compte à la suite de notre analyse des données que la confusion terminologique empêche de mieux saisir la complexité de cette problématique. La catégorie « réfugié » est souvent incluse dans la métacatégorie « migrants », une catégorie fourre-tout ce qui enlève les distinctions, les nuances et obstrue les considérations éthiques et humanitaires. Nous effaçons ou mélangeons des ingrédients de la

catégorie, ce qui tend à la déshumaniser en l'incluant dans une catégorie large qui absorbe les singularités.

Comme l'indique Lena (avril, 2017), « y'a une différence pour quelqu'un qui est parti d'un camp de réfugiés et quelqu'un qui est parti... qui a traversé... et qui est parti dans un autre pays, au moins il a une maison, un toit, il travaille. Ça c'est différent de quelqu'un qui est sous la tente...c'est la différence, c'est autre chose ».

Mais loin d'être évaporée par le temps, la représentation sociale du réfugié conserve les aspects dominants centraux tels que la vulnérabilité perçue par le public, la détresse matérielle et psychologique qui amène l'idée qu'« ils sont vulnérables...ils ont besoin d'être aidés... ont besoin de nous... ils sont fragiles... ils ont tout perdu... traumatisés... en perte de repères... loin de chez eux... ils ont vécu la guerre... recommencent à zéro... ont traversé de choses horribles...ont souffert... dans la détresse... sans rien... pas éduqués...ont besoin de protection et quelqu'un qui doit protéger » (Sara, avril 2017). En effet, la première question de l'entrevue a suscité des discours chez les intervenants sociaux qui témoignent de la vulnérabilité :

« A person who is seeking asylum, they want a place they can call home, somewhere, they feel that they have their rights and dignity, somewhere where they know they are safe, a safe place. They do not have to look over their shoulders, free human beings with human rights » (Nora, février 2017)

« 5 words to define refugees are vulnerability, so they get government assistance, hostility to their past, their experiences, traumatized, I see that in their face, clear signs of trauma, they show their anxiety. I can see the signs, read their faces. They look stranded ...always looking for information to go to some places, for anything, things basics to us but not to

them. They look confused. Also overwhelmed and anxious. Their thoughts are always interrupted. They lack focus and concentration. And they keep track at time. » (Latifa, février 2017)

Mais aussi le mot réfugié fait évoquer le discours sur la résilience :

« To me a refugee is someone who is resilient, who may not have chosen the path they have been on, but hopefully see this is their way, because they are safe now, everything will follow. A lot of them are safe now. What happens happens. They are alive » (Nora, février 2017)

«When I hear the word 'refugee', what comes to my mind is resilience, a group of people who went through hell and came alive, a lot of potential because of that going through hell they teach us a lesson of life, of humility, we need to be interested in their stories, a daily lesson, we need to validate their words, through validation you can comprehend » (Youcef, juin 2017)

« Courageux... désir de vivre... instinct de survie... » (Sara, avril 2017)

« We tend to see migrants as always lacking skills. Everyday I witness their strength and competencies » (Ruth, avril 2017)

Zetter (1999 cité dans Wigget, 2013) souligne ce besoin d'assistance « the concept of sanctuary, coupled with the loss of familial economic and social support systems and individual autonomy combine to construct a powerful image of dependency and the need for assistance » (p.16) ou encore souvent associé au concept de « helplessness » des réfugiés (Harrell-Bond, 2002, p.).

En oubliant les nuances, nous montrons un message univoque qui ne dépeint pas la complexité de la situation des réfugiés et de leur accompagnement. Sa destitution n'est plus seulement géographique, elle est tout aussi matérielle, émotionnelle et identitaire. Le défi de ce groupe est d'accepter le conflit de l'unicité des multiples « soi » face aux autres.

En outre, le Canada possède cette tradition historique de venir en aide à ceux fuyant leur pays en raison des guerres. À la suite de la nomination du gouvernement libéral, nous avons assisté à la « renaissance du Canada humanitaire » et toute l'attention médiatique sur le sujet des réfugiés liée à des élections nationales. Depuis l'élan et le réveil humanitaire canadien et les multiples images véhiculées par les médias, il est pertinent de s'interroger sur la représentation sociale des réfugiés des intervenants sociaux qui œuvrent auprès de la population réfugiée syrienne.

Cependant, se représenter les personnes réfugiées, considérées comme les *autres*, permettent aussi une rencontre avec soi. Se représenter et parler de l'autre est un reflet de soi, non pas un regard croisé sur l'altérité, mais un regard qui réverbère, réfléchi, reproduit sa propre vulnérabilité ce qui nous rend inquiets, déstabilisés et stressés par cette ambiguïté. Dès lors, les RS permettent le regard non professionnel sur une réalité capable de faire coexister la connaissance experte et le savoir populaire. Mais encore de débroussailler les multiples sens que le groupe des intervenants sociaux se fait du réfugié et de comprendre comment l'expertise se traduit dans le sens commun.

Dans le cas des intervenants sociaux agissant auprès des réfugiés, cette représentation reflète une double mémoire (pré-migratoire et post-migratoire) : mais peut-on parler de double représentation ou plus précisément de « représentation hybride » (Gervais et Jovchelovitch,

1998) combinant à la fois la pré-connaissance traditionnelle (celle formulée par l'intervenant social avant tout contact avec le monde canadien présent) et la post-connaissance occidentale nouvellement intégrée par cette personne dans son système de représentation? Dans un contexte du déplacement forcé, il existe aussi les dimensions post-migratoires, ceux s'ajoutant après la relocalisation : la perception du modèle occidental, le stigma de venir dans des circonstances particulières, la discrimination, les inquiétudes face au futur et l'insécurité sociale (Priebe, Giacco & El Nagib, 2016). Papadopoulos (2016) souligne que les réfugiés vivent une expérience existentielle et qu'ils sont amenés à chercher un sens nouveau à leur vie dans le pays hôte. Toute cette expérience de quête de sens transforme l'individu et sa relation à l'*autre*.

En effet, pris entre deux mondes, les intervenants sociaux agissant auprès des populations migrantes sont souvent recrutés sur la base de leur ethnicité « pour prendre en charge » ces mêmes populations (Lagier, 2011, p.69). Dans ce contexte, ils proviennent ainsi de parcours migratoires similaires. En effet, cette position sociale particulière les incite à faire appel à des stocks d'informations provenant à la fois de leur propre parcours migratoire antérieur dénotant des similarités avec leurs usagers et de leur statut actuel de représentant de la société d'accueil. Ce double positionnement social est délicat car il peut les mettre en porte-à-faux devant leurs usagers, comme s'ils se trouvaient devant un miroir. C'est à travers la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) que va dévoiler cet *effet miroir*, un double reflet de soi et de l'*autre*. Car l'individu perçoit la réalité déterminée et influencée par les relations, les discussions, les informations entretenues avec autrui : il est donc porteur de plusieurs « autres » façonnant sa pensée sociale (Piermattéo et collègues, 2014).

Les intervenants sociaux dont nous allons retracer la représentation sociale du réfugié sont issus eux-mêmes d'une expérience migratoire, s'identifient avec les nouveaux arrivants et

revivent un *effet miroir*. Celui-ci se joue non seulement dans l'appartenance ethnique, mais dans la similarité de certaines formes du parcours qui unifient et cristallisent la compréhension de l'expérience des usagers.

Faire de l'accompagnement et de l'intervention sociale auprès de la population des réfugiés, c'est à la fois un amalgame d'empathie envers l'*autre* et d'obéissance aux normes institutionnelles, un contraste né de son parcours migratoire jalonné d'expériences communes :

« C'est comme ça, c'est la procédure pour chaque nouveau arrivant, y'a certaines choses dont tu dois t'adapter, c'est comme ça. Tu as choisi de venir ici et b'en il faut s'adapter. C'est la loi au Canada, c'est comme ça »  
(Lena, avril 2017)

À l'intersection de son identité sociale et de la représentation du réfugié réside l'*effet miroir* exhibant l'expérience migratoire antérieure accompagnée de toutes ses dimensions et la présente situation liée aux injonctions institutionnelles de la profession d'intervenant social. L'*effet miroir* reflète la double identification sociale des intervenants sociaux (intervenants sociaux et migrants) selon les contextes dans lesquels ils se trouvent et ainsi ils adoptent des représentations sociales en accord avec leurs identités sociales.

Entre suivre un fatalisme ou sa destinée au Canada, les choses se font « *comme ça* », en obstruant tout espoir à mesurer les conséquences ou une lueur de voir les choses sous un autre angle. Car le service social devrait permettre d'offrir des alternatives, de « repenser le social » (St-Amand, 2011) et de le pratiquer autrement. Revitalisé le discours humaniste et humanitaire sans tomber dans le misérabilisme notoire (Grignon et Passeron, 1989) pourrait être le message en filigrane de cette thèse.

Les principaux thèmes qui vont être abordés dans les prochaines sections mettent en lumière le contexte social, professionnel et culturel qui façonne inévitablement la représentation sociale. Par un rite de passage et des étapes clés du parcours de l'intervenant social, nous allons découvrir comment l'ancrage dans l'histoire individuelle et le contexte sociohistorique permettent la formation d'une représentation sociale. Les thèmes identifiés accentuent le rôle mobilisateur des intervenants sociaux grâce à leur bagage professionnel diversifié. Leur carrière antérieure, souvent non relié au travail social, leur a fourni amplement d'autres outils et des ressources pour comprendre et accompagner leurs usagers. Pareillement, le rôle des médias ne doit pas suppléer la connaissance pratique et professionnelle de la profession du service social pour justifier ses pratiques et ses interventions auprès des réfugiés. Également, le manque d'expertise spécifique dans la santé mentale des intervenants sociaux sous forme d'actions *band-aid* amène une réflexion sur l'efficacité des interventions.

#### **4.2 L'expérience de l'effet miroir — le passage de « là-bas » à « ici »**

Relativement l'approche sociogénétique de Denise Jodelet que nous avons adoptée dans cette étude, l'auteure a créé le concept du *miroir représentationnel* qui explique la tenue à l'écart des « bredins » vis-à-vis des villageois. Dans notre propre analyse, nous retrouvons cet *effet miroir*, une projection inversée sur les *autres*. Cependant, le *miroir représentationnel* tel que vécu et représenté par les intervenants sociaux va intégrer l'*autre lointain* (le réfugié) et de l'*autre en soi*, la rencontre de l'extérieur et l'intérieur, porteur de deux mondes. Gervais et Jovchelovitch (1998) avaient mentionné le concept de la représentation hybride produite par cette dualité, cette coexistence, ces deux modes de connaissances. Cette nature hybride de la représentation du réfugié répond à une fonction de protection de l'identité sociale et de mise en application des cadres normatifs. La posture de l'intervenant est délicate : d'un côté, il suit et fait

appliquer les normes de la société d'accueil pour laquelle il travaille, il représente, dont il est désormais le dépositaire et d'un autre côté, il se souvient de son propre parcours, des difficultés, la confrontation du passé au présent. Il peut ainsi comprendre les deux mondes, ses confrontations et ses divergences. L'image que les intervenants sociaux se font du réfugié les amène à intervenir autrement, de façon positive, moins oppressive, à opter pour une approche qui repose sur une connaissance que la catégorie sociale de réfugié est une catégorie fluide, mouvante et temporaire, une dualité de leur rôle social et culturel, une sorte d'enchevêtrement, d'imbrication des identités sociales.

Dans *l'Invention de la Société* de Moscovici (1993), les représentations sociales ne viennent pas de nulle part, mais bien de quelque part. C'est ce « quelque part » qui nous intrigue et interpelle. Elles doivent être lues et comprises dans un contexte sociohistorique. La crise syrienne, les élections nationales au Canada en 2015 et le mandat social de cohésion d'une société lassée par des années de gouvernance conservatrice, tout cela a été propice à produire, construire et déconstruire des représentations sociales. Par ailleurs, il est opportun de prendre en considération la représentation du réfugié chez les intervenants : c'est une représentation de soi chez l'*autre*, un *effet miroir* reflétant et surgissant l'identité sociale comme représentation de soi chez l'*autre*. Chaque groupe social, perméable aux valeurs et idéologies ambiantes, est susceptible de générer ses propres représentations. La pertinence des représentations sociales réside dans le fait qu'elles facilitent la communication et l'orientation de nos actions quotidiennes. Elles nous fournissent des repères dans un univers en perpétuel mouvement. Comprendre leur fondement, leur provenance et leur utilisation nous aidera à mieux saisir « soi » et « autour de soi ».

Dans une première sous-section, nous découvrirons l'expérience du parcours migratoire des intervenants sociaux « d'être passés par là » (Lena, avril 2017), ce bien connu chemin de la migration. La prochaine sous-section présentera le deuxième aspect de l'*effet miroir* quand les intervenants sociaux confrontent leurs deux identités sociales (migrant et professionnel de la relation d'aide). Cette confrontation représente le paradoxe de cet *effet miroir* et du ressenti émotionnel quant à la possession de deux identités sociales qui se jumellent, se côtoient et parfois se gênent, mais aussi du fait qu'elles activent des représentations sociales portant sur les identités sociales. La dernière sous-section insistera sur l'accompagnement des personnes réfugiées en situation de vulnérabilité et comment cet aspect est vécu par les intervenants sociaux.

#### **4.2.1 « Être passé par là », la première étape de l'expérience migratoire**

« Moi, je suis passée par là, le terrorisme, je peux les comprendre vraiment. Je suis passée par là, je sais qu'est-ce que c'est » (Lena, avril 2017).

« Garde et pense la Syrie dans ton cœur et pense au Canada dans ta tête, si tu comprends ça tu réussiras mieux. Tu es au Canada, fais-toi une vie » (Boris, avril 2017).

« Le fait d'être un immigrant, ça a un impact sur ta façon de travailler » (Sergio, avril 2017).

« En étant un immigrant, vous pouvez mieux comprendre à mieux aider, ah bien sûr, on passe par le même chemin, peu importe la catégorie d'immigration, on se dit qu'on est déraciné et façonné d'une certaine façon de notre environnement chez nous de la famille, tout ça, ça peut être plus complexe pour toutes les autres catégories [...] on souffre toutes ces étapes, on passe par toutes ces étapes et ça nous facilite la compréhension de soi et

des besoins et d'eux, la population immigrante, et ça nous donne aussi une certaine façon l'autorité pour dire voilà `je suis passé par ce chemin et j'ai eu des défis pour ces besoins et je suis en mesure pour aider.` En mesure pour comprendre la vérité, on a passé par ce chemin et on est positionné d'une certaine façon et on connaît ici et on réseaute ici, on met à leur disposition, on connaît, et on ajoute un côté humain au service, je pense que ça complète le but de ça » (Maziar, avril 2017).

Que signifie « être passé par là », ou comment les intervenants sociaux ressentent et revivent leur expérience migratoire quand ils sont confrontés à leurs usagers réfugiés par l'*effet miroir* ? Le « là » résonne fortement dans l'esprit des intervenants sociaux et inclut tout ce chemin, ce périple, ce parcours migratoire dont nombres de migrants toutes catégories confondues ont fait l'exploit de le vivre, le souffrir parfois et le surmonter souvent. Car « un (im)migrant est d'abord un émigrant. En dépit des apparences, il n'arrive pas. Il part. Et il va rester dans cet état « de partance » pendant plusieurs années » (Tousignant, 1992, p. 89).

Ainsi la classification catégorielle des migrants montre une construction sociale qui domine l'imaginaire collectif, est vite rattrapée par la notion de l'*autre* celui qui vient d'ailleurs, de loin, de « là-bas » et non d'« ici ». La catégorisation et sa hiérarchisation laisse place à la métacatégorie du « migrant » et enlève les distinctions de provenance, de lieux géographiques, de conditions de départ et met en exergue le seul fait spatio-temporel : un déplacement précédent d'ailleurs à un « ici » maintenant. En effet, les intervenants sociaux ont indiqué ce passage par des marqueurs de provenance tels que « J'ai quitté l'Algérie avec ma famille, y'a très longtemps, mes parents ont décidé de quitter un pays qui était pris par le terrorisme aussi. On s'y est fait. » (Lena, avril 2017), mais encore « I am from Lebanon » (Youcef, juin 2017), ou « I am a

Palestinian » (Latifa, février 2017). Ce passage de l'immigration fait écho et résonne chez plusieurs intervenants :

« Ah les syriens...ils sont comme les poissons dans l'eau, ils ont appris à nager vite. Ils doivent s'habituer aux nouvelles eaux, les températures et les courants (rires). C'est difficile d'être un immigrant — moi aussi j'étais un immigrant, mais tu apprends plein de choses, au début, c'est difficile, mais tu vas arriver à comprendre la vie au Canada, les réfugiés ils vont apprendre comme nous, tout le monde apprend. » (Maziar, avril 2017)

« There is a proverb in my country: a bird cannot fly with one wing. When I came here, it was hard. It is both our interest and theirs to get along and connect. » (Hatem, février 2017)

« Aussi, vous pensez-vous que l'on veut rester ici? Un immigrant qui vient ici, il veut rester, non? Non, il veut partir! On a grandi dans notre pays, vécu ici et on meurt au Canada? » (Boris, avril 2017).

De surcroît certains participants expriment leur reconnaissance et redevabilité envers le geste humanitaire du Canada, et de maintenant contribuer à « ici » : « I'm grateful for Canada. Nice people. Nice country. We have a home. My family is safe. I will have a job soon. Thank you Canada » (Mostafa et Malika, July 2017), ou « When I arrived to Canada, no job, but I wanted to do something for this country. Canada saved me. I was a volunteer and a translator at [name of the organization] for long time. I feel good inside. » (Kalil, février 2017)

« Là » se contraste au « ici ». « Ici ce n'est pas là-bas » (Boris, avril 2017). Le parcours migratoire ne commence pas au Canada, mais « là-bas » et « ici », il s'y continue. Cette

trajectoire entre deux points géographiques, deux espaces marquent le temps et croisent des ruptures, des continuations, des abandons, d'autres chemins de mobilité et de réseaux.

Ce contraste a aussi été soulevé lors des rencontres de la famille syrienne avec laquelle nous avons exploré leur réinstallation et échangé sur nos parcours respectifs. C'est devenu une sorte de rituel entre migrants d'échanger leurs parcours, voir ce qui lie, ce qui différencie, ce qui unit, on sent des bouts de rivalité, de suspicion et de curiosité. « I got white hair in my beard, so many... like enemies » ont été les premiers mots de Mostafa. Car les ennemies il en aura eu beaucoup à affronter pour sa famille et lui-même. Sa femme Malika est plus discrète, mais ses yeux rieurs communiquent beaucoup de joie et de chaleur humaine. Puis, l'arrivée joyeuse de leurs trois jeunes filles autour du divan familial accueillant les invités, très loquaces et avides de parler de leurs trois années passées au Liban. Beaucoup de souvenirs sur l'éducation de « there in Lebanon » se comparant à « over here in Canada », marque le fossé de deux mondes bien distincts. Entre les rires communicatifs et les sourires complices familiaux, il est remarquable de penser que cette famille vient d'un pays saccagé et a beaucoup risqué pour tout recommencer. Il faudra bien trois rencontres pour « gratter » derrière le masque et y voir les inquiétudes et la tristesse d'avoir laissé un pays détruit, mais tant aimé. Le deuil a bien commencé avant le Canada, mais c'est « ici » que la souffrance trouvera sa limite.

Ce rappel à l'ordre et la mise au pied de cette classification catégorielle sont d'une importance dans la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux, car ils montrent la rupture de ce que nous avons « dans l'esprit » motivé par un sensationnalisme médiatique enivrant notre espace privé.

Cette volonté à combiner toutes les catégories en une seule catégorie « migrant » dévoile la mise à fin d'une ère des catégories qui nous obligent à rentrer dans des « boîtes » et s'y enfermer. Le découpage catégoriel laisse place à la diversité de toutes les formes expérientielles, mais la mauvaise utilisation d'une catégorie et de ses critères de référence inquiète le retour par défaut à l'homogénéisation. Lorsque nous ne comprenons pas une catégorie ou qu'elle est manipulée, le danger est de tomber par défaut dans la facilité de grouper toutes les catégories en une seule en déracinant la pluralité des vécus. Pour El Miri (2017) la reconstruction identitaire et catégorielle du réfugié en migrant, du « marginalisé » en « économique » est moins stigmatisante, car le migrant économique apporte un capital d'opportunités et d'atouts professionnels pour la société hôte. Ce qui n'est pas forcément le cas pour les réfugiés venus dans le cadre de la compassion humanitaire.

En apparence circulaire, le parcours d'un intervenant social se définit, selon les témoignages analysés, de façon linéaire : une étiquette migrante, un passage par un organisme communautaire auprès d'autres migrants en qualité de bénévole qui se transforme en une future opportunité de travail. Comme le montre Kalil (février 2017),

« I am a Kurd, a refugee myself. I love English, literature and the classics, music and books, my passion. In Canada, I came as a refugee, and in one week, my first week, I wanted to work but couldn't so I volunteered for [...], you know my 6<sup>th</sup> day in Canada I worked as a translator ».

Notre analyse dévoile que l'ancrage personnel des intervenants sociaux est leur parcours migratoire. De « là-bas à ici » leur parcours semble contenir les mêmes ingrédients d'intégration. Quelle que soit la catégorie migrante, les intervenants ont fait leurs premières armes en qualité de bénévoles parce que les conditions sociales de l'insertion professionnelle dans le pays hôte ne

facilitent pas toujours l'équivalence de leur expérience professionnelle préalablement acquise dans leurs pays d'origine. Comme Maziar (juin, 2017), un des intervenants commente, trouver son premier emploi au Canada ne se fait pas sans difficultés et laisse entrevoir des expériences discriminatoires :

« Dans une entreprise de placement, je mets mon cv en ligne, et bon tu vois ils m'appellent, j'ai un rendez-vous à 14 heures, et j'ai attendu toute la journée. La fille, la secrétaire me voyait à travers la vitre, son bureau, mais elle ne m'a jamais appelé, tu vois, et moi j'ai dû payer le parking pour plus de 2 heures pour rien. Les gens, ils voient ton nom ou ta nationalité, les entreprises ne te prennent pas. Je suis un {groupe ethnique} et en {pays d'origine}, et ici les gens, ils ne savent pas où ça se trouve! Cela fait partie des difficultés des immigrants quand on a donné du travail, de leur diplôme qui n'est pas reconnu au Canada. Pas facile. »

Pour surmonter les obstacles structurels (demande d'équivalence des diplômes, apprentissage des langues officielles, acquisition de l'expérience canadienne), ils doivent passer par des étapes de mises à jour, d'évaluations répétées pour tenir compte non seulement de leurs compétences professionnelles antérieures, mais aussi de leur motivation à devenir membre d'un autre groupe social.

Selon les participants, être bénévole ou « pré-intervenant » implique à participer dans des programmes et des services, non rémunérés, montrant une ligne de plus sur le *curriculum vitae* (CV). Également, être intervenant auprès d'organismes communautaires accompagnant des migrants permet de contribuer en retour au pays hôte, de connaître le système, d'apporter une touche culturelle, d'acquérir l'expérience canadienne, une expérience professionnelle sur le marché canadien.

En outre, l'appartenance à un groupe est fluide et flexible, et la motivation des intervenants sociaux à grimper les échelles depuis leur arrivée est aussi une stratégie de quitter une catégorie stigmatisée pour rejoindre une catégorie ayant plus d'autorité. Ainsi, la mobilité sociale énoncée par Tajfel (1972,1974) et avec Turner (1986) se produit lorsqu'un individu insatisfait de l'appartenance à son groupe social (catégorie migrant) joint une autre catégorie plus valorisante (bénévole à intervenant social), qui est possible grâce à un concours de circonstances ou leur expérience professionnelle antérieure soudainement valorisée. Mais c'est aussi l'idée d'agir en qualité de représentants de leur catégorie de « réfugié » ou d'« intervenant social », que les individus utilisent ces moyens de mobilité sociale. De même, en requalifiant la catégorie des réfugiés comme étant des individus résilients, une image socialement acceptée par son groupe, et non plus vulnérable, on négocie et accepte cette identité sociale par une représentation revalorisante.

L'*effet miroir* fait ressortir une tension identitaire issue de la relation à l'autre : comment se représenter un individu dont nous avons revêtu l'image dans un passé récent? La catégorisation de l'autre impose la classification dans des profils homogènes en tant que migrant ou réfugié, ce qui a été fortement ébranlée par la mondialisation qui puise dans la diversité et la fluidité (Wihtol de Wenden, 2016 citée dans Schulz, 2017). Naviguer dans plusieurs catégories identitaires semble être devenue la nouvelle norme. Cette situation se vit quotidiennement dans la relation *intervenants sociaux-réfuégiés* sous l'angle de leur nouvellement acquise identité sociale et de leurs représentations de la réalité sociale.

Par ailleurs, le changement catégoriel est amorcé par leurs trajectoires singulières et complexes, toujours en état de transition, de la pérennité des camps, des réfugiés en attente

d'aide et d'intervention internationale (Agier, 2014). Le stigma peut devenir lourd à porter dans une société où accoler des étiquettes et régenter la norme est en soi la norme.

Mais l'individu se situe bien au-delà qu'un simple étiquetage catégoriel social, car il est avant tout un être humain en perpétuel mouvement géographique face à de multiples facettes et de fragmentations identitaires. L'identité résonne avec l'unité d'être soi. La quête de notre identité est souvent liée à la recherche de notre unité, c'est l'harmonie avec nous-mêmes, les autres et son environnement que nous cherchons quotidiennement. L'*effet miroir* symbolise le rapport avec les autres, une influence constante entre le monde extérieur et la construction de soi. Pascal (2005) propose une piste pertinente de l'identité sociale « comme la recherche d'unité d'un individu avec un ensemble d'individus, puis la recherche d'unicité de ce regroupement par rapport à l'ensemble de la société » (p. 58). L'auteur réitère que le soi et le multiple doivent apprendre à coexister entre eux, car « une société où chaque individu ou regroupement d'individus clame sa différence est forcément très diversifiée » (*Ibid.*, p. 58). D'autre part, la présence de pluralité provoque la recherche d'unité chez l'individu comme dans une société donnée. Cependant, pluralité et unité peuvent-elles réellement se rencontrer et est-il possible de voir une pluralité comme un tout uni cohérent? Les discours des intervenants sociaux tracent la coexistence et la rencontre de ces deux mondes, unissent la pluralité expérientielle issue du parcours migratoire et le maintiennent dans l'unité de son « soi ». La représentation sociale chez les intervenants met en valeur cette dualité à la fois force et vulnérabilité de l'individu.

« I went through the same difficulties. Going through it was not that easy. I know the challenges being from abroad » (Latifa, février 2017). Être d'ailleurs rassemble autour de l'expérience d'être « passé par là », plus que de se comprendre sur les difficultés du parcours, il existe ces images et représentations de l'immigration : projet de partir, de quitter, de se

relocaliser, de recommencer et de continuer à vivre. Tous ces rites de passage obligés réunissent les migrants autour de mêmes thèmes tout en tenant compte de leur singularité de vécus.

« Passer par là » pour mieux comprendre et vivre son expérience nouvelle au Canada implique aussi de faire le deuil du passé traumatique, mais de sauvegarder ce qui les rend uniques et résilients. La littérature abondante sur la migration et l'intégration a souvent focalisé sur le conflit entre les deux cultures de provenance et d'hôte (Berry, 2006) : choisir une culture sur l'autre ou parfois faire *tabula rasa* et tout recommencer à zéro. Le monde globalisé contemporain fait appel de ce jeu de dualité et de mixité, nous intégrons en soi des dimensions identitaires multiples parfois empruntées ou intégrées lors de voyages voulus ou forcés et qui facilitent la navigation entre plusieurs contextes. Tout comme les individus pris dans les conséquences de la mondialisation, il existe de multiples réalités qui pourraient s'avérer être des identités globales de parcours migratoires complexes.

Par ailleurs, durant ces parcours, peu à peu, le nouvel arrivant développe un rapport à la norme qui est ancrée dans le sens de la responsabilisation individuelle et collective du pays hôte. L'*effet miroir* c'est se reconnaître dans l'autre, s'identifier dans le parcours migratoire entamé par une autre personne qui en apparence n'appartient pas à son groupe social.

Bien que Tajfel (1972, 1974) prône pour l'identification au sein de son groupe d'appartenance en prenant en considération la possibilité d'appartenir à plusieurs groupes sociaux en jointure parallèle, l'auteur a moins élaboré quel groupe social prévaut sur l'autre. Le défi pour les intervenants est soit de se démarquer de son ancienne étiquette qui les poursuit, ou de la reconnaître comme telle non comme un stigma ou une catégorie, mais un levier pour accéder à un autre statut ou groupe social. Car la nostalgie prédomine dans les discours de

parcours migratoires : « J'ai quitté mon pays il y a bien longtemps...oui je me souviens, parfois c'était comme hier... » se prolonge et la transformation restant graduelle « les migrants sont toujours dans l'avion, n'ont jamais vraiment atterri au Canada » (Boris, avril 2017).

Par conséquent, « être passé par là » suppose bien plus que les similarités migratoires et le reflet du miroir de se revoir dans le passé. « Travailler avec des réfugiés, on a des références constantes à son propre passé de réfugié ou d'immigrant » (Luis, avril 2017).

La plupart des participants interrogés s'identifient comme des migrants de première génération, les pionniers pour leurs familles, ceux qui tracent le chemin de l'intégration. Il faut bien du courage et de la persistance pour accomplir ce long parcours gravé de péripéties administratives. Car en fait ce qui semble entraver un processus intégrateur est la longue liste de démarches administratives pour le nouvel arrivant. Il se sent confronter à toute une série de nouveaux codes culturels dont il lui est demandé d'acquérir rapidement, la notion de temps changeant les paramètres, mais aussi de les maîtriser aussi rapidement. Dans les deux cas, la notion de temps change la vision des choses. S'ancrer dans son identité c'est être au carrefour du « nous, ailleurs » et « je, ici », les intervenants bricolent des stratégies pour façonner des appartenances, des rôles et des lieux tout en gardant le sentiment d'être eux-mêmes, tout ceci résulte du fruit de la mobilité géographique issue de toute forme de migration. Ce qui caractérise la migration contemporaine c'est la multiplication des communautés d'appartenance et d'attaches, les groupes sociaux sont multiples, croisés et choisis (Freedman et coll., 2017). Ce passage obligé du parcours et d'un degré de souffrance, d'expérience engendre une défense de se préserver, de contrôler ses émotions et de les gérer, car pour Lena (avril 2017) :

« Travailler avec la population réfugiée ça donne des émotions, oui tout le temps il faut gérer ça aussi. Faut apprendre à gérer tes émotions. Ce n'est pas évident, en tout cas, tu l'apprends avec le temps, moi j'ai appris à gérer ça avec le temps, les premiers temps je pleurais avec tout le monde ... et pis ma tante ... quand je rentrais à la maison, ... Lena, tu peux pas être Mère Teresa ! ».

Le réflexe automatique est d'appliquer ses propres solutions de survie et de les transposer professionnellement à d'autres situations en apparence similaires, comme des points d'ancrage unilatéraux. « Ce qui a marché pour moi, peut marcher pour les autres » (Lena, avril 2017) semble être le *motto* de nombreux intervenants lorsque ceux-ci se trouvent confronter à leurs usagers migrants. Cependant, accepter d'autres stratégies de réussite et d'intégration paraît accueillir et proposer une ouverture vers l'autre tout en restant sensible et mesuré quant à imposer son unique perspective comme celle qui serait la meilleure. Les intervenants prennent la pleine responsabilité d'aider les réfugiés à « rebâtir leur nouvelle vie ici » (Boris, avril 2017).

Finalement, accompagner l'autre peut susciter la résurrection de son propre vécu et ouvrir des brèches non fermées à ce jour provoquant l'émergence du stress, de la fatigue et toute autre émotion chargée d'un passé non résolu. Dans les observations participantes, en qualité de travailleuse sociale et de migrante, j'ai pu noter les moments de transfert que tous intervenants qui sont « passés par là » peuvent naturellement comprendre. Par exemple, au travers de chaque activité des 150 ans du Canada, nous avons observé le surinvestissement des coordinatrices qui se traduisait par le temps consacré aux détails, les consignes à la lettre données aux bénévoles, l'encadrement et la surprotection des réfugiés (Notes de terrain février-juin 2017). Mais encore, durant mon entrevue avec Melissa, j'ai pu observer un autre moment de transfert (selon mes notes de février 2017) : « Le langage du corps : ses expressions faciales, sa posture, le verbal qui

en dit long sur son expérience d'intervenante sociale en Australie et les conséquences sur son expérience au Canada. Spacey, not here, traumatized over the experience in Australia as a caseworker with children detained in camps, on islands, near Australia. Corinna: 'As a former refugee, can you work with refugees?' Melissa: 'When the trauma is too close, not advised.' »

Le souci de bien faire et d'entourer, parfois au trop, d'étouffer le nouveau venu se présente comme une réaction maladroite, de mal à l'aise pour toutes les parties concernées. L'expérience inattendue de l'accueil à l'aéroport des familles syriennes avec une représentante d'une organisation internationale et son groupe d'accueil aura certainement été le paroxysme de ce travail d'observation. En effet, en distribuant quelques objets symboliques du Canada : le drapeau canadien, une peluche, et un kit de bienvenue, nous ne savions pas trop comment réagir devant la presse même locale, les officiels de diverses organisations communautaires et les parrains montrant un enthousiasme à couper le souffle et soulagé que « leurs familles soient arrivées à bon port » (Notes de terrain, février 2017). Par ailleurs, les prises de nombreux *selfies* ont permis de dissiper la distance entre *eux* et *nous* et de mettre en relief que la venue des Syriens porte en eux le sceau d'une nouvelle génération de réfugiés, responsables de leur destin, mais surtout virtuellement connectés au monde qui les accueille. L'expérience des intervenants sociaux d'être passés par le même chemin migratoire que leurs usagers réfugiés leur permet de comprendre les difficultés entourant la réinstallation au Canada. Cependant, les résultats nous ont révélé aussi un second aspect de l'*effet miroir*. Bien que l'intervenant social comprenne cette transition migratoire pour l'avoir lui-même vécu, il n'en reste pas moins un professionnel, soumis aux injonctions institutionnelles et sociales d'intégrer ces nouveaux arrivants dans leur pays hôte.

#### 4.2.2 « Ce qu’accompagner veut dire », la deuxième étape de l’expérience migratoire

« Quand tu es ici, essaie de comprendre la société d’accueil, sinon tu vas souffrir. Tu ne vas pas devenir comme les autres, mais tu vas apprendre certaines choses comme les autres pour pouvoir vivre. On ne va jamais comprendre la douleur, mais on peut essayer de minimiser notre façon de voir et lui n’est pas moi. À moins que tu ne l’es pas vécu toi-même. C’est l’empathie. » (Maziar, avril 2017)

« La valeur ajoutée c’est la valeur humaine que l’on ajoute pour que les personnes se sentent bien accueillies confortables et doivent être comme tout être humain. » (Sergio, avril 2017)

« When they see me, they see the authority, the power; I represent a powerful woman, as a case worker, because I can give information and documents. But we are different here [...]. There is a high suspicion from the Syrian refugees. But they have to understand that I don’t have that much power here. They feel the power difference between them and the caseworker. I told them I am here to help you, we are to help them to work with them. But they feel vulnerable and suspicious about my gentle ways and kindness. It’s like they are thinking: are you sincerely kind, for real, or by interest? » (Latifa, février 2017).

L’accompagnement des réfugiés par les intervenants sociaux comporte des dimensions professionnelles pratiques telles que la maîtrise et la connaissance des politiques sociales d’immigration et les aspects psychosociaux d’intégration (*PTSD*, trauma, etc.). Ces connaissances doivent être acquises par les intervenants sociaux qu’ils soient issus ou non d’un parcours migratoire.

Un intervenant social agissant auprès des migrants est un professionnel de la relation d’aide et de l’accompagnement et qui peut posséder ou pas un diplôme en travail social

(baccalauréat ou maîtrise) ce qui le distingue de la profession réglementée des travailleurs sociaux. Tout comme le travailleur social, l'intervenant social participe pleinement à l'accompagnement de ses usagers. Toutefois, ses responsabilités et ses qualifications diffèrent même si la relation d'accompagnement est au cœur de sa pratique. La plupart des intervenants interrogés ont peu ou pas du tout eu une carrière précédente en travail social. Cependant, ne pas avoir d'expérience et de connaissances professionnelles du travail social nous questionne quant à la réponse professionnelle et pratique aux besoins immédiats et complexes des réfugiés. Les intervenants se basent seulement sur leurs expériences personnelles en tant que migrants et sur leurs compétences culturelles pour remplir leur mission. Youcef (juin 2017) exprime:

« I am from Lebanon and I studied psychology back there and here in Canada. I moved to Canada in 2005 [...] Being an immigrant myself from Lebanon, it is an asset to be an immigrant and serve other immigrants, it is a huge asset in terms of cultural nuances without questioning, a sense of familiarity, a familiar place, with sub-cultural values [...] there is another advantage to be an immigrant, it helps the client to deliver, to express his experience, to express externally the experience without judgment, without the feeling to put a mask on many things [...] ».

De même que Latifa qui prend conscience de ses multiples identités sociales associées dans le cadre de son mandat d'accompagner, « I wear many hats with one person: I am a Palestinian; a caseworker; a counselor; a doctor...I volunteered here and applied for the job. I think that I can do a good job here because I'm just like them. I speak the same language and I understand the culture better » (Latifa, février 2017) qui apparaissent comme les critères de choix pour accompagner des réfugiés. La mobilisation des compétences et sensibilités culturelles englobe la connaissance linguistique, culturelle, sociale, géographique et migratoire. Cette

expérience entière est partagée au sein d'un groupe hétérogène. Malgré la diversité des vécus, être d'ailleurs et posséder des compétences pertinentes utiles pour les organisations communautaires est une denrée rare pour les organismes locaux, comme en témoigne Lena (avril 2017),

« Ici ?...oui depuis 2009...j'ai commencé ici en décembre 2009 et j'ai commencé comme secrétaire réceptionniste, mais pourquoi ils m'ont recruté parce que je parle la langue arabe aussi et pis j'aide beaucoup les gens aussi, en premier à faire la traduction, au début juste faire de la traduction avec les gens... et quand on a beaucoup de réfugiés alors je m'implique avec eux et je trouve que le travail est très passionnant, j'ai aimé, alors je viens d'une autre profession qui n'a rien à voir avec le communautaire (expert-import),mais j'ai adoré, j'aime beaucoup ce que j'suis en train de faire... (long silence, voix cassée. Pause) ».

Mais encore, et nos observations le confirment, c'est la capacité à s'infiltrer dans les réseaux culturels et créer des ponts, des liens entre la communauté arrivante et celle établie localement plus longtemps qui permettent aux intervenants sociaux de faciliter le travail d'accompagnement auprès des réfugiés. De la réinstallation à Ottawa au centre-ville, des hôtels aux appartements, en passant par les services de santé et sociaux, les intervenants sociaux ont mobilisé leurs compétences culturelles afin de permettre une transition efficace, malgré le stress et les nombreux moments de *burn-out*. La mobilisation du savoir agir ensemble fait appel à la capacité d'unir collectivement un ensemble d'acteurs sociaux autour d'un enjeu social tel que la réinstallation de 25,000 Syriens au Canada.

Tel est l'exemple issu de nos entrevues avec Mostafa et sa famille qui en poursuivant son récit, aime partager son expérience au Canada, sous les yeux toujours aussi rieurs, fiers et

étonnés de Malika. Des quatre années de service militaire en Syrie, en passant par des études de droit, un premier emploi dans une banque, un mariage avec celle dont il décrit « she had beautiful hair, beautiful, the most beautiful in the family », Mostafa parle beaucoup de la politique et de la cause palestinienne. La TV est ininterrompue durant nos conversations et *Al Jazeera* sur écran apparaît réduire la distance géographique entre Mostafa et sa famille, celle restée en Syrie et en Jordanie.

La sécurité des siens est aussi souvent évoquée, « when I went to buy a loaf of bread, I took all my family with me because I never know if I would be back alive ». La préoccupation majeure est centrée autour de l'éducation de leurs filles et de l'apprentissage de la langue anglaise pour tous les membres de la famille, mais aussi leur désir de créer des liens. Participant à un programme de jumelage, ils s'enthousiasment à cette idée : « they are like family » et même tous parlant à la fois, il est facile de perdre le fil. Malika partage l'idée de l'intégration, mais interrompt poliment, mais fermement « they like to dress like the other girls at school, good, but they need to remember our way, our culture ». Mostafa nous parle de ses projets professionnels, la cuisine syrienne « the best in the Middle East » et nous voilà conviés à un dîner. Mostafa envisage de préparer et vendre des spécialités syriennes et nous en offre chaleureusement un avant-goût.

Un exemple de l'utilité de cette mobilisation des compétences culturelles par les intervenants a été lors de la participation au bon déroulement des activités pour les nouveaux arrivants syriens, observées durant la phase ethnographique de cette thèse. Ainsi, l'activité des *150 ans du Canada* en juin 2017 en présence des officiels et de nombreux représentants d'organisations communautaires, en savourant des mets syriens préparés par un chef cuisinier de Damas à une centaine d'invités, le rôle des intervenants et bénévoles consistait à nous assurer

que tout semblait se dérouler comme prévu. Un groupe d'intervenants sociaux vacillaient entre leur rôle de contenir la soirée, mais aussi d'y participer personnellement. En parlant tous la langue arabe, cela aura mis en confiance les familles syriennes et à l'aise d'entendre quelques mots dans leur langue d'origine. Le rôle le plus délicat pour les intervenants durant cette soirée aura été la mise en scène et la préparation d'un thème culturel dont aucun de nous ne connaissait un élément si ce n'est que par les médias et leur manière unique d'informer le public (Notes de terrain, janvier-juillet 2017).

Également, l'implication dans les nombreux programmes de jumelage montre le maillon de la chaîne de la solidarité qui se noue entre les différentes communautés au Canada. Le rôle mobilisateur de l'intervenant est primordial. « To bridge the cultural gap » (Latifa, février 2017) réside dans le fait que les intervenants sociaux mobilisent du temps, de l'énergie et des ressources humaines pour créer des liens entre deux communautés. Leur succès tient au fait qu'ils s'investissent en heures et en capacité humaine au détriment parfois de leur bien-être émotionnel et physique. Le déploiement de telles ressources sociales met en lumière l'aspect collectif et communautaire de l'intervention sociale.

Une autre activité d'intégration canadienne proposée par un organisme communautaire à laquelle j'ai participé était une invitation au jardinage en hiver (Notes de terrain, février-juillet 2017). Une des organisatrices de cette activité nous confie y avoir passé beaucoup de temps à l'aménager et la faire accepter pour le financement. Nous lui avons posé la question de sa pertinence pour des Syriens, anciens fermiers, bergers, éleveurs de pâturages et connaisseurs de la terre. Selon cette intervenante, un après-midi passé ensemble entre une communauté qui se rejoint autour de ce qui peut paraître trivial au premier abord n'en est pas moins avant tout un moment de solidarité et de convivialité retrouvée, « they feel like home; they were back home,

again » (Notes de terrain, février 2017). De même qu'une activité ludique de maquillage et de mode pour les femmes, dont le but, selon l'organisatrice, était de permettre à ces dernières de déstresser après des moments difficiles de la semaine tels que les cours journaliers linguistiques, « learning a foreign language is hard, they are here today, that's good. They just enjoy and relax, don't need to think too much about problems » (Notes de terrain, mars 2017).

Ce que nous voyions comme planter des boutures de basilique, des tomates-cerises au balcon ou de « personal care » n'était autre qu'une autre opportunité de se rassembler et de partager collectivement des rires, des frustrations et des expériences d'apprentissage, « spending time together, like back home » (Notes de terrain, février-mars 2017). Les activités d'intégration vont parfois au-delà de l'aspect utilitariste de notre monde d'*ici*, qui se détache de ce qui se fait ensemble *là-bas*.

L'*effet miroir* continue et peut se trouver à son apogée dans la pratique elle-même. En effet, pris entre deux étaux. D'une part, les intervenants doivent s'assurer que les normes et les instructions imposées par le mandat institutionnel qui placent les intervenants d'origines multiples dans des situations de porte-à-faux sont suivies à la lettre. D'autre part, ils doivent s'assurer de répondre à ces exigences tout en maintenant un équilibre qui exige des stratégies représentationnelles et identitaires afin de ne pas privilégier une identité par rapport à une autre. Les intervenants font face à un dilemme de loyauté important vis-à-vis de leur groupe d'appartenance et les injonctions de leur institution. Ils sont tiraillés entre la peur de devoir faire face leur situation et celle de ne plus répondre aux besoins de la société d'hôte.

L'objectif est de combiner les deux identités personnelle et sociale que l'*effet miroir* renvoie en permanence, et de consolider l'unicité de sa propre pluralité tout en admettant

l'intrusion de rappel du passé. Le sentiment de rupture lorsque l'intervenant se sent confronté à lui-même n'apparaît que lorsque l'intervenant est ou n'a pas su intégré ses expériences de vie dans sa pratique professionnelle (faire deuil de sa propre migration, acceptation de ses nouvelles identités sociales) et qu'il continue d'être *entre-deux* mondes. Ce manque d'appui identitaire et émotionnel a un impact sur les pratiques et interactions d'accompagnement, d'où la fatigue ou le stress de compassion brouillant son vécu à celui de l'autre.

« J'étais un immigrant moi aussi... » revient souvent dans les entrevues. Se remémorer son étiquette ou sa précédente catégorie, ou actuelle, fait partie du métier d'intervenant social. Les intervenants sociaux exercent une profession où les interactions humaines sont centrales à la relation d'aide. Par ailleurs, la pratique de la réflexivité chez les intervenants sociaux soutient et facilite leurs interventions. Ils se trouvent constamment dans une logique d'auto-analyse, de remise en cause, de questionnement et de critique de leurs méthodes « de faire » avec leurs usagers. L'interaction journalière avec les nouveaux arrivants fait en sorte que la confrontation avec son propre passé est quasi incontournable. Comment éviter de se souvenir de son expérience migratoire lorsque les personnes accompagnées reflètent le même discours, les mêmes inquiétudes et les motivations de continuer le processus migratoire? Cependant doit-on obligatoirement « être passé par là » pour accompagner des usagers migrants et comprendre leur parcours? Que reste-t-il des intervenants sociaux aux parcours non migratoires?

Les intervenants sociaux non issus de parcours internationaux sont peu présents dans les centres communautaires en règle générale. Guélamine (2007) précise que l'embauche de professionnels migrants dans les centres communautaires est facilitée par et répond à des attentes de politiques sociales d'intégration. Connaître la situation de l'intérieur permet-il d'être mieux qualifié pour travailler auprès des populations migrantes et pouvoir jongler avec la distance et la

proximité face à leurs réalités? Le fait de traverser le même parcours migratoire que l'utilisateur facilite la compassion et l'empathie de même que l'intervention. L'intervention sociale requiert un ensemble de personnes compassionnelles aux qualités intuitives et interactionnelles pour comprendre l'*autre* dans son entièreté. Qu'importe la singularité ou la similarité de l'expérience, notre humanité suffit à déceler la vulnérabilité de l'*autre*. Youcef (juin 2017) partage « people need to go back to their own humanity, the outpouring desire to do something for others as self ».

Par ailleurs, l'intervenant social a aussi des attentes de la part des usagers « fit in and quickly » « grasp it or leave it ». En effet, Sara (avril 2017) exprime,

« Ils sont comme des enfants qui doivent apprendre à courir, lire, à parler. Le réfugié doit apprendre à vivre au Canada. Comme nous. La prise en charge, elle s'arrête où...pour nous, c'est un an depuis leur arrivée et après ils sont supposés être autonomes... 'you are on your own'. Ils doivent être capables de parler le français, de s'exprimer, dire quelques mots. Car ils ne peuvent pas toujours avoir un traducteur avec eux qui les accompagnent partout, à l'épicerie, à l'école. »

L'intégration peut être vécue comme inéluctablement poussée, « vite une fois arrivé ici, il faut toutes les démarches administratives, on a été poussé à les forcer à s'intégrer, on n'a pas le choix, non plus... trop vite, tout est trop vite... il faut apprendre à mettre ta détresse de côté » (Boris, avril 2017). Tous les yeux sont rivés sur les Syriens, mais les intervenants sociaux savent aussi qu'ils doivent suivre des procédures bureaucratiques et répondre au public.

Cette approche suggère une ambivalence dans l'esprit des intervenants. Le mandat d'accompagnement issu de leurs organisations communautaires les sollicite pour leur profession. Nous, la société canadienne, leur demandons beaucoup en peu de temps, la phase d'intégration

est une période charnière dans la construction de la nouvelle identité du nouvel arrivant. Exiger une adaptation rapide et efficace crée de l'ambivalence et du malaise pour les intervenants sociaux qui encore une fois, rappelons-le, sont « passés par là ».

Accompagner le nouvel arrivant fait aussi appel à le référer à d'autres services ou organisations locales plus adaptées à ses besoins. En effet, les entretiens ont mis en valeur le travail en silo marquant la fragmentation des services et le peu de coordination, qui fragilisent l'intervention sociale, car cela oblige à référer un peu partout dans la région. Ce dispersement rajoute au stress à la fois pour les usagers et les intervenants, « alors je me demande souvent : est-ce que l'on cause plus de traumatismes en imposant notre mode de vie, nos programmes, notre langue, notre culture, est-ce que l'on cause plus de chocs? » (Sara, avril 2017).

Un autre aspect soulevé lors des discussions est le symbole de « refuge » représenté par ces centres communautaires par les réfugiés et les intervenants sociaux comme des :

« Hubs, places of gathering, a meeting place. I know a person who's here every single day, but doesn't need our services, he's just hanging out. That's all. People come here to hang out with others. They don't always need what we offer in terms of services or programs » (Youcef, juin 2017).

Ce sentiment de « refuge » retrouvé est aussi perçu par Ruth (avril 2017) :

« It feels like home here, it feels like home. Here at (...) many clients hang out during the day because they want to stick around here, can meet people, talk, eat, without asking help. The community center is often the first contact for the new comers. It's a hub. It is safe, it resonates with them, with the clients with the same beliefs, it is a buffer, a safety zone. Even though the clients don't need the services, they just hang out here. »

Ce qui signifie aussi de travailler ensemble au sein du centre et à l'extérieur, créer des liens intercentres, souligner le caractère collectif des centres communautaires, partager de connaissances et d'expertise pour mieux répondre aux besoins des réfugiés. La pression sur les intervenants sociaux provient des exigences institutionnelles, mais aussi de la communauté :

« They called me and yelled at me because they thought we didn't do enough for the refugees! They saw children playing with sandals in the streets and couldn't understand why we didn't give them warm shoes and clothes! For them, it was unacceptable! But we took care of them! » (Maria, février 2017).

Parfois perçus comme des agents de la responsabilisation, de la normativité ou des « entrepreneurs de la morale » (Becker, 1963) qui établissent et font appliquer les règles; « il faut suivre les lois, comme nous » (Lena, avril 2017). Une qualité requise pour les intervenants sociaux c'est de décloisonner la pensée, car l'état de réfugié est évolutif et fluide, la réalité n'est jamais figée. Le malentendu est de faire croire et d'imposer d'emblée le Canada comme leur nouveau pays en soustrayant leur passé, « fresh off the boats and they already need to speak English as quickly as possible, get a job, a house, a new life! we ask a lot from them! » (Ruth, avril 2017).

En accaparant toutes les ressources et « bombardant » les nouveaux arrivants avec notre « savoir-faire et savoir-être » (Lacroix et Sabbah, 2007, p. 135), malgré l'ouverture multiculturelle, ne fermons-nous pas la porte à d'autres savoirs de vivre et de survivre. Accompagner et aider est fondé sur le souci et la bienveillance de l'autre, mais poussé à un certain degré, cela peut éteindre les besoins de l'autre.

Le *dîner des 150 ans du Canada*, présenté dans le chapitre 3, en donne un vibrant exemple. La soirée était pensée et organisée selon des directives unilatérales. Les tables, les chaises, la décoration, la musique, les vidéos, le déroulement de la distribution des mets culinaires syriens étaient bien orchestrés et millimétrés et ce jusqu'à l'arrivée du chef de cuisine, qui avec un geste de la main signifiant le commencement du dîner a provoqué un chaos dans la salle et dont les intervenants organisateurs n'avaient plus la main mise. L'arrivée du sage homme a été perçue comme une validation à reprendre les codes culturels. La surprise et le malaise de la part des organisateurs suggèrent que l'absence de notre compréhension préalable des codes culturels peut provoquer une offense caractérisée par notre rigidité à accepter l'autre (Notes de terrain, mai 2017).

Selon Lacroix et Sabbah (2007), il n'existe pas de « comment faire » en intervention sociale, mais plutôt il existe un faisceau d'indices de la part des participants nous guidant vers des interventions culturellement appropriées et moins médicales. Pour cela une formation adéquate sur la problématique des réfugiés pour les intervenants sociaux : « avoir la base et même plus que la base » (Lena, avril 2017), est primordiale avant l'entrée en poste ou durant la pratique.

Les intervenants sociaux agissant auprès des réfugiés sont confrontés à des situations traumatiques, lourdes et difficilement gérables si elles ne sont pas appuyées par des formations professionnelles adéquates. Surtout si l'intervenant social n'a pas eu l'opportunité de travailler sur sa propre histoire de vie. Ainsi, l'*effet miroir* continue sa réverbération et fera rejaillir ce passé enfoui et il peut s'avérer avoir un double tranchant pour l'intervenant lui-même et l'utilisateur qu'il accompagne. Enfin, à mesure que la relation d'accompagnement se poursuit entre

l'intervenant social et l'utilisateur réfugié, l'*effet miroir* montre un dernier aspect, celui de la rencontre de l'*autre* et sa vulnérabilité.

#### **4.2.3 « Passer par le stress », la troisième étape de l'expérience migratoire**

« We were all swamped, fed up, burnt-out and very tired. It was challenging. » (Ruth, avril 2017)

« Be involved was good, be involved right away in the community, don't stay home because of the stress. The stress is from here, not from back home. The stress they brought from Syria from the camps is here but the other stress, the adjustment in the Canadian culture is here too. » (Kalil, février 2017)

« We were not ready for the Syrian crisis, not equipped with mental services as a society. » (Melissa, février 2017)

Une autre étape importante de ce parcours est le sentiment de fatigue, de lassitude et de stress ressenti par les intervenants sociaux, d'avoir « beaucoup donné » (Sara, avril 2017) durant la phase de la réinstallation et de l'accompagnement des usagers syriens. Ce sentiment aura été plus aigu durant la période 2015-2016 pour des raisons logistiques évidentes, mais il semble être un mauvais compagnon de route au sein de la relation d'aide. Freudenberg (1998) parle de « brûlure interne », de pression, d'exigence intérieure due au dévouement à une cause, mais aussi le souci de bien faire et la sollicitude de donner à l'autre. Cette fatigue peut se comprendre par « la confrontation répétée à la détresse des autres, l'impossibilité de répondre de façon satisfaisante à la demande de secours et les échecs inévitables et répétés dans la prise en charge de la souffrance de patients ou usagers » (Rolo, 2017, p.595). Cette étape du parcours façonne la représentation du réfugié. En effet, c'est peut-être à ce stade que l'*effet miroir* capture l'ambivalence des identités accumulées lors du parcours migratoire de l'intervenant social. La

quête d'unicité face à ce monde pluriel se présente comme un défi en mouvance pour les intervenants sociaux.

Les problématiques rencontrées en accompagnement social sont souvent caractérisées par le trauma de l'exil ou les circonstances de la migration forcée. Il est vrai que le rôle des intervenants sociaux se limite à l'accompagnement dans la vie pratique (logement, transport, accès aux soins médicaux et sociaux, éducation pour les enfants, cours linguistiques, recherche d'emplois, etc.). Dans le cas de situations psychologiques et émotionnelles difficiles, les intervenants sociaux ne sont pas équipés en formation, en personnel et autres ressources pour apporter des interventions professionnelles. Par contre, ils peuvent référer à des services spécialisés (centres médicaux, psychologues, psychiatres, etc.) qui se chargeront de traiter la situation. « On ne traite pas le *PTSD* ici, on réfère » (Sara, avril 2017). Les compétences professionnelles des intervenants sociaux se focalisent sur leurs capacités ou habilités expertes linguistiques et culturelles suffisantes à faire preuve d'aide durant le long processus d'intégration. « L'autre et son vécu, ce n'est pas le mien. Ce vécu lui appartient mais pas à nous même si on essaie d'être emphatique » (Sara, avril 2017). Bien que les parcours soient singuliers dans leurs événements et leur intensité, ils diffèrent dans leur réception.

Le stress compassionnel rencontré par les intervenants sociaux, relance le passé et les blessures émotionnels, si elles existaient auparavant. Parfois, nous percevons chez certains intervenants sociaux le souci d'aider l'autre devenu une obsession du bien-être de son intégration en s'oubliant soi, une préoccupation majeure comme une mission salvatrice. L'intégration passe par la compassion et la bienveillance de tous les acteurs impliqués dans le processus. « We need more compassion, not critical minds » (Melissa, février 2017). La perception des intervenants

d'être habilités par un mandat salvateur d'aider, d'être investis d'une mission sacrée d'accompagner les autres qui comme eux traversent le désert.

Si fixé sur les besoins de l'autre, on en oublie presque le côté relationnel et les exigences institutionnelles et structurelles. Les intervenants sociaux font face à une ambiguïté : l'obéissance aux attentes institutionnelles ou la perte de soi dans les besoins de l'autre. Provenir du *même* monde peut laisser place à l'*entre-deux* monde, une position maladroite et déconcertante faisant appel à sa loyauté et son dévouement pour son groupe d'appartenance.

Durant l'activité de la *confection d'un patchwork du drapeau canadien*, invitant cette fois-ci les femmes syriennes et leurs enfants à confectionner des broderies qui seront mises en vente le jour du 1<sup>er</sup> juillet 2017, plusieurs détails significatifs et révélateurs ont retenu toute notre attention. La méticuleuse préparation investie par les organisatrices de l'activité parle de ce souci de bien faire les choses pour montrer des bouts compassionnels ou revivre des manques « when I arrived here, we didn't have that. No activities » (Maria, février 2017). En outre, nous ne pouvons qu'imaginer les forts sentiments de redevabilité et peut-être d'embarras de la part des bénéficiaires de ces activités qui n'ont pas eu d'autre choix que de se sentir reconnaissants d'être non seulement le point de mire de ces organisations communautaires, mais également d'avoir exclusivement pu bénéficier de ressources intégratrices que d'autre groupes de réfugiés (notes de terrain, février-mars 2017). En effet, Mostafa et Malika participent une fois par semaine au sein de la banque alimentaire locale en qualité de traducteurs-interprètes pour laquelle ils estiment, « we feel grateful for the people who help us ». Tout comme Kim, une coordinatrice des activités, qui depuis son arrivée de Hong-Kong donne, reçoit et rend (son temps, sa présence et ses compétences). Mais encore au travers d'une activité de *Thank You Canada*, demandant aux Syriens de dessiner un symbole de quelque chose ou de quelqu'un qui représentait leur gratitude :

Justin Trudeau et la feuille d'érable étaient les plus populaires. Remercier est une autre forme de contre-don, ce qui est attendu socialement de nous en retour. Car Jacques, un autre coordinateur des bénévoles de cours linguistiques, le souligne bien: « il faut faire quelque chose – on peut pas laisser la situation comme ça ! apprendre au moins le français! comment vont-ils contribuer au Canada? » (Notes de terrain, février-juin 2017).

L'accompagnement laisse entendre bien plus une volonté d'aider au sens large, mais aussi d'éviter de systématiquement inculquer des modes d'interventions. Par ailleurs, aider celui qui est distant culturellement peut mettre le destinataire de cette aide dans une situation d'accepter soit avec suspicion ou par politesse. Par ailleurs, le receveur du don se trouve dans une situation délicate de s'obliger à redonner en retour. Cette relation asymétrique a été observée durant les activités de terrain où certains nouveaux arrivants se sont sentis obligés d'accepter de participer aux activités offertes pour ne pas froisser les organisateurs et les intervenants (Notes de terrain, février – juin 2017).

L'individualisme ambiant de la société canadienne présuppose de s'adapter vite et efficacement aux nouveaux modes de pensée et d'agir dans la société hôte,

« We taught quickly life skills so they could understand quickly Canadian values and life here. » (Mouna, février 2017)

« It is our responsibility to invest in those people [...] I have many hats, with one person, I am a Palestinian, a caseworker, a counsellor, a doctor (and a previous refugee from the Middle East) [...] The well-being whether you are in Canada or in Syria is the same, a social fabric, built on the same principles just need to find it in a different way. » (Latifa, février 2017)

Aider à trouver son lieu d'appartenance qui devient un sens pour eux, l'adaptabilité des services offerts dans les centres ne répondent pas forcément aux besoins des individus. Il y a un décalage entre ce qui est offert (les services, les programmes) et ce qui est demandé (par les personnes utilisant les services et les programmes), le tout dans des contraintes budgétaires importantes qui forcent les gestionnaires à réviser les objectifs et les priorités accordés aux nouveaux arrivants. Tout comme la gestion de la crise syrienne, les intervenants se trouvent continuellement dans un contexte de crise à gérer ici et en eux : « il faut gérer ça aussi...moi j'ai appris à gérer ça avec le temps, les premiers temps, c'était très difficile pour moi, je pleurais tout le temps avec tout le monde [...]et pis maintenant j'suis capable à gérer les émotions » (Lena, avril 2017). Situer les expériences dans un contexte socio-historique est un défi pour les intervenants sociaux.

Toutefois, les intervenants sociaux ont aussi révélé que bien que ces services communautaires aient permis de faciliter le processus d'intégration au Canada, cela n'a pas pris en compte une autre problématique : le stress émotionnel accompagnant ces personnes. En effet, celui-ci plus connu sous la catégorie d'état de stress post-traumatique (ou *PTSD*) semble accompagner la trajectoire des réfugiés (Beiser et Chou, 2017). Par ailleurs, il a été intéressant de constater que ce stress a aussi été exprimé dans les discours des intervenants sociaux agissant auprès des Syriens. Ceux-ci ont révélé qu'ils ont connu des « coups de fatigue », de moments psychologiquement difficiles à gérer lors de l'accompagnement des familles syriennes. En voyant la douleur physique ou en écoutant les récits de vie des réfugiés, chargés en traumatismes et tragédies humaines, cela atteint par voie de ricochet les professionnels des services communautaires, qui poursuivent souvent un parcours migratoire identique. On observe alors que le stress accompagne aussi les intervenants sociaux dans leur mandat d'accompagner leurs

usagers et peut être revitalisé si celui-ci préexistait dans une expérience migratoire traumatisante non résolue. Être à l'écoute des besoins des autres, c'est parfois s'entendre parler et revivre son propre parcours, ses propres frustrations, ses résistances, ses espoirs, ce sont des résonances personnelles. Écouter les autres, c'est voir défiler son passé avec des lunettes du présent, mais de façon plus solide et distancée. Ce ressassement du passé mêlé au présent peut provoquer un stress déjà ancré dans les pressions quotidiennes administratives et bureaucratiques exercées au sein des centres communautaires. Car les sensibilités culturelles exigent aussi une autre compétence, « Je suis iranien, et j'ai vécu partout, j'ai fait beaucoup de différentes choses, je possède une bonne expérience de ce monde (rires)...et pis travailler ici, avant tout, c'est l'acceptation de l'autre, c'est la première chose à apprendre rapidement, le premier point... » (Maziar, avril 2017).

Ce stress fait appel à d'autres concepts : *burn out*, épuisement ou détresse professionnelle, usure de compassion ou fatigue compassionnelle. Ce dernier terme décrit le sentiment d'épuisement physique et émotionnel des professionnels de la relation d'aide développée au contact répété de la douleur physique et psychologique chez autrui (Zawieya, 2014). Toutefois, il serait important que les intervenants sociaux soient en mesure de comprendre son étendue, ses signes précurseurs et son champ d'application afin de mieux servir les personnes pour lesquelles ils ont reçu le mandat d'accompagner dans leur relocation socioculturelle. Tout le monde connaît la gravité et la complexité de ce « mal être », mais résiste à l'affronter dans sa pratique professionnelle qui peut s'avérer complexe dans le long terme.

Par ailleurs, notre préoccupation incessante de la santé physique et mentale s'est traduite par l'utilisation des services sociaux énoncée comme une injonction et non plus comme ponctuelle et par besoin. Dans cette logique, nous aurions tendance à penser que de moins

utiliser ces services ne se conformerait pas aux pressions sociales issues elles-mêmes d'agendas néolibérales et capitalistes nous pressant et poussant à consommer davantage produits et services. Fazel et collègues (2005) ont fait une analyse très précise sur les barrières structurelles (dualité linguistique, culturelles) expliquant le peu ou la non utilisation des services chez les réfugiés. Cependant, selon nos entrevues, les nouveaux arrivants semblent sur-utiliser ces services communautaires : « Les Syriens utilisent beaucoup nos services...surtout les hommes qui demandent et viennent demander. On voit moins les femmes venir ici. Oui c'est plus les hommes qui viennent » (Lena, avril 2017). Entre l'offre accrue des services de la part des organismes qui ont reçu, rappelons-le, le mandat et le budget d'aider les nouveaux arrivants et la demande habituelle de les recevoir, tous les ingrédients sont mis en œuvre pour faciliter cette sur-utilisation. Le message d'aide a voyagé avec les nouveaux arrivants. Leur utilisation des services n'est que le fruit et le reflet de notre ambivalence à vouloir les responsabiliser « comme nous », mais aussi à maintenir leur vulnérabilité « comme eux ».

Par ailleurs, à la suite de notre analyse, nous avons observé que lors du dernier passage de l'*effet miroir*, le stress expérimenté par les intervenants sociaux pourrait posséder une sorte de parallèle avec ce que vivent leurs usagers-réfugiés lors de leur propre parcours migratoire forcé. Cette expérience en parallèle pourrait être due à l'*effet miroir*. La souffrance de l'un se lit dans la souffrance de l'autre.

#### ***4.2.3.1 Le PTSD ou le parallèle de l'effet miroir ?***

Certains organismes publics ont reçu le monopole de courtiser les usagers souffrant du trouble du *PTSD*. Cependant cette construction sociale d'une catégorie controversée fait l'objet non plus d'un accompagnement social, mais d'une évaluation et un suivi médical psychiatrique.

Ce diagnostic relève d'un champ d'application appartenant à la psychiatrie et le soustrait au travail social. Toutefois, les déplacements fréquents dans les parcours migratoires influencent, comme le souligne un de nos participants : « Tu sais, vivre dans un autre pays, ça fait quelque chose à ta tête » (Boris, avril 2017), le psycho-social de la personne. Les intervenants sociaux observent ainsi, malgré eux, des troubles psychologiques chez leurs usagers, mais semblent être paralysés devant ce problème.

Tel qu'énoncé plus tôt, la problématique du stress ou *PTSD*, ou quel que soit le terme utilisé, est ressenti par les intervenants sociaux, mais aussi ou surtout par les nouveaux arrivants. La poursuite de notre rencontre avec la famille syrienne a eu lieu fin été 2017 sous une chaleur si forte que même les fenêtres ouvertes et deux ventilateurs n'amélioraient pas l'humidité ambiante. Mostafa s'absente quelques minutes pour se rendre à la pharmacie où il doit prendre des vitamines et ses médicaments. À son retour, en me montrant les comprimés, Mostafa parle de sa dépression depuis le Liban et dit que ceux-ci « help to sleep better ». Cet épisode sera le prélude de notre échange assez délicat sur la dépression, le stress et tout ce qu'il comporte, « only stress, it is normal, sometimes your mind has to change the culture, it takes a little bit longer. Me, for me, I was good and writing, speaking but now it is more difficult for me. » Quand Mostafa réfère au stress et ressent du malaise à le nommer en terme occidental, il utilise le mot « difficult ». Car l'intégration requiert des moments difficiles, de résistance, de résilience et de courage. « It takes time, lot of time » et tous les intervenants sociaux qui sont « passés par là » le savent. Mais Mostafa préfère changer de sujet et entre deux histoires, la famille aime montrer sur grand écran leurs photos de leurs premiers moments canadiens, la cabane à sucre, *ice-skating* sur le Canal Rideau, *ice-fishing*, Montréal, Toronto, leurs amis sur *Facebook*, *Instagram*, car le cellulaire est un incontournable dans la vie des nouveaux arrivants : « I phone

my family everyday, *Skype*, my family and my wife's family. They are still in Syria. » Le lien avec ceux qui sont restés est indispensable pour leur propre bien-être au Canada. Ainsi, Mostafa et sa famille nous ont fait partager que pour contrer la solitude imposée par l'exil, entrer en dialogue avec la nouvelle communauté socioculturelle dans le pays hôte est une stratégie d'intégration et de survie. De surcroît Youcef (juin 2017) énonce et rassure,

« Even though it is sometimes painful, we feel, accept, taste and endure suffering and do not erase it from our mind. It is here and not there. One day it will be fully understood, not now. It is a matter of time. »

Un réfugié sur dix vivant dans un pays de réinstallation souffre de troubles du *PTSD* (Fazel et coll., 2005; Beiser, 2011; Silove et coll., 2017). Il s'avère que les femmes réfugiées semblent être plus souvent diagnostiquées avec le *PTSD* que les autres groupes migrants (Kirmayer, 2011), la violence étant plus présente dans leur vie (Asanin et Wilson, 2008). Alpak et collègues (2015) montrent que les Syriens ayant transité en Turquie ont expérimenté jusqu'à neuf événements traumatiques correspondant à 33.5% ayant reçu le diagnostic du *PTSD* ou 30% au Liban (Kaczor et coll., 2017). Par ailleurs, il a été observé que la prévalence de dépression chez les réfugiés syriens est de 43.9% (Naja et coll., 2016 cités dans Kaczor et coll., 2017).

Bien avant que la catégorie psychiatrique du *PTSD* soit introduite en 1980 dans le *DSM-III (Diagnostical and Statistical Manual of Mental Disorders)*, le pouvoir médical a essayé en vain d'utiliser d'autres moyens pour tenter d'expliquer le trauma psychologique qui ne pouvait selon eux provenir de causes autres qu'internes. Par exemple, en rejetant la signification de l'expérience traumatique parmi ses patientes femmes, Freud invoqua le concept d'hystérie, une névrose reflétant un conflit interne et non une réalité externe (Davis, 1999). Cependant les

hommes soldats de la Grande Guerre ne pouvaient se voir attribuer un diagnostic de femmes et on ne devait en rien remettre en cause leur masculinité ou prestige de leur classe sociale (Davis, 1999). Il a fallu chercher et trouver une alternative à ce dilemme et ainsi le terme *shellshock* semblait expliquer le mauvais moral des troupes et leur hésitation au combat (*Ibid.*, 1999).

Selon le *DSM-V*, le *PTSD* découle de l'exposition (directe ou indirecte) à un événement traumatique qui provoque chez l'individu de la peur, de la détresse ou de l'horreur (APA, 2013). Cet événement traumatique se situe dans sa rareté (Herman, 1998) ou dans la capacité extraordinaire de l'individu de mobiliser des stratégies de survie et d'adaptation à une vie nouvelle (Davis, 1999). Il s'ensuit que toute réaction post-traumatique n'équivaut pas automatiquement à un trouble mental, mais bien à une réaction naturelle que tout être humain peut encourir face à l'atrocité. La centralité du problème se situe dans ses symptômes se manifestant par une ré-expérience persistante de l'événement traumatique, des comportements d'évitement des stimuli associés au traumatisme, une augmentation de la réactivité générale et un état d'hyperactivité (*Ibid.*, 1999). Nombreux auteurs (Davis, 1999; Frances, 2013) ont critiqué cette définition englobant des critères flous. Comment une réaction post-traumatique devient-elle un trouble mental? Les nombreuses professions médicales et non-médicales ont popularisées le *PTSD* pour leur propre avantage. Sans cet événement traumatique, il n'y a pas de *PTSD*, c'est la cause principale du diagnostic (Kirmayer, 1996). Il reste une pathologie unique, vécue de façon particulière chez les réfugiés compte tenu du vécu et des traumatismes uniques de ceux-ci (Andreasen, 1995). Par ailleurs, on le revendique plus qu'aucun autre diagnostic psychiatrique, car il ne relève pas du caractère moral inhérent de la personne, mais de quelque chose externe à soi (*Ibid.*, 1995).

Depuis 1980, il est a-théorique, toute référence théorique est radiée. Josse (2013) indique « ce syndrome, bien que largement critiqué et critiquable aura cependant permis d'introduire la notion de traumatisme psychique auprès d'un large public. Son plus grand mérite aura été ... de 'normaliser' les réactions post-traumatiques trop longtemps attribuées à une vulnérabilité individuelle et en conséquence, considérées comme l'attribut des faibles » (p. 6).

Depuis ses débuts « compliqués » (Kirk et Kutchins, 1992; Fassin et Rechtman, 2007), le *PTSD* a toujours suscité des controverses sur ses origines « organiques » (Frances, 2013), son applicabilité populationnelle et son étendu à des différents groupes ethniques (Summerfield, 1999). La genèse du diagnostic et son champ d'application est encadré dans une logique de « médicalisation » (Illich, 1976; Conrad, 2010; Cohen, 1995) matérialisée par les deux derniers *DSMs* issus d'une élaboration longue et complexe présentant de nombreuses zones grises concernant leur validité scientifique (Adam, 2012) et la nécessité croissante de « fabriquer » de nouveaux troubles mentaux (Dubois et coll., 2014) pour contenir des dérives sociales telles que perçues par le « corps psychiatrique ». Cette tendance « inflationniste » (Dubois et coll., 2014) d'inventer de nouveaux diagnostics a inévitablement conduit à l'émergence de conflits avec les valeurs sociétales et culturelles dans lequel les *DSMs* s'appliquent et évoluent (Kirk et Kutchins, 1992). En effet, de ses origines de la Grande Guerre (1914-1918) et le *shellshock* à la fin de la guerre du Viêt-Nam (1975) et ses nouveaux traumatisés vont ouvrir les portes au *PTSD* et tout un questionnement sur la mémoire traumatique et sa légitimité à se joindre à la « déjà-longue » liste des classifications du *DSM* (Fassin et Rechtman, 2007). Car cet outil de référence et de recherche (APA, 2013) pour tout professionnel de la santé mentale a été étendu comme une ressource mondiale indispensable dont la « fonction », l'utilité puise sa force dans son pouvoir de « définir, déplacer les frontières du normal vers le pathologique » (Van Raeller, 2013), ce qui lui donne cet

autre pouvoir d'accorder la vie ou la « mort sociale » pour tout individu recevant l'étiquette de « malade mental » (*Ibid.*). Bien que la détresse soit homogène (Beiser et Hyman, 1997), le *PTSD* possède une visée catégorisante. Surtout que toute réaction psychologique n'est pas forcément la marque d'une catégorie psychiatrique.

Par ailleurs, bien que les *DSMs* aient été des succès économiques et politiques outre-Atlantique (Fassin et Rechtman, 2007) pour les grandes compagnies pharmaceutiques *Big Pharma* (*Pfizer, Ely Lilly*), ils n'en restent pas moins des échecs sociaux lourds dont les principales victimes en sont les utilisateurs des services en santé mentale, eux-mêmes pris dans un contexte de consommation occidentale. En effet, de cette contextualisation américaine engendre une « décontextualisation » dans la façon d'appréhender le concept de la maladie, la prise en compte des variations culturelles et toutes les composantes environnant la vie du patient (Kirmayer et coll., 2010) dont l'absence marque la négation de l'individualité et sa subjectivité (Dubois et coll., 2014). En effet, avancer que tout trouble mental soit purement d'origine biologique serait nié l'impact sur nos vies de tout ce qui construit et affecte l'individu tels que les « événements naturels de l'existence », mais aussi le langage pour exprimer dans ses propres mots le trouble qui afflige (Bachand, 2012). Aussi le rôle de la culture permet de comprendre le trauma qui diffère dans son intensité et son expression. Les contextes sociaux et structureaux offrent souvent les meilleures explications aux troubles mentaux. Car le modèle médical ne peut pas soulager cette souffrance en médicalisant les problèmes sociaux et ne pas prendre en compte les autres dimensions. Ne pas comprendre la personne dans son environnement naturel, social et culturel, dans son milieu écologique reste une faiblesse du nouveau *DSM-5* (Frances, 2013). Les

nouveaux critères de ce dernier « le trouble où le passé est toujours présent » (Augeraud, 2016)<sup>31</sup> sont désormais contenu dans un chapitre « Troubles consécutifs aux traumatismes et au stress » et non plus comme troubles anxieux et reconnaît « la diversité des formes cliniques prises par la souffrance humaine à la suite d'une expérience délétère » (Josse, 2013, p. 6).

Bien que la liste des griefs à l'encontre de ce manuel ne fait qu'accroître, son biais à l'égard de certaines populations, particulièrement les femmes (Dubois et coll., 2014), les nouvelles cibles du *DSM*, interpellent et questionnent le jugement « objectif » de ces auteurs qui ont médicalisé tout ce qui relevait de « l'ordre naturel des choses », « les petits soucis de la vie quotidienne » imposé par le pouvoir psychiatrique, voulant un monde aseptisé et conforme à ses exigences (Frances, 2013) si ce n'est pour mieux contrôler et fabriquer des « nouveaux fous » moins visibles, moins récalcitrants (*Ibid.*). Toutefois, au risque de tout vouloir diagnostiquer, ne va-t-on pas encourir le danger de « sur ou sous-diagnostiquer » des troubles plus importants (*Ibid.*)?

Le *DSM* reste malgré tout l'outil de référence dans l'élaboration des traitements thérapeutiques et permet également d'ouvrir des « portes » pour les patients les plus démunis devant le système (Dubois et coll., 2014) et devient souvent une aide pour le professionnel venant puiser non la solution au problème rencontré, mais trouver un « faisceau d'indices » corroborant sa démarche (Frances, 2013). Nul ne peut nier son charisme et son emprise sur le monde médical-psychiatrique qui reste fascinant. Ainsi, la construction du concept de la santé et des diagnostics chez les migrants se tisse dans un contexte culturel et souvent spirituel (Fernando, 2009), arborant un rôle de refuge. Car cette tendance médicale à faire de l'état mental

<sup>31</sup> Tiré de [http://www.reseau-pic.info/meetings/2016\\_Dijon/Interventions/Intervention%20E%20Augeraud%20-%20journées%20PIC%20Dijon%20-%20sept%202016.pdf](http://www.reseau-pic.info/meetings/2016_Dijon/Interventions/Intervention%20E%20Augeraud%20-%20journées%20PIC%20Dijon%20-%20sept%202016.pdf) consulté le 16 juillet 2017.

une simple lecture clinique ne permet pas de montrer la complexité de l'état d'esprit de ces nouveaux arrivants. De plus, devenir un réfugié n'est pas un phénomène psychologique *per se*, mais une construction sociopolitique et légale ayant des implications psychologiques (Papadopoulos, 2007, p.301). Ainsi, le défi de se voir trop urgemment accoler une nouvelle étiquette, celle du *PTSD*, ajoutée à celle de « réfugié-survivant » (Habimana et coll., 2012) et de victime, imposée par une culture extérieure aux dépens de leurs expériences de vie entrave cette compréhension singulière de leur diagnostic qui définit leur utilisation des services.

En outre, lors de la soirée de formation sur l'activité de jumelage, les personnes-jumelles présentes d'origine internationale ont vécu des trajectoires d'insertion culturelle souvent soutenues et aidées par des personnes d'ici. Tous ont exprimé « they need help...they are vulnerable » (Notes de terrain, février-juin 2017). L'année 2017 et la panoplie des activités intégratrices s'est soldée par le *diner d'adieu et la remise des diplômes de participation aux bénévoles* récompensant les efforts soutenus de nombreux bénévoles représentatifs du Canada à la fois multiculturel et humanitaire, spécialisé dans la gestion des « crises » et l'accueil des réfugiés. Bien que la représentation sociale du réfugié se cantonne aux intervenants sociaux, d'autres acteurs sociaux (parrains, familles-jumelles, bénévoles) ont activement participé aux activités d'intégration. Leur apport humain a également nourri la construction et la diffusion de l'image du réfugié en échangeant et interagissant avec les réfugiés syriens. Leur bénévolat soutient le travail d'accompagnement des intervenants sociaux en offrant des services linguistiques, par exemple, dérivant des programmes des organismes communautaires. Sans le partenariat et la contribution des bénévoles, beaucoup de programmes ne pourraient fonctionner adéquatement (Notes de terrain, février – juin 2017).

Par conséquent, offrir des services communautaires et de santé de qualité à ces nouveaux arrivants exige une solide connaissance des facteurs environnementaux affectant leur santé mentale (Chung et Kawaga-Singer, 1993; Kinzie, 2006 ; Kirmayer, 2007, 2011) et s'inscrit d'emblée comme une priorité des politiques sociales du Canada (CIC, 2016). Ainsi Sergio (avril, 2017) affirme « une décision politique n'est pas une décision humanitaire ». La responsabilité d'accueillir les nouveaux arrivants en exigeant d'eux une responsabilisation immédiate et une intégration efficace impliquent à la société d'accueil de montrer ses responsabilités d'implanter des structures adéquates dans des délais convenables afin d'éviter des glissements de cette profession. Une intervenante sociale souligne cette responsabilité de « faire quelque chose », « Ottawa a le devoir de les aider » (Sara, avril 2017). Cependant, cela pose un paradoxe, entre le « trop » de programmes et d'activités d'intégration, « plein d'organismes...pas de coordination, car c'est le travail en silo, qui épuisent non seulement les intervenants mais ce bombardement d'informations peut être dérangerant pour eux » (*Ibid.*, 2017) et le « pas assez de programmes », les intervenants sociaux peuvent se trouver devant un vrai casse-tête.

Pourtant, les intervenants possèdent les compétences professionnelles et personnelles pour accompagner les nouveaux arrivants à stabiliser dans leur pays hôte leur nouveau mode de vie matériel, émotionnel et socioéconomique. Ce n'est pas seulement les 40 000 réfugiés syriens qui se sont établis depuis 2015, mais aussi tous les migrants qui forment le Canada d'aujourd'hui.

Ainsi Lacroix (2004) souligne que « Dans ce contexte, les compétences et les connaissances particulières à chacune des cultures constituent un niveau d'intervention [...]. Cependant, tout en étant conscients des enjeux propres à la culture et au pays d'origine, les intervenants doivent saisir le sens de la migration. La migration, qu'elle soit volontaire

(immigrants) ou forcée (réfugiés et demandeurs d'asile), constitue une expérience douloureuse qui comporte toujours une rupture avec le passé. Le travail social peut jouer un rôle fondamental dans un processus qui sert à retisser les liens sociaux » (p. 9). De surcroît, dans ce contexte de médicalisation, l'intervenant social répond à une injonction qui est celle de soutenir les usagers dans leur santé physique et émotionnelle. Car on assiste à un « double mouvement de désocialisation de la maladie et de médicalisation de la société » (Laplantine cité dans Jeoffrion, 2009, p. 77).

### **Conclusion du chapitre**

Les entrevues analysées ci-dessus ont décrypté une réalité pertinente sur l'image du réfugié syrien évoquée par les intervenants sociaux, en l'occurrence, mais aussi le reflet de cette image sur les difficultés rencontrées par la famille de Mostafa dans leurs premiers mois d'intégration (les limitations linguistiques, la santé émotionnelle et physique, l'éducation de leurs enfants).

L'*effet miroir* est une expérience ressentie par les intervenants sociaux du fait de leur double appartenance migrant et intervenant social qui façonne leur RS du réfugié. D'un côté, comme intervenant social, il s'identifie à son organisme communautaire et au pays d'accueil d'une manière plus large. Dans ses organismes, en particulier du secteur de l'accompagnement, les exigences institutionnelles se caractérisent par une forte gestion managériale (Dominelli, 2018) qui influencent les modes, les types de financement et les pratiques. Les intervenants se voient obligés d'aligner leurs méthodes de travail concernant l'évaluation et l'installation des nouveaux arrivants. Par ailleurs, les attentes des gestionnaires et des bailleurs de fonds appellent à un fonctionnement descendant, hiérarchique, qui transforment les conditions de travail du

secteur communautaire. Ces pressions externes ajoutées aux pressions du terrain fragilisent le travail rencontré et reçu par les intervenants sociaux auprès des nouveaux arrivants. L'appartenance culturelle des intervenants sociaux au même groupe socioculturel que leurs usagers favorise le travail du terrain, car elle génère une empathie culturelle à comprendre l'autre qui est aussi « passé par là ». Mais cette appartenance peut aussi générer un stress et compliquer la relation d'aide dû à cet *effet miroir*.

De l'autre côté, ils sont souvent en porte-à-faux entre leur appartenance culturelle et leur loyauté institutionnelle. Les intervenants naviguent ainsi dans des eaux troubles et essaient de maintenir le cap pour le bien-être des usagers. Cette tension peut se manifester et se traduire en stress ou fatigue compassionnelle, qui révèle la compassion et l'empathie à l'égard de ceux qui souffrent et sont perçus comme vulnérables. L'*effet miroir* est matérialisé au sein de l'interaction professionnelle.

Cependant, compatir pour autrui va beaucoup plus loin que d'être un simple témoin de la souffrance de l'autre. Tout comme l'utilisateur assailli par le *PTSD* ou toute autre détresse émotionnelle, l'intervenant social souffre aussi des conséquences de sa compassion. Lui-même confronté à son propre stress, il doit le gérer durant l'interaction d'accompagnement comme indiqué par une intervenante, « il faut gérer tes émotions » (Lena, avril 2017). Cette gestion d'émotions indique à la fois une sorte de négation et d'internalisation de celles de l'autre, mais aussi l'évitement de tout débordement qui pourrait faire revenir ou repenser aux siennes. Cette mise en parallèle du stress compassionnel chez les intervenants et le SSPT (ou *PTSD*) chez les réfugiés, laisse aussi apparaître une autre image par l'*effet miroir*, celle de la médicalisation des usagers. En effet, avec la poussée vers la médicalisation de la société (Conrad, 2010), la transformation de la santé mentale et « l'inflation des diagnostics » (Dubois et coll., 2014, p. 185)

s'enchaîne une transformation inévitable du rôle du professionnel et de la fonction de la maladie dans notre société. Sous l'impulsion néolibérale et la marchandisation de la santé, le professionnel se voit contraint de fournir des services à ses usagers qui ne reflètent pas forcément toujours ses besoins immédiats (Dominelli, 2018). Par ailleurs, le rôle du patient a également changé car il se prend en charge ainsi que sa condition mentale, il ne recourt plus comme par le passé à la soumission paternaliste du professionnel (Illich, 1976). Les professionnels n'étant plus des « dispensateurs de soins, mais des éducateurs » (*Ibid.*, 1976) et des accompagnateurs, ils fondent leurs pratiques sur les savoirs ordinaires, et les représentations sociales de leurs usagers permettant de mieux intervenir auprès de ces derniers (Negura et Lavoie, 2016).

Nous avons vu que les représentations sociales prennent racine au sein du collectif, par l'intermédiaire des expériences, des interactions, de la diffusion médiatique et les explorer nous donne une vision de la manière dont ces intervenants sociaux et à travers eux la société, accompagnent et communiquent avec les migrants. À cet égard Tsouyopoulos (1994) rappelle que « soignants (intervenants) et soignés (migrants) ont une vision respective des notions de trouble et de maladie, étant donné qu'ils puisent leurs informations au sein de leur groupe d'appartenance respectif » (p. 269, traduction libre). Ainsi, plus l'utilisateur et l'intervenant social partagent les mêmes représentations sociales, plus l'utilisateur démontrera de la satisfaction à l'égard de l'intervenant social et de son approche professionnelle (Herman, 1998).

Toutefois, nous ne pouvons nier le caractère important de soutenir professionnellement les intervenants sociaux dans leurs démarches d'accompagnement et leur détresse émotionnelle qui ne peut être laissée en périphérie de l'intervention. Souvent démunis de moyens budgétaires efficaces, les centres communautaires auprès des migrants ne possèdent pas forcément les outils pour répondre même aux problématiques des usagers. Par conséquent, il incombe aux

organismes de trouver les moyens pour un soutien professionnel spécialisé aux intervenants sociaux, qui par voie de ricochet, viserait à aplanir le « problème » chez les usagers. Cette étude se veut utile pour convier les institutions publiques, privées et les professionnels de l'accompagnement social à une prise de conscience sur les éventuels glissements de nos services, programmes et activités tendant vers la médicalisation des usagers-migrants.

Nos données nous ont parfois confortés dans nos prénotions, nos connaissances professionnelles en matière d'immigration. Mais nous avons été étonnés par la richesse des dires des participants, par leur enthousiasme à nous laisser observer et pénétrer leur monde malgré les tensions et états d'âme d'être constamment sous les yeux « des branchés du portable » (Jauréguiberry, 2003). Angermüller (2006) nous rappelle que « la posture idéale du chercheur c'est celui qui ne prétend pas savoir ce qui se passe et est prêt à devenir l'apprenti des individus qu'il examine » (p. 229). Le savoir commun émanant de cette étude est la production des connaissances acquises au terrain par le chercheur transformé en un savoir individuel « qu'il a appris d'autres individus » (p. 229) et social, partagé avec la communauté scientifique et profane.

Ainsi, nous achevons ce premier volet de nos résultats d'entrevues et d'activités d'observation participative ayant révélé l'expérience de l'*effet miroir* entre les intervenants sociaux et les usagers réfugiés comme dynamique d'ancrage de la RS du réfugié ainsi que ses trois aspects tels que : le plein *effet miroir* né de la similitude des parcours migratoires entre réfugiés et intervenants sociaux, puis la distance graduelle de cet effet issu de la double identité sociale intervenant-migrant et des responsabilités associées, et enfin la détresse de témoigner de la vulnérabilité de l'*autre* face à cette expérience migratoire. Cette expérience instaure une ambivalence dans la relation intervenant et usager réfugié, qui agit simultanément sur la construction de la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. L'insistance de

la vulnérabilité des réfugiés, le manque de ressources humaines et budgétaires des centres communautaires et le rappel constant du mandat humanitaire du Canada ont complété cette représentation. Ainsi, l'ancienne image du réfugié et l'image contemporaine montrent un contraste : d'une part, le visage triste et amaigri avec une valise à la main, et d'autre part, le visage résilient et déterminé possédant un cellulaire. Le réfugié est dorénavant un migrant connecté à son univers social.

En plus des entretiens et des activités d'observation participative de terrain, la façon dont nous présentons l'*autre* dans les discours médiatiques influe sur la formation de la RS du réfugié et respectivement sur la relation entre les intervenants et leurs usagers. Les médias ne sont pas neutres et leur manière de montrer la « réalité » peut renforcer le manque de confiance ou solidifier la susmentionnée ambivalence chez les intervenants face à une population qu'ils connaissent peu ou mal (Lacroix, 2004). Surtout si eux-mêmes bataillent avec leur propre parcours migratoire ou leur positionnement professionnel et social.

Ainsi, l'image de l'enfant syrien Aylan Kurdi retrouvé noyé sur les bords d'une plage turque aura suscité des réactions émotionnelles très fortes dans le monde entier (Chouliariki, 2017). L'appropriation et l'instrumentalisation de la crise syrienne durant la période 2015-2016 aura aussi contribué à construire des images, des représentations au sein de notre imaginaire collectif. Quelles images associées au terme « réfugié » nous viennent à l'esprit? Celles-ci évoquent souvent « la détresse », « la vulnérabilité », « le dénuement », et « la souffrance » ou font appel « au lointain » et parfois au renvoi à soi (Ter Wal, 1996; Galant, 2015).

L'analyse des articles de deux journaux canadiens et la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux est ce que nous allons découvrir dans le prochain volet de nos résultats, au chapitre 5.

## CHAPITRE 5 — S’ANCRER DANS LES CONTEXTES SOCIAUX : LES MESSAGES MÉDIATIQUES ET L’EFFET MIROIR

### Introduction

« Why aren’t we doing something useful for these poor, bedraggled refugees?<sup>32</sup> » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Terry Glavin).

« C’est une question de valeurs. C’est notre devoir d’en faire plus. Il y a plein de travailleurs sociaux qui cherchent des emplois. On est capables d’orienter ces ressources-là pour accueillir des gens. De toute façon, on a besoin d’immigrants, de main-d’œuvre. On a presque le plein-emploi à Québec.<sup>33</sup> » (*Le Devoir*, septembre 2015, Charles Mordret).

Dans le précédent chapitre, nous avons observé que la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux est ancrée dans l’expérience de l’*effet miroir* entre les intervenants sociaux et les réfugiés. Cet *effet miroir* se poursuit et se retrouve renforcé par les discours transmis et partagés au sein de la presse en ligne. Cet *effet miroir* se trouve également ancré dans les contextes sociaux et médiatiques produisant une image du réfugié vulnérable et résilient. Il reflète la double identification sociale des intervenants sociaux selon les contextes dans lesquels ils se situent, tout en adoptant des représentations sociales en lien avec leurs identités sociales.

Cette deuxième partie des résultats a porté sur l’analyse thématique de 731 articles de la presse écrite en ligne issus de deux journaux quotidiens canadiens : 517 articles d’*Ottawa Citizen* et 214 articles du journal *Le Devoir*, du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016 révélant des thèmes de notre temps.

<sup>32</sup> Les citations présentées en anglais dans ce chapitre proviennent du quotidien *Ottawa Citizen* du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016 inclus. Suivi du nom du quotidien se trouvent la date et le nom du journaliste ou de la personne interviewée si le tout est mentionné.

<sup>33</sup> Les citations présentées en français de ce chapitre proviennent du quotidien *Le Devoir* du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 29 février 2016 inclus. Suivi du nom du quotidien se trouvent la date et le nom du journaliste ou de la personne interviewée si le tout est mentionné.

Par ailleurs, le corpus et son interprétation vont révéler les messages idéologiques des médias en instillant des thèmes comme : revigorer l'image du Canada et reprendre sa place humanitaire en *gérant la crise des Syriens*, bâtir des liens entre les communautés, et se souvenir qu'aider son prochain prend source dans la vulnérabilité de l'*autre* et qu'elle peut être utile en temps d'élections nationales. Les médias dressent un portrait du réfugié soit issu d'un discours hégémonique stéréotypé (la peur) ou d'un discours humanitaire (la vulnérabilité) (Lirola et Zammit, 2017) d'où la nécessité d'explorer les thèmes qui nous sont soumis dans la presse écrite.

Ainsi, ces articles nous racontent le contexte du déroulement de la relocalisation des Syriens au Canada. Tout d'abord, en Septembre 2015, la presse nous parle d'un monde « en crise », « il faut passer à l'action, il faut agir » (*Le Devoir*, 5 septembre 2015, Françoise David), mettant en relief le côté dramatique, quasi apocalyptique de la situation des réfugiés syriens. Le choix des métaphores et des références historiques contribue à l'ambiance morose pré-électorale de l'automne 2015 et à l'anxiété d'un pays en attente de changement politique. Par ailleurs, du 3 septembre 2015 au 12 septembre 2015 *Ottawa Citizen* aura consacré un article par jour à l'enfant Aylan Kurdi. La face du réfugié se transforme en un visage d'enfant, « drowning in the sea, a little boy in a red T-shirt and shorts, found face-down in the surf » (*Ottawa Citizen*, 2015, Terry Glavin). Cependant, lire et relire l'histoire répétitivement, peut lasser et laisser apparaître les premiers signes de la fatigue compassionnelle des intervenants sociaux, puis peu à peu se désensibiliser de la tragédie.

La couverture médiatique des événements de la Syrie semble appréhender soit le modèle de la distance ou le modèle de l'empathie. Ainsi, les médias envoient soit l'image réductrice des réfugiés en tant que menace pour la société d'accueil ou en tant que victimes subissant leurs conditions. L'aspect de l'*autre* est souvent représenté comme négatif, lointain créant un climat

d'hostilité, de méfiance et de suspicion (Coole, 2002). Koshravinik (2010) mentionne le pouvoir des médias sur les imaginaires collectifs, car plus le public manque d'information pertinente, plus il sera suggestible d'acquérir l'information par d'autres moyens afin d'assouvir ce manque de connaissance. Par conséquent, les médias peuvent s'appuyer sur cette incertitude transformée en crise et menace pour promouvoir une représentation stéréotypée négative et alarmiste qui attire l'attention du public (Esses et Medianu, 2013, p. 519; Georgiou et Zabarowski, 2017) et parfois voyeuriste (Pascasio, 2017).

Les médias au fil du temps ont acquis le double rôle de médiateur de la réalité et de *leader* d'opinions comme source d'informations projetant « a distorted reflection of reality » (Mangone et Pece, 2017 p. 101), mais encore en réduisant la distance entre *nous* et *eux*, ou en accentuant la saillance des faits ce qui déroute le public dans la compréhension du phénomène.

L'effervescence politico-médiatique de 2015-2016 a entraîné une vague d'un humanitarisme nouveau. Chacun et chacune s'est senti comme concerné par cette « crise » internationale. Il semble que le silence des pays impliqués dans le conflit syrien n'a pas pu se contenir lorsque les médias ont à l'unisson instrumentalisé la photo d'Alyan Kurdi échoué sur les rivages méditerranéens. Ce qui aurait pu être dénoncé comme une utilisation politique « au bon moment », a été réapproprié par ces même média pour encourager des émotions fortes basées sur la compassion et la charité humaine.

Comparativement avec la presse anglophone, en septembre 2015, dans la presse francophone, on reprend les mêmes thèmes, mais le style narratif plus direct soulignera l'aspect « agir ensemble ». Le quotidien *Le Devoir* plus critique sur le gouvernement en place, insiste davantage sur l'intégration efficace des « néo-canadiens » (*Le Devoir*, septembre 2015, Isabelle

Porter), « devant un parterre de nouveaux Canadiens » (*Le Devoir*, septembre 2015, Bernard Descôteaux) en mettant en valeur les ressources communautaires et la solidarité d'une nation qui possède dorénavant une expertise d'aider « les plus vulnérables d'entre nous et ceux qui sont de véritables réfugiés, en particulier ceux faisant partie des minorités religieuses et ethniques, qui sont les plus vulnérables » (*Le Devoir*, septembre 2015, Hélène Buzzetti). Cette référence journalistique fait aussi écho à une autre référence du terrain lors de l'une de nos activités *Greetings at the Airport*, un des parrains s'est exclamé « Welcome to our new Canadian friends! » (Notes de terrain, février 2017).

Puis, en octobre 2015, dans les deux quotidiens c'est le temps de l'accalmie et les yeux sont tournés vers les élections nationales canadiennes. En novembre 2015, c'est le temps de vérité et du changement : des attaques terroristes en France et de la peur des représailles au Canada. En décembre 2015, on reprend son souffle et on se prépare physiquement et mentalement à accueillir les premiers 25000. Les deux journaux soulignent l'idée qu'« ils ont besoin de nous » : du déploiement de nos ressources humaines (bénévoles, parrainage privé) et matériels (logement, vêtements d'hiver, services communautaires). En demandant à la *Cité* d'offrir de son temps et de son argent pour aider « les vulnérables », les organisations communautaires montrent toute leur compétence logistique et humaine dans la relocalisation des nouveaux arrivants syriens. La vulnérabilité, décodée « les plus vulnérables », reste le concept le plus utilisé pour exprimer ceux qui sont en marge de notre humanité.

Ensuite, en janvier 2016, faisant face à la réalité pratique et aux difficultés de réinstallation (manque de ressources, blocages administratifs), on continue de mettre l'accent sur l'effort collectif d'une communauté « généreuse et accueillante ». Un article du quotidien *Le Devoir* demande encore plus : « les Canadiens ont été peu généreux [...] les Canadiens ont

ouvert leur bras aux Syriens qui cherchent refuge au pays [...] mais pas leur portefeuille. Des 100 millions de dollars espérés par Ottawa, la population n'en a versé que 12 millions » (*Le Devoir*, janvier 2016, Marie Vastel).

En février 2016, le lectorat s'écroule sous la pression du grand travail d'accompagnement effectué par les intervenants sociaux. Aucun des deux journaux ne mentionnera cependant l'ampleur de leur investissement professionnel et les difficultés associées. La médiatisation d'une crise et son état d'urgence sera traduite par le recours aux chiffres faisant l'objet d'une comptabilité, « près de la moitié de l'objectif est atteint », « 12 000, 25000, 4900, 6800, 760... » ou en termes financiers « des 100 millions de dollars espérés par Ottawa, la population n'en a versé que 12 millions » (*Ibid.*). Les réfugiés syriens sont dorénavant nommés les 25000 dont les deux quotidiens ne cesseront de brandir comme un objectif à atteindre par tout un pays, « le Canada tient sa promesse et franchit le cap des 25 000 réfugiés syriens...respectant un calendrier révisé et une promesse électorale [...] » (*Le Devoir*, février 2016). Les 25000 sont ainsi transformés en un « agrégat humanitaire ». Malgré leur visibilité médiatique, ils continuent de porter le sceau des invisibles, et ce au nom de la diversité.

### **5.1 Qu'apportent les médias numériques à la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux ?**

Les médias ont les moyens narratifs et visuels d'amener les lecteurs à penser autrement et sont une forme d'accéder aux représentations sociales. Nous allons voir que ces représentations maintiennent les mythes du passé (la vulnérabilité), mais créent aussi ceux du temps présent (la résilience). Les médias insistent ainsi sur la vulnérabilité des réfugiés, mais nous montrent aussi leur résilience, « sachant que tout n'est pas rose dans le processus d'intégration » (*Le Devoir*, février 2016, Lisa-Marie Gervais). La relation entre la représentation sociale et les médias est

bidirectionnelle, car les discours sociaux construisent les croyances individuelles qui influencent elles-mêmes les opinions des individus (Neto et coll., 2017). La représentation sociale du réfugié, véhiculée dans deux journaux canadiens en ligne, a été aussi alimentée par ses contextes sociaux. Le choix de la période électorale de novembre 2015 et l'arrivée des premiers réfugiés syriens nous semblaient judicieux. Le service social communautaire auprès des populations migrantes est favorisé par les médias digitaux qui accélèrent et favorisent notre compréhension du monde. Cette dynamique se réverbère ailleurs créant ainsi une détresse et une solidarité globale.

Selon Fino (2016), la presse en ligne est apparue grâce à la révolution du web 2.0, créant une nouvelle dimension de communication « giving rise to new forms of interactive, ubiquitous, and multi-dimensional information » (p.65). Toutefois, le style journalistique des médias peut contenir une grande forme de persuasion en se positionnant soit en faveur des réfugiés les représentant comme des acteurs en charge de leur destin, cellulaires à la main, « refugees are some of the most resilient people on earth » (*Ottawa Citizen*, janvier 2016, Jacquie Miller), ou comme des victimes vulnérables, sans ressources, face aux préjugés et racisme systémiques,

« Do statistics help you sleep at night? You might like numbers that confirm Canadian culture isn't under siege: Muslims account for less than 3% of the population, though Canadians estimate that Muslims account for more than 20%; birth rates are only slightly higher among Muslims who have migrated to Canada (2.4 children compared to the national 1.7), and The Myth of The Muslim Tide author Doug Saunders points out that birth rates for third-generation Canadian Muslims fall to approximately the same level; finally, only two Muslim women have tried to wear a niqab at citizenship ceremonies since 2011 and, as far as I'm aware, in neither

incident was a Canadian aimed, killed or religiously converted by the garment » (*Ottawa Citizen*, octobre 2015, Shannon Gormley).

Nos données nous ont permis d'observer comment la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux est alimentée par les médias écrits et ses contextes du moment. Mais aussi comment l'*effet miroir* décrit dans le chapitre précédent continue son jeu de prisme sur plan collectif. Cette quête à aider l'autre prend sa source individuellement, mais peut devenir une mission collective. L'éclipse de la mention des intervenants sociaux, ceux qui ont consacré des heures et des journées entières à la réinstallation des syriens, est problématique. Ce manque de reconnaissance des *premiers visages et des premières mains* qui ont soutenu les nouveaux arrivants syriens renforce l'idée de cette profession souvent stigmatisée, en manque de légitimité, aux ressources limitées et plus prône à la fatigue compassionnelle.

L'emphase dans les médias sur la situation des Syriens aura permis de diffuser et de mettre leur histoire de vie sur la scène globale. En effet, les médias ont ce pouvoir de raconter une histoire pour capter l'attention des lecteurs, qui sont souvent insatiables de sensationnalisme : le départ médiatisé, l'arrivée sous l'effet *selfie*. Tout cela aura contribué à une grande mobilisation de la communauté canadienne auprès des Syriens tout en négligeant les autres groupes de réfugiés qui se sont sentis laissés de côté.

Dans une société qui promeut l'individualisme, dans l'ère de *Twitter* et de l'instantané (Chouliaraki, 2017), les phrases médiatiques, courtes, peu élaborées, décontextualisées encouragent et conduisent trop souvent à des conclusions hâtives et biaisées. Qu'est-ce qui attire l'œil et la pensée vers le lointain, « le spectateur à distance » (Boltanski, 2007) face à la souffrance? Il n'existe qu'une seule injonction, c'est l'action immédiate. Cependant ce qui est

attendu des médias est plus l'opportunité d'offrir une pluralité d'idées, car elle nous protège contre le dogmatisme et la doctrine pouvant mettre en péril un système démocratique.

Les messages médiatiques participent à la construction de la représentation sociale d'un objet et en l'occurrence les réfugiés. Ces derniers retiennent l'attention des médias qui les popularise auprès du public avide de sensationnel. Le ton et les idées conçues par la presse en général guide, oriente les auditeurs, les spectateurs et les lecteurs dans un cadre de pensée. Il est toutefois impératif pour le public d'être conscient des biais et des fils conducteurs de la presse.

La représentation sociale du réfugié est issue d'un processus sociocognitif pour l'individu rendu complexe face à cette compétition d'idées due à la globalisation de la connaissance où tout est digitalisé. Mais encore plus par ceux qui produisent cette information en l'occurrence les journalistes victimes eux-mêmes de leurs propres représentations. Ce jeu de circulation des représentations entre les producteurs et les destinataires de l'information (Montali et coll., 2013) brouillent et emmêlent la réception des messages qui guident le lectorat dans un sens donné. Les médias sont des agents de production d'une image sociale du réfugié et contribue à la diffusion de l'idée d'un réfugié qui est « vulnérable ». Par exemple, *Le Devoir* emphase cette image vulnérable en citant, « On veut détruire le mythe du réfugié super pauvre, sans diplôme et qui vit dans un camp de réfugiés dans une tente. En Jordanie, au Liban [...] la plupart des Syriens ne sont pas dans des camps, dit-il (Mr. Lacombe). En même temps, on ne veut pas que les gens se disent qu'ils ne sont pas si mal en point parce qu'ils ont des moyens ou un iPhone » (*Le Devoir*, février 2016, Lisa-Marie Gervais). St George (2017) dans son étude sur l'utilisation du *Smartphone* chez les réfugiés révèle avec beaucoup d'intérêt que le numérique a bouleversé leur bien-être et amélioré l'accès à certains services durant leur parcours. L'auteure conclut que « In this respect Smartphones are critical, enabling refugees to transcend time and space, to tap into

the social and information capital that allows them to continue to be agents in their own lives. » (p.101). Veronis et collègues (2018) cités dans le chapitre précédent soulignent ce lien entre l'usage des médias sociaux et l'agentivité des jeunes réfugiés syriens.

La diffusion d'une représentation sociale est facilitée par l'ambiance régnante et les besoins courants de la société, plus particulièrement du groupe social visé. Il existe des aspects dans la société canadienne qui reflètent une préoccupation pour le retour à l'humanitaire. Le changement de gouvernement canadien en 2015 ainsi que d'autres aspects sociaux (l'émergence d'un sentiment communautaire, une orientation politique plus libérale) ont créé un climat propice à la réception 25000. Ce climat a contribué à la création et au maintien de la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux, ancré dans leur parcours migratoire, facilitant sa diffusion au sein de ce groupe. Malgré que son émergence se soit bâtie progressivement et parallèlement avec le contexte sociopolitique, atteint son apogée début 2016, l'image du réfugié prend déjà déclin dans les médias canadiens et offre une moindre attention médiatique lorsque la venue de la première vague des 25000, ainsi que leur réinstallation s'achève fin février 2016.

Par notre étude, nous pouvons ajouter que les nombreuses plateformes du numérique (*Facebook, Google Search and Translation, etc.*) ont étendu les capacités, les libertés et les choix offerts pour la nouvelle population des réfugiés. Ces options numériques ont façonné nos représentations sur les réfugiés concernant leur agentivité et leur capacité à « être » sans les organisations qui les suivent à grands pas. Les messages médiatiques annoncés quotidiennement en abondance et sans filtrage ont propulsé le public et particulièrement les intervenants sociaux à revoir l'image qu'ils se faisaient naguère du réfugié démuné qui a mûri en un individu et dorénavant qui se définit en parallèle aux exigences communautaires et humanitaires. Les sections suivantes présenteront plus en profondeur les thèmes analysés de 731 articles issus des

deux journaux canadiens et leurs liens avec l'expérience de l'*effet miroir* des intervenants sociaux.

## 5.2 Redorer le blason du Canada humanitaire en gérant la crise des réfugiés

« Il était une fois le Canada...Mais qu'est donc devenu le Canada, nation avancée et progressiste, facteur de paix et de stabilité dans le monde ? » (*Le Devoir*, septembre 2015, Jean Chrétien).

« Canada's refugee system is among the most generous in the world » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Lee Berthiaume).

Hannah Arendt (1943, p.144) avait déjà mentionné, « nous autres les réfugiés, nous n'aimons pas que l'on nous traite de réfugiés...nous nous baptisons nouveaux arrivants ». Pratiquement un siècle plus tard, l'emploi systématique de « refugees » ou « réfugiés » dans les deux quotidiens renforce l'idée centrale de celui qui cherche un refuge sans être d'ici. L'utilisation du terme « réfugié » et des discours véhiculés autour de cette catégorie dérangeait autrefois et continue de froisser de nos jours. Cependant cette utilisation aura permis de « redorer le blason humanitaire du Canada » et de sa tradition humaniste d'aider « les plus vulnérables » par le biais de multiples activités et programmes dans la région d'Ottawa-Gatineau.

En effet, les élections canadiennes ont eu lieu en novembre 2015 dans un climat politique délicat, enclavé dans dix ans de conservatisme, d'un passage de pouvoirs entre une période *statu quo* et de *renaissance* humanitaire. Ainsi, ce renouveau humanitaire dépeint dans les médias a engendré des initiatives locales communautaires et impromptues, tendant à remplacer l'absence d'initiative gouvernementale. Shannon Gormley cite:

« Throughout the Syrian refugee crisis, when governments have stumbled, volunteers have charged ahead [...] But few impromptu refugee

initiatives are as professional and vast as one born in Ottawa: private sponsorship is unnecessarily daunting, but the Refugee Sponsorship Support Program has found 1,000 lawyers across Canada who want to make it easier by giving free legal advice. Private citizens often plug the gaps that the state leaves open » (*Ottawa Citizen*, décembre 2015).

Bien encore, cet enthousiasme humanitaire est manifesté par des idées, des conseils, voire des recommandations suggérées par les titres médiatiques eux-mêmes de comment et où aider les familles syriennes,

« A few things you can do to help the Syrian refugees coming to Ottawa [...]if you want to volunteer your time or expertise, have a spare room or other lodging, want to donate furniture, household items or clothes, can help with translation, would like to organize a fundraising event, or help out with a group that is sponsoring refugees, register with [refugee613.ca](http://refugee613.ca) and at the Catholic Centre for Immigrants at <http://cciottawa.ca/syrian-refugees/>. Both have forms online. » (*Ottawa Citizen*, décembre 2015, Jacquie Miller).

Les discours distillés dans les médias ont montré un spectacle sans précédent dans le choix judicieux des mots à teneur dramatique, des métaphores historiques, des comparaisons entre groupes de réfugiés, des chiffres et statistiques qui prouvent, et des histoires personnelles tragiques. Les intervenants sociaux ne sont pas immunisés de ce « spectacle » qui forge leur représentation sociale du réfugié dont les médias fournissent certainement leur plus grande source.

« Participant à la rédaction de la Charte des Nations Unies et de la Déclaration Universelle de droits de l'Homme, le Canada s'est construite une réputation internationale exceptionnelle [...] en 1957, Lester B. Pearson lui a valu le prix Nobel de la paix [...] » (Le

Devoir, septembre 2015, Jean Chrétien), sur un fond nostalgique d'un Canada vibrant et pacifique, Le Devoir nous renvoie l'image du mandat humanitaire d'un monde libre et civilisé, dont l'auteur de l'article, Jean Chrétien, ancien Premier ministre canadien (1993-2003), invite le pays à se souvenir de ses « belles » années humanitaires. Ses propos font resurgir une lueur d'espoir en cet automne 2015 qui se prépare à accueillir les réfugiés syriens, à revitaliser l'héritage humanitaire du Canada en se concentrant sur une immigration de compassion. En analysant les deux quotidiens, nous identifions une préoccupation majeure de protéger et galvaniser l'image du réfugié qui est fondée sur notre responsabilité collective humanitaire d'aider l'autre, mais également de l'attente en retour de sa bonne intégration.

Parallèlement, *Ottawa Citizen* montre plus de nostalgie et époussette les mémoires en retraçant la fin de la guerre du Viêt-Nam et les *Boat People*, un autre conflit bien controversé à son époque, mais qui ne recevra pas le terme de crise. Bien que les enjeux politiques aient été différents, le besoin de secourir et d'aider se fait sentir sur la scène internationale. En 1979, le Canada, sous l'impulsion de Marion Dewar, la mairesse d'Ottawa et son Premier Ministre Joe Clark, annonce le *projet 4000* de parrainage privé de réfugiés vietnamiens et suscite un geste humanitaire qui posera les jalons de la réputation salvatrice, « the city of Ottawa has a very strong track record of looking after the most vulnerable » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, David Reevly). Le Canada recevra plus de 60,000 réfugiés vietnamiens et d'autres groupes : hongrois, tchèques, irakiens, viendront s'y ajouter. Insister sur le fait que ce « biblical exodus » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Andrew Cohen) soit le plus important depuis la Deuxième Guerre mondiale, ôte la gravité d'autres mouvements migratoires qui ont été éclipsés par les médias.

Dans *Ottawa Citizen*, la référence nostalgique aux réfugiés vietnamiens revient sans cesse durant le mois de septembre 2015 qui semble annoncer « we've done it before, we can do it again. Canada has the expertise and capacity to do it again » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Peter Showler). Par ailleurs, l'auteur met l'accent sur « historical generosity » d'un pays, « in 1986, the Canadian people were awarded the Nansen Refugee Award by the United Nations for their extraordinary generosity in welcoming the Boat people. It is the only time the medal was given to an entire people» (*Ibid.*).

Ainsi, la photo suivante issue du journal *Le Devoir*, « Syriens réfugiés: le Canada n'a pas le droit à l'erreur », Isabelle Porter, novembre 2015, emphase une autre arrivée, moins médiatique, des *Boat People* dans les années 70 au Canada.

**Fig. 1 « Syriens réfugiés: le Canada n'a pas le droit à l'erreur », Isabelle Porter, novembre 2015**



Dans ce contexte, il est certainement difficile pour le peuple canadien de refuser et de se soustraire à une telle pression et responsabilité d'être le leader mondial de l'humanitaire. Pour le journaliste Terry Glavin (*Ottawa Citizen*, septembre 2015), la crise syrienne en Europe peut se traduire dans un contexte canadien à *Black September* en 1847, lorsque près de 100,000 réfugiés irlandais arrivèrent sur les rives du fleuve Saint-Laurent, dont certains noyés, morts de faim ou de maladie. Là encore l'image du réfugié, destitué, livré à lui-même ne vieillit pas. Il est intéressant de suivre l'évolution d'une image comme celle du réfugié enraciné dans le passé, dans les événements clés historiques, et qui continue sa diffusion à travers les époques, mais subit de faibles altérations et transformations. Le cœur de la représentation sociale du réfugié postule pour la vulnérabilité de l'autre qui vit loin et différemment de nous, ce que nous verrons dans une prochaine section.

On continue la nostalgie en se remémorant les années humanitaires, en sauvant des vies, les journaux amplifient les chiffres qui prouvent l'expérience humanitaire. En outre, les références historiques, *Ottawa Citizen* mentionne des récipients du prix Nobel, le Dalaï-lama et Mère Teresa. Ces icônes de paix et protecteurs des vulnérables ajoutent à la dimension humanitaire canadienne. L'utilisation des citations dans *Ottawa Citizen* « compassion is the radicalism of our time » (septembre 2015, Phil Jenkins) pousse le lecteur à redécouvrir son humanité, comme si elle avait été reléguée aux oubliis du passé.

Mais Terry Glavin interroge le lecteur et lui propose une réflexion sur l'origine de cette aide humanitaire :

« Maybe it's got something to do with our national inferiority complex, being one of the world's most decentralized democratic federations, a lightly populated, bilingual, multicultural constitutional

monarchy, and we're quietly strung out along the northern border of what was, until only very recently, the world's loudest military, economic and cultural powerhouse. Maybe it's partly because it wasn't until 1926 that Canadians even began to gradually assert their sovereignty in foreign policy, and we have remained more or less content to leave things to the experts, requiring only that they flatter us from time to time about how nice Canada is » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Terry Glavin).

Le quotidien anglophone rassure son lectorat et confirme à maintes reprises: « Canada has the expertise and the capacity to do it again [...] the historical generosity of the Canadian people [...] their extraordinary generosity in welcoming the boat people [...] » (*Ibid.*).

*Le Devoir* est moins criant à cet égard, même si le ton y semble plus radical, plus incisif à l'encontre de la politique en place, il souligne et insiste davantage sur les questions pratiques de cet accueil, de l'agir ensemble et des organismes d'accueil, notamment leurs ressources sous-utilisées pour accompagner les migrants. Le journal montre plus de sens pratique quant à la relocalisation des syriens : « il faut agir et faire plus », cette expression en toile de fond précède les questions d'intégration: qui seront sélectionnés, quand, combien, comment et où.

La crise humanitaire est partout et « rattrape la campagne électorale ». Il incombe au Canada de « faire quelque chose », car elle offre une opportunité pour le Canada d'être le *leader* sur la scène internationale « The whole world must end refugee crisis [...] Canada must step up and do more » (*Ottawa Citizen*, septembre 2015, Jennifer Campbell, Terry Glavin).

Dans ce contexte d'injonction permanente de faire quelque chose, les intervenants sociaux qui représentent une profession d'aide envers des populations vulnérables se sont sentis visés par ce mandat humanitaire. Investis d'une mission envers l'*autre*, la tâche peut paraître lourde à porter et façonne une représentation du réfugié qui vit « là-bas » dans « des conditions

exécrables, ce sont des gens réduits à rien » (*Le Devoir*, 2015, Isabelle Porter). Le Canada semble attendre une autre façon de faire de la politique fondée sur la compassion, « leaning toward a politics of compassion, this city and Canada should move toward a golden-rule ideology », en distillant des phrases fortes de campagne électorale « Canada has not lost its compassion » (*Ottawa Citizen*, 2015, Phil Jenkins).

La raison humanitaire est une raison de *compassion*. Retrouver ses repères humanitaires c'est aussi retourner à la solidarité, montrer de « l'empathie pour ces gens » et qui peut s'avérer difficile à saisir si nous restons enclavés dans notre quête de l'individualisme. Les personnes cherchent à donner un sens à tout événement de leur vie. Certains donnent leur temps, leur expertise, leur générosité, refusant de rester passifs face à la situation de crise martelée chaque jour dans les médias. Entre charité et compassion, le Canada a décidé de prendre les choses en main et d'ouvrir ses frontières, ses portes dans une tradition humaniste, un mouvement communautaire sans précédent. Ainsi Sarah R. Champagne (*Le Devoir*, novembre 2015) explique :

« De l'idée à la formation d'une page Facebook, le pas était simple et rapide. Des citoyens à l'origine de l'organisation de collectes ou de groupes de soutien à l'accueil des réfugiés sont maintenant tout simplement dépassés par l'ampleur de la réponse [...] J'essaie de ne pas perdre le fil, mais c'est complètement fou, j'ai créé un monstre en laine, dit celle qui a lancé l'initiative « 25000 tuques » pour inciter à tricoter pour les réfugiés [...] , Surtout, les personnes derrière ces mouvements spontanés redoutent le déluge de personnes et de dons [...]. Pour toutes ces personnes bien intentionnées, le geste dépasse le simple fait de tenter de répondre à un besoin matériel. Coopération Rosemont s'attache d'ailleurs plutôt à aider les réfugiés à « se coudre dans le tissu social. »

Devant une telle ampleur, non seulement l'individu se sent davantage sollicité pour une bonne cause, mais il le demande en voulant donner de soi et participer à ce mouvement communautaire.

Cette nouvelle politique humanitaire qui mêle la solidarité sociale et leur compassion au profit des démunis, montre de façon responsable qu'il existe un rapport inégalitaire entre ceux qui aident et ceux qui sont aidés. Car aider fait partie des « valeurs canadiennes » (*Le Devoir*, 2015, Hélène Buzzetti, Marie Vastel), mais dont aucun des deux journaux n'ont su nous donner une énumération ou un avant-goût afin de nous éclairer à « quoi » s'adonne le Canada humanitaire.

Toutefois, ironie du sort, la presse nous met en garde contre les médias et la mauvaise information,

« Comparaisons, métaphores et autres fleurs de rhétorique sont d'un usage courant dans le discours politico-journalistique...le problème que posent ces comparaisons, c'est qu'en voulant comparer l'incomparable, elles tronquent la réalité et contribuent à cultiver l'illusion d'une permanence là où il n'y a que changement. Comme chacun le sait, l'Histoire ne se répète pas; elle appartient, par définition, au domaine de l'inédit, et l'appréhension des phénomènes historiques relève par conséquent de la prudence et non pas d'évidences fondées sur les expériences antérieures ou sur une relecture idéologique de la réalité. » (*Le Devoir*, 2015, Patrick Moreau).

En outre, « redorer » le Canada humanitaire c'est aussi souligner l'importance de ses objectifs de politique d'immigration. Les articles consultés insistent sur le fait que les besoins actuels du Canada sont humanitaires et moins économiques. Le Canada dépend, selon les matériaux analysés, de l'influx des migrants pour sa croissance sociodémographique (CIC,

2017). Pour pallier à cette carence, la sélection des migrants économiques est rigoureuse. Pour d'autres raisons basées sur la compassion, le Canada recrute des réfugiés.

« We are them - They are us » (*Ottawa Citizen*, 2015, Shaamin Yogaretnam), l'*effet miroir* est un reflet individuel qui se transforme en une responsabilité collective. La tragédie humaine est universelle. Nous nous sentons investis d'une obligation morale d'agir envers les moins fortunés. Elle devient plus palpable si nous sommes « passés par là ». Objet de fascination d'admiration ou de mépris, entre les extrêmes, le rejet, l'aliénation ou l'idéalisation, nous sommes fascinés par l'*autre*, mais nous le rejetons aussi. Ou parfois nous changeons son altérité en fonction des contextes qui exigent des réajustements identitaires des accommodations pour assurer une meilleure adaptation aux autres. À la fois méprisé et adulé, l'*autre* apparaît exotique, lointain et en propose des représentations sensibles et complexes.

### **5.3 Intégrer c'est responsabiliser en « créant des ponts entre eux et nous »**

« Des Montréalais accueillent une famille syrienne le temps d'un repas, prétexte d'un échange qui se tisse entre eux. Entre une fournée de crêpes et une deuxième tournée de café, Chloé Meunier-Gingras (une participante au programme jumelage) prend le temps d'expliquer que le sirop d'érable vient de l'arbre emblématique canadien. » (*Le Devoir*, décembre 2015, Sarah R. Champagne).

« Pas moins de 1000 tuques ont été remises mardi à la Croix-Rouge québécoise dans le cadre de l'initiative citoyenne 25000 tuques, qui vise « à tenir au chaud » les réfugiés syriens accueillis par le Canada. Le mouvement, lancé par la Montréalaise Danielle Létourneau, a pris une telle ampleur que le Musée Mc-Cord a prêté des locaux aux nombreux tricoteurs de la province qui ont pris les aiguilles pour exprimer leur solidarité avec le peuple syrien. » (*Le Devoir*, décembre 2015).

« What as Canadians can we do? » (*Ottawa Citizen*, 2015, Terry Glavin) lance le journal à la société civile. Après avoir énoncé les « sentiments moraux » (Fassin, 2010) de compassion et d'empathie, comment peut-on manifester et montrer cette forme de générosité. Car après les belles intentions, « il faut passer à l'action » (*Le Devoir*, 2015, Françoise David). L'expertise d'aider et d'accueillir s'est matérialisée par le déploiement exceptionnel de ressources humaines et matérielles (distribution de jouets, de meubles, de vêtements, de services de traduction, etc.).

Alors même que la mobilisation des bénévoles, des parrains privés, des bases militaires et des professionnels de tout horizon ait surpris la population elle-même. « Are we doing enough? » (*Ottawa Citizen*, 2015, Terry Glavin), car *Le Devoir* nous le rappelle encore l'objectif est de porter « une attention particulière aux plus vulnérables » (*Le Devoir*, 2015, Hélène Buzzetti).

Tout d'abord ce sont des inquiétudes qui sont soulevées au niveau de la francisation des réfugiés syriens et l'apprentissage d'une langue officielle, « des profs s'inquiètent de la francisation [...] Avec les enfants qui arrivent de la Syrie, on prévoit un passage en classe d'accueil fort probablement parce qu'on sait qu'ils n'ont pas eu de services formels de scolarisation depuis longtemps, explique la directrice des services éducatifs à la Commission scolaire de la Capitale (CSC), Mireille Dion » (*Le Devoir*, décembre 2015, Isabelle Porter).

Cependant, Lisa-Marie Gervais (*Le Devoir*, 2016) rassure le lectorat francophone :

« Bien que les experts s'entendent pour dire qu'il faut sept ans pour bien maîtriser une langue, les élèves mettent à peine trois mois pour s'exprimer avec aisance. Et très vite, ils deviendront des poètes de la langue française, comme ce jeune élève qui s'était adressé à Mme Caron en lui demandant : « Madame, est-ce que la cloche a cloché ? » intégré la classe d'accueil de madame Evelyn, qui a ouvert début janvier. »

Cependant, les premières voix dissidentes se font entendre et on commence à lire quelques questionnements sur « l'arrivée massive en si peu de temps », « est-ce vraiment nécessaire que les 25000 arrivent dans les deux prochains mois? Est-ce si urgent? On ne pourrait pas étendre le programme un petit peu pour donner aux citoyens et groupes communautaires la chance de s'impliquer de plus en plus ? » (*Le Devoir*, 2015, Isabelle Porter).

Certains préparatifs sont jugés trop hâtifs pour certains. Ces commentaires se font sentir dans les deux quotidiens. On compare les groupes d'avant et les Syriens, et on s'inquiète des disparités : « [...] le ministère fédéral de l'Immigration est loin d'être au sommet de sa forme. Ces dernières années, il y a eu beaucoup de coupes au fédéral et je ne suis pas convaincue que le programme soit au maximum » (*Ibid.*). Parfois ce sont des réfugiés syriens eux-mêmes arrivés avant la première vague qui questionnent les actions du gouvernement.

« Les autres groupes de réfugiés s'interrogent sur leur sort, [...] je comprends que le gouvernement en prenne soin, mais il ne devrait pas oublier les autres Syriens qui ont fait des demandes d'immigration » (*Le Devoir*, décembre 2015, Sarah R. Champagne).

En outre, *Le Devoir* aura fait un parallèle intéressant avec un autre événement de la fin 2015, la Commission de vérité et réconciliation, « le Canada a aussi ses réfugiés intérieurs. Ce sont les autochtones, qui dans le pays le plus vertueux du monde sur le plan des droits de la personne, sont citoyens de seconde classe, un statut consacré par la Loi sur les Indiens » (Bernard Descôteaux, décembre 2015). Mise en parenthèse et supplantée par l'arrivée des Syriens, elle témoigne du climat sociopolitique avec lequel le public canadien a dû se confronter.

Car le Canada repose sur le principe du multiculturalisme où chaque groupe ethnique est considéré égal à un autre et ceci ne pourrait tolérer « un système canadien à deux vitesses » (*Le*

*Devoir*, 2016, Michelle McQuigge). La richesse et l'originalité du Canada proviennent de ce fondement législatif garantissant et protégeant la libre expression de toutes les communautés ethnoculturelles.

Certains organismes sont nerveux face au nombre des 25000, comme on les appelle dorénavant : « Des organismes sur le terrain plaidaient pour ralentir la cadence, histoire de soigner l'accueil » (*Le Devoir*, 2015, Josée Boileau). Pour rassurer, on fait appel aux exemples réussis du passé : « [...] le Canada avait déjà reçu d'un coup 40 000 hongrois fuyant leurs pays en 1956, sans oublier les 60 000 boat-people arrivés ici en un an, au tournant des années 80. Avec de la volonté, on peut agir dans l'ordre » (*Ibid.*). Les quotidiens soufflent un vent de panique devant ces chiffres importants dont le but est-il de rassurer ou d'affoler la population hôte. Cette insistance à mettre en valeur les chiffres donne une impression alarmiste d'invasion, d'influx étranger, voire même d'annihilation de sa culture. La capacité à gérer les 25000 se lit pratiquement comme une incapacité à les gérer ou un refus à les accueillir.

Ce qui a été observé dans les deux quotidiens c'est le soutien et le développement des réseaux communautaires, sociaux et religieux, des services et des programmes financés par la province ou le fédéral pour appuyer l'accueil aux Syriens. C'est « la réorganisation des individus en exil » (Dorai, 2011, p. 216). En tenant compte de la rupture des réseaux en Syrie, il y a un besoin profond, selon ces journalistes, de réévaluer et partir sur du nouveau.

Ensuite les inquiétudes se dirigent vers le domaine de la santé physique des syriens et de la gestion des services de santé au Québec. Marco Foriter (*Le Devoir*, décembre 2015) explique :

« L'arrivée massive de réfugiés syriens menace-t-elle l'accès aux soins de santé au Québec ? Pas du tout, répondent tous ceux qui connaissent

le réseau de santé — qui est pourtant à bout de souffle. L'arrivée de 7200 réfugiés syriens dans les 10 prochaines semaines fait croire à certains que le Québec — notamment le système de santé — est « débordé » par l'afflux de migrants. Ce n'est pas du tout le cas. On peut même dire que c'est « business as usual » pour la machine à accueillir les réfugiés. Le Québec et le Canada en ont vu d'autres, quand même ! Il est vrai qu'un million de Québécois cherchent désespérément un médecin de famille, selon les plus récentes estimations. Mais ceux qui craignent à mots couverts qu'on fasse un traitement de faveur aux réfugiés se trompent sur toute la ligne... Plus de 4000 interprètes ont aussi offert leurs services. Le but : détecter les maladies infectieuses comme la tuberculose, la rougeole ou la syphilis. Les réfugiés peuvent être admis au Canada même s'ils souffrent d'une maladie comme la tuberculose ou le sida, a expliqué Vito Vassallo, directeur des opérations à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. L'important est de les traiter pour protéger la santé publique, dit-il. »

Mais aussi, la problématique du PTSD a été soulevée, « Les patients auront aussi un suivi psychologique. Plusieurs n'avaient pas vu de médecin depuis quatre ans. Leur pays est dévasté par la guerre » (*Ibid.*, 2015), ou de façon plus alarmiste: « be prepared for refugees' PTSD » (*Ottawa Citizen*, 2015, Elizabeth Payne). Ce thème fait l'objet d'une interview avec un expert qui note,

«Between 10 and 15 percent of adults and 20 to 50 per cent of children suffer from post traumatic stress disorder. That is a huge burden of mental health problems, and I don't think we are sufficiently equipped yet to deal with that...as the wave of Syrian refugees begins to arrive next month » (*Ibid.*).

Di Tomasso (2010) remarque comment une pathologie est créée et dépolitisée alors qu'elle est née d'un contexte sociopolitique fort et abrasif. Depuis les années 90, la recherche

académique pointe les nombreux programmes et centres culturels qui ont implanté des approches dites culturelles mettant de côté le modèle médical. Cependant de nombreux professionnels sur le terrain s'interrogent sur l'emphase des problématiques des réfugiés et moins sur ceux présentant des ressources de résilience et de forces. En parallèle avec les entretiens, nous pouvons observer que bien que les intervenants sociaux soient conscients des problématiques entourant les troubles émotionnels chez les réfugiés, ils n'en parlent qu'en bémol car c'est avant tout la réinstallation pratique qui prévaut sur les débordements émotionnels. Les deux quotidiens n'y feront que très peu référence alors que la littérature académique présente une inflation d'articles dans ce sens (Kazour et coll., 2017; Hadfield et coll., 2017). Comme nous l'avons relevé lors des entretiens, les intervenants sociaux sont conscients de la situation émotionnelle des nouveaux arrivants. Cependant, les préoccupations principales de la réinstallation sont l'accès aux ressources du quotidien. Pour la plupart des Syriens, c'est la vie pratique qui est prioritaire et non leur état émotionnel. En parler reviendrait à nommer, à rendre visible le phénomène du stress dont on évite de faire surgir.

Également le thème de l'intégration au niveau de l'emploi fait appel à de nombreux questionnements et à la mobilisation patronale des employeurs. Pierre Saint-Arnaud (*Le Devoir*, décembre 2015) avance :

« On a une occasion extraordinaire d'offrir à des gens sur le plan humanitaire une nouvelle vie, mais en même temps comme employeurs, et, il ne faut pas être gênés de le dire, d'avoir accès à une main-d'œuvre. Et les deux, c'est gagnant-gagnant. C'est gagnant aussi pour la société », a affirmé le président du Conseil du patronat du Québec, Yves-Thomas Dorval. La ministre Weil, pour sa part, a profité de l'occasion pour souligner à quel point l'emploi vient déconstruire le mythe de l'immigrant sur l'aide

sociale. Pour tous nos immigrants, c'est sûr que pendant une période, certains vont avoir l'aide sociale, [...] mais les données nous montrent qu'ils ne retournent pas sur l'aide sociale. Dès qu'ils ont un emploi — et c'est ce qu'ils cherchent —, ils sont partis pour le succès, a fait valoir la ministre. La meilleure rétention, c'est l'emploi. Quand on a un emploi, ça aide l'intégration et ça aide au niveau financier, a-t-il dit. »

Par ailleurs, l'intégration requiert du temps et forcer le processus d'installation sur des personnes dont les médias accentuent la vulnérabilité est déroutant. Tout nouvel arrivant entame le long processus de l'acculturation (Berry, 2006) et le modèle nord-américain met l'accent sur la performance, le fort individualisme, la compétition et la production de soi pour prouver sa valeur dans une logique néolibérale. La presse mentionne que cette relocalisation doit être replacée dans son contexte néolibéral et voir « le bon rapport coût-efficacité » (*Le Devoir*, décembre 2015).

Arrivés sur les chapeaux de roues, les nouveaux arrivants syriens n'en font pas l'exception. Pris dans l'engrenage de la notion du temps, dès leur arrivée, la société hôte exige d'eux autant si ce n'est plus de ce qui est requis de nous-mêmes: trouver un logement adéquat, mettre les enfants à l'école, apprendre une des langues officielles, s'orienter dans la ville, réseauter, connaître ses points de repères, regarder et observer leur environnement tout en l'acceptant. Bref absorber le maximum d'informations et les intégrer dans un minimum de temps. L'intégration au Québec et les enjeux de la francisation sont des sujets épineux pour la province comme le retrace *Le Devoir* qui a interrogé plusieurs professionnels du travail social qui commentent : « il ne faut pas faire de la rétention des immigrants une obsession. Je trouve que l'on parle trop d'intégration. On parle déjà de cela et ils ne sont même pas arrivés! [...] il faut qu'on se donne du temps et des moyens pour accompagner ces personnes de façon individuelle » (Hélène Buzzetti, 2015). Une professeure d'université renchérit, « est-ce qu'il faut

nécessairement qu'ils restent ici toute leur vie? La population locale aussi, elle est mobile. Il ne faut pas demander aux réfugiés des choses qu'on n'attend pas des personnes locales » (Sarah R. Champagne, 2015). Cette notion de temps a aussi été exprimée dans les entrevues « leur laisser le temps de s'adapter à nous et nous à eux » (Sara, avril 2017). L'espace temporel est différent en Occident: « rush, rush ... we don't have time to think through » (Mouna, février 2017). Un projet migratoire et surtout une migration non planifiée nécessite d'emblée du temps pour penser et panser. Le temps tout comme la culture est créé par nous. La valeur attribuée au temps est culturelle : des notions telles que « être à l'heure » ne résonne pas dans certains milieux culturels, car les personnes ne s'identifient pas à ce sens donné. Elles vont rechercher davantage une notion fluide ouverte du temps. Le temps encore une fois n'est pas cette notion rigide d'injonction. C'est une ouverture au monde et à l'*autre*.

Imposer du baume de *Galaad* sur les plaies semble rassurer nos peurs et donne une perception de contrôler les émotions. La vitesse de notre société est focalisée sur le soi qui laisse peu ou pas du tout de place à accueillir l'autre et son rythme de vie. La fragmentation des services sociaux pose une précarité pour des arrivants ayant besoin de stabilité et d'ancrage. Par exemple, *Le Devoir* pose le problème concret du logement social, « les immigrants récents sont aussi plus à risque d'habiter dans un logement insalubre ou trop dispendieux, lit-on dans ce rapport. Si près de 10 % des ménages locataires consacrent plus de 80 % de leur revenu au loyer, cette proportion dépasse les 18 % chez les ménages d'arrivée récente au pays » (Isabelle Monast-Landriault et André Trépanier, décembre 2015).

Le souci de préserver le tissu communautaire existant et d'accueillir la nouveauté, combiner les besoins de deux sociétés en une, se présente déjà comme un défi en reconnaissant leurs différences de besoins et de priorités. Un dernier sous-thème est la responsabilisation des

réfugiés et attente de gratitude versus dépendance des services. Dès lors, l'intégration bidirectionnelle requiert aussi la responsabilisation exigée des nouveaux arrivants, « il faut qu'ils s'intègrent et apprennent le français le plus vite possible » (Boris, avril 2017) semble se mettre en porte-à-faux avec ce que l'on avait promis en solidarité et compassion. La nouvelle forme d'intégration est l'exigence de responsabilisation de la part du nouvel arrivant. La gratitude se montre par le don de soi afin de contribuer à la société d'accueil.

Toutefois, le dispositif encadrant les réfugiés soulève la question de la dépendance des services procurés dans les camps et l'aide apportée aux réfugiés. La prise en charge est lourde du début à la fin du processus de la réinstallation ce qui met les individus dans des situations délicates vis-à-vis d'attente de ces services. Ce support technique primordial dans une situation d'urgence et en temps de conflit s'impose et va de soi. Ce qui est déroutant est la dépendance qui s'installe et la répétition de ces mêmes services qu'ils exigent dans les différentes structures au sein desquelles ils se retrouvent. La reproduction de ces structures d'accueil et de services peut les amener à attendre et à recevoir les mêmes services et bénéfices. Nous les rendons dépendants de nos services et programmes :

« Numéros, manteaux et peluches [...] En plus des représentants des services d'immigration, des services sociaux et de la santé, étaient également présents pour accueillir les réfugiés une équipe médicale prête à apporter un soutien psychosocial et médical, des interprètes, ainsi que des bénévoles de la Croix-Rouge canadienne [...] Souvent, les réfugiés auront croisé la Croix-Rouge à plusieurs étapes de leur parcours, en zone de guerre ou dans les camps de réfugiés. La présence de la Croix-Rouge ici à leur arrivée est donc importante en raison du symbole humanitaire et de sécurité qu'elle représente [...] Nos bénévoles étaient là pour accueillir les réfugiés et les informer des différents services offerts. Ils ont aussi distribué de la

nourriture, des couvertures des couches, des biberons, du lait maternisé, des trousseaux d'hygiène personnelle, voire des peluches aux enfants. Nous avons également mis à la disposition des nouveaux arrivants des services de communication (téléphone, connexion Internet et texto) afin de leur permettre d'informer leurs proches restés au Moyen-Orient qu'ils étaient arrivés à bon port. » (*Le Devoir*, décembre 2015, Pauline Gravel).

Pour les médias, il semble incohérent et inacceptable d'accueillir le nouvel arrivant avec sa souffrance sur le sol canadien. Il est plus facile d'accepter la souffrance en dehors de ses frontières, car elle est perçue comme lointaine, étrangère à notre vie. Par contre, lorsqu'elle aborde notre sol, il devient impératif de la circonscrire avec nos services communautaires et de santé. La souffrance de l'*autre* nous rend mal à l'aise, car elle renvoie notre propre faiblesse.

Il semblerait que l'échec d'une société à assumer et à pourvoir des conditions sociales et structurelles pour alléger la souffrance et la détresse de ses membres, nouveaux et actuels, constituerait une défaillance sociale. Les intervenants sociaux en seraient les dépositaires et les garants, mais aussi les bouc-émissaires.

Comme déjà discuté précédemment, le travail des intervenants et leur dévouement aux premières heures, semaines, et mois ont rarement été mis en éclairage par les médias qui se suffisaient à répandre les coulisses des services vus par les lunettes hiérarchiques ou des experts, mais n'ont pas donné la parole « aux gens du terrain ». Ce sont surtout les propos des représentants officiels du gouvernement et des directeurs des organisations qui ont été suscités pour l'élaboration des articles sur les réfugiés syriens. Les deux quotidiens ont oscillé entre d'une part montrer le grand déploiement logistique et d'autre part la narration humanitaire, mais ont à peine effleuré les histoires individuelles de ces nouveaux arrivants et encore moins les témoignages des intervenants. Le secteur public a été privilégié dans le déballage médiatique. Le

silence des acteurs du secteur privé nous interroge sur les motivations des médias et ce qu'ils espèrent obtenir dans leur orientation journalistique.

Les organismes communautaires font face à de nombreux obstacles issus de la gestion publique: coupures budgétaires, changement mandataire, augmentation des accompagnements par des professionnels souvent oscillant entre leur cheminement identitaire et représentations, leurs revendications de leurs différences. L'accompagnement est avant tout une interaction entre l'accompagnant et l'accompagné. Il est regrettable que les deux quotidiens n'aient point fait mention sur le travail social fourni par les intervenants sociaux durant ces situations de crise et de relocalisation durant lesquelles ils sont les premiers acteurs à gérer les implications. Enclavé dans l'évolution de sa profession de service social, remis en cause dans ses pratiques professionnelles, l'intervenant doit apprendre à tout manier ainsi qu'à se parer des défis. Sous la pression des bailleurs de fond, de nombreux organismes pensent faire du service social en offrant une palette de services et d'activités qui les maintiennent en vie. Ayant des espoirs de rendements financiers, ils ont tendance à s'aliéner avec ceux qui oppriment, mais sont voués à une profession de « sur place » ou « d'inaction ». Les centres communautaires auprès des migrants ont su conserver le tissu social qui fait de la relation d'aide le cœur de la profession. L'intervenant social est très sollicité et beaucoup lui est demandé.

Par ailleurs, les initiatives de la société civile ne cessent de fleurir dans la région et les entretiens individuels ainsi que les deux journaux ont fait écho de cet extraordinaire « outpouring of our civil society » (*Ottawa Citizen*, Terry Glavin, 2015). Mais aussi dans *Le Devoir* qui indique :

« Les réfugiés syriens auront droit à une brève fenêtre sur la culture d'ici. Des musées, théâtres, salles de spectacle ou festivals offriront l'accès gratuit à leurs activités grâce à un fonds de 200 000 \$ [...] l'initiative est vue comme complémentaire à la stratégie d'accueil par le pouvoir de rassemblement des arts, a souligné Simon Brault, directeur et chef de la direction du CAC. Refuge ou source d'inspiration, selon lui, les arts sont aussi une manière de rencontrer d'autres personnes, de se redonner un réseau » (Sarah R. Champagne, décembre 2015).

Cependant cette solidarité ne doit pas se substituer au rôle des institutions qui relèguent toute la responsabilité aux membres de la communauté ou la *Cité*. Par exemple, intégrer par le parrainage est un moyen intégrateur de créer des ponts entre deux groupes qui n'auraient éventuellement pas interagit autrement. La mise en relation peut se présenter comme un projet de famille d'*ici* et de *là-bas*. En même temps, le parrainage privé est une procédure complexe dénoncé par les parrains eux-mêmes qui demandent une restructuration des délais et des restrictions, « cette disparité peut nuire aux réfugiés venant d'autres pays » (*Le Devoir*, 2015, Michelle McQuigge). Malgré la phase *honeymoon* (*Le Devoir*, 2015, Elizabeth Payne), le retour à la réalité est dur pour certains réfugiés, surtout ceux parrainés par voie gouvernementale, car leurs réseaux sont beaucoup plus restreints, c'est une reconstruction de soi, un nouveau départ. Les réseaux sont les portes de secours de la voie de l'intégration pour les nouveaux arrivants.

De plus, une autre initiative civile louée dans les deux journaux est l'intégration par le jumelage. Bien que les critères de recrutement des deux côtés nécessitent d'être associé dans un groupe de jumelage, cette démarche requiert des critères stricts: la volonté de donner et de recevoir, un instrument dans les mains des organisations, une aide à l'intégration, une disponibilité mais surtout une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès des personnes vulnérables.

Le dispositif de solidarité implanté par les groupes associatifs et communautaires de la région d'Ottawa donne sujet à réflexion sur ses objectifs envers les nouveaux Syriens. Notre bienveillance et notre générosité sont sans aucun doute louable. Les deux quotidiens soulignent l'enthousiasme post-élection de la société hôte à enfin montrer sur un plan international les compétences humanitaires d'un pays qui ne se reconnaissait plus dans une politique précédente. Pris dans la spirale d'aider son prochain, rares sont les moments où l'on se permet de questionner les programmes proposés à accueillir et à prendre en charge leur relocation.

Par ailleurs, il est souvent difficile et délicat d'exercer un esprit critique envers des situations de vulnérabilité sans la peur de tomber soit dans le trop ou le pas assez. Cependant c'est peut-être dans ces situations-là qu'il faut redoubler de vigilance et d'introspection pour voir au-delà des bonnes intentions. Les deux quotidiens nous auront déçus à ce niveau-là en ne répondant qu'à un seul agenda : celui des bienfaiteurs au détriment des « vulnérables ».

Le don de soi à la société civile en qualité de bénévole, de parrain privé et d'intervenant social demande aussi un retour au récipiendaire. L'idée est « parce que j'ai reçu, je dois en retour donner quelque chose et contribuer à la société ». Le don peut se mesurer en temps, dons matériels, services d'interprétation et de traduction, compétences culturelles en retour de ce que la personne a préalablement reçu pour clôturer la relation asymétrique de dépendance vis-à-vis du donateur. Une approche de la compassion transformée en une attente de quelque chose, en retour de l'autre, on ouvre les portes mais on les renferme vite sur nos attentes individualistes.

L'intégration va au-delà de la participation à quelques activités, elle nécessite de vouloir exposer sa vulnérabilité au grand jour. L'*effet miroir* atteint son apogée en permettant aux intervenants sociaux de devenir témoins de la vulnérabilité de leurs usagers réfugiés.

#### 5.4 « Le pouvoir » de la vulnérabilité

« Nous ne sommes pas des réfugiés économiques, c'est la sécurité que nous cherchons. » (*Le Devoir*, Sarah R. Champagne, décembre 2015).

« Refugees, who are among the world's most vulnerable people » (*Ottawa Citizen*, Lee Bethiaume, décembre 2015).

Les deux quotidiens s'entendent sur la condition vulnérable des réfugiés. « The first world has to find a political solution » (*Ottawa Citizen*, 2015, Jennifer Campbell) à cette condition note un représentant officiel pour endiguer ce phénomène qui accapare la sphère médiatique et politique de l'année 2015. À l'automne 2015, les médias se déchainent et nous donnent l'impression que le monde entier découvre la Syrie pour la première fois, comme si rien avant n'avait valu l'importance et l'utilité d'être montré, vu, et commenté.

Puis soudainement, le 3 septembre 2015 et les semaines qui suivirent, la presse nous fait revenir à la vulnérabilité comme si elle devait obligatoirement être associée au réfugié, celle dont nous sommes plus familiarisés. On retrouve donc encore une fois une image et des propos dramatiques accentuant la négativité, le désespoir et le besoin d'être secouru par ceux qui sont en position politique, financière et militaire de le faire.

En effet, le 3 septembre 2015 et pendant des mois, les deux quotidiens propulsent la nouvelle image d'un réfugié qui est dorénavant l'image d'un enfant « le petit bambin en chandail rouge », « ce tout-petit en chandail rouge et shorts bleus », « le petit syrien », « the little boy Alyan Kurdi » et de son instrumentalisation durant les élections. Le choix des mots de cet enfant insiste sur son jeune âge, les couleurs de ses vêtements et la position de son corps retrouvé sur la plage turque. Ces détails en apparence anodins orientent le lectorat vers une mise en œuvre visuelle de la crise syrienne et un appel à la solidarité internationale. La compassion se construit

grâce aux émotions et aux sentiments évoqués à travers l'expérience tragique d'un enfant. Cet événement est discuté des deux côtés de la rivière d'Ottawa mais aussi dans les entrevues individuelles des intervenants sociaux. Par ailleurs, la photo iconique n'aura pas eu un équivalent et un tel impact sur les consciences collectives, mise à part des images d'autres enfants (l'enfant vietnamienne Kim Phuc photographiée en pleurs en 1979 dont *Ottawa Citizen* en fera souvent le parallèle).

L'image suivante est celle de l'enfant Alyan Kurdi, issue de l'article « le petit homme et la mer », (*Le Devoir*, décembre 2015, Fabien Deglise), et pour lequel le lectorat est invité à se souvenir que, « l'image d'un bambin syrien mort noyé en tentant de fuir le conflit avec sa famille a non seulement secoué la planète, mais elle est venue bouleverser la campagne électorale fédérale », (*Le Devoir*, septembre 2015, Marie Vastel).

**Fig. 2 « Le petit homme et la mer », *Le Devoir*, décembre 2015, Fabien Deglise**



Le discours sur la vulnérabilité est problématique, car il se cantonne à ne reproduire et à ne montrer que les faiblesses du parcours migratoire. C'est montrer davantage les failles et les échecs de l'individu que les carences sociales d'un système à l'origine de cette vulnérabilité. Bozdag et Smets (2017) concluent que l'image d'Alyan Kurdi n'a pas provoqué un changement dans les discours et la représentation du réfugié, mais a permis d'apporter un nouveau symbole incorporé dans la construction de la catégorie du réfugié. Selon Chouliaraki et Zaborowski (2017), cette image a accru l'intérêt pour les réfugiés et les portraits personnalisés des récits de vie de réfugiés dans les médias. Comparativement à d'autres images d'enfants qui n'auront pas été aussi « célèbres », cette photo et les récits dans les journaux auront permis la mobilisation globale.

Le qualificatif « vulnérable » ou « vulnérables » a été l'étiquette de choix pour se représenter les réfugiés syriens. Nous les imaginons « en danger », « ayant besoin d'aide », « victimes », parfois faisant l'objet de débats sur les coûts socio-économiques pour la société hôte. Mais nous admettons toutefois que la vulnérabilité est un « atout », « ce sera les vulnérables qui soulèvent le moins de questions en matière de sécurité, et des gens qui ont les meilleures chances d'avoir une intégration réussie » (*Le Devoir*, 2015, Sarah R. Champagne). L'objectif des médias est orienté vers une humanisation ou une déshumanisation des individus. Des auteurs s'interrogent sur l'éthique de la visibilité des autres vulnérables. Quand notre propre compréhension d'un événement ou phénomène social ne se résume qu'aux dires des médias, nous sommes prisonniers de nos images réductrices et stéréotypées. Surtout si ces images sont véhiculées répétitivement.

L'instrumentalisation de cette tragédie du 3 septembre 2015 à des fins politiques et humanitaires a complètement fait basculer les politiques d'accueil occidentales et la diffusion des discours sociaux. Cet événement a aussi fait renversé la nouvelle image qui nous étaient quotidiennement médiatisés : la Deuxième Guerre mondiale nous apportait l'image d'un réfugié fuyant le régime nazi, les années 80-90, des réfugiées femmes avec leurs enfants sous-alimentés, en 2010-2015, ce sont des jeunes hommes à l'allure déterminée et résiliente, cellulaires en main. Ces derniers déconcertent l'image « traditionnelle » que nous avons du réfugié.

L'image suivante est celle montrant des réfugiés dans les camps, issue dans *Le Devoir*, novembre 2015, Sarah R. Champagne, « Des milliers de réfugiés syriens peuplent les camps de Turquie et du Liban ».

**Fig. 3 « Des milliers de réfugiés syriens peuplent les camps de Turquie et du Liban », *Le Devoir*, novembre 2015, Sarah R. Champagne**



Ils sont dorénavant maîtres de leur situation et en charge de leur devenir. Cette prise en charge individuelle contraste avec celle des machines bureaucratiques internationales qui agissent sur les individus et les privent de leurs droits d’agir en leur nom. Le cellulaire représente la résistance, malgré les difficultés, la pire des choses qui puisse arriver, ces jeunes hommes semblent nous crier « on survit, on est encore là ». Les images instantanées montrent l’évidence de cette survie et résistance. Pour eux, le fait de vivre même est une forme de résistance. Montrer et s’affirmer de son autonomie face à la bureaucratie des organisations humanitaires internationales, c’est une sorte de pied-de-nez en retournant l’image de cette catégorie sur-utilisée normative et performative, et dévoilant son humanité et sa dignité.

L'autre aspect de la vulnérabilité est de la brandir comme un étendard de vraie souffrance de trauma qui donnerait lieu à une pathologie : « être traumatisé » et « avoir besoin d'un accompagnement psychologique ». Être vulnérable c'est étaler son égalité, sa ressemblance à l'autre. Frankl (1959, 1985) et Brown (2013) appuient que la vulnérabilité va de pair avec la résilience, elles ne s'opposent pas, mais se combinent. Car en fait la vulnérabilité nous met mal à l'aise. La vulnérabilité de l'*autre* nous fragilise et comme par cet *effet miroir* nous la rejetons, car elle dévoile la nôtre. En fait, la vulnérabilité est une autre façon de l'exorciser pour soi et les autres.

Cette croyance en la vulnérabilité des réfugiés se basant sur des références compassionnelles est omniprésente dans les journaux. Cette représentation de la vulnérabilité du réfugié questionne une volonté d'imposer l'aide aux nouveaux arrivants comme une condition *sine qua none* de la déchéance de leur capacité de survie. En se les représentant « vulnérables », on soustrait leur savoir-faire et octroi leurs compétences expertes de s'en sortir. Peut-être, serait-il plus judicieux de valoriser leurs compétences et de combiner les manques avec ce que nous pouvons offrir comme outils d'intégration. Traverser mers et terres devrait fournir la preuve indicible de la résilience humaine et être honoré par ses pairs comme un atout d'intégration et non de le considérer comme un détail de parcours.

Par ailleurs, les journaux présentent les Syriens comme reconnaissants d'avoir été pris *ici* alors que le monde entier hésitait à les recevoir, « there are feelings of deep gratitude for having been welcomed into Canada » (*Ottawa Citizen*, 2015, Terry Galvin). Le Canada a fait preuve de générosité, de bienveillance et de compassion. Les deux journaux offrent une vision de cette relocalisation : celle de l'action humanitaire en pleine émergence, mais ne décrit pas assez celle de

l'instrumentalisation politique de l'accueil des réfugiés syriens. Souvent nous voyons les mêmes choses, mais nous ne les regardons pas de la même manière.

En outre, l'essor des ressources numériques a provoqué la réduction des mots par la domination des images. Cependant nous notons la force persuasive combinée des modes communicationnels écrits et visuels. Selon Ross et Lester (2011), les images véhiculées dans les médias ont pour objet de choquer, de déstabiliser et de sensibiliser une audience plus prête à accepter le visuel comme seule vérité. Ce que l'on retient d'Alyan Kurdi est la couleur rouge de son t-shirt et le visage enterré dans le sable, le paroxysme de la vulnérabilité.

Les entretiens avec les intervenants ont dévoilé une représentation sociale du réfugié figée dans le passé, celle issue de la Deuxième Guerre mondiale dont les deux quotidiens et surtout *Ottawa Citizen* ont abondamment référencé dans leurs articles du jour. Mais elle reste nourrie par les média analysés et visuels contemporains qui eux-mêmes dérivent des représentations de leurs journalistes. Ce va-et-vient entre plusieurs niveaux représentationnels contribue à la construction de la représentation du réfugié qui a évolué en parallèle aux crises présentées dans la presse, mais dont le noyau a maintenu l'image d'une personne vulnérable, en proie à une aide humanitaire.

Mais ajouté à cela le poids des mots, des métaphores, des références historiques et des chiffres, la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux s'est reconstruite le temps d'une élection nationale et de la relocalisation de 25000 nouveaux arrivants. L'image iconique d'Alyan Kurdi est le point de mire de ce changement. L'ancrage sociologique médiatique a fortement joué dans la balance plus que l'ancrage individuel migratoire des intervenants. L'ancrage est le point de référence ce qui nous permet de nous positionner et fixer

une idée qui n'est jamais sûre de rester, car assujettie aux variations environnementales. Car le groupe des intervenants n'est pas homogène, il importe de tenir compte des nuances individuelles.

Faire de l'humanitaire semble être dans la généalogie du Canada, son point fort, une de ses valeurs qu'il aime briguer sur la scène internationale, surtout pour un pays qui se cherche et peine à se trouver. Toutefois, *Le Devoir* (Christian Rioux, 2015) peut émaner des propos assez francs sur la compassion vue sous le prisme de la charité :

« Il fut une époque, dans les années 1950, où les écoliers québécois (on disait alors canadiens-français) étaient encouragés à économiser pour acheter la photo d'un petit Asiatique. En déboursant 25 cents, ils contribuaient ainsi aux œuvres missionnaires [...] Dans 50 ans, les historiens parleront-ils de cette époque où, à la veille de Noël, des hommes politiques canadiens s'achetaient des petits Syriens ? Il ne s'agit pas de mépriser ce qu'il y a de noble dans la charité. La charité du peuple, en particulier, est digne chaque fois qu'elle ne sombre pas dans cet exhibitionnisme de nantis et de notables repus qui fait aujourd'hui la une de nos journaux. Quant aux pays, l'accueil des réfugiés est pour eux un devoir inscrit dans des traités internationaux. Il n'a pas à se transformer en concours de popularité comme c'est le cas ces jours-ci au Québec. Comme si, pour les Québécois, cette générosité était devenue une occasion de s'oublier eux-mêmes. Comme si l'amour de l'Autre était une façon de compenser la haine de soi. Pour un peuple à qui l'on martèle à cœur de semaine qu'il n'existe pas et que son histoire n'est qu'une somme d'ignominies, cette crise des réfugiés est une occasion de plus de se noyer dans l'Autre. »

## Conclusion du chapitre

Nous pouvons avancer de l'analyse de nos données que la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux soit fortement ancrée dans leur expérience migratoire et dans les messages médiatiques. Connaître la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux au Canada est primordiale à la fois pour les institutions en charge des programmes et services achalandés aux nouveaux migrants, mais plus particulièrement aux professionnels qui les accompagnent directement dans leurs expériences migratoires. Les intervenants, tout comme le public en général, absorbent au quotidien des échos médiatiques qui chamboulent leur vision du monde.

En effet, nous avons vu que l'*effet miroir* pour les intervenants face aux usagers est omniprésent et qu'il bouleverse la donne en termes de relations et de pratiques imposées ou exercées. Ainsi, nous avons accueilli une image plus résiliente et tournée vers l'agentivité des réfugiés qui cherchent par eux-mêmes des moyens et stratégies pour se sortir de l'impasse dans laquelle ils se sont retrouvés par des circonstances extérieures.

Malgré les disponibilités et les choix offerts par les numériques pour accélérer l'émancipation des réfugiés vis-à-vis des organisations accompagnantes et qui assurent leur bien-être, la « vieille » image de la vulnérabilité ne s'est pas effacée des esprits. Bien au contraire, non seulement elle sévit encore au sein du public, mais de façon plus problématique elle règne à l'intérieur d'organisations communautaires qui semblent vouloir maintenir cette image. Par voie de ricochet, les intervenants sociaux empruntent et véhiculent cette représentation, eux qui continuent à porter l'identité du migrant.

Le tapage médiatique qui a découlé de l'arrivée des Syriens en novembre 2015 n'a malheureusement pas permis de faire une réflexion critique de cette catégorie. Les médias se sont contentés d'énoncer et de comptabiliser quotidiennement leur nombre et les naufrages mortels, le tout accompagné d'images perturbantes, mais n'ont pas su nommer ou définir les parcours ou les expériences derrière leurs mots qui influencent notre vision de ce qui entoure. Les termes utilisés sont trop souvent dans les médias écrits en ligne ceux qui semblent plus accessibles au public de nos jours, globalise les catégories et n'en disent pas suffisamment sur les personnes et les situations qui se trouvent derrière les qualificatifs utilisés. En effet, les médias utilisent de façon interchangeable « migrant » et « réfugié » : le migrant a un caractère économique, celui qui vient chercher ou offrir une expérience professionnelle; le « réfugié » reste celui qui fuit un endroit, une victime d'un contexte instable et non sécuritaire et qui a besoin d'aide, par conséquent rien à offrir mais plus à demander. L'usage du terme « réfugié » et sa préférence au « migrant » s'est étendu pour les personnes syriennes arrivées depuis 2015. Ces qualificatifs « de crise humanitaire », « arrivée massive » ou « déploiement exceptionnel de services sociaux » influencent sur nos perceptions, nos images et nos représentations. Car cette catégorisation simplifie à outrance des problématiques spécifiques et met en place une hiérarchisation entre les personnes nouvelles arrivantes.

Les messages médiatiques se situent entre deux images dépeintes : celle de la « vieille » image du réfugié vulnérable dans les camps et dépendant des services sociaux et de santé des organisations internationales et celle de la « résilience » plus récente et révélatrice d'un changement de représentation sociale. Cependant, ce passage bureaucratique pour les réfugiés d'organisations d'aide humanitaire à échelle internationale, nationale puis locale suscite un questionnement: rendons-nous les réfugiés dépendants de nos services communautaires? Notre

système bureaucratique et normatif de prise en charge des nouveaux, en particuliers des réfugiés, nuit-il à la mise en relief de leur résilience et compétences personnelles de faire partie de la société hôte, ce qui pourrait sur le long terme embellir et fortifier le discours sur la vulnérabilité?

Les discours sur cette dernière empêchent de faire jaillir les forces individuelles et collectives de chacun et se confinent à montrer les failles et les cassures résultant des expériences migratoires issus de la migration forcée. Cependant, les réfugiés syriens ont montré une autre façon d'être un réfugié en revendiquant leur autonomie non pas vis-à-vis des services communautaires, mais de l'utilisation de ceux-ci : en choisissant quels, comment et quand les utiliser pour leur propre bien-être et intégration au Canada. Tout en laissant une marge de manœuvre aux intervenants sociaux et aux centres communautaires, les réfugiés syriens ont aussi montré une responsabilisation dans le choix de l'utilisation des services communautaires.

En imposant nos services communautaires, ne nous les rendons pas non seulement dépendants d'un cycle d'offre et de demande, mais aussi plus démunis dans leurs capacités à se reconstruire, ce qui contribue à prolonger leur vulnérabilité? Un autre questionnement surgit : est-ce que la vulnérabilité des autres est insupportable à témoigner et à gérer? Ce qui en résulterait trop fréquemment à la contourner en imposant des services nombreux et fragmentés, mais malheureusement non-adaptés à des valeurs non nécessairement en accord avec les codes culturels des usagers. Les programmes offerts durant cette période festive et productive sont de tous bords : acquérir des techniques et compétences culturelles, découvrir une panoplie de services sociaux et de santé et joindre des ateliers d'intégration locale.

Aussi, un autre constat final issu de ces analyses est la représentativité professionnelle à l'intérieur de ces organismes communautaires multiculturels avec des valeurs collectivistes, dont

il surgit des groupes culturels prédominant plus que les autres et représentant les usagers (ex. des Syriens sont accompagnés par des personnes du Moyen-Orient ou de l’Afrique du Nord). Par ailleurs, cette représentativité a été observée au niveau des parrains privés ou « jumeaux », des Canadiens non issus d’une récente immigration et qui donnent de leur temps pour un accompagnement, bien souvent des retraités en contraste avec des bénévoles et les intervenants sociaux issus de la migration récente. Nous voyons ainsi qu’il existe des territoires réservés et exclusifs à des groupes aux identités sociales bien marquées. Cependant, la compassion et l’empathie sont des valeurs humaines universelles dont il est difficile à mesurer ou à comparer.

Cette analyse nous a tout d’abord amené vers comment les deux journaux se sont représentés la catégorie du réfugié et quels thèmes étaient associés à cette dernière. Mais encore, cette analyse nous a offert une compréhension et interprétation de la représentation sociale du réfugié en permettant de saisir à quel point les intervenants sociaux exercent et accompagnent en tension entre accueillir et réguler les attentes des usagers aux trajectoires non aisées, ce dans un contexte de gestion quotidienne du provisoire, qui va à l’encontre de leur mission de transformer le provisoire en permanent. Tout en sachant que l’éclipse dans les deux journaux de la mention des intervenants sociaux et de leur contribution professionnelle, ceux qui ont consacré des heures et des journées entières à la réinstallation des Syriens est problématique. Ce manque de reconnaissance dans les messages médiatiques des *premiers visages et des premières mains* qui ont soutenu les nouveaux arrivants syriens renforce l’idée de cette profession souvent à la quête de sa légitimité, aux ressources limitées et plus prône à la fatigue compassionnelle.

L’accompagnement social auprès des populations migrantes produit souvent des débats complexes et délicats quant à leur intégration. L’intervention sociale avec les réfugiés se heurte à toutes sortes d’interrogations, mais aussi de paradoxes. Tirillés entre leur identité sociale et leur

rôle de représentants et défenseurs des normes sociales, les intervenants sociaux se sentent en effet parfois démunis pour bien appréhender au quotidien les difficultés de leurs usagers enclavées dans des problématiques plus macrosociologiques où se mêlent ambiguïtés et paradoxes des politiques nationales d'immigration et enjeux nationaux. C'est le croisement de l'ancrage migratoire et sociologique des intervenants sociaux qui construit leur représentation sociale du réfugié.

Le chapitre suivant présente une analyse théorique de nos données (entretiens individuels, activités participatives et médias) en présentant et ciblant le double aspect de la représentation sociale du réfugié : vulnérabilité et résilience. De la vulnérabilité à l'influence des médias, nous retraçons les dimensions saillantes de la représentation sociale et nous suggérons des points de référence théoriques tout en mettant sur table les forces et les faiblesses de cette étude.

## CHAPITRE 6 — DISCUSSIONS

### ENTRE LE REFLET DE LA VULNÉRABILITÉ DE L'AUTRE ET LES INJONCTIONS DE SON INTÉGRATION – LA REPRÉSENTATION SOCIALE DU RÉFUGIÉ

Ce dernier chapitre met en dialogue quelques auteurs de notre champ de recherche en vue d'entamer une réflexion théorique sur la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux en prenant en considération les contextes sociohistoriques canadiens, l'appartenance des intervenants sociaux à des identités sociales enchevêtrées dans des vécus migratoires, mais aussi les messages médiatiques reflétés dans la société. En outre, ce chapitre présente la représentation sociale du réfugié comme étant un couplage entre la vulnérabilité des réfugiés dominant les discours des intervenants sociaux, mais aussi leur résilience émergeant comme un aspect nouveau et contemporain de cette représentation.

#### **6.1 Préambule : la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux?**

Cette étude nous aura permis d'observer comment des « contextes sociopolitiques » de 2015-2016 ont façonné une nouvelle représentation sociale du réfugié liée au monde numérique, de l'individu « branché », superposée sur celle du passé, celle de l'individu fragile à la recherche de son refuge. Cette représentation sociale offre une coexistence représentationnelle double, qui s'est ancrée et ajoutée à notre thésaurus de connaissance continuant ainsi de former notre pensée sociale.

D'une part, nous avons l'image de la vulnérabilité omniprésente d'un réfugié qui a besoin d'être aidé et accompagné dans son processus de réinstallation. Cet accompagnement social performé par les intervenants sociaux se traduit par une offre de services et de programmes d'intégration linguistiques, de jumelages, et d'autres activités culturelles pour mieux connaître son environnement (Paul, 2004). L'intervenant social devient temporairement un accompagnant

qui aide le réfugié à passer d'une étape administrative à l'autre, le temps d'une vulnérabilité reconnue par les pouvoirs institutionnels. Il semblerait que cet accompagnement ou prise en charge depuis le début de la réinstallation a dû mal à laisser entrevoir une autonomie des réfugiés de la part des organisations et intervenants sociaux qui les suivent. Comme si sans cet accompagnement social, ils ne pourraient survivre par eux-mêmes dans leur nouvel environnement. La difficulté dans cette approche est l'emprise subtile de leur savoir-faire individuel qui s'était développé bien avant leur arrivée au Canada.

Leurs stratégies de survie et de résilience ne datent pas de maintenant. C'est un bouclier et une armure de défense et de force qui ont mûri au fil de leur parcours. Ne pas mettre au profit de l'intégration des réfugiés ce savoir expérientiel unique marque l'accompagnement social des Syriens effectué par les intervenants sociaux au Canada. Il serait souhaitable pour les services communautaires et les intervenants sociaux de reconsidérer et moins miser sur la vulnérabilité chez les réfugiés comme étant le point de départ de leur accompagnement et de mettre en relief davantage sur leur résilience. Trop miser sur la vulnérabilité et les limitations d'adaptation des individus n'est peut-être pas une perspective professionnelle et sociale sur laquelle les organismes communautaires ainsi que les autres acteurs sociaux impliqués devraient systématiquement s'orienter. Cet accompagnement social s'inscrit dans un paradoxe pour les intervenants : aider l'*autre*, mais se conformer aux normes institutionnelles imposées. La prise en charge bureaucratique se fait par le bas, mais les conditions d'encadrement relèvent de politiques nationales d'immigration dont ni les intervenants ou les travailleurs sociaux ne semblent être motivés à débattre ou en défier les paradigmes. Ce qui reste surprenant pour des professionnels et militants du changement social dont la mission centrale repose sur « le vivre ensemble » en tenant compte des singularités socioculturelles.

D'autre part, nous avons obtenu l'image nouvelle du réfugié qui bien que réduit à sa vulnérabilité par les organisations responsables de leur devenir, n'en a pas moins réussi à dégager une forme de résistance à cette mainmise. Trop souvent perçus comme des acteurs sociaux non autonomes par le public, les réfugiés sont déniés de leur savoir-faire, leur capacité à mobiliser des ressources et de s'approprier d'autres codes socioculturels. Par le biais de l'accès à la technologie, qui a transformé notre rapport à l'autre, le réfugié devient une personne résistante et résiliente, car elle montre et se montre textuellement et visuellement sur toutes les plateformes des médias sociaux. Sa résistance n'est pas issue du refus d'adopter d'autres codes, mais de reconnaître et de célébrer des savoirs traditionnels qui possèdent leur valeur égale. C'est la rencontre du temps postmoderne avec son prédécesseur qui ne s'érode pas : être rattaché collectivement aux autres grâce à la technologie. Durant les conflits géopolitiques précédents, les médias nous ont nourri avec des miettes d'informations. Les rares témoignages et récits de vie de ceux qui « sont passés par là » étaient moindres, tombant ainsi dans l'oubli de l'histoire. Dorénavant, nous pouvons *savoir, connaître et voir* ce qu'un réfugié traverse dans son parcours. Ainsi, la « preuve » de son trauma (Fassin et Rechtman, 2007) ou de sa souffrance, que cela s'est vraiment passé, est accessible au vu et au su de tous.

L'oubli historique fait place à la mémoire sociale par les traces digitales qui ne peuvent être effacées de nos profils virtuels. Cette nouvelle capacité d'être physiquement présent ici, mais branché ailleurs permet aux individus de faire l'expérience « d'un espace sans distance et d'un temps sans délai » (Jauréguiberry, 2003, p. 200). Cet aspect pourrait faire aussi sujet de réflexions sur la sécurisation de notre vie, mais cela n'est pas l'objet de cette thèse.

Ainsi, dans ce chapitre nous allons discuter les différents aspects de cette représentation : l'ancrage dans son contexte, son lien à l'identité sociale des intervenants sociaux et son caractère

vulnérable. Puis, nous parlerons de la représentation sociale comme « un outil d'intervention sociale » (Negura, 2015) et des implications au sein de la profession du travail social. Nous aborderons également des limites de cette étude. Ensuite, nous apporterons des pistes de réflexion sur les pratiques professionnelles d'accompagnement et d'accueil des réfugiés en invitant la communauté scientifique et professionnelle à explorer d'autres facettes de cette problématique. Finalement nous parlerons de nos futurs projets.

### **6.1.1 Une image qui reflète son histoire : elle est *contextualisée* et *médiatisée***

Nous vivons dans un monde en crise et de crises. De la crise économique en passant par la crise financière, puis la crise identitaire des états-nations, nous voici tombés dans la crise des réfugiés, celle qu'il faut gérer collectivement et dans la tradition humanitaire du Canada. Le mode d'urgence a été déclenché par la machine politico-médiatique et nous nous sentons chavirés dans cet engrenage que rien ne semble arrêter la « folie humanitaire » (Sergio, entrevue avril 2017).

La relocalisation des réfugiés syriens au Canada relève de la crise des réfugiés qui représente plus de 65 millions dans le monde (HCR, 2018), mais elle a ses caractéristiques propres, en contraste avec d'autres situations qualifiées d'urgentes par les experts humanitaires. La venue des Syriens au Canada n'a certainement pas été similaire à leur accueil réservé dans certains pays européens (Parker, 2017) jugé plus limité à cause de préoccupations sécuritaires et discriminatoires. Alors qu'au Canada, dans un cadre humanitaire animé par la compassion et l'ouverture sociale, les nouveaux arrivants ont été pris en charge sur un fondement social qui fait appel à la communauté de professionnels et de civils de tous horizons sociaux, culturels, économiques et politiques. En pleines élections nationales, cet enthousiasme a suscité des haussements de sourcils pour certains, de la fierté et de l'espoir pour d'autres. Cependant, nous

pouvons nous apercevoir de la force contextuelle de messages-discours sociopolitiques et médiatiques et leur capacité à générer des représentations sociales au sein de la société.

Par ailleurs, Kilby (2016) note que les représentations sociales donnent des points de référence communicationnels pour les individus lors de leurs échanges. Nous l'avons observé pour les intervenants sociaux qui en se basant sur leurs représentations sociales du réfugié ont adopté des stratégies et des comportements symboliques d'aide. Les groupes tout comme les individus sont activement engagés dans la production et la communication de la connaissance socialement partagée. La représentation sociale se développe dans son groupe d'appartenance : la profession d'intervenant social auprès de la population migrante est multidisciplinaire, car elle réfère à une large palette de connaissances sur l'individu, son environnement et une bonne dose de compétences en réseautage communautaire. Toutefois, bien que proche de la profession réglementée de travailleur social, elle s'en distingue, car elle ne requiert pas un diplôme ou une expertise particulière mise à part des compétences ou sensibilités culturelles. De plus, nous avons noté que les individus agissant en qualité d'intervenants sociaux sont souvent passés par un processus migratoire et ainsi peuvent compatir à la vulnérabilité associée au parcours (Guélamine, 2006; Belqasmi et Boucher, 2006; Bouquet et collègues, 2011; Lagier, 2011). De cette expérience personnelle migratoire sont nées des images, des informations récoltées qui se sont au fur et à mesure ancrées dans des savoirs accessibles et communicables au sein du groupe d'appartenance sociale.

Bangerter (2004) décrit l'ancrage comme « un processus de création de sens » (p.19). Se trouvant devant des faits nouveaux, le groupe se sent menacé par cette étrangeté, car il n'arrive pas à l'accéder, la cerner, l'appréhender, bref à communiquer ensemble pour la rendre réel et lui donner un sens. Ainsi, par ancrage nous réduisons une information nouvelle en une information

préalablement connue dans nos archives cognitives. L'ancrage est un mécanisme par lequel lorsque nous nous trouvons devant une information nouvelle à notre système de pensée, placés devant l'inconnu, nous pouvons faire notre propre représentation de la réalité. Car nous n'avons pas un contact direct avec cette dernière (Moscovici, 1961). Bangerter (2004) continue en avançant que par la suite de cette transformation, nous enracinons socialement notre représentation, qui permettra à son tour de fournir des grilles de lectures au groupe d'appartenance. L'idée du réfugié est déjà connue par les intervenants sociaux, car la représentation sociale appartient à des exemples historiques antérieurs et à leur expérience migratoire. Ainsi, le réfugié fait partie de leur répertoire sociocognitif, leur banque de données antérieures. À chaque fois, qu'ils se trouvent en relation professionnelle avec un réfugié, les intervenants vont tirer l'information connue en stock et la mettre en parallèle avec d'autres images parvenues par différents modes communicationnels. L'ancrage permet d'insérer une nouvelle image du réfugié syrien, qui puise sa centralité dans sa catégorie générique « réfugié », mais l'agrandit (la compréhension que nous nous faisons d'un réfugié) dans sa nouvelle façon d'aborder son statut de réfugié : la recherche de l'autonomie, la résistance face à la bureaucratie et le refus de s'isoler dans son statut.

Lorsque Moscovici (1961) a affirmé son éloignement du concept durkheimien, la représentation collective, il voulait prendre en considération la pluralité et la fluidité de la pensée sociale qui nous accompagne au quotidien. Les idées en mouvement qui nous habitent sont puisées plus que jamais dans l'ère digitalisée. Moscovici (1984 cité dans Hoijer, 2011) avait aussi rassuré les individus quant à la liberté de choix de leurs représentations qui étaient moins assujetties aux grandes structures sociales du passé (religion, famille, société), car elles se trouvaient enfin libérées (Hoijer, 2011) de ce fardeau structurel. La représentation sociale permet

à l'individu de penser librement. Dorénavant, les individus et groupes peuvent accéder à une sélection illimitée d'informations et ne sont plus enfermés dans un déterminisme (Hoijer, 2011). Toutefois, la force médiatique opère une certaine contrainte structurelle en guidant son lectorat qui devant le défi de recevoir une pléthore d'informations absorbe continuellement la rhétorique.

En outre, Wright (2002) positionne que les origines des images des réfugiés nous viennent de l'iconographie chrétienne, celles évoquant le départ tragique de sa patrie et la fuite vers l'exil. Mais aussi elles peignent des images à émotions fortes, de compassion, d'amour universel et d'aide pour son prochain. Cette source peut être trouvée dans d'autres textes religieux ou spirituels. Cependant, l'auteur nous invite à penser à l'emphase et à notre tendance naturelle à objectifier le réfugié comme un être sans défense face à son destin, incapable de maîtriser le sort qui lui est réservé. Par ailleurs, il insiste sur l'importance de saisir le contexte.

De plus, l'image du réfugié nous provient également du *Vieux Continent* et des premières heures de la Deuxième Guerre Mondiale et qui résonne moins avec le *Nouveau Monde*. Notre champ représentationnel sur le réfugié fait aussi parti de l'histoire du siècle dernier et des guerres, découle ce qui nous est enseigné sur les bancs de l'école dont nous trouvons des interprétations cinématographiques (Wright, 2002), *Exodus* (1960), *The Schindler's List* (1993), ou plus récemment *Welcome* (2009) and *The Land Between* (2014). La représentation issue de ces quelques films montrent aussi ces mêmes notions de précarité, de désespoir, de souffrance émotionnelle et de besoin d'aide extérieure.

Au fil des époques, nous avons imaginé, conçu et socialement partagé des métaphores, des idées et des croyances à propos des réfugiés. Tout d'abord, il y a eu le réfugié avec sa valise puisé dans l'imaginaire de 1939-45, puis le réfugié qui se bat pour sa terre ancestrale et sa

dignité, le réfugié palestinien, ensuite le réfugié qui fuit la sécheresse de son continent, suivi de celui qui s'échappe d'un système politique oppressif ou encore le réfugié qui risque sa vie sur un bateau de sauvetage en Méditerranée pour finalement arriver à Alyan Kurdi et ses compatriotes offrant aux internautes leur opposition et leur ténacité à une nouvelle façon d'affirmer leur présence sur la scène internationale et de s'accaparer un espace de visibilité.

Il est intéressant de noter que les deux quotidiens précédemment analysés ont fait référence aux références historiques du siècle dernier dont la plupart de leur lectorat n'appartient pas, n'ont pas connu ou entendu parlé. Les lecteurs et les utilisateurs des médias sociaux sont issus et sont connectés aux événements contemporains de ce siècle et plus proches dans le temps, ce sont les conflits géopolitisés du Kosovo, de l'Iraq et du Rwanda qui les interpellent. Les symboles qu'ils se font des réfugiés proviennent de ces conflits-là, car ils sont la source lointaine la plus cognitivement accessible dont la mémoire collective et sociale puisse retourner.

Andronic et Andronic (2017 cités dans Kaplanova, 2017) notent que la crise des réfugiés en Europe a une teneur plus accentuée, car selon les auteurs les médias écrits y sont plus polarisés. Le discours médiatique est plus impersonnel relié aux logistiques et aux coûts financiers plus qu'aux récits d'exil et d'expériences migratoires évoqués par les personnes concernées. Cet aspect a aussi été identifié dans les deux quotidiens analysés pour notre recherche.

Pour les médias, leurs éditoriaux sont devenus des espaces publics où la bataille des mots a lieu quotidiennement : comment appeler les réfugiés syriens : migrants, nouveaux arrivants, les 25000, les vulnérables ou maintenir seulement le nom commun réfugiés en enlevant le pays d'origine (Lazovic, 2017). Dans une étude précédente, Hanson-Easey et Moloney (2009) ont

montré que le fait d'associer la provenance géographique au mot réfugié changeait la réception et la construction de sa représentation sociale. Cette insistance sur le rattachement du pays ou lieu d'origine aux réfugiés décrits dans les médias exacerbe la différence culturelle entre les groupes (Khosravini, 2009) maintenant le fossé entre « eux » et « nous ». La personne est perçue comme à la fois réfugiée, mais aussi ne peut pas se défaire de sa place d'origine, qui l'éloigne encore plus de sa société hôte.

Car les médias ont un rôle idéologique dans la diffusion des idées et des connaissances au sein des groupes. Le choix même des mots référant aux Syriens aura eu un grand impact dans notre inconscient collectif. Le risque est la production d'une connaissance biaisée délivrée à ceux qui n'ont pas encore une connaissance affirmée et critique d'un phénomène d'une telle ampleur sociopolitique. Par conséquent, les médias peuvent facilement faire pencher notre opinion dans un sens ou un autre. Lazovic (2017) souligne le choix judicieux des mots utilisés, des métaphores et la transformation flagrante de l'image des réfugiés d'une « masse humaine » en une image individualisée, plus humaine et innocente après la publication de la photo d'Alyan Kurdi. Comme nous l'avons analysé dans les médias, un sentiment de rassemblement collectif s'est concrétisé autour de cet événement qui a transformé mais aussi consolidé l'idée que nous avons du réfugié : jeune, innocent, victime et vulnérable.

Par ailleurs, durant l'automne 2015 et début 2016, nous avons accompagné les médias qui ont comme prolongé cet événement de relocalisation qui faisait partie de notre quotidien médiatique. Comparativement à la presse britannique ou australienne (Parker, 2015), la presse canadienne semble avoir utilisé un style journalistique moins agressif à l'égard des nouveaux arrivants. La presse traditionnelle et les médias sociaux offrent du choix dans la quantité d'informations, mais la qualité, la véracité et les biais ne sont peut-être pas forcément leur force.

Tyyskä et collègues (2017) assurent que l'approche médiatique a été beaucoup plus modérée et empathique du côté de la presse canadienne avec une emphase sur une représentation positive du gouvernement et de la participation du public. Mais cela n'aura pas empêché l'instrumentalisation, la dramatisation de la photo iconique et de l'identification thématique de la vulnérabilité chez les réfugiés. Par ailleurs, les auteurs mettent en avant la différence représentationnelle basée sur le genre repérée dans certains journaux canadiens nationaux : les hommes réfugiés syriens étaient vus comme « security threats » tandis que les femmes réfugiées syriennes perçues comme « silent ». Mais encore, Wallace (2018) avance que bien que les médias sélectionnent des morceaux de la réalité, la couverture médiatique des Syriens au Canada a grandement bénéficié de l'avant et après des élections nationales. Par contraste, l'auteur souligne que les médias canadiens ont réhumanisé la catégorie des réfugiés en s'éloignant des stéréotypes de la peur et de la menace terroriste. Aussi, il réitère que le ton utilisé par les journaux provinciaux tels que ceux que nous avons analysés semblent plus proches des réalités locales.

Les deux quotidiens ont assouvi la curiosité du public et semblent avoir répondu aux questions brûlantes telles que : qui sont-ils, combien, leur niveau éducationnel, leur religion, le nombre d'enfants, etc. En quoi la délivrance de ces détails de vie nous a été nécessaires si ce n'est que de renforcer leur statut précaire et controversé de réfugié ce qui les classifie et stigmatise davantage aux yeux du public qui absorbent l'information biaisée au quotidien sans filtrage.

Aussi, nous avons constaté que beaucoup d'articles scientifiques sur l'effet médiatique et les réfugiés ont été écrits depuis ces dernières années (Wright, 2002; Esses et collègues, 2013; Banks, 2012; Montali et coll., 2013; Pascasio, 2017). Cependant l'intensité de l'intérêt

académique s'est amplifiée depuis les mouvements migratoires de 2010 et matérialisé en 2015 lors de la relocalisation des Syriens en Europe et au Canada. L'impact des médias continue d'abreuver notre connaissance et nourrir dorénavant notre système représentationnel. Cet engouement au niveau de la recherche découle de plusieurs aspects : les questionnements sur l'identité nationale, le concept de vivre ensemble, la digitalisation et l'accès global à l'information. Ces derniers provoquent des réflexions sociales autour de notre transformation à l'ère des médias sociaux.

Les médias modèlent et préparent le public à se former des représentations de la société qui à leur tour lui serviront d'opinions (Bidjari, 2011). En propageant un récit avec un langage spécifique, nous orientons le public vers une certaine direction. Les informations digitales sont accessibles à tout moment parce que nous les emmagasinons au fur et à mesure de leur acquisition, où elles sont stockées pour de futures utilisations. En jouant la corde émotionnelle sur la médiatisation d'un départ puis d'une arrivée, les médias se positionnent sur la spontanéité et l'immédiateté de l'information divulguée qui ne nous permet pas de prendre du recul suffisant pour analyser la situation.

Nous avons discuté dans ce qui précède du rôle incontournable des médias dans notre vie quotidienne et la flexibilité d'acquérir et d'utiliser les informations issues de leurs messages. Ainsi ces derniers engendrent des représentations qui ne sont pas figées dans le temps ou dans un espace donné, mais évoluent et naviguent dans divers contextes. Le caractère contextuel associé aux représentations qui s'en nourrissent a été mis en relief. En effet, les contextes que nous avons rencontrés dans cette étude, et particulièrement le contexte sociohistorique, façonnent les représentations sociales, car ils leur accordent le cadre qui leur permet d'émerger, de se transformer et de circuler dans la société.

Mais bien qu'elle soit comprise dans un contexte médiatique, elle est aussi liée à l'identité sociale de celui qui se la représente et à la profession dont il répond les obligations institutionnelles.

### **6.1.2 Une image qui reflète l'identité sociale de l'intervenant : elle est *professionnelle***

Tout d'abord, la complexité de l'identité est due à sa fluidité, à sa multiplicité et aux choix de changements. L'identité sociale qui place et promeut l'existence sociale de l'individu au sein de la société a des conséquences sur son estime de soi. Il devient nécessaire pour lui de s'identifier avec un groupe qu'il considère comme positif ou qui lui apportera potentiellement une visibilité sociale positive (Tajfel et Turner, 1986).

La signification pour l'intervenant de s'identifier ou non à tel groupe est primordiale, car l'identification avec un groupe comporte des attributs associés à cette catégorie quant à la compréhension de soi, le statut social et la vision sur les autres groupes. Ainsi, la complexité de l'identité sociale réside dans le fait d'appartenir à de multiples groupes, par conséquent de jouir de multiples identités, dont certains sont plus saillantes que les autres.

Selon Werhle et collègues (2017), une étude sur l'intégration professionnelle des réfugiés syriens en Allemagne a montré que ceux-ci rencontrent des barrières menaçant et invalidant leur identité sociale en plus de celles imposées par la société hôte qui sont vécues comme stigmatisantes. Les auteurs précisent que deux choix s'offrent à eux afin de protéger et de faire accepter leur identité de réfugié par les autres groupes. Tout d'abord, ils bâtissent des ponts avec ces derniers comme nous l'avons vu dans la pleine participation aux services, aux programmes et aux activités communautaires d'intégration au Canada. Ensuite, ils adaptent leur situation aux circonstances structurelles et adoptent une attitude d'ouverture en créant des changements

positifs. Toutefois Ramiah et Hewstone (2011) rappellent que l'intégration est une préférence du groupe minoritaire et non un choix imposé par le groupe majoritaire. Une autre option pour le groupe est de restructurer cognitivement leur propre vision du système en général et de se focaliser sur les aspects positifs de leur intégration pouvant mettre en avant leur identité sociale. Bien que l'image associée au réfugié puisse être stéréotypée, certains réfugiés ont choisi d'arborer leur identité positivement comme un tremplin. Cette démarche proactive et résiliente est encore une nouveauté dans la représentation sociale du réfugié. Ils sont vus peinés à gravir laborieusement l'échelle sociale ou tout simplement à s'intégrer dans leur nouvel environnement. Toutefois l'étude de Ramiah et Hewstone (2011) capture l'espoir d'un changement dans les mentalités et une ouverture à l'autre.

Wehrle et collègues (2017) poursuivent et remarquent avec beaucoup d'intérêt que la perte des acquis professionnels précédents, ou toute autre menace structurelle mettant en péril l'identité personnelle et sociale du réfugié dans son pays d'accueil n'est pas forcément négative, car elle peut apporter des gains. En développant ses ressources personnelles, en transformant les obstacles en opportunités d'apprentissage, les personnes réfugiées prennent le *leadership* de leur existence. Les auteurs expliquent que « We assume that the sheer variety of adversarial life events that have impacted the refugees have caused them to build resources, develop relevant coping mechanisms, and to engage in making sense of their circumstances, thereby, facilitating growth experiences in various life contexts » (*Ibid.*,p.17).

Ainsi, le réfugié est à l'épreuve d'une tension : entre vouloir revendiquer sa nouvelle indépendance vis-à-vis des organisations internationales et communautaires qui gèrent unilatéralement son parcours migratoire et maintenir son intégrité de personne vulnérable qui lui permet d'accéder aux services et programmes au sein de ces organisations. La grande utilisation

des services communautaires est due en partie à cette ambivalence. Les organismes communautaires ont le mandat d'aider les vulnérables, mais ces derniers utilisent pleinement les services qui leur permettront d'accéder à cette autonomie dont ils espèrent retrouver. Pris entre deux couches représentationnelles en tension, le réfugié est vu comme fragmenté. De même, le choix des mots se référant aux réfugiés et leur utilisation peuvent avoir une incidence sur les pratiques professionnelles exercées par les intervenants durant la relocalisation. En effet, nous avons constaté lors des entrevues et les observations de terrain que les intervenants interchangeaient et mélangeaient les termes 'immigrant', 'réfugié', 'nouveaux arrivants' ou 'résidents permanents' assez fréquemment. Ces va-et-vient terminologiques apparaissent significatifs et semblent révéler toute la complexité et l'ambiguïté de la construction sociale de la catégorie des réfugiés reflétées dans le langage commun. L'utilisation du langage par les intervenants sociaux durant cette réinstallation a guidé aussi leurs pratiques et interventions professionnelles d'accompagnement auprès des réfugiés syriens.

En outre, les organismes d'accompagnement social auprès des réfugiés sont devenus des cibles et des instruments pour mettre en place des impératifs sociopolitiques convenant à une époque donnée. Bouquet et Jaeger (2011) soulignent que « le travail social est confronté en permanence à des contradictions entre la commande publique, la mise en œuvre d'une éthique professionnelle et la nécessaire prise en compte de la réalité quotidienne des migrant » (p. 11).

Les professionnels du travail social sont aussi à l'épreuve de la transformation des formes de l'immigration, des réaménagements institutionnels qui contaminent les rapports usagers-intervenants sociaux et des nombreuses « mutations » sociales « accélérées » (Lafore, 2009, p.14). De plus, les enjeux de l'accueil des Syriens impliquent des grandes considérations pratiques : les différentes formes d'implications des communautés, la formation des intervenants

sociaux, l'évolution de la catégorisation des réfugiés, le choix d'autres vocables (nouveaux canadiens, néo-canadiens, nouveaux arrivants) et le partage d'éléments de réflexion sur « ce qu'accueillir veut dire ».

Bien que le travail social desserve une large gamme d'organisations et de services à différentes populations, il donne une fausse impression d'unité et de cohérence. En effet, ce dernier subit grandement le revers des restructurations sociales et politiques sur ses institutions qui en pâtissent, surtout au niveau des pratiques d'intervention devenues plus régulées (Dominelli, 2018). Mais il a su garder sa force principale, son travail de réseautage que nous avons observé durant nos multiples activités de terrain ethnographiques en 2017. Ainsi, il n'est pas surprenant que ses professionnels de première ligne, déjà confrontés à des situations de fragilisation de leurs populations en étant des récipiendaires de leurs histoires de vie, soient également enfermés dans un paradoxe d'agir tout de suite sur les injonctions sociales ou le rythme d'adaptation du nouvel arrivant. Par ailleurs, l'intervenant social vit son paradoxe en continuité partagé entre « sa fonction de normalisation et sa contribution au changement social » (Guélamine, 2006, p. 64).

Bouquet et Jaeger (2011) parlent de la mission d'intérêt public à accomplir pour les intervenants « parce qu'ils se trouvent à l'interface des missions de service public et de la réponse professionnelle personnalisée, pris en étau entre leur éthique professionnelle et l'actualité nationale et internationale de l'immigration, marqués par la mise en place d'un cadre politique et institutionnel toujours plus contraignant envers les migrants » (p.10).

Les enjeux de l'accompagnement durant cette phase délicate de la réinstallation des Syriens sont multiples, car ils s'inscrivent dans des contextes sociopolitiques nationaux

d'immigration, de discours d'intégration et de multiculturalisme. Par ailleurs, ceux-ci amènent à revitaliser la catégorie du réfugié dont les intervenants sociaux tentent désespérément dans leurs pratiques professionnelles de sortir de ces boîtes classificatrices. Car afin de bénéficier de cet accompagnement et d'aide temporaire, l'individu doit rentrer dans les critères de la catégorie (Guélamine, 2006).

Bouquet, Madoui et Nivolle (2011) ajoutent que ces contradictions de terrain poussent la profession d'intervenant social à revoir sa formation professionnelle tel qu'à compléter leurs compétences soit en santé mentale ou en service social, mais encore à solidifier leur positionnement social vis-à-vis des autres professions d'aide. Guélamine (2006) note que la formation des intervenants et leurs compétences professionnelles s'appuient ainsi sur des savoirs multiples et croisés.

Les intervenants sont pris entre les politiques nationales de combattre la discrimination et louer la pluralité et l'ouverture à l'autre, mais de l'autre côté des impératifs institutionnels à reconnaître ce qui les poussent constamment à concilier les impératifs de l'éthique professionnel. Par ailleurs, les nouvelles formes de gestion des organismes communautaires nuisent et bouleversent la profession face à ses propres mutations.

De plus en plus, et nous l'avons observé sur notre terrain, le rapport aux usagers est vécu comme une gouvernance, une régulation de leur vie plus qu'un accompagnement social les entourant dans un paternalisme (Guélamine, 2006) exacerbé les empêchant de les « émanciper ». Ce rapport asymétrique peut trouver racine dans le sentiment de frustration acquis par l'intervenant qui « se voit en-dessous du travailleur social », lui-même déjà brillant dans son manque de légitimité professionnelle par rapport aux autres professions de la santé mentale.

Profession polyvalente « qui fait de tout », la relation humaine d'aide de l'intervention sociale s'éteint et pourrait laisser place à un nouveau lien moins conforme aux fondements humanistes du travail social créant un déséquilibre avec ses usagers. Par conséquent, les intervenants sociaux font face à des remises en cause identitaire dues aux mutations de leur profession, pris à l'intersection interface croisée de la gestion et des politiques d'immigration et des réalités du terrain qui sont malheureusement sacrifiées.

De plus, cet embrouillage structurel ne laisse pas les intervenants insensibles aux nombreux défis du terrain. Face à tous ces méandres professionnels et identitaires, le comble pour l'intervenant est de confronter sa propre solitude face à des choix non aisés d'interventions sociales. Pour y pallier, les intervenants sociaux recourent soit au traitement « cas par cas » des situations qui s'avère commun dans ce domaine professionnel, mais pose la question de son isolation professionnelle dans leurs démarches ou décisions. Il se pourrait que ce sentiment d'isolement reproduise leur propre ambivalence face à leur identité sociale « d'être passé par là ». En effet, l'évaluation des situations individuelles, moment clé de l'accompagnement social, est une étape à risque de soit surévaluer le poids de la dimension culturelle qui viendrait occulter les autres plus sociales ou environnementales, soit d'adopter un jugement ethnocentré occidental, qui rend plus difficile la compréhension du système de valeurs dans lequel se trouve la personne accueillie.

Car en fait la pression pour les intervenants se situe dans l'injonction d'aider les réfugiés à s'intégrer. Cette formule d'intégration est problématique et à double tranchant pour les professionnels. Guélamine (2006) avance que,

« Le discours de l'intégration, que l'on peut définir comme un système idéologique avec les croyances qu'il entraîne, a, de fait, contribué à relier problèmes d'intégration à origine culturelle. Ces principes procèdent des représentations communes attachées aux migrants et à leurs descendants et, de façon simultanée, contribuent à leur reproduction. De fait, l'idéologie de l'intégration continue de façonner la conduite à tenir à l'égard de ces populations. De ce point de vue, il nous semble important d'explicitier, au moins pour une part d'entre eux, les implicites idéologiques et politiques liés à l'affirmation selon laquelle « les immigrés doivent s'intégrer ; l'action sociale étant considérée comme un des instruments participant à ce processus. Car lever ce qui n'est pas dit au travers de ce qui apparaît comme une évidence offre, sans doute pour les travailleurs sociaux, la possibilité de mesurer les enjeux de leurs interventions et, par là même, de faire le choix des orientations concrètes de leurs activités. » (p. 52)

Face à leur responsabilité sociale et professionnelle d'aider leurs usagers, « ils doivent s'intégrer, n'ont pas trop le choix » (Sara, entrevue, avril 2017), les intervenants pourraient prendre en compte les contextes locaux. Pour autant, trop se focaliser sur le fait culturel et en faire « leur cheval de bataille » comporte le risque de ranger « du côté du culturel ce qui procède des rapports sociaux historiquement construits, des relations sociales entre groupes sociaux y compris entre minoritaires » (Guélamine, 2006, p.75).

Comment entrer en dialogue et créer des passerelles en considérant les origines des deux côtés sans s'y sentir enfermer. Les attentes de la société et des intervenants sociaux sont parfois en décalage avec les besoins réels des usagers. La complexité d'une identité est qu'elle garde en elle son origine et entraîne celles qu'elles trouvent dans son expérience, les différentes appartenances formant une qui les représente toutes. Les intervenants sociaux ont des a priori des

pré-représentations sur ce qui est, a été et pourrait être. En s'identifiant très fortement avec les usagers, ils masquent des réalités individuelles.

Les nouveaux arrivants syriens annoncent une nouvelle représentation sociale du réfugié. L'image iconique d'Alyan a ajouté des émotions, des symboles qui ont rallié le globe autour de la situation des réfugiés. Cette image a bouleversé et personnifié la catégorie des réfugiés. Cependant, le fait de les nommer constamment comme vulnérables supplantés par des émotions telles que la peur, la suspicion qui dérivent de leur catégorie les a privés de montrer d'autres facettes de leur identité. La présente étude nous donne une opportunité de changer notre regard sur une catégorie souvent pointée du doigt par le biais de la représentation sociale dont les intervenants sociaux et les médias ont su dévoiler les aspects enrichissants et originaux.

### **6.1.3 Une image qui reflète son expérience migratoire : elle est *vulnérable***

Du latin *vulnus* (*blessure*) ou *vulnerare* (*blessé*), être un vulnérable se définit comme une personne « qui peut être blessé physiquement » ou « qui peut être facilement atteint, se défend mal » (Brodiez-Dolino, 2016, p. 2). Synonyme de *fragile*, ce mot est souvent associé à ceux qui ne peuvent pas être capables de maîtriser les aléas de leur environnement, qu'ils soient nommés et catégorisés, migrants ou réfugiés. Cependant cette étiquette ou stigma est sur-utilisée et comprise en dehors du contexte dans lequel l'individu évolue et survit. En effet, ce qui rend vulnérable un individu réfugié c'est sa situation précaire de déplacé interne ou externe à son pays. Une des raisons de se retrouver dans un environnement socioculturel où tous les codes communicationnels ont changé de signification, le conduit inéluctablement et naturellement à des moments temporaires de visibilité. N'étant plus maître de la situation, le réfugié dépend des organisations internationales puis communautaires, qui ont acquis une expertise en migration forcée. Pour accoler la vulnérabilité à une personne, il est nécessaire d'identifier la nature du

changement environnemental, ainsi que la capacité de réagir ou la résistance de la personne concernée face à cet événement (Comité international de la Croix Rouge, 2002). En fait, la vulnérabilité qui transparaît de leur situation de précarité matérielle issue de la réinstallation est exacerbée par les exigences institutionnelles imposées aux intervenants qui se voient contraints de suivre les directives.

Plus connue et utilisée sous la rubrique de la vulnérabilité, ce concept « à la mode », le réfugié est vulgarisé ainsi dans le langage quotidien. Nous avons constaté l'usage constant de ce vocable par les intervenants sociaux et les médias qui l'associent à la catégorie des réfugiés. Cependant cette association systématique de la vulnérabilité aux réfugiés contient une double conséquence. D'une part, les réfugiés se voient stigmatisés comme des personnes dépossédées de leur existence et soumis à la charge d'organisations « expertes ». D'autre part, les intervenants sociaux, représentants de ces mêmes organisations se voient entravés dans l'octroi des outils d'aide et d'accompagnement, facilitant l'ajustement des usagers aux difficultés structurelles qui demandent un certain temps d'adaptation. Cette vulnérabilité possède un aspect positif qui est rarement mis en lumière par les organisations qui l'instrumentalise à leurs propres agendas. Être vulnérable c'est montrer sans peur et sans honte son humanité, se dévoiler sans « façade » (Goffman, 1975), cachés derrière les *strata* accumulées pour les besoins des caprices de la société. Être vulnérable c'est aussi se montrer visibles aux autres lorsque les circonstances extérieures lui sont contraires.

Dans son essai *Les Vulnérables*, Hélène Thomas (2010) propose une perspective très pertinente et critique sur l'usage du terme *vulnérable*. Instrumentalisés par les politiques sociales et internationales, ils sont décrits comme les cibles faisant l'objet des politiques et de la sollicitude d'experts, d'actions bienveillantes mettant en place des dispositifs d'urgence qui

prennent en charge ces vulnérables jugés incapables de surmonter leur situation. Leur condition *sine qua none* de « victimes », « de martyrs médiatisés » pour laquelle est demandée en retour de cette aide la conformité de leurs comportements à la société hôte impose des exigences des deux côtés : « L'efficacité sociale de l'aide aux plus vulnérables se mesure désormais à leur degré de *compliance* (acquiescement) à se conformer aux formes d'activité attendue d'eux » (Thomas, 2010, p. 201).

L'auteure insiste sur la « contrepartie » donnée par celui qui reçoit, le vulnérable, en échange d'une aide professionnelle jugée efficace et appropriée par les normes sociales. L'adage « qui ne fait rien, n'a rien » s'applique parfaitement à la situation des *vulnérables*. Comme nous l'avons décrit précédemment, la société canadienne est perçue dans les médias comme pleine de charité et de bon vouloir à l'égard des « vulnérables ». Une contribution de ceux-ci est demandée toutefois en retour sous la forme de bénévolat, de dispensation de services gratuits, de participation à des activités ou tout autre type d'action et de comportement individuel qui prouve que le récipiendaire de la bonne grâce reconnaît sa gratitude. Nos entrevues et le terrain ethnographique ont noté ces moments de contributions et de dons en retour, de la part des réfugiés, mais aussi des participants aux activités offertes en 2017. Sous forme de don de soi, l'individu montre qu'il n'est pas ingrat à l'encontre de la main qui l'a nourri ou sauvé.

Le don sous toutes ses formes est chargé en symbolismes. Il est l'expression d'une interaction sociale entre celui qui donne, le donataire et celui qui reçoit, le receveur. Cette interaction entre individus crée le social (Guizzardi et Martignani, 2012). La *solidarité* durkheimienne impliquait une dépendance mutuelle entre individus, reprise par Simmel cette solidarité se conçoit comme un lien de *réciprocité* impliquant une dette envers l'autre. Donner est une action sociologique fondée sur la réciprocité (Guizzardi et Martignani, 2012, p.112). Car

donner n'est jamais totalement gratuit et exige une réciprocité qui s'inscrit dans le lien social (Faggion et Verdon, 2010).

Dans la lignée des travaux précurseurs de Simmel et Mauss, notre analyse nous a conduit à considérer ce concept du don et du contre-don. Dans le cadre de l'accueil « donnée » aux réfugiés syriens pour lesquels est demandée, une contrepartie, « en réciprocité » sous forme de bonne intégration, d'adhésion aux valeurs et normes sociales de la société donatrice. Cette situation révèle le caractère moderne de la définition du « lien social ».

Faggion et Verdon (2010) apportent des éléments à cette analyse et assertent que « la vie sociale comporte trois obligations : donner, recevoir, rendre » (p.5). Le donateur utilise son autorité en donnant une grâce aux receveurs, qui en deviennent assujettis. En outre, les réfugiés s'établissant au Canada se trouvent dans une situation de réciprocité, en rendant le don de la réinstallation ou autres dons (services linguistiques, parrainages, services communautaires, accompagnement social de la part des intervenants) en termes du processus d'intégration. L'échange social tel que conçu par Mauss, « le don impliquait toujours la mise en place d'une hiérarchie par l'affirmation d'un pouvoir (c'est la logique d'autorité du don), qui peut constituer la seule fin recherchée » (Faggion et Verdon, 2010, p. 5). Le donateur asserte son pouvoir en donnant à l'autre qui n'a d'autre choix que de rendre. Le contre-don, le retour ou la contrepartie est l'obligation de la réciprocité représentant « l'équilibre » de la relation sociale et garantissant la « paix sociale » (p.7).

Godbout (2007) a argumenté le don dans nos sociétés occidentales comme une fonction sociale aussi importante que la fonction étatique ou mercantile. Selon Godbout (2007), l'individu n'est pas motivé par « l'appât du gain de l'intérêt économique ou l'obéissance aux normes »

(Tremblay, 2001, p. 216), mais « l'appât du don ». C'est en observant la détérioration des rapports usagers-fournisseurs de service au sein du communautaire que Godbout a réactualisé la notion de don comme forme d'interactions sociales en dehors de la perspective utilitariste (Tremblay, 2001, p. 213). En effet le don crée le social (Bernard, 2008). Godbout (2007) a avancé une vision humaniste de l'échange social et a proposé d'étudier la circulation des biens et des services sous l'angle de leur sens et signification (Tremblay, 2001, p. 215).

Le don implique une « réciprocité informelle », rendre quelque chose, montrer sa reconnaissance, « la nécessité de rendre le don est bien réelle, mais elle ne spécifie aucunement ce qu'il faut rendre, à qui le rendre ou quand le faire. On pourrait même dire que tandis que le don crée du social, le marché l'utilise, voire le met en péril par son souci de calcul. Quant à l'État, il prend le social plus ou moins pour acquis et veut le mettre à contribution à ses conditions, comme on le voit dans les appels de plus en plus nombreux des institutions publiques au « communautaire » (Bernard, 2008, p.191).

Nos entrevues et les activités du terrain ont dévoilé un grand enthousiasme à aider et donner de son temps, son argent et son expertise. Le don humanitaire et communautaire que nous avons observé durant cette relocalisation suggère que le donneur (intervenant social, centre communautaire, bénévole ou parrain) est avide de donner, ce « don à assouvir » (Pichette cité dans Godbout, 2007, p. 97). Car donner c'est recevoir, mais recevoir c'est aussi donner (Godbout, 2007). Toutefois, le « vrai don » est celui qui implique une « dette positive » (Godbout, 2013, p.40) quand « le receveur ne perçoit pas chez le donneur l'intention de l'endetter par son geste. Cette dette n'exige pas que l'on donne en retour, mais accorde la liberté au receveur de rendre quand et ce qu'il veut » (p.41). Godbout (2007) ajoute que le don peut être

reçu « violemment », car il ne donne aucun choix au receveur. Le « vrai don » c'est rendre librement et spontanément, sans prérequis.

Enfin, nous pouvons questionner la réception du don occidental auprès des réfugiés-receveurs issus de sociétés collectivistes, mais aussi des intervenants sociaux en qualité de receveurs et donateurs. L'aspect libre et spontané du contre-don pose un dilemme éthique pour les intervenants qui se sentent contraints de suivre les normes sociales. Le Canada semble avoir imposé un cadre d'intégration par le biais de la relocalisation et des services communautaires associés. Les intervenants sociaux, des témoins privilégiés de la vie sociale, comprennent que la réciprocité informelle qui circule dans le milieu communautaire est une « arme à double tranchant » (Bernard, 2008, p. 191). Loin d'être des « dociles relais de l'action publique » (*Ibid.*) prenant en charge des populations et des actions dont le pouvoir public se décharge progressivement sur le communautaire, les intervenants sociaux résistent aux soubresauts qui entourent les politiques de migrations.

L'action sociale « est le moyen privilégié dont disposent les populations désavantagées pour compenser l'absence de pouvoir économique ou politique de leurs membres. Ils peuvent ainsi infléchir collectivement les décisions publiques pour se procurer les ressources qui leur manquent et élargir l'espace de leurs droits humains » (Bernard, 2008, p. 191).

L'individu ne semble jamais assouvi et est toujours sollicité car il est pris dans cette synergie collective. Dorénavant transposé sur un plan collectif, on s'émule les uns et les autres, on se convainc de notre capacité à faire mieux et vite. L'illusion de l'autonomie et de l'indépendance d'être libéré des structures se transforme en une dépendance plus forte. Cette paranoïa sociale s'est étendue à toutes les sphères de la société, car elle embarque tout le monde

dans cette folie de croire que nous devons impérativement nous dépasser afin de connaître « la conquête de son identité personnelle et de sa réussite sociale » (Erhenberg, 1998, p. 11).

Si les vulnérables espèrent obtenir un accompagnement social, en retour de notre charité, ils doivent en « contrepartie » vivre comme nous, un retour sous forme d'adaptation et d'intégration à cette société qui tend la main. Dans ses travaux précurseurs, Sayad (1994) avait suscité une réflexion sur l'intégration et ses acolytes sémantiques : adaptation, insertion et assimilation. Ce dernier terme associé à la généalogie du colonialisme rend le public mal à l'aise. Ainsi, le terme de l'assimilation bien que controversé tend à être utilisé au processus de l'intégration. L'auteur la définit l'intégration comme étant « un processus inconscient, quasi invisible de socialisation, qui ne peut être uniquement le produit d'un volontarisme politique de la société » (p. 10).

Sayad (1994) poursuit sa réflexion et rappelle le fossé étroit et sinueux qui existe dans le domaine de l'immigration entre la politique et la générosité sociale se rejoignant et abordant simultanément des « objets de charité » (p.14). Les interventions humanitaires ou sociales, même sous de bonnes intentions, peuvent être teintées du caractère moral qui dépossède les receveurs de la plénitude de leurs droits et de leur visibilité. De surcroît Sayad (1994) affirme que :

« La manière la plus pernicieuse de subvertir l'immigration en assurant la domination la plus totale qui puisse s'exercer sur elle est de la dépolitiser. Or il n'y a pas de meilleure dépolitisation d'un problème social que sa technicisation ou son reflux entier dans le champ de la morale, cette moralisation excessive étant une forme particulière de technicisation et sans doute la meilleure et la plus sûre dépolitisation. » (p. 16)

En outre, Sayad (1994) réitère et nomme les devoirs que l'individu doit ou qu'il représente à la société hôte auxquels nous nous obligeons à agir envers eux par « des actes de générosité ou de largesse unilatérales » (p.17). Durant notre terrain, nous avons observé et participé à de nombreux actes de générosité exprimant la grande ouverture des bénévoles à accueillir et intégrer les familles syriennes dans leurs communautés. Par exemple, en tête de ligne, les programmes de jumelage et d'amitié ont fait l'objet d'une étude récente (Rodin, 2017) dont l'auteur questionne cette nouvelle mode et obsession « de connaître l'*autre* », une curiosité de tout vouloir savoir sur lui, de connaître son histoire, « entrer » dans sa vie par la porte du communautaire. Elle interroge de façon critique ces organisations bardées d'ateliers enseignant les bases de la socialisation avec l'*autre* : comment devenir des « amis », interagir avec l'*autre*, tout ce qui nous semble utile, nécessaire et nous permettra de naviguer dans la relation « *eux-nous* ». L'aspect pertinent de ces programmes est le retour à la base de la socialisation de groupe et le besoin des individus de connecter. Cette qualité semble devenir désuète et se perd au profit de la superficialité, du manque de spontanéité manufacturant des comportements sociaux et arrachant tout le naturel de la relation humaine. Ce manque de naturel déforme, crispe, paralyse, fige et dénature l'interaction sociale. À l'ère du digital, nous ne pouvons point en être étonnés.

De plus, ce besoin de participer à ces programmes d'amitiés et de suivre à la lettre des instructions pour nous apprendre à commanditer nos comportements et dire est particulièrement révélateur de l'emprise du cadrage normatif dont nous bataillons pour à la fois l'éviter mais l'accueillir. Encadrer l'accompagnement est un bien en soi, il légitimise et rassure l'accompagnant et l'accompagné, car la relation se fonde sur une expertise asymétrique. L'objectif de toutes ces activités est de faire intégrer les nouveaux arrivants au Canada, une terre où il faut apprendre à planter les racines.

Un autre élément important de l'intégration est l'utilisation de la technologie par les réfugiés, mais aussi les intervenants sociaux comme moyens de communication et de relais d'information. En effet, les « cellulaires » sont des témoins modernes des récits de vie retraçant le parcours migratoire en téléchargeant le maximum de photos et d'images, preuves irréfutables de l'exil. En se rendant visibles, ils postent leur vie en ligne. Mais aussi, le cellulaire contient un moyen de connecter à l'autre, les proches restés au pays. Puis, il peut être comme un outil d'intégration utilisé par les réfugiés et les intervenants sociaux. St George (2017) observe le cellulaire téléphonique comme étant l'objet le plus important pour les réfugiés pour améliorer leur bien-être. Lors de notre entrevue avec Mostafa, il nous avait confié l'importance de l'utilisation technologique et comment son *cell-phone* (*Facebook, Instagram, Snapchat, WhatsApp*) lui permettait de s'orienter dans la région, de découvrir toutes les nouveautés et les aubaines qui n'auraient pas su autrement, de rester connecter aux autres Syriens, à ses proches et de suivre l'évolution de la situation syrienne. Le cellulaire permet de créer des ponts entre la vie en Syrie et la vie ici. Lors des jumelages entre une famille syrienne et une famille locale, la communication par *WhatsApp*, devint primordiale voire obligatoire pour établir des rendez-vous avec la famille syrienne ou s'envoyer des *smileys* donnant naissance à une nouvelle forme relationnelle.

Ce cellulaire représente aussi la construction et la reconstruction des réseaux en exil lors de la rupture de ces réseaux dans le pays d'origine (Dorai, 2011) : lors de leurs déplacements au Canada, Mostafa a dû reconstruire son système de réseaux familiaux et professionnels par le biais du programme de jumelage. Les réfugiés sont pris dans un étau de l'intégration rapide dans la société d'accueil, satisfaire les besoins immédiats pratiques et linguistiques et de former de nouveaux liens sociaux. C'est avant tout reconstruire son capital social (Putnam, 1995), un atout

intégrateur non négligeable. Cet aspect-là est encore plus prononcé pour les réfugiés qui arrivent sur la base de la compassion et n'ont pas fait l'objet d'une évaluation préalable de leurs expertises professionnelles. Les groupes communautaires ont beaucoup insisté sur cette intégration professionnelle alors que de grands défis et enjeux linguistiques étaient présents. Tout ceci reflète « l'expérience de l'exile » (Caron, 2012) comme le besoin d'appartenir à un groupe, à une société, de faire partie d'une entité sociale.

Par ailleurs, la perte des repères sociaux et culturels crée une instabilité émotionnelle pour tout individu. La connectivité digitale répare cette brisure et réinstalle les liens entre les individus, même s'ils sont séparés géographiquement. Cette *connexion* à distance virtuelle supplante le manque de proximité familiale, culturelle, affective (Ridjanovic, 2007).

Pour Neve (2017) l'usage du mobile est un moyen de se créer une identité sociale et de garder à un même endroit l'entièreté de tous les aspects de sa vie lors des mouvements géographiques qui caractérisent la vie d'un réfugié. Il symbolise un endroit de navigation des relations entre espace, temps et identité afin de réduire la distance entre individus. Mais aussi il sert à suppléer les lacunes linguistiques (St George, 2017; Veronis et collègues, 2018) par l'utilisation du cellulaire pour des besoins de traduction et d'interprétation *Google Translate*. Les personnes syriennes détiennent le contrôle sur leur existence.

Dans ce contexte, la compassion envers les vulnérables et le besoin de se connecter entre groupes, c'est la période *Renaissance* humanitaire du Canada, la souffrance rend égaux et nous ressentons moins les différences. Connecter facilite l'intégration. L'intégration et leur besoin de se connecter à un groupe, de créer des nouveaux ponts et des nouveaux réseaux est une priorité urgente et non leur état psychologique. Après avoir tout perdu et abandonné leurs terres,

l'individu en terre nouvelle cherche à forger des liens et trouver des repères. C'est l'instinct de survie qui prime (Frankl, 1985).

C'est finalement un réfugié qui vit avec son temps, moderne « connecté », se montrant sur les médias sociaux et se rendant visible. Tout le discours sur l'invisibilité du réfugié est remis en cause : « On entend, on parle et on voit qu'eux...et le petit sur la plage...y'avait aussi plus de 2 millions de morts... » (Sergio, entrevue, avril 2017).

Ainsi, la représentation sociale capturée dans notre étude évoque bien cette image du réfugié vulnérable, une catégorie à part, vêtue de souffrance et de passé, doutant du présent et incertain de son avenir, non encore fixée dans son espace. Dans la littérature académique, cette image de vulnérabilité est surtout décernée aux femmes réfugiées. Les études de 1980 ont montré des femmes fragiles et soumises, mais ont rarement dressé le portrait de femmes résilientes, qui ne s'inscrivaient pas dans le discours du patriarcat (Moussa, 1991). Les conflits armés rendus tragiquement célèbres par leur barbarie ont changé le paradigme de femmes victimes en femmes « empowered ». Par ailleurs, Peterson (2016, cité dans Freedman et coll., 2017) montre leur activisme en Syrie. Ayoub (2017 citée dans Freedman et coll., 2017) parle de l'effet émancipatoire enrichissant que l'expérience d'un exil peut apporter dans le parcours d'un individu. En effet, il est perçu comme un vent de liberté abandonnant les vulnérabilités du passé qui s'alourdissent au détriment de l'émancipation.

De façon intéressante et inattendue, l'image du réfugié issue de notre recherche n'a pas été attachée à celle du malade traumatisé par la guerre, la violence, véhiculée par les actes terroristes en Europe, qui nous rappellent notre peur de l'*autre*. Que ce soit dans les entrevues ou les articles médiatiques analysés, le réfugié n'a pas été reporté comme étant dangereux, agressif,

« fou » de sa religion, nous renvoyant un sentiment d’insécurité (Hanson-Easey, Augoustinos et Moloney, 2014; Mangone et Pece, 2017; Vukasovich, 2016).

La représentation sociale du réfugié recueillie dans notre étude est avant tout celle d’un individu vulnérable ayant besoin d’être accompagné et encadré par une grande utilisation des services communautaires. Il n’est pas perçu comme dangereux, car il a fait l’objet d’une évaluation sécuritaire sans précédente, mais qui se devait être fait dans un mandat humanitaire. Le stéréotype de violence et de dangerosité que l’on trouve dans la presse européenne ne se généralise pas au Canada. Cette représentation sociale *canadienne* nous délivre un tableau plus acceptant de l’autre et plus intégrant de ses différences et qui correspond à l’autre image reflétant la pluralité et le multiculturalisme de cette société d’hôte. Par ailleurs, la vulnérabilité du réfugié est une représentation hégémonique qui perdure dans le temps et est bien ancrée dans l’imaginaire collectif (Moscovici, 1961). L’image de la personne résiliente est la représentation émancipée développée par les intervenants et les réfugiés eux-mêmes, mais qui doit faire surface et coude à coude avec la notion de vulnérabilité qui est bien installée. Aussi, c’est une image du réfugié vulnérable imprégnée et cultivée pour des raisons politiques et humanitaires, mais se trouve devant une résistance des réfugiés et de leurs intervenants entre ambivalence et paradoxe. Ayant besoin de cette vulnérabilité, on veut aussi s’en détacher, voire s’en libérer.

Un autre aspect important de cette étude est la découverte de cette forme de rejet et de résistance des réfugiés à la catégorie vulnérable qui pourrait avoir été manifestée par l’hypermédiatisation de cette relocalisation. Bien que le découpage social des personnes renforce leurs défenses identitaires, il peut amoindrir leur résistance à s’afficher *autre-ment*, « categories imposed on people help to divide them and thus weaken resistance » (Abu-Zahra et Kay, 2013, p.9). En effet, lors de notre rencontre avec la famille syrienne, les parents nous avaient surpris

par le fait qu'ils ne se considéraient pas comme des réfugiés, mais plutôt comme des nouveaux arrivants, plus précisément des résidents permanents en attente de leur citoyenneté canadienne dans les années futures. Cet argument a été renforcé par certains de nos participants qui nous avaient expliqué la procédure différente appliquée aux personnes syriennes de la part des consulats canadiens qui traitent les dossiers à l'étranger. Selon les entrevues, les Syriens sont arrivés en tant que résidents permanents au Canada, mais certains auraient été des réfugiés dans les camps soit au Liban, en Turquie ou en Jordanie. Peut-être que la confusion réside dans cet *imbroglio* terminologique et le manque de transparence des médias. Car pendant des semaines, des mois, ceux-ci ont mis exclusivement l'accent sur la catégorie « réfugié » et délivré un message confus pour le lectorat sans en apporter de détails.

Par conséquent, les Syriens venus au Canada sont des résidents permanents sur leurs documents légaux, mais perçus par le public comme des réfugiés. La terminologie lexicale des catégories « migrant », « réfugié » et maintenant « résident permanent » sont utilisées de façon interchangeable sans tenir des particularités de parcours. Par exemple, la catégorie « réfugié » est une catégorie bien différente, car elle possède la permanence et non la temporalité attachée aux autres catégories de migrants économiques ce qui peut induire le lectorat ou le public dans la confusion sémantique et représentationnelle. Cette situation est un exemple vivide du système discrétionnaire de triage et de classification auquel ont droit tous les nouveaux arrivants. Confondre tous les migrants en une seule catégorie ou les maintenir dans une seule qui est plus populaire pour un agenda social, c'est effacer leur distinction juridique (Freedman et coll., 2017), mais aussi nous rassurer dans notre besoin viscéral de rattacher tout individu à une catégorie, renforçant ainsi le processus de la catégorisation.

### 6.1.3.1 La vulnérabilité de l'intervenant

Mais se représenter de façon général un réfugié comme vulnérable décrit aussi la vulnérabilité de celui qui intervient à ses côtés. Dans notre chapitre 4, nous avons abordé l'*effet miroir* et du reflet que l'intervenant social voit dans l'*autre*, son usager pour des raisons de parcours migratoires qui se ressemblent et se croisent. L'intervenant se voit contraint d'aider celui qui le représente dans le passé dont la présence et la vulnérabilité actuelle lui évoquent le souvenir de sa propre vulnérabilité passée et présente. Il décide de continuer à donner de son temps et sa compétence culturelle qui est un atout très recherché par les organismes communautaires.

Lagier (2011) évoque les nombreux débouchés du secteur social et les emplois associés comme l'une des voies de mobilité sociale pour les nouveaux arrivants qui ont pour mission de favoriser le dialogue *inter* :

« Cette tendance entretient l'idée que, pour être efficace, l'action sociale doit être menée par des travailleurs sociaux qui partagent les mêmes caractéristiques que les personnes auprès desquelles ils interviennent. Ils "doivent" connaître le quartier pour pouvoir y agir? ; ils "doivent" être d'origine étrangère pour pouvoir comprendre les modes de vie des populations d'origine étrangère et être reconnus par elles. Cela tend à survaloriser l'ethnicité comme dimension de l'identité des travailleurs sociaux du "quartier", comme ressource pour exercer leur profession. Cela les place dans une position particulière, aux prises avec de multiples attentes contradictoires. » (p. 67).

Ces attentes contradictoires ont été abordées dans la section précédente, mais elles contiennent une autre dimension, « cette position particulière ». Elle se traduit parfois en fatigue,

en détresse, une forme de vulnérabilité, de l'intervenant social qui perçoit son manque de pouvoir et d'autorité d'aider autrement. Il prend conscience qu'il ne peut dispenser davantage dans la relation d'aide dû à son groupe social, sous l'*effet miroir* de son parcours migratoire. Le manque de pouvoir d'intervenir et d'accompagner est source de conflit et de détresse chez les intervenants sociaux. Bouquet, Madoui et Nivelles (2011) mettent en avant les compétences ethniques et le rapport inégalitaire ressentis par les intervenants. La compassion se transforme en une fatigue compassionnelle, car ces personnes aux carrières similaires ont déjà connu les mêmes histoires.

Par ailleurs, Lagier (2011) parle aussi d'« une attente contradictoire ». Malgré leurs parcours d'anciens migrants, les intervenants sociaux exigent de leurs usagers un degré d'obéissance aux lois et aux normes : « c'est comme ça au Canada, c'est la loi » (Lena, entrevue, avril 2017). Ces nouveaux garants de la norme ou « les entrepreneurs de la morale » (Becker, 1963) se chargent de faire appliquer les cadres normatifs qu'ils ont eux-mêmes scrupuleusement suivis dans le passé. Car ces normes représentent et permettent le sentiment de protection, de se raccrocher à une stabilité et à une discipline, loin du chaos que l'on a fui. Les nouveaux migrants cherchent la stabilité parce qu'ils proviennent souvent de régimes politiques décadents. Nous voyons donc que le rôle des intervenants sociaux auprès des usagers réfugiés est chargé en défis devant constamment confronter le passé au présent, décoder les codes et appréhender les enjeux de l'intégration. Toutefois, les meilleurs outils de travail des intervenants sociaux sont puisés dans leur connaissance du contexte social et culturel des usagers et parfois en concomitance sur le leur. En se souvenant de leur expérience et des rites de passage culturel, les intervenants, devenus passeurs de savoirs pratiques, engagent les nouveaux arrivants à modeler une conformité de comportements.

Le travail social ou le service social par essence contient des valeurs universelles de justice sociale, de respect de la personne dans son environnement et des valeurs locales propres à la région ou la communauté de pratique (Bartley et coll., 2012; Fouché et coll., 2014, 2016). Il est également une profession de valeurs partagées transversales retrouvées à travers les frontières, des nuances culturelles se créent, mais la base reste la même. Les origines « spirituelles et revendicatrices » (Jane Addams) et « religieuses » (Mary Richmond) du travail social (St-Amand, 2013) ont amené les professions d'aide qui en découlent à œuvrer pour les plus démunis et vulnérables de nos sociétés. C'est au cœur de cette identité professionnelle que le contraste peut se situer : la tension entre l'approche caritative de la charité envers l'autre et le changement social. Il se peut qu'il y ait des ambiguïtés face à la mise en action de ces approches avec des personnes venant d'autres environnements culturels qui n'embrassent pas forcément les mêmes principes.

Fouché et collègues (2014, 2016) ainsi que Bartley et collègues (2012) se sont penchés sur la profession de travailleur social d'origine internationale et le transfert de leurs compétences culturelles dans un monde globalisé. Tout comme le travailleur social, l'intervenant apprend sur le tas. Provenant souvent de bagage professionnel éloigné du service social, leurs savoirs expérientiels n'incluent pas obligatoirement les méthodes et les interventions auprès de la population migrante. Transposer dans un contexte canadien multiculturel, les intervenants sociaux font face à des connaissances plus locales. Parallèlement, nous avons observé des intervenants sociaux venus d'autres horizons professionnels (avocat, journaliste, secrétaire, policier, sportif, enseignant), mais qui rejoignent le service social dans le service d'aide ou d'accompagnement apporté et amène une richesse d'expérience professionnelle dans le pays hôte. Cependant ils se voient contraint de s'arrêter, de renoncer à leur profession, de

recommencer à zéro et de s'embarquer dans une aventure professionnelle bien différente, mais moins entourée de barrières structurelles d'équivalence et de qualification professionnelle qu'est la profession de travailleur social. L'intervenant social s'adapte au contexte local en faisant du « service social de terrain » moins soumis aux règles bureaucratiques de l'ordre professionnel lui accordant plus de flexibilité et de marge de manœuvre dans leurs implications professionnelles. Cela laisse le champ ouvert à la découverte et à la créativité pour leur accompagnement.

Cependant, accompagner les nouveaux arrivants requiert plus que le savoir expérientiel, les compétences culturelles ou le passage migratoire qui sont des atouts essentiels. Il est donc primordial que les intervenants soient équipés d'outils d'interventions sociales adéquates. Selon Yan et Chan (2010), les curricula des écoles de service social offrent des cours électifs sur les nouveaux arrivants, mais restent assez timides quant à former les futurs travailleurs ou intervenants sociaux aux questions de migration forcée. Par conséquent notre connaissance sur les règlementations et les politiques d'immigration, nos pratiques professionnelles ne reflètent pas toujours la réalité du terrain. Si nous voulons proposer un accompagnement professionnel unique en tenant compte des réalités du terrain, il serait judicieux et prudent pour les intervenants d'acquérir des formations pratiques en santé mentale et des outils techniques pour leur permettre d'affronter ces situations particulières issues de la migration forcée.

Une des situations particulières qui aura été effleurée par les intervenants sociaux, Mostafa notre participant syrien et les médias est la santé mentale chez les réfugiés. C'est à notre grande surprise et intérêt que la question du syndrome du stress post-traumatique (SSPT) n'a pas grandement ressorti dans nos entrevues et observations malgré une inflation académique de cette problématique (Frances 2013; Summerfield, 2012). Selon les articles académiques, la

problématique des réfugiés est pratiquement liée à leur santé mentale (Beiser, 2017), leurs parcours traumatiques nécessitant une réponse médicale et moins sociale.

Ainsi Silove (2005 cité dans Di Tomasso, 2010) nous donne deux visions du trauma:

« Advocates of the universalistic or etic perspective assume that patterns of psychiatric disorder can be identified across cultures and contexts with minor variations (Silove, 2005). They believe in the pervasiveness of trauma in survivors of organized violence, and its psychological consequences, which can be categorized into diagnostic categories. They stand in opposition to transculturalists and post-modernists who regard culture as pivotal in both the framing of mental distress, and the way it is expressed. » (p. 249)

Le discours dominant est de pathologiser et de médicaliser toutes les formes de déviances (Bracken, Giller et Summerfield, 1995). Cependant, le travail social suggère une prise en compte social de l'individu et priorise le contexte socioculturel dans lequel il s'inscrit. Selon Di Tomasso (2010),

« [...] the mental health issues presented often have socio-political origins. Dick Blackwell suggests that in the same way that asylum seekers have crossed borders, counsellors must also “cross minds” to work with asylum seekers, into the realm of history and politics, wherein an understanding of these contexts is a prerequisite for responsible practice» (p. 246).

Le rôle délicat des intervenants sociaux est d'offrir des services immédiats de soutien communautaire tout en observant à leur plein gré de la souffrance émotionnelle pour laquelle ils ne sont pas professionnellement responsables. Alors même que les intervenants sociaux ne possèdent pas forcément les aptitudes professionnelles, techniques et l'outillage médical

nécessaire pour aborder la question du stress avec leurs usagers, ils ne s'en trouvent pas moins confrontés directement.

Schnyder et collègues (2016) pensent que « we treat people not disorders » (p. 9). Pour cette raison, les organismes communautaires de la région d'Ottawa ayant accueilli les réfugiés syriens concentrent tous leurs efforts sur le soutien communautaire et non sur la dimension émotionnelle. En apportant cette aide relationnelle, elle permet d'aiguiller graduellement les individus vers l'aide thérapeutique au moment opportun. Le phénomène du *PTSD* chez les réfugiés en lien avec leur utilisation des services communautaires et de santé est en toile de fond des organisations communautaires, mais n'est pas leur point de mire. Leur objectif essentiel reste de gérer les relations complexes entre professionnels et les réfugiés, les réseaux, les individus, les structures, les barrières, et les systèmes de stratégies. Ces services communautaires implantés répondent à ces réseaux qui cimentent l'accueil. Par ailleurs, il faut se souvenir que les fonds engagés dans cette relocation ont été très importants et beaucoup d'organisations ont connu un vent de panique à laisser passer cette aubaine ou opportunité d'aider et d'accompagner les familles.

### ***6.1.3.2 La vulnérabilité de la catégorie « réfugié »***

En outre, la vulnérabilité n'est pas seulement contextuelle due aux conflits géopolitiques, mais elle s'inscrit dans les corps, les comportements et la situation temporaire du statut de la catégorie « réfugié ». Bien que la vulnérabilité ne se voit pas, il est souvent requis des individus de procurer une confirmation de celle-ci et en particulier nous exigeons des réfugiés qu'ils nous témoignent ou prouvent leur vécu et leur souffrance (Fassin, 2007; Agier, 2014). C'est une expérience subjective exprimée dans l'histoire des corps. Cette vulnérabilité peut se traduire en

trauma qui fait appel à une expertise dont les intervenants sociaux ne sont pas en mesure de traiter. Les intervenants sociaux font face à un dilemme qui ajoute au choc de la réinstallation, d'une part « traiter la plaie » et d'autre part se repositionner et se re-questionner sur « quoi faire ». En effet, la mission d'un centre communautaire est l'accompagnement social, mais lorsque celui-ci se trouve à adresser le trauma, le passage du mal-être au bien-être déstabilise leur travail d'accompagnement, car la mort est très présente chez les Syriens dont beaucoup ont transité par les camps.

Pour la plupart des Syriens ayant transité dans les camps, leur situation est complexe et perdue (Agier, 2014) l'ayant vécu comme une mise à l'écart ou une « mort sociale » (Arendt, 1959). Des dispositifs internationaux sont mis en place pour permettre à ces individus de fuir soit dans ces lieux en marge de leurs sociétés ou soit « ailleurs » dans des pays jugés plus stables politiquement. L'ambiguïté des camps (Oesch, 2017), des lieux d'exception produisant « bare life » (Agamben, 1998) sont devenus des lieux politisés avec de nombreux acteurs impliqués (Fiddian-Qamyesh, 2014). Par ailleurs, afin de mieux comprendre cette catégorie, il faut revenir quelques décennies en arrière et réaliser que les mécanismes de protection et de relocalisation des réfugiés syriens est sans précédent depuis la Deuxième Guerre mondiale, la prise en charge perdue et se prolonge depuis les camps jusqu'aux organismes communautaires.

Durant l'entrevue avec Mostafa, il a partagé son refus de vivre dans un camp pendant les trois années passées au Liban. Mais le rejet du stigma d'avoir été un réfugié hors-camp au Liban a aussi eu ses conséquences négatives (pas de travail, cherté de la vie, éducation pour ses filles, insécurité notoire, corruption et pérennité transformée en temporalité). Par ailleurs, Mostafa a souligné « hard life », la dureté de la vie, son lot de misère et son fardeau. C'est un boulet que l'on traîne et qui ralentit notre ascension, l'attente entre le possible retour (comme les

Palestiniens) ou le départ définitif ailleurs (Canada). La vie des réfugiés en général se déroule autour de la temporalité (Agier, 2014).

Le stigma *vulnérabilité* s'est graduellement transformé en une opportunité de se montrer et d'accompagner. Car la vulnérabilité crée un lien de confiance entre l'intervenant et l'utilisateur qu'il est difficile de créer autrement. Aider le vulnérable est une valeur universelle pour un intervenant social, une valeur sociale partagée qui se retrouve dans l'image du réfugié. La représentation sociale du réfugié est orientée vers la vulnérabilité du réfugié, car la profession elle-même est fondée sur une notion spirituelle et religieuse d'aider les plus vulnérables. Cette vulnérabilité aura été mise en valeur par les médias qui s'en sont emparés et l'ont diffusé.

Dans ce contexte de paradoxes et de tensions professionnelles pour les intervenants sociaux, ces derniers sont conscients de leur mission de jongler entre être perçu comme un allié ou un adversaire par leurs usagers. De ce constat, ils ont choisi d'accepter les risques et les ambiguïtés de la profession en devenant des « adversarial allies » comme sous-mentionnés :

« Professionals, as adversarial allies to service users, find ourselves in a predicament; we are challenged to work within an unjust and inadequate system. On the one hand, we are forced to perpetuate injustice by working within the system in order to ensure that basic and integral services are made available to marginalized people. On the other hand, many of us aspire to change the founding structure of this system dramatically and move toward more equitable forms of care and support. » (Kelly et Chapman, 2015, p. 63).

Les dilemmes dont font face les intervenants sociaux sont multiples et complexes à contourner. Dans le contexte de la globalisation et des migrations, de nombreuses demandes assaillent le travail social et ses acteurs de tout bord. La section suivante va présenter les

implications de nos résultats pour la profession de travail social, mais aussi pour ses intervenants sociaux.

## **6.2 Implications pour l'intervention sociale auprès des personnes migrantes**

Cette section présentera quelques implications de nos résultats pour l'intervention sociale auprès des personnes migrantes. Tout d'abord nous démontrerons les liens entre le travail social, la théorie des représentations sociales et le paradigme constructiviste. Puis, nous verrons comment la représentation sociale agit en tant qu'outil d'intervention pour les intervenants sociaux. Ensuite, nous aborderons les contextes sociopolitiques et historiques qui traversent et fragilisent le travail social. Finalement, nous proposerons des « pistes » ou « balises » pour un début de transformation d'interventions sociales. Celles-ci nous permettront de tracer le devenir du travail social auprès des personnes réfugiées.

### **6.2.1 Les liens entre le travail social, la théorie des représentations sociales et le paradigme constructiviste**

La recherche en travail social est « polymorphe » (Gravière, 2014, p. 219), car elle s'inspire d'autres champs en sciences humaines ce qui la guide vers des paradigmes distincts. En effet, au Canada, selon une étude (Negura, 2015), la majorité des études doctorales effectuées dans le cadre théorique des représentations sociales (Moscovici, 1976) optent pour le paradigme constructiviste. Dans cette étude doctorale nous avons également uni le champ du travail social avec la théorie des représentations sociales (TRS) encadrés par le paradigme constructiviste. Tout comme le travail social (Cooper, 2001; Rodwell, 2015), l'approche sociogénétique de la théorie des représentations sociales (Jodelet, 1989) présente un attrait avec l'épistémologie constructiviste et la discipline sociologique. En même temps, le constructivisme possède de grandes affinités avec l'interactionnisme symbolique de la « tradition » sociologique (Garneau et

Namian, 2017, p. 22) de l'École de Chicago, qui aussi se focalise sur la performance des acteurs et leurs interactions sociales, ceux-ci devenant agents et constructeurs de sens, définissant la situation. L'élément unique du constructivisme, partagée avec l'interactionnisme symbolique et faisant écho à la théorie des représentations sociales, est qu'il met en valeur les différences individuelles au sein du groupe, grâce à la compréhension singulière de la réalité selon l'acteur social, et ce dépendamment de ses contextes sociohistoriques (*Ibid.*, 2015).

Le travail social, quant à lui, se définit comme un savoir expérientiel ou « knowledge-based » (Sheppard, 1995, 1998 cité dans Cooper, 2001) avançant l'idée que la profession de travail social nécessite de recourir à sa propre théorie de connaissance pratique voire même d'acquérir « a practice paradigm » (*Ibid.*, 2001). Du fait de sa nature « construite » (Payne, 2014, cité dans Molgat, 2015, p. 9), le travail social dérive de la pratique, des nombreux « terrains » et des institutions où il se définit et s'applique. En effet, bien que le travail social tente d'exister par lui-même en tant que discipline distincte au sein des sciences sociales (Bolzman, Libois et Tschopp, 2017), cette discipline emprunte « ici et là » des concepts, des techniques, des savoir-faire afin d'asseoir sa légitimité au vu et su des autres professions de la relation d'aide.

Aussi, le constructivisme permet aux chercheurs en travail social de déconstruire et questionner les valeurs telles que la justice sociale, le respect des droits de la personne ou encore l'*empowerment* (Rodwell, 2015). Il sollicite et facilite les narrations des expériences subjectives des individus dans leurs propres mots (*Ibid.*, 2015). Il permet également de questionner les structures sociales déployées et les représentations communément acceptées (*Ibid.*, 2015). Cela impliquerait une remise en cause d'un système de pensée que l'on croyait acquis, pris « comme des évidences », « des vérités terminales » (Foucault, 1961, introduction). Ces liens entre le

paradigme constructiviste, la théorie des représentations sociales et la profession du travail social soutiennent et renforcent un travail de recherche qui permet ainsi des riches explorations empiriques et théoriques en accord avec les valeurs de cette profession.

### **6.2.2 La représentation sociale comme un outil d'intervention sociale pour les professionnels de la relation d'aide auprès des personnes réfugiées**

Selon Negura (2015), les chercheurs des disciplines des sciences sociales quand ils étudient les représentations sociales, ils les abordent soit comme un objet d'étude en soi, soit pour comprendre d'autres réalités sociales ou comme un outil d'intervention et ce particulièrement en travail social. La représentation sociale peut servir d'outil d'intervention sociale auprès des usagers que les intervenants sociaux accompagnent pour agir sur les pratiques sociales des usagers, pour contribuer à produire une autre représentation sociale plus adaptée à la situation rencontrée ou pour transformer la représentation sociale existante au vu de la nouvelle réalité observée. C'est donc dans une approche qualitative, socio-anthropologique (Jodelet, 1989, 2003) ou « généraliste » (Negura, 2015), telle notre étude, que le concept de la représentation sociale est souvent utilisé dans le contexte du travail social au Canada aussi bien en recherche que dans le « terrain ».

Par ailleurs, Negura et Lavoie (2016) rappellent que les représentations et les pratiques sociales s'influencent réciproquement et qu'« il convient de tenir les représentations pour une condition des pratiques et les pratiques pour un agent de transformation des représentations » (Rouquette, 2000, cité dans Negura et Lavoie, 2016, p. 27). De plus, Negura (2015) avance que la représentation sociale est un agent intermédiaire entre le professionnel de la relation d'aide et la pratique sociale. Dans le cas de notre étude sur la représentation sociale du réfugié, cette dernière définit le comportement ou la pratique sociale d'intervention auprès des usagers-

réfugiés en accord avec sa « fonction d'orientation » guidant les comportements sociaux (Abric, 1994, p. 16). Ainsi, c'est donc au niveau « micro » que l'intervention ou le changement peut se faire en orientant la pratique par les deux éléments de la représentation sociale du réfugié : vulnérabilité et résilience-résistance en évitant de réduire les réfugiés à une seule dimension, celle de la vulnérabilité.

L'émergence de la représentation sociale du réfugié est celle de la résilience en couplage avec la vulnérabilité, ce qui nécessite un questionnement de nos pratiques d'intervention sociale. Car nous avons observé et interprété une représentation sociale teintée de vulnérabilité qui semble « dominer » les terrains, les discours communautaires, institutionnels, médiatiques et humanitaires figés dans le temps et l'espace en attribuant trop souvent à la catégorie « réfugié » une image misérabiliste voire quasi apocalyptique. En se réappropriant les discours, nous avons aussi observé et analysé que la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux contenait des aspects sous-jacents à teneur humaniste de résilience et de résistance.

En outre, cette émergence de la représentation sociale du réfugié permettrait un rééquilibrage symétrique des relations professionnelles entre les usagers et les professionnels. En effet, la relation entre usager et professionnel semble être découpé entre l'un possédant un problème et l'autre la solution (Negura, 2015). Sous le prisme du rééquilibrage, c'est aussi un réaligement de pouvoir entre deux systèmes de connaissance *expert* et *profane* (Moscovici, 1961). La connaissance *profane* ou le *sens commun* est souvent dévalué au profit du *savoir expert*. Perçu comme un déficit du raisonnement logique, ou contenant des informations erronées (*Ibid.*), le *sens commun* permettrait en quelque sorte de démystifier et démasquer les soubassements, les incertitudes et les « pris pour compte » que les individus partagent au sein de

notre société. Le *sens commun* s'émanciperait au vu du *savoir expert* (Negura, 2015) et retrouverait sa place légitime en qualité de connaissance analogue.

### **6.2.3 Les contextes structurant le travail social**

Nous pensons qu'il soit utile de faire quelques rappels sur les contextes associés au travail social, car les interventions sociales émergent et s'inscrivent dans la société. Historiquement, le travail social a toujours puisé ses sources dans les autres disciplines des sciences sociales (Tremblay, 2015). Depuis ses origines religieuses, en passant par une restructuration et une professionnalisation étatique, le travail social a émergé comme une « innovation sociale » (Deslauriers, 2015, p.3) vacillant entre un modèle individuel ou un modèle communautaire. De nombreux événements structuraux et transformateurs (Lapierre et Levesque, 2013) ont accompagné son évolution ce qui a aussi déclenché des incertitudes sur l'acquisition de l'identité professionnelle des intervenants sociaux et de leur positionnement social. Cette « autre » tension qui accompagne et jalonne le parcours des intervenants sociaux se « rajoute » à d'autres tensions et contradictions dont font déjà face au quotidien les intervenants sociaux lors de leurs interventions sociales. Sur ce point, nous pouvons souligner la tension nourrie par les identités sociales que les intervenants sociaux agissant auprès des migrants, multiplient, juxtaposent, confrontent et surmontent au sein de leur profession, et telle que nous l'avons découverte dans notre étude. Deslauriers et Turcotte (2017) soulignent qu' « une profession ne se réduit pas à sa méthodologie, mais celle-ci occupe une place importante, voir déterminante, dans la reconnaissance de sa légitimité. En effet c'est sur le terrain qu'une profession s'impose: c'est là qu'elle démontre son efficacité et qu'elle témoigne des valeurs qui la guident. C'est sur le terrain que se construit et s'affirme l'identité professionnelle. » (p.3).

Par ailleurs, des grands défis contemporains de l'intervention sociale (Lapierre et Levesque, 2013; Garneau, 2017) s'inscrivent dans les contextes politiques, économiques et sociaux. Les auteurs susmentionnés en donnent une liste non-exhaustive et nous y retrouvons les plus saillants tels que, « l'individualisation » et « la psychologisation » (Garneau, 2017, p.6-7) des problèmes sociaux et de l'intervention sociale qui réduisent les personnes à des simples déficits, « la professionnalisation et la spécialisation » en essor, « les pratiques fondées sur les données probantes, les systèmes de surveillance et de régulation » semblant rendre légitime la profession (Lapierre et Levesque, 2013, p.6), mais aussi la « nouvelle gestion publique » (Garneau, 2017, p. 8) qui pose des garde-fous au travail social.

La « nouvelle gestion publique » (*Ibid.*, 2017) ou *the new managerialism* (Clarke et Newman, 1997, cités dans Dominelli, 2018, p. 28) pose un autre paradoxe qui fragilise la profession du travail social et rend les intervenants sociaux ambivalents quant à la justification de leur intervention. Cette intervention, fondée sur le principe de l'individualité ou l'individualisme, et sur l'égalité ou l'équité (Negura, 2015), amène au constat que le travail social ne soutiendrait plus les individus, mais assisterait désormais les situations. Cet argument de l'auteur est important, car il semblerait que les intervenants sociaux ainsi que leurs usagers se situent dans des situations d'accompagnement sociale de relation d'aide encore plus problématiques et complexes à gérer.

Parallèlement, le « paradigme de la diversité » (Garneau, 2017, p.8) incite les organisations communautaires et leurs professionnels à puiser dans ou créer des interventions interculturelles qui cadrent et répondent aux besoins des usagers provenant d'autres cultures. Cependant composer avec la diversité culturelle présente lui-même des défis quant à une gestion « sensible » de la différence culturelle par les intervenants sociaux. Faut-il adapter l'intervention

aux singularités culturelles des usagers et mettre en œuvre des interventions individualisées pour chaque usager ou faut-il adapter une seule intervention quelle que soit l'origine ethnoculturelle? Mais encore, pour reprendre et remanier le concept de « passeur culturel » (Giguère, 2001 citée dans Rachédi, 2009, p.146), les intervenants sociaux ou *passeurs culturels*, accompagnent la vie ethnoculturelle de leurs usagers. En ce sens ils permettent l'accès et l'utilisation des services de la *Cité* par les personnes migrantes et accommodent leur intégration en devenant des intermédiaires entre la société d'accueil qui les accueille et les personnes nouvellement arrivées au Canada. Ce sont des passeurs culturels de connaissances « d'ici et là-bas »<sup>34</sup> (Lena, avril 2017).

Il semblerait que « l'éloge de la diversité » (Tremblay, 2015, p. 300) ait oublié de prendre en considération ces « angles morts » symbolisés par le manque de cohésion dans les pratiques d'intervention sociales auprès des migrants ce qui pose problème pour les intervenants sociaux et complexifie l'intervention en tant que telle. Caron (2012) propose de chercher dans les « pratiques » et les « stratégies » des usagers, ce qui fonctionnent pour eux et qui « peuvent contribuer le développement de modèles d'intervention et d'attitudes en accord avec les valeurs et les visions du monde » (p.196). En effet, « partir de leurs pratiques » (*Ibid.*) permettrait de revisiter les nôtres, les confronter et les négocier avec nos usagers en évitant d'imposer des façons de faire qui se trouvent souvent en marge avec leurs réalités (Caron, 2012).

Dans le contexte des migrations forcées, la représentation sociale aurait pour visée de promouvoir une meilleure compréhension de la situation des réfugiés enclavés dans les mouvements humains répondant à une logique néolibérale, dominés par les forces de la

<sup>34</sup> Pour mettre en valeur les propos d'une participante.

« globalisation » (Dominelli, 2018, p. 600) ou la « mondialisation » (Tremblay, 2015, p.320). Cet aspect est malheureusement sous-questionné au sein de notre profession qui est affectée positivement et négativement par ces transformations et influences internationales (Dominelli, 2018). Ce dernier argument fera l'objet de notre dernière section quant au devenir de la profession empêtrée dans tous ces contextes.

#### **6.2.4 Le devenir des interventions sociales auprès des personnes réfugiées – un travail de déconstruction des pratiques**

Dominelli (2004, 2010, 2018) questionne et interpelle les professionnels du travail social sur leurs pratiques qui ont tendance à se calquer sur le « new managerialism and privatization of service delivery » (p. 601) ne répondant plus aux réalités locales. D'emblée Dominelli (2010) précise les contours de la profession de travail social,

« Social work is a troubled and troubling profession. Its role and place in the professional firmament of the twenty-first century are hotly contested [...] policy-makers disillusioned by its failure to control deviant populations, and respond adequately to human need; other professionals, particularly those in the health arena, who find social work's remit vague and its helping stance antagonistic to theirs; 'clients' who complain about its oppressive and coercive dimensions; managers who seek to curb professional autonomy; practitioners who endeavour to provide appropriate forms of practice in unconducive contexts that are exacerbated by an adequate resource base, high staff mobility and overwhelming caseloads; and social work educators who struggle to theorize its position in a demanding globalizing environment and contribute to the development of new forms of practice. » (p.602)

Par ailleurs, les inégalités entre individus ne cessent de croître alors que la perspective et la latitude d'action chez les intervenants sociaux diminuent. Une panoplie d'obstacles se

profilent à l'horizon professionnel, « these include internationalized social problems that bring the global to the local and raise the local to the global arena. » (Dominelli, 2010, p. 609)

Dans ces temps de « coupures », cette étude espère réassurer, malgré tout, les professionnels du travail social à ne pas désertier le « terrain » quand monte la pression et l'injonction à « produire » des données et à « gérer » des individus. C'est pour cela qu'un travail de déconstruction de nos pratiques, de questionnement et d'ouverture s'impose pertinemment au sein de nos espaces institutionnels, communautaires et académiques.

En dépit des discours institutionnels et médiatiques de la vulnérabilité véhiculés et érigés comme « dogmes », il jaillit de notre étude une représentation sociale mettant en valeur la résilience-résistance des réfugiés qui mobilise leur « capacité à rebondir » (Cyrulnik, 2017) de l'individu. Cet aspect-là de juxtaposer les discours sur la vulnérabilité et la résilience pose un paradoxe. D'une part, nous catégorisons et maintenons les personnes réfugiées comme des vulnérables, en accentuant leur fragilité, et d'autre part, nous sonnons au clairon leur capacité à surmonter les épreuves d'événements extraordinaires. Un paradoxe de plus nous aventure sur le terrain philosophique (Levinas, Ricœur et Kant) du prisme « vulnérabilité et victimisation » au cœur de la profession du *care*.

Le discours et le maniement de la vulnérabilité est utile pour les institutions et les organisations œuvrant auprès des réfugiés car il souligne la limitation des capacités humaines à agir de façon autonome, ce qui accroît la dépendance des individus vis-à-vis de ces mêmes institutions et des organisations qui les soutiennent et cadrent. Par ailleurs, ces discours tendent à ne pas s'effacer de la sphère sociopolitique. En effet pour Maillard (2011), « la vulnérabilité dérive en définitive son caractère normatif de l'importance morale que nous accordons aux

personnes vulnérables » (p. 227). Accoler l'étiquette de « vulnérable » sur un individu rassure celui qui l'a accolé et le rend dépendant des structures qui maintiennent cette estampille. De la catégorie des réfugiés émerge la catégorie des « vulnérables », « une autre catégorie morale » (Maillard, 2011). Pour l'auteur, l'individu vulnérable, devenu incapable, n'assume plus sa responsabilité mais la subie. Ganteau (2017) renforce l'argument, « vulnerability refers to exposure and openness to aggression [...] to be human is to be open to a violent expression of alterity. In other words, vulnerability appears as the condition that makes impossible to autonomy, the situation in which the self manifests itself in relation to some constrictive other. » (p.25)

Par ailleurs, Ganteau (2017) contribue à la réflexion amorcée par Fassin et Rechtman (2007) du « paradigm shift » dans notre époque postmoderne. L'auteur emphase sur la visibilité nouvelle des victimes vulnérables et notre injonction morale et compassionnelle envers ceux qui souffrent. Dans ce « paradigme du trauma » (Fassin et Rechtman, 2007), « les politiques de réparation » (*Ibid.*) et la société sont devenues beaucoup plus clémentes face aux blessés de l'âme. Nous sommes passés du soupçon de la souffrance à un enthousiasme à l'accueillir avec compassion et empathie. Les victimes du trauma ou les vulnérables sont dorénavant une catégorie visible et honorable, car on les croit dans leur malheur et leur souffrance. Ce *shift* est aidé par les médias qui contribuent digitalement à la diffusion des drames globaux par leur arsenal de moyens uniques. En outre, Ganteau (2017) insiste sur « a literature of victimhood and other forms of vulnerability » (p. 18) depuis les années 90 qui sont aussi les années charnières des grands mouvements migratoires.

Toutefois la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux au Canada telle que l'avons présenté dans cette étude met en relief aussi la résilience de l'individu. Cyrulnik

(2017) définit cette résilience comme un vecteur d'espoir. Mais encore l'auteur la décrit comme une capacité d'affronter, de surmonter, de résister, de vivre avec le pire mais de rebondir tout en changeant de perspective de vie. Le processus de la réinstallation des réfugiés s'inscrit dans ce mécanisme de résilience.

L'image suivante est issue dans *Ottawa Citizen*, 8 septembre 2015, Christina Spencer, « Canadians ready to take in thousands more Syrian Refugees: Poll » et montre le pouvoir de la résilience et de la vulnérabilité.

**Fig. 4 « Canadians ready to take in thousands more Syrian Refugees: Poll », *Ottawa Citizen*, 8 septembre 2015, Christina Spencer**



En effet, tout au long des nombreuses étapes de leurs parcours migratoires forcés, la résilience ne les a pas découragés devant l’adversité et les personnes réfugiées ont su développer des forces de survivre. Mais aussi comme observé sur notre terrain, deux activités des 150 ans *Jardin au Balcon* et *Broderie* ont mis en lumière la résilience des réfugiés syriens. Ces deux activités consistaient à leur apprendre des nouvelles compétences de couture et de jardinage, peut-être indispensables dans leur pays hôte. Cependant par un revirement de situation et sur une note humoriste, les apprentis-syriens sont devenus les enseignants des bénévoles en leur

apprenant comment toucher et apprécier la terre « sans gants en plastique ». Mais encore, les femmes syriennes, couturières pour la plupart, ont enseigné comment maîtriser le fil et l'aiguille, aux apprentis-bénévoles qui avaient reçu pour instruction ce jour-là, « we are here to help them » (Notes de terrain février-mars 2017).

En conclusion, le devenir de l'intervention sociale auprès des personnes réfugiées interpelle une réflexion constante et transversale entre le *micro*, le *mezzo* et la macro qui constituent le travail social. Pour atteindre cet objectif, cette étude a mis en lumière la représentation sociale du réfugié utilisée pour comprendre la construction de la réalité sociale observée dans le terrain des organisations accompagnant les personnes réfugiées à Ottawa. Si l'on accepte le postulat que le monde social est construit à travers les représentations sociales, ainsi une façon d'étudier ce monde social serait de faire de la recherche à partir de la perspective des représentations sociales (Negura, 2015). Nous avons voulu regarder les représentations sociales comme des instruments d'intervention, de transformation et de changement social, de voir les liens qui se tissaient entre le paradigme qui construit cette réflexion, la théorie des représentations sociales et le champ de travail social dans lequel cette étude se positionne et s'affirme.

### **6.3 Les forces et les faiblesses de cette étude**

Le manque de soutien financier, de collaboration avec certains gestionnaires d'organismes communautaires et le temps imparti pour cette thèse auront certainement été les principaux obstacles. Une autre faiblesse de la présente étude a été le nombre restreint des participants (intervenants sociaux et réfugiés). En ayant eu un échantillon plus important des nouveaux arrivants syriens nous aurions eu l'opportunité d'observer et entendre leurs questionnements quant à cette relocalisation, l'utilisation des services communautaires tels que

les programmes de jumelages, les cours linguistiques. Mais aussi, nous aurions voulu les entendre sur leurs défis d'intégration pratique tels que le logement, l'éducation de leurs enfants, la recherche d'un emploi, les soins et la santé et leur perspective sur le dialogue interculturel avec la population hôte. De cette façon, il aurait été possible de soulever d'autres dimensions pour analyser ces données relatives aux conséquences de l'intégration au Canada pour les nouveaux arrivants.

Notre méthodologie nous a permis d'entrevoir des facettes très variées de la représentation sociale du réfugié organisée autour de deux éléments en tension : vulnérabilité et résilience. Cependant des focus groupes d'intervenants sociaux ou de réfugiés auraient pu enrichir nos résultats. Cette méthode de recueil de données est jugée importante pour la théorie des représentations sociales (Kitzinger, Markova et Kalampalikis, 2004). En effet, les échanges sociaux font émerger des sujets de société au sein d'un groupe qui les questionne, les remet en cause et procède ainsi à la « formation et la transformation du sens commun » (p. 238). Cette technique permettrait aux intervenants sociaux d'explicitier leurs pratiques professionnelles vis-à-vis des réfugiées, mais aussi de discuter de toute la problématique entourant les réfugiés et de la mobilisation des ressources, des compétences engendrées par leur massive relocation en un espace de temps limité pour les professionnels communautaires.

Par contre, il est certain que la principale force de cette étude réside dans l'originalité de cette thèse qui s'est intéressée à un phénomène social de notre temps et a fait appel à plusieurs méthodes de collecte de données. De plus, nous avons eu l'occasion de bénéficier d'un moment opportun d'étudier une arrivée et une réinstallation des réfugiés au Canada sans précédent. Un autre avantage de notre recherche est qu'elle nous a permis d'utiliser une double posture sociale de la chercheure et de travailleuse sociale qui a guidé naturellement notre enquête vers une

approche réflexive. En effet, le travail social tend à privilégier les interactions en observant la vie des gens dans leur environnement naturel et sans masque. Boujut (2005) souligne que le travailleur social est « sollicité en tant que professionnel pour résoudre un problème », pour exprimer et ressentir de l'empathie pour ceux qu'il accompagne dans leurs parcours. Mais aussi « en tant que personne privée, ils sont exposés aux demandes des usagers alors qu'ils ne sont pas partie prenante, ni même responsable du problème évoqué. Cette exposition particulière découle du fait qu'ils sont en position de rendre service au public qu'ils reçoivent ou du tout du moins, cherchent à lui apporter une aide » (p. 151).

La recherche quant à elle implique aussi un contact personnel avec ses participants. Mais elle ne fait pas appel au même degré d'implication personnelle et professionnelle. À la croisée de deux mondes, le processus du doctorat peut apporter une réflexion critique ajoutée à celle de l'intervenant social. Être chercheur c'est observer différemment le travail social. Car le chercheur-travailleur social n'accompagne pas le participant dans sa souffrance, il l'écoute et l'observe différemment. Durant le processus doctoral, malgré les lunettes analytiques utilisées, la subjectivité du chercheur est primordiale parce que c'est de là qu'il commence le cheminement réflexif, de sa propre subjectivité. Se positionner dès le départ en qualité de chercheur ou d'intervenant social n'est pas la question. Accueillir et intégrer les deux identités s'entremêlant et se démêlant au carrefour d'une rencontre offre son lot d'atout et d'opportunités. Entre autre, être travailleuse sociale et chercheuse-doctorante aura permis d'établir des constats : le manque de légitimité de notre profession, un besoin de se justifier et les réalités du terrain.

La recherche doctorale n'est pas un long fleuve tranquille. En empruntant un chemin bien tracé, celui-ci se divise à la lisière d'un tournant, jalonnés de différentes opportunités, il devient alors sinueux, jalonnés de détours et de fossés, il est alors facile de tomber dans les creux. Nous

sentant perplexes devant ces nombreuses intersections, elle transporte le chercheur dans des sentiers inattendus, vers des rencontres inopinées et des découvertes transformatrices. La clé c'est de continuer. Entre rigueur et créativité, elle offre un épanouissement et une transformation identitaire sans précédent laissant le chercheur-doctorant face à lui-même, à angoisses et à ses inspirations. Elle déstabilise et propulse à aller et à penser plus loin, car dorénavant plus rien ne sera comme avant. *L'effet miroir* c'est regarder l'*autre* et se voir soi.

La réflexivité c'est à partir de soi que tout commence, de sa propre histoire. Le choix d'un sujet doctoral n'est jamais anodin. À priori, il semble apparaître comme un objet lointain inaccessible à appréhender durant les quatre années écoulées, mais il faudra attendre quelques sessions plus tard pour saisir l'importance de son intégration dans le cheminement personnel du chercheur. Tout semble au premier abord si distant, peu d'*atomes crochus*, et pourtant l'exil, la recherche de l'ancrage, le lointain, l'inconnu, l'inconsidéré, la *Renaissance* tel qu'un phœnix sortant de ses cendres deviennent plus proche de ce que nous aurions pensé.

Mais encore, la réflexivité « c'est le mécanisme par lequel le sujet se prend pour objet d'analyse et de connaissance » (Rui, 2012, p.21). Le chercheur ne peut produire une connaissance rigoureuse du monde social sans se livrer à une entreprise de connaissance de soi, de son travail, de sa position sociale, et de sa vie (*Ibid.*, p. 21-22). Par ailleurs, à l'issue de cette prise de conscience de soi, il en résulte des périodes transformatrices ou perturbatrices voire des révolutions intérieures qui nous bouleversent ou nous libèrent des dogmes antérieurs qui dominaient notre existence. Le parcours doctoral aura été en lui-même une propre révolution identitaire, émotionnelle, intellectuelle et interactionnelle. De « l'état d'hermitage » (Bourdages, 1996) dans lequel nous entrons dans ce processus, « la recherche qu'elle exige va bien au-delà du seul objet de connaissance, elle est la fois une recherche sur soi à cause de l'engagement » (p.4).

Elle réveille et éveille en soi des possibilités jusqu'à lors non exprimées, voit des horizons tellement inatteignables. Parfois, il se développe comme un sentiment de se trouver dans un véritable borbier devenant son épreuve qu'il faut savoir gérer durant ce parcours doctoral.

En fait, être un réfugié ou se représenter celui-ci c'est bien plus qu'appartenir à la catégorie préalablement construite socialement, juridiquement et historiquement. C'est appartenir au monde de l'exil, de l'éternel recommencement, et de la spirale de se retrouver soi. Par une myriade d'abandons et d'efforts de poursuivre son parcours, cela requiert de la résilience tant physique que morale et une dose d'espoir dans l'incertain. Recommencer peut être vécu comme continuer son chemin.

Enfin, nous avons pu constater une ouverture de dialogue avec les participants pour de prochains projets. Lorsque nous considérons la situation pré-migratoire, le contexte d'exil, les stratégies de survie, l'utilisation des médias, les traumatismes vécus et l'adaptation post-migratoire, nous voyons qu'il y a une quantité assez impressionnante de problématiques à étudier dans les futures recherches.

#### **6.4 Pistes de réflexion**

Tout d'abord, nous espérons continuer notre travail de réflexion sur la dynamique représentationnelle qui a accompagné l'établissement des réfugiés syriens au Canada en 2015-2016. Il serait intéressant d'observer comment ces derniers ont vécu la médiatisation de leur réinstallation au Canada.

Mais encore, certains aspects de l'image du réfugié en lien avec l'utilisation des services communautaires seraient pertinents à aborder. Tout d'abord, il nous semble que la notion de la fatigue compassionnelle en lien avec l'accompagnement des réfugiés chez les intervenants

sociaux pourrait être davantage exploitée dans des recherches futures. Ensuite, la détresse, le stress et le *SSPT-PTSD* chez les réfugiés pourraient faire l'objet d'autres projets pertinents qui prendraient le temps d'évaluer les conséquences pré et post-traumatiques de cette réinstallation.

Puis, il nous apparaît intéressant de pousser plus loin l'analyse des stratégies de survie des réfugiés en lien avec la détresse psychologique ou de l'adaptation post-migratoire au Canada. Bien que la littérature profuse en ce sens, il nous reste encore beaucoup à apprendre sur les caractéristiques adaptatives chez le migrant et pour pouvoir améliorer aussi les ressources de nos interventions professionnelles en travail social ou dans le contexte de la relation d'aide. La représentation sociale de l'intervention multiculturelle des intervenants serait aussi pertinente pour les intervenants sociaux et leurs usagers. Ethnocentrique et contenant des valeurs du monde occidental (méthodes et évaluations individualistes) s'opposant aux modes communautaires (le groupe, la famille), le travail social dérive deux professions (travailleur social et intervenant social) qui se côtoient dans leur objectif et approche mais nécessitent une analyse plus détaillée et critique de leur positionnement social et méthodes de travail. Le travail social et ses interventions multiculturelles ont fait l'objet de beaucoup de critiques et de remises en questions par ses professionnels (St-Amand, 2013), le percevant soit comme salvateur ou pour d'autres comme oppressif.

Une autre piste serait une réflexion sur la fragmentation des services communautaires et son impact sur les nouveaux arrivants-usagers. Bien que l'objectif des centres communautaires soit d'éviter cette fragmentation des services qui caractérisent le travail social contemporain, il serait serein de s'interroger sur comment améliorer l'intégration et le continuum des services sociaux et de santé pour les nouveaux arrivants détenant une perception non-occidentale de la santé en général. Car il existe encore trop de programmes et de services qui marchent en silo,

mais qui ciblent peu les besoins rencontrés par les usagers. Mais également, trouver des moyens pour les faire participer économiquement et socialement est une forme d'*empowerement*.

En conclusion, les programmes de jumelages ont semblé être un grand succès par la grande utilisation des Syriens et de l'offre attribuée des bénévoles. L'enthousiasme montré des deux côtés révèle en apparence pour certains un besoin de soutenir et d'intégrer dans la communauté hôte, de sensibiliser à la diversité culturelle et de vivre un engagement communautaire interculturel. Pour d'autres, il représente connecter, découvrir et de s'ouvrir aux autres. Une étude plus approfondie nous permettrait de conquérir les véritables motifs qui se cachent derrière ces initiatives d'intégration et plus précisément comment ces connaissances du sens commun issues des médias et du contexte sociopolitique se sont entrecroisées et ont rencontré l'émergence d'une nouvelle représentation sociale du réfugié : un individu qui s'approprie sa vulnérabilité, non passif face à sa situation et qui reste connecté à son temps.

## CHAPITRE 7 — REMARQUES FINALES

En conclusion générale de cette thèse, nos résultats de recherche ont suggéré des pistes de réflexion pertinentes quant à l’ambivalence des expériences migratoires des intervenants sociaux face à leurs pratiques professionnelles de prise en charge des réfugiés. Les tensions qui en résultent proviennent à la fois des exigences institutionnelles, mais aussi du reflet de se voir dans l’autre.

En 2015, le Canada aura connu plusieurs changements cruciaux : un revirement gouvernemental vers une orientation libérale, l’accueil de 25000 réfugiés syriens et un mouvement communautaire pour redéfinir l’action humanitaire, le tout sous les feux médiatiques. La réinstallation des réfugiés syriens au Canada a suscité un vent de marée d’enthousiasme et de besoin de « donner » de soi. Ce don pourrait éventuellement impliquer une réciprocité de rendre, mais le lien social comme nous en avons l’expérience de nos jours rime avec liberté de choisir de « redonner ».

Comme tout déplacement forcé, la réinstallation et l’accompagnement de ces nouveaux arrivants nécessitent une préparation logistique de la part des organisations communautaires et de leurs professionnels du terrain, les intervenants sociaux. Ces derniers sont les principaux acteurs de tout travail d’accompagnement et souvent les plus proches des nouveaux arrivants. Cette proximité peut se révéler professionnelle, mais aussi sociale et culturelle. Par ailleurs, cette collaboration professionnelle fait surgir une panoplie d’images de l’autre, concernant son vécu, qui sont puisées dans notre imaginaire social. Car ces images viennent toujours de quelque part, elles ne sont pas justes figés dans l’air. Ainsi, l’élaboration et le partage social d’informations accumulées au fil de notre vie génèrent des représentations sociales à propos de tel phénomène qui fait partie de notre quotidien et imaginaire collectif.

En développant et fournissant des services, des programmes et des activités d'intégration aux personnes réfugiées, les intervenants sociaux confrontent leurs images, leurs idées, et leurs représentations d'un réfugié lors de leurs pratiques et interactions professionnelles. C'est dans le cadre de l'utilisation de tous ces services communautaires de la part des réfugiés que la représentation sociale de cette catégorie trouve sa pertinence et son importance. La littérature académique souligne la moindre utilisation des services chez les réfugiés pour de diverses raisons structurelles et leurs difficultés à saisir le modèle occidental reposant sur l'individualisme et la psychologisation des maux. Ce contraste de compréhension peut entraver le travail d'accompagnement communautaire en aval et en amont effectué par les intervenants sociaux. Cependant, nous avons voulu aller plus loin dans cette problématique et notre idée principale a été de découvrir quelle image les intervenants sociaux, ceux qui délivrent les services utilisés par les réfugiés, possédaient-ils de leurs utilisateurs, et comment l'interprétaient-ils dans leur vie professionnelle en tenant compte de leur expérience migratoire, de leurs identités sociales et de l'ancrage médiatique.

Qu'est-ce qu'un réfugié pour un intervenant social et comment se déroule le travail d'accompagnement du fait de cette représentation auront été les questions de base pour cette recherche qualitative effectuée lors de l'arrivée des réfugiés syriens au Canada de 2015 à 2016.

L'image étiquée du réfugié « vulnérable » ne cesse d'être utilisée pour renforcer l'implantation et l'utilisation des services et programmes communautaires par les réfugiés. Il semblerait que les professionnels de l'accompagnement auprès des réfugiés possèdent une idée du réfugié « ayant besoin d'assistance » ne puisant pas dans ses ressources individuelles ou collectives et ainsi ne mettant pas assez en lumière sa résilience. Par ailleurs, la particularité de l'*effet miroir* chez les intervenants sociaux montre que ceux-ci ont traversé un parcours

migratoire plus ou moins similaire à leurs usagers. Par ce fait, ils peuvent reconnaître des éléments nostalgiques ou ambivalents qui déstabilisent ou bonifient la relation d'accompagnement. Finalement, viser à améliorer la compréhension que les intervenants sociaux gardent en eux-mêmes du réfugié orientera aussi un questionnement sur leurs pratiques courantes d'accompagnement social vis-à-vis des usagers-réfugiés.

Ainsi, nous avons découvert que la représentation sociale du réfugié est double, « vulnérable » et « résiliente », mais aussi évolutive. Elle est avant tout liée au contexte sociohistorique dans laquelle elle naît, émerge et se transforme. Ensuite, elle se nourrit du parcours sociologique des intervenants sociaux dont l'identité sociale en est une facette. Finalement, la vulnérabilité associée à la catégorie des réfugiés n'a cessé de se prolonger dans les discours publics, mais elle a trouvé dans cette étude une nouvelle façon de promouvoir sa signification et son champ d'application. La vulnérabilité de l'*autre* est source de résilience et de reflet de sa propre fragilité devant la détresse de l'*autre*.

Fondée sur la théorie des représentations sociales (Moscovici, 1961) et le concept de l'identité sociale (Tajfel, 1972, 1974; Tajfel et Turner, 1986), qui focalisent sur la communication intergroupe et sont bien ancrées dans leur contexte sociohistorique, cette étude qualitative a étudié la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. En lien avec le paradigme constructiviste, la méthodologie a suivi une démarche inductive et a été soutenue par des entretiens individuels, des activités participatives et l'analyse des articles des médias populaires anglophones et francophones canadiens.

Après quelques défis et enjeux pour accéder au terrain et collecter les données, nous avons pu constater que le plus grand défi d'une telle démarche méthodologique se tient dans le

choix d'un objet assez controversé comme la venue médiatisée de personnes réfugiées en pleines élections nationales et la maîtrise des changements inattendus du lieu d'enquête.

Malgré la complexité d'une telle recherche, elle aura eu le mérite de nous permettre de voir derrière les apparences pour mieux saisir les individus et leurs liens sociaux, de chasser les mythes de la vie ordinaire et de regarder plus loin de ce qui est visible à l'œil, mais invisible en nature. Cette étude interprétative a tenté de comprendre les interactions susmentionnées entre les intervenants sociaux et leurs usagers au regard de l'utilisation des services communautaires pour leur permettre une meilleure intégration dans la société hôte. En sillonnant au-delà de la recension des écrits, mais en regardant l'aspect multidimensionnel des éléments constitutifs d'un phénomène social contemporain, nous avons dévoilé son empreinte et ses nombreuses répercussions au plan communautaire. Il est intrigant de voir comment une représentation sociale se construit, change, se maintient et évolue parallèlement à son temps dont elle est très dépendante.

D'un itinéraire médiatisé sans précédent à une intégration qui se fait graduellement, sans échos et sans bruit, loin des tapages médiatiques qui avaient précédé l'arrivée des nouveaux arrivants syriens, les intervenants sociaux qui les soutiennent dans leur intégration ont partagé des narratives enrichissantes et inspirantes pour la discipline du service social. Car il est essentiel de se souvenir que toute forme de migration est une expérience déstabilisante pour celui qui l'endure et la traverse. Le déplacement forcé et le départ de leurs terres ancestrales qu'ils ne reverront probablement pas sont un choc émotionnel. Se retrouver dans un pays si différent culturellement, le décalage et la distance sociale amenuisent temporairement les chances de s'intégrer. En outre, les rencontres avec une famille syrienne participante nous auront aussi donné un avant-goût de leur trajectoire de « là-bas ». Tout d'abord, le départ de la Syrie, en

passant par le Liban, à Beyrouth, le stress et les aléas de vivre hors camps, puis, le départ inespéré « a big surprise » au Canada, introduisant une facette du « gouvernement humanitaire » (Fassin, 2010) et la prise en charge des individus par les organisations internationales et communautaires. Finalement, ce qu'être « ici » signifie, vivant désormais aux couleurs du multiculturalisme et aux injonctions de s'intégrer.

Ainsi, les catégories d'analyse thématique identifiées et soulevées dans la littérature et dégagées dans les narrations des participants ont mis en exergue le double aspect de la représentation sociale du réfugié construite par l'expérience de l'*effet miroir* entre les intervenants sociaux et leurs usagers réfugiés. D'une part, l'*effet miroir* permet de se remémorer et confronter la vulnérabilité issue du parcours migratoire. D'autre part, en dépit de la confrontation de la vulnérabilité, l'intervenant social confronte la résilience et la résistance du réfugié. Ces derniers se prend en charge et résiste à son environnement social en lui montrant sa visibilité et ses façons de s'intégrer en utilisant les services de jumelage. Car l'intégration a plusieurs formes qui répondent à plusieurs expériences de vie. Le multiculturalisme amène cette richesse de pluralité des expériences.

De plus, le contexte sociohistorique a maintenu, nourri et parfois propulsé une image de l'*autre* souvent relayé par l'aide des médias. Dans notre ère de la recherche de la quête du bien-être chez l'individu et notre obsession du soi, nous restons tentés d'y pallier par ce qui nous paraît accessible sur le moment sans prendre en considération le contenu de l'information. Par ailleurs, force est de constater que de nombreuses ressources humaines et techniques ont été davantage mobilisées pour les personnes syriennes, bien plus que pour n'importe quel autre groupe. Ces personnes sont arrivées dans une société en attente de changements et de revendications sociales et de dépendance sur le numérique.

Figure des temps du siècle dernier, l'image du réfugié a connu une évolution et est progressivement réactivée par des événements-clés qui le représentent soit négativement ou positivement selon l'agenda sociopolitique de la société d'hôte qui les reçoit. En effet, cette catégorie de réfugié se distingue des autres catégories de migrants, mais elle est aussi souvent superposée à la métacatégorie de migrants. De cette confusion, il s'en vient des décalages d'interprétation qui brouillent les pistes de notre compréhension et de formation d'images. Sans oublier qu'à l'intérieur de cette même catégorie de réfugiés existent des variations et des disparités entre ceux qui semblent être plus « désirables » que d'autres en fonction de leur provenance géographique.

La représentation sociale du réfugié fait appel à l'image même du Canada ayant retrouvé une nouvelle énergie humanitaire grâce à sa compassion et son empathie envers l'*autre*. Car l'héritage humanitaire est une dimension importante pour le Canada. Aussi, le travail communautaire de terrain en est l'exemple concret en créant des ponts entre différentes communautés socioculturelles.

Entourés de bénévoles, de parrains et tous les acteurs impliqués dans cette réinstallation, un sentiment de fierté et d'appartenance chez les intervenants sociaux a émergé durant cet événement. Tout comme les entretiens, les activités d'accueil, les articles de journaux ont dévoilé la face compassionnelle fondée sur le besoin d'aider l'*autre*, un sentiment partagé par beaucoup d'intervenants sociaux ayant connu des trajectoires migratoires similaires. En effet, étant passés par le même parcours migratoire, les intervenants se font replonger par tout souvenir de celui-ci dans leur propre passé par cet *effet miroir*.

En outre de sa construction sociale, nous nous nourrissons de la représentation de l'*autre* par l'effet de groupe, mais il reste notre propre vécu pour lequel nous sommes conscients de son unicité. L'ambivalence pour les intervenants sociaux est de se convaincre que la réinstallation est un processus long, délicat, contraignant. Cependant, le risque réside dans la tentation d'imposer sa vision à l'autre en soustrayant sa propre histoire et lui laissant une moindre marge de manœuvre ou de réflexion. Le rôle primordial de l'intervenant social s'appuie sur ses connaissances de la réalité contextuelle des usagers. Avoir l'image d'un réfugié en souffrance et vulnérable nous rassure dans notre bienveillance à son égard, car cela nous donne le fondement d'aider. Sans cette image, la relation intervenant-usager n'aurait pas raison d'être. Leur statut de vulnérable nous justifie dans notre action compassionnelle et humanitaire, mais aussi d'interventions et de méthodes d'accompagnement social. Elle est la condition et le critère *sine qua non*.

Par ailleurs, dans une perspective critique, cette étude qualitative a aussi tenté de nommer et d'identifier les rouages de l'utilisation des services sociaux ancrés dans le processus de la réinstallation. L'objectif des organisations communautaires est d'éviter cette fragmentation des services sociaux qui caractérisent le travail social communautaire. Sachant que les centres communautaires sont des refuges pour les immigrants, il existe souvent un grand nombre de programmes de jumelage et de rencontres interculturelles atténuant l'isolement social ou le trauma, leur donnant l'impression d'être présents et occupés. Mais il serait utile d'interroger les réfugiés sur l'utilité de ces programmes et comment ils couvrent leurs besoins. Par ailleurs, ces organisations humanitaires ont tendance à promouvoir et à maintenir l'idée d'être l'unique moyen de sauvetage et d'aide aux réfugiés en perpétuant l'idée du réfugié vulnérable qui a besoin d'être contenu. Il est très facile de sombrer dans le misérabilisme des sentiments portés à

autrui qui souffre. Car pour Lasch (2008) la prudence demeure quant à cette représentation de vulnérabilité des réfugiés afin d'éviter « une compassion mal placée (qui) dégrade aussi bien les victimes, réduites à n'être que des objets de pitié » (p. 113).

Ainsi Moscovici (1961) réitère la pertinence et l'importance des représentations sociales du fait qu'elles constituent un savoir commun lui-même pertinent dans l'édifice de la connaissance, cependant souvent dénigré par les détenteurs du savoir expert. En effet, on retrouve cette situation de condescendance par rapport à ces savoirs communs « désavoué, dévalué surtout dans nos sociétés dites bureaucratiques où le discours de l'expert est [trop souvent] roi » (Lecomte, 2010). Il faut donc savoir utiliser la richesse du savoir commun plutôt que de lutter contre celui-ci, car il comporte une utilité pratique alimentée par l'expérience individuelle et sociale des personnes relatif une vision du monde qui est large. La représentation sociale produit une pensée sociale possédant un regard profane sur une réalité pertinente pour la vie quotidienne des personnes qui fait coexister la rationalité scientifique et la richesse du savoir des gens (Wagner et coll., 1999). L'apport de l'approche des représentations sociales permet également d'articuler différentes explications d'un phénomène aussi complexe que la réinstallation de réfugiés et leur intégration dans la société hôte.

Par conséquent, nous voudrions conclure cette thèse en nous interrogeant sur ce que Tribe et Keefe (2007, cités dans Di Tomasso, 2010) soumettent à leur lectorat et qui ne semble jamais avoir été élucidé par ceux avides de la cause humanitaire : « Do we not need to involve ourselves in campaigning for better conditions of asylum and for an end to the armed conflict and persecution which causes movements of refugees? » (p.250)

En qualité d'intervenants sociaux suivant des parcours migratoires similaires à leurs usagers, l'*effet miroir* a pu s'avérer difficile en reflétant des moments de désarroi et de rappel du passé. C'est seulement grâce aux stratégies professionnelles mises en place et aux ressources institutionnelles adéquates qui les soutiennent que les intervenants sociaux parviendront à apprivoiser l'ambivalence identitaire, en même temps que leur propre vulnérabilité, puis à s'engager dans de nouvelles voies pour se réaliser autrement, se réinventer et ainsi en arriver à faire de cette dualité, de voir soi et l'autre, une expérience véritablement transformatrice.

Nous espérons que cette thèse aura accompli son objectif de mieux comprendre la représentation sociale du réfugié chez les intervenants sociaux. Mais aussi nous pensons que cette thèse pourrait suggérer des modalités de soutien pour les intervenants sociaux, accompagnant des populations issues de la migration et des pistes d'intervention concrètes, propices à renouveler la vision du phénomène de la migration forcée au Canada.

## BIBLIOGRAPHIE

- Abric, J.C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris: PUF.
- Abric, J.C. (2000). The Structural Approach of Social Representations. Dans K. Deaux & G. Philogène (Eds.), *Social Representations: Introductions and Explorations* (p.42-47). Oxford: Blackwell Publishing.
- Abu-Zahra, N. & Kay, A. (2013). *Unfree Palestine. Registration, Documentation and Movement Restriction*. London : Pluto Press.
- Adam, C. (2012). Jalons pour une théorie critique du manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux. *Déviance et Société* 2(36), 137-169.
- Affleck, W., Selvadurai, A. & Sikora, L. (2017). Underrepresentation of Men in Gender-based Humanitarian and Refugee Trauma Research: A Scoping Review. *Intervention*, 15, 1-14.
- Agamben, G. (1998). *Homo Sacer: Sovereign Power and Bare Life*. Torino: G. Einaudi.
- Agic, B., McKenzie, K., Tuck, A., & Antwi, M. (2016). Supporting the Mental Health of Refugees to Canada. *The Mental Health Commission of Canada*. Tiré de <https://ontario.cmha.ca/wp-content/files/2016/02/Refugee-Mental-Health-backgrounder.pdf> consulté le 20 octobre 2017.
- Agier, M. (2014). *Un monde de camps*. Paris : Éditions la Découverte.
- Ahmed, A., Bowen, A. & Xin Feng, C. (2017). Maternal Depression in Syrian Refugees Women recently moved to Canada: A Preliminary Study. *BMC Pregnancy and Childbirth* 17(240), 1-11.
- Akram, S.M. (2013). Millennium Development Goals and the Protection of Displaced and Refugee Women and Girls. *Laws* 2(3), 283-313.
- Alpak, G., Unal, A., Bulbul, F., Sagaltici, E., Bez, Y., Altindag, A., Dalkilic, A. & Savas, H.A. (2015). Post-Traumatic Stress Disorder among Syrian Refugees in Turkey: A Cross-Sectional Study. *International Journal Psychiatry Clinical Practice* 19(1), 45-50.
- American Psychiatric Association (APA) (2013). *DSM-V: Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5<sup>ème</sup> edition)*. Washington DC : APA.
- Anadon, M. (2006). La recherche dite « qualitative »: de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches Qualitatives* 26(1), 5-31.
- Andreasen, N. (1995). Post Traumatic Stress Disorder: Psychology, Biology, and the Manichean Warfare between False Dichotomies. *American Journal of Psychiatry*, 152, 963-965.

- Andronic, A.O. & Andronic, R.L. (2017). Refugees in Europe from Media Accounts to Psychiatric Trauma. Dans Kaplanova, P. (Ed.), *Contemporary Issues on Social Development*, p. 130-137.
- Andrulis, D. P. & Brach, C. (2007). Integrating Literacy, Culture, and Language to Improve Healthcare Quality for Diverse Populations. *American Journal of Health and Behavior*, 31, 255- 299.
- Angermüller, J. (2006). L'analyse des textes à la croisée de diverses traditions méthodologiques: les approches qualitatives et quasi qualitatives. Dans Pierre Paillé (dir.), *Méthodologie qualitative : Postures de recherche et variables de terrain*, p. 225-236. Paris: Armand Colin.
- Apostolidis, T. & Dany, L. (2002). L'étude des représentations sociales de la drogue et du cannabis : un enjeu pour la prévention, *Santé Publique*, 14, p. 335-344.
- Arendt, H. (1959). *Les origines du totalitarisme*. Paris : Gallimard.
- Arnoult, A. (2009). L'anorexie mentale: la représentation d'une déviance féminine dans la presse quotidienne nationale, *Revue Interrogations*, 8, 160.
- Asanin, J. & Wilson, K. (2008). "I spent Nine Years looking for a Doctor": Exploring Access to Health Care among Immigrants in Mississauga, Ontario, Canada. *Science and Medecine*, 6, 1271-1283.
- Augeraud. E. (2016). Le future du PTSD: le trouble où le passé est toujours présent. Communication orale. Tiré de [http://www.reseaupic.info/meetings/2016\\_Dijon/Interventions/Intervention%20E%20Augeraud%20-%20journées%20PIC%20Dijon%20-%20sept%202016.pdf](http://www.reseaupic.info/meetings/2016_Dijon/Interventions/Intervention%20E%20Augeraud%20-%20journées%20PIC%20Dijon%20-%20sept%202016.pdf) consulté le 16 juillet 2017.
- Ay, M., Gonzalez, P. & Delgado, R. (2016). The Perceived Barriers of Access to Health Care among a Group of Non-Camp Syrian Refugees in Jordan. *International Journal of Health Sciences I*, 1-24.
- Azzi, A. E. & Klein, O. (1998). *Psychologie sociale et relations intergroupes*. Paris : Dunod.
- Bachand, A. (2012). *L'imposture de la maladie mentale: critique du discours psychiatrique*, Montréal : Les éditions Liber.
- Badali, J.J., Grande, S. & Mardikian, K. (2017). From Passive Recipient to Community Advocate: Reflections on Peer-Based Resettlement Programs for Arabic-Speaking Refugees in Canada. *Global Journal of Community Psychology Practice* 8(2), 1-31.
- Bakan, A. B. & Stasiulis, D. K. (1997). *Not one of the Family: Foreign Domestic Workers in Canada*. Toronto: University of Toronto Press.
- Bangerter, A. (2004). La diffusion des croyances populaires. Le cas de l'effet Mozart. *Collections Vies Sociales*. Grenoble: Presses universitaires.

- Banks, J. (2012). Unmasking Deviance: The Visual Construction of Asylum Seekers and Refugees. *Critical Criminology: International Journal* 20(3), 293-310.
- Baribeau, C. & Royer, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation. *Revue des sciences de l'éducation* 38(1), 23-45.
- Barthassat, V., Lagger, G. & Golay, A. (2008). Représentations sociales et obésité. *Revue médicale suisse*, 4, 848-853.
- Bartley, A., Beddoe, L., Fouché, C. & Harington, P. (2012). Transnational Social Workers: Making the Profession a Transnational Professional Space. *International Journal of Population Research* 1(4), 1-12.
- Basch, L. & Zezlina-Philips, E. (2006). Identity, Boundary and Schooling: Perspectives on the Experiences and Perceptions of Refugee Children, *Intercultural Education* 17(1), 113-128.
- Bashour, H., Abdulsalam, A., Jabr, A., Cheikha, S., Tabbaa, M., Lahham, M., Dihman, R., Khadra, M. & Campbell, O. M. R. (2009). Maternal Mortality in Syria: Causes, Contributing Factors and Preventability. *Tropical Medicine & International Health* 14, 1122-1127.
- Beaudet, P. (2013). *Passer de la réflexion à l'action; les grands enjeux de la coopération et de la solidarité internationale*. Montréal: Mont-Royal Collection Mobilisations.
- Becker, H.S (1963). *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*. New York: The Free Press.
- Beiser, M. & Chou, F. (2017). Predictors of Positive Mental Health among Refugees: Results from Canada's General Social Survey. *Transcultural Psychiatry* 54(5-6), 675 – 695.
- Beiser, M. & Hyman, I. (1997). Refugee's Time Perspective and Mental Health. *American Journal of Psychiatry* 154(7), 996-1002.
- Beiser, M. (2005). The Health of Immigrants and Refugees in Canada. *Canadian Journal of Public Health* 96, 30-44.
- Beiser, M., Simich, L., Pandalangat N. & Nowakowski, M. (2011). Stresses of Passage, Balms of Resettlement, and Posttraumatic Stress Disorder among Sri Lankan Tamils in Canada. *Canadian Journal of Psychiatry* 56 (6), 333-340.
- Belarbi, A. (2004). La dynamique des représentations sociales dans une situation d'immigration, *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 66-67, 283-298.
- Belqasmi, M. & Boucher, M. (2011). Qui sont les étudiants préparant le Diplôme d'État en ingénierie sociale ? *Vie sociale* 1, 89-94.
- Benelli, N. (2011). Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive: les défis d'une construction a posteriori. *Recherches Qualitatives* 11, 40-50.

- Bergamaschi, A. (2011). Attitudes et représentations sociales : les adolescents français et italiens face à l'adversité. *European Journal of Social Sciences* 49, 93-122.
- Berger, P.L. & Luckmann, T. (1966). *La construction de la réalité*. Paris : Armand Collin.
- Bernard, P. (2008). *Ce qui circule entre nous : donner, recevoir, rendre*. Paris: Éditions du Seuil.
- Berry, J.W. (2006). *The Cambridge Handbook of Acculturation Psychology*. New York: Cambridge University Press.
- Bidjari, A.F. (2011). Attitude and Social Representation. *Social and Behavioral Sciences* 30, 1593 – 1597.
- Billion, P. (2004). Les travailleurs sociaux dits « issus de l'immigration » : enjeux et paradoxes de parcours professionnels. *Informations Sociales, Actualité des migrations*, 113, 1-8.
- Blais, L. (2006). Savoir expert, savoirs ordinaires : qui dit vrai? Vérité et pouvoir chez Foucault, *Sociologie et Sociétés* 38(2)151-163.
- Blais, M. & Martineau, S. (2007). L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives* 26(2), 1-18.
- Boggi-Cavallo, P. & Iannacone, A. (1993). Représentations sociales et construction des connaissances. *Papers on Social Representations* 5573(3), 1-15.
- Boltanski, L. (2007). *La souffrance à distance : morale humanitaire, média et politique*. Suivi de présence des absents. Paris : Gallimard.
- Bolzman, C., Libois, J. & Tschopp, F. (2013). *Le travail social à la recherche de nouveaux paradigmes. Inégalités sociales et environnementales*. Genève : Éditions IES.
- Bortoff, J.L., Johnson, J.L., Venables, L.J., Grewal, S., Popatia, N., Hilton, B.A., Clarke, H., Sumel, P., Bilkhu, S., & Sandhu, G. (2001). Voices of Immigrant South Asian Women: Expressions of Health Concerns. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved* 4, 392-403.
- Bouchet, J. & Gosling, P. (2009). *Psychologie sociale*. Paris : Bréal.
- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et Société* 2(29),141-153.
- Bouquet, B. & Jaeger, M. (2011). Tensions entre mise en œuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social. *Hommes & migrations* 2(1290), 6-9.
- Bouquet, B., Madoui, M., & Nivolle, P. (2011). Les travailleurs sociaux à l'épreuve de l'immigration. *Hommes & migrations* 2(1290) 1-25.
- Bourdages, L. (2001). *La persistance au doctorat. Une histoire de sens*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Bozdog, C. & Smets, K. (2017). Understanding the Images of Alan Kurdi with “Small Data”: A Qualitative, Comparative Analysis of Tweets about Refugees in Turkey and Flanders (Belgium). *International Journal of Communication* 11, 4046–4069.
- Bracken, P.J. (2001). Post-Modernity and PTSD. *Social Science & Medicine* 53, 733- 743.
- Bracken, P.J., Giller, J.E. & Summerfield, D. (1995). Psychological Responses to War and Atrocity: The Limitations of Current Concepts. *Social Science & Medicine* 40, 1073-1082.
- Breakwell, G. (2001). Social Representational Constraints upon Identity Processes. Dans Deaux, K. & Philogène, G. *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*, p. 271-280. Oxford: Blackwell Publishers.
- Brewer, M. (2001). Social Identities and Social Representations: A Question of Priority? Dans Deaux, K. & Philogène, G. *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*, p. 305-320. Oxford: Blackwell Publishers.
- Brodiez-Dolino, A. (2016). Le concept de la vulnérabilité. La vie des idées. Tiré de <http://www.laviedesidees.fr/Le-concept-de-vulnerabilite.html> consulté le 20 décembre 2017.
- Brown, B. (2013). *The Power of Vulnerability: Teachings of Authenticity, Connections and Courage*. Houston: Editions Sounds True.
- Cakaric, D. (2011). Commentary on the Epistemological Significance of the Theory of Social Representations. *Papers on Social Representation* 20, 24.1-24.10.
- Canadian Task Force on Mental Health Issues Affecting Immigrants and Refugees & Beiser, M. (1988). After the Door has been opened-mental, health issues affecting immigrants and refugees in Canada. *Report of the Canadian Task Force on Mental Health Issues Affecting Immigrants and Refugees*. Ottawa: Ministry of Supply and Services.
- Caron, R. (2012). *Entre refuge et exil : l'expérience de femmes palestiniennes du camp de Bourj El Barajneh*. Thèse de doctorat. Université de Montréal.
- Castillo, M.C. (2007). Étude des représentations sociales de la schizophrénie. *Évolution Psychiatrique* 73(4), 615-628.
- Cavallo, P.B. & Iannaccone, A. (1992). Représentations sociales et construction des connaissances. *Papers on Social Representations* 2, 1-12.
- Charles, L. & Denman, K. (2013). Syrian and Palestinian Syrian Refugees in Lebanon: The Plight of Women and Children. *Journal of International Women's studies* 14 (5), 96-111.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. New York: Sage Publications.
- Charmillot, M. (2014). Des maladies comme objets de recherche en sciences sociales: perspective épistémologique et éthique. *Socio-logos*, 9.

- Clémence, A. (2001). Social Positioning and Social Representations. Dans K. Deaux & G. Philogène (Eds.), *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*, p 83–95. Oxford: Blackwell Publishers.
- Chouliaraki, L. & Zaborowski, R. (2017). Voice and community in the Refugee Crisis: A Content Analysis of News Coverage in Eight European Countries. *International Communication Gazette* 1(1) 1-23.
- Chouliaraki, L. (2017). Symbolic Bordering: The Self-Representation of Migrants and Refugees in Digital News. *Popular Communication* 15 (2), 78-94.
- Chung, R.C.Y. & Kagawa-Singer, M. (1993). Predictors of Psychological Distress among Southeast Asian Refugees. *Sociology, Sciences Medical* 36(3), 631-639.
- Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) (2018). *Le système de réfugiés, Bienvenue aux réfugiés*. Tiré de <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/refugees/welcome-syrian-refugees.html> consulté le 30 avril 2018.
- Cohen, D. (1995). Médicalisation et contrôle social. *Cahiers de l'ACFAS* 84, 1-173.
- Cohen-Scali, V. & Moliner, P. (2008). Représentations sociales et identité : des relations complexes et multiples. *L'orientation scolaire et professionnelle* 37(4).
- Cole, G. (2017). The Role of Semiotics in connecting the Spaces, Words and embodied Experiences of Refugee Politics. *Transactions* 42, 303–316.
- Comité international de la Croix-Rouge (2002). Tiré de <https://www.icrc.org/fr/resource-centre> consulté le 1er novembre 2017.
- Conrad, (2010). *The Medicalization of the Society*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Contarello, A. (2015). The Anthropological, Narrative, Dialogical, and Subjective Paradigmatic Approaches. Tiré de [http://www.europhd.net/sites/default/files/images/onda\\_2/07/27th\\_lab/key\\_lectures/contarello.pdf](http://www.europhd.net/sites/default/files/images/onda_2/07/27th_lab/key_lectures/contarello.pdf) consulté le 1er septembre 2017.
- Coole, C. (2002). A Warm Welcome, Scottish UK and Media reporting on an Asylum Seeker Murder. *Media, Culture & Society* 24(6), 839-852.
- Cooper, B. (2001). Constructivism in Social Work: Towards a Participative Practice Viability. *The British Journal of Social Work* 31(5), 721–738.
- Corbin, J. & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for developing Grounded Theory*. New York: Sage Publications Edition.
- Costalat-Founeau, A. & Lipiansky, E. (2008). Le sujet retrouvé. *Connexions*, 89, (1), 7-12.

- Crête, J. & Pullen Sansfaçon, A. (2015). Étudier le développement de l'identité professionnelle en travail social: les défis de combiner diverses approches méthodologiques. *Recherches Qualitatives* 17, 42-57.
- Cyrulnik, B. (2017). *Psychothérapie de Dieu*. Paris : Odile Jacob.
- D'Arripe, A., Obœuf, A. & Routier, C. (2014). L'approche inductive : 5 facteurs propices à son émergence. *Approches inductives en communication sociale* 1(1), 96-124.
- Danese, G. (1998). Des représentations de l'immigration aux modalités de la participation des immigrés en Italie. *Quaderni* 36, 131-143.
- Danic, I. (2006). La notion de représentation par les sociologues. *UMRESO* 25, 29-32.
- Dany L., Dormieux A., Futo F. & Favre R. (2006). La souffrance : Représentations et enjeux. *Recherche en soins infirmiers* 84, 91-104.
- Das, A. K. & Kemp, S. F. (1997). Between Two Worlds: Counselling South Asian Americans. *Journal of Multicultural Counselling and Development* 25, 23-33.
- Davis, G.C. (1999). Previous Exposure to Trauma and PTSD Effects of Subsequent Trauma: Results from the Detroit Area Survey of Trauma. *The American Journal of Psychiatry* 156(6), 902-907.
- De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches Qualitatives* 3, 28-43.
- De Moura, G.B. & Hernandis, S.P. (2013). Social Representations of Latin-American Immigrants about Immigration, Care and Elderly Caregivers. *Psicologia & Sociedade* 25, 131-140.
- de Rosa, A.S. (2014). Taking stock: A theory with more than half a Century of History. Dans A. S. de Rosa (Ed.), *Social representations in the 'Social Arena': Cultural Dynamics of Social Representations*, p. 1-63. New York: Routledge.
- de Rosa, A.S. (2013a). Place-Identity and Social Representations of Historic Capital Cities: Rome through the eyes of First-Visitors from Six Countries. Dans A.S. de Rosa (Ed.), *Social Representations in the 'Social Arena': Cultural Dynamics of Social Representations*, p. 311-381. New York: Routledge.
- de Rosa, A.S. (2013b) (Ed.). *Social Representations in the 'Social Arena': Cultural Dynamics of Social Representations*. London: Routledge.
- de Rosa, A.S. (2004). The Role of Emotions in the Dynamics of remembering/forgetting the Collective Traumatic Event 9/11 2001 from September 11 to the Iraq War. *Revista de Psihologia Sociala*, 13, 19-43.

- de Rosa, A.S. (2001). The King is Naked. Critical Advertisement and Fashion: the Benetton Phenomenon. Dans K. Deaux & G. Philogène (Eds.), *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*, p.48-82. Oxford: Blackwell.
- de Rosa, A.S. (1994). From Theory to Meta-Theory in S.R.: The Lines of Argument of a Theoretical Methodological Debate. *Social Science Information*, 33 (2), 273-304. Tiré de [http://www.euophd.eu/html/\\_onda02/07/PDF/10th\\_lab\\_scientificmaterial/derosa/1994\\_theory\\_to\\_metatheory%20.pdf](http://www.euophd.eu/html/_onda02/07/PDF/10th_lab_scientificmaterial/derosa/1994_theory_to_metatheory%20.pdf) consulté le 9 septembre 2015
- de Rosa, A.S. (1993). Social Representations and Attitudes: Problems of Coherences between the Theoretical Definition and Procedure of Research. *Papers on Social Representations* 3 (2), 178-192. Tiré de [http://www.euophd.eu/html/\\_onda02/07/PDF/10th\\_lab\\_scientificmaterial/derosa/1993\\_social\\_representations\\_and\\_attitude.pdf](http://www.euophd.eu/html/_onda02/07/PDF/10th_lab_scientificmaterial/derosa/1993_social_representations_and_attitude.pdf) consulté le 9 septembre 2015
- de Rosa, A.S. (1987). The Social Representations of Mental Illness in Children and Adults. Dans Doise et Moscovici (Eds.). *Current in European Social Psychology*. Cambridge: University Press.
- de Rosa, A.S. & Holman, A. (2011). Social Representations of Female-Male Beauty and Aesthetic Surgery: A Cross-Cultural Analysis. *Temasem Psicologia, Special Issue on Social Representations Theory* 19(1) 75-98.
- de Rosa, A.S. & Bocci, E. (2013). Resisting cognitive polyphasia in the social representations of madness. Dans A.S. de Rosa (Ed.), *Social Representations in the 'social arena': Cultural Dynamics of Social Representations*, p. 245-310. New York: Routledge.
- de Rosa, A.S. & Bocci, E. (2013) Polemical Representations in Action in two Social Movements (*No-TAV* and *Occupy Wall Street*): Social Change, Political Arena and Controversial Relation Citizens-Community-Institutions. *9<sup>th</sup> European Congress of Community Psychology*. Tiré de <https://www.conftool.com/9eccp2013/index.php?page=browseSessions&presentations=show&abstracts=show&search=de+Rosa>. Consulté le 14 juillet 2016.
- Deaux, K. & Philogène, G. (2001). *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Deaux, K. (2006). *To be an Immigrant*. New York: Russell Sage Foundation.
- De Furio, A. (2016). Canadian Red Cross International Humanitarian Law Conference. Communication orale du 15 mars 2016. Université d'Ottawa, Ottawa, Canada.
- Deslauriers, J.P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill.
- Deslauriers, J.P. & Turcotte, D. (2015). *Introduction au travail social*. Québec : Presses de l'université de Laval.

- Di Tomasso, L. (2010). Approaches to Counselling Resettled Refugee and Asylum Seeker Survivors of Organized Violence. *International Journal of Child, Youth and Families Studies* 1(3-4), 244-264.
- Doise, W. (1990). Les représentations sociales. Dans R. Ghiglione, C. Bonnet & J.F. Richard (Eds.), *Traité de psychologie cognitive*. Paris: Dunod.
- Doise, W. (2005). Les représentations sociales. Dans Dubois, N., *Psychologie sociale de la cognition*, p. 253-267. Paris: Dunod.
- Dominelli, L. (2004). *Social Work: Theory and Practice for a Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Dominelli, L. (2010). *Social Work in a Globalizing World*. Cambridge: Polity Press.
- Dominelli, L. (2018). *Revitalising Communities in a Globalizing World*. New York: Routledge.
- Doocy S., Lyles E., Akhu-Zaheya L., Oweis A., Al Ward N. & Burton A. (2016). Health Service Utilization among Syrian Refugees with Chronic Health Conditions in Jordan. *Journal PlosOne* 11(4).
- Dorai, M. K. (2011). Iraqis in Exile: Migratory Networks as a Coping Strategy. *International Journal of Contemporary Iraqi Studies* 5 (2), 215-229.
- Dorais, L. J. (1990). L'étranger aux yeux du francophone du Québec. *Recherches sociographiques* 31(1), 11-23.
- Dubois, D., Namian, D., Rivest, M.-P. & Moreau, N. (2014). La réception critique du DSM-5: un univers tout autant social que médical. *Revue québécoise de Psychologie* 35(1), 185-205.
- Durkheim, E. (1898, réimprimé en 2002) Représentations individuelles et représentations collectives. *Les cahiers de Psychologie politique*. Tiré de <http://odel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=1084>, consulté le 29 septembre 2014.
- Duveen, G. & Lloyd, B. (1990). *Social Representations and the Development of Knowledge*. Cambridge: University Press.
- Duveen, G. (2001). Representations, Identities, Resistance. Dans Deaux, K. & Philogène, G. (2001). *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*, p. 257-267. Oxford: Blackwell Publishers.
- Dyck, I. & McLaren, A.T. (2004). Telling it like it is. Constructing Accounts of Settlement with Immigrant and Refugee Women in Canada. *Gender, Place and Culture* 11(4), 513-534.
- El Miri, M. (2017). L'encampement des réfugiés syriens au Moyen-Orient. Communication orale du 19 octobre 2017. Université d'Ottawa, Canada.

- Engelsmann, F. (2000). Transcultural Psychiatry: Goals and Challenges. *The Canadian Journal of Psychiatry* 45(5), 429-431.
- Erhenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi*. Paris : Éditions Poches Odile Jacob.
- Esses, M.V. & Medianu, S. (2013). Uncertainty, Threat, and the Role of the Media in Promoting the Dehumanization of Immigrants and Refugees. *Journal of Social Issues* 69(3), 518-536.
- Faggion, L. & Verdon, L. (2010). *Le don et le contre-don : Usages et ambiguïtés d'un paradigme anthropologique aux époques médiévale et moderne*. Marseille : Presses universitaires de Provence Aix-Marseille.
- Farr, R.M. & Moscovici, S. (1984). *Social Representations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fassin, E. & Rechtman, R. (2007). *L'empire du traumatisme : enquête sur la condition de victime*. Paris: Éditions Flammarion.
- Fassin, D. (2010). *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*. Paris: Seuil-Gallimard.
- Fazel, M., Wheeler, J. & Danesh, J. (2005) Prevalence of Serious Mental Disorder in 7,000 Refugees resettled in Western Countries: A Systematic Review. *Lancet* 365(467), 1309–1314.
- Fernando, S. (2009). Inequalities and the Politics of Race in Mental Health'. Dans S. Fernando et F. Keating, *Mental Health in a Multi-ethnic Society*. New York: Routledge.
- Fiddian-Qasmiyeh, E. (2014). *The Ideal Refugee. Islam, Gender, and the Sahrawi Politics of Survival*. Syracuse: Syracuse University Press.
- Fino, E. (2016). *Psychoanalysis, its Image and its Public. Fifty Years Later*. Thèse de doctorat. Université de Rome La Sapienza, Italie.
- Foa, E. B. & Street, G. P. (2001). Women and Traumatic Events. *Journal of Clinical Psychiatry* 62, 29-34.
- Fortin-Pellerin, L. (2006). Contributions théoriques des représentations sociales à l'étude de l'empowerment: le cas du mouvement des femmes. *Journal international sur les représentations sociales* 3(1), 57-67.
- Foster, J. (2001). Unification and Differentiation: A Study of Social Representations of Mental Illness. *Papers on Social Representations* 10, 3.1-3.18.
- Foster, J.L.H. (2006) Media Presentation of the Mental Health Bill and Representations of Mental Health Problems. *Journal of Community and Applied Social Psychology* 16, 285-300.
- Foucault, M. (1961). *Folie et Déraison. Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Librairie Plon.

- Fouché, C., Beddoe, L., Bartley, A. & De Haan, I. (2014). Enduring Professional Dislocation. Migrant Social Workers' Perceptions of their Professional Roles. *British Journal of Social Work*, 44, 2004-2022.
- Fouché, C., Beddoe, L., Bartley, A. & Parkes, E. (2016). Are we ready for them? Overseas-Qualified Social Workers' Professional Cultural Transition. *European Journal of Social Work* 19(1), 106–119.
- Frances, A. (2013). *Saving Normal: An Insider's Revolt against out-of-control Psychiatric Diagnosis, DSM-5, Big Pharma, and the Medicalization of Ordinary Life*. New York: William Morrow.
- Frankl, V. (1985). *Man's Search for Meaning*. New York: Washington Square Press.
- Freedman, J., Kivilcim, Z. & Baklacioglu, N.O. (2017). Gendering the International Asylum and Refugee Debate. New York: Palgrave Macmillan.
- Frésia, M. (2007). Les réfugiés comme objet d'étude pour l'anthropologie: enjeux et perspectives. *Refugee Survey Quarterly*, 26, 100-118.
- Freudenberg, H.J. (1998). *L'épuisement professionnel, la brûlure interne*. Paris : Gaétan Morin.
- Fronteau, J. (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaétan Morin.
- Fung, K. & Wong, Y.L.R. (2007). Factors influencing Attitudes towards Seeking Professional Help among East and Southeast Asian Immigrant and Refugee Women. *International Journal of Social Psychiatry* 53(3) 216–231.
- Gagnon, A.T., Tuck, J. & Barkun, L. (2004). A Systematic Review of Questionnaire Measuring the Health of Resettling Refugee Women. *Health Care for Women International* 25, 1111-1149.
- Galant, A. (2015). *Étude des perceptions du trouble du stress post-traumatique parmi les militaires canadiens et leur conjointe*. Mémoire de maîtrise. Université de Montréal.
- Ganesam S., Mok, H. Caron & McKenna, M. (2011). Perception of Mental Illness: Preliminary Exploratory Research at a Cross-Cultural Outpatient Psychiatric Clinic. *International Journal of Social Psychiatry* 57(1) 81–89.
- Ganteau, J. (2017). *Victimhood and Vulnerability in 21<sup>st</sup> Century Fiction*. New York: Routledge.
- Garneau, S. (2017). Le voile, l'alcool et l'accent. La « diversité » à l'épreuve du racisme vécu. *Diversité urbaine* 17, 7–28.
- Garneau, S. & Namian, D. (2017). *Erving Goffman et le travail social*. Ottawa : Presses de l'université d'Ottawa.

- Garnier, C. & Sauvé, L. (1998). Apport de la théorie des représentations sociales à l'éducation relative à l'environnement. *Éducation relative à l'environnement 1*, 63-77.
- Gasher, M., Skinner, D. & Lorimer, R. (2012). *Mass Communication in Canada*. Oxford: Oxford University.
- Georgiou, M. & Zaborowski, R. (2017). Media Coverage of the Refugee Crisis: A Cross-European Perspective. *Council of European Report DG1-03*. Tiré de <https://rm.coe.int/1680706b00> Consulté le 17 novembre 2017.
- Gervais, M.C. & Jovchelovitch, S. (1998). Health and Identity: The Case of Chinese Identity in England. *Social Science Information 37*(4), 709-729.
- Gillepsie, A. (2008). Social Representations, Alternative Representations and Semantic Barriers. *Journal for the Theory of Social Behavior 38*(4), 375-391.
- Glaser, B.G. & Strauss, A. L. (1967, 2006). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine Transactions Publishers.
- Glasman, J. (2017). Seeing like a Refugee Agency, *Journal of Refugee Studies 30*(2), 337-362.
- Gobeil, M. (2016). Où vivent les réfugiés syriens au Canada? Tiré de <http://ici.radiocanada.ca/nouvelles/societe/2016/03/02/001-refugies-syriens-canada-quebec-repartition-villes-accueil-prive-public.shtml> consulté le 30 juin 2016.
- Godbout, J. (2007). *Le don, la dette et l'identité : homo donator vs homo oeconomicus*. Montréal : Boréal.
- Goffman, Erving (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.
- Goyette, G., Boutin, G. & Lessard-Hébert, M. (1995). *La recherche qualitative. Fondements pratiques*. Louvain : De Boeck Université.
- Gravière, L. (2014). À la recherche des paradigmes en travail social. *Le sociographe 7*(5), 219-231.
- Griffiths, P. (2001). Counseling Asylum Seekers and Refugees: A Study of Kurds in Early and Later Stages of Exile. *European Journal of Psychotherapy, Counseling and Health 2*, 293-313.
- Grignon, C. & Passeron, J.C. (1989). *Le savant populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*. Paris : Seuil.
- Grize, J. (2003). *Logique naturelle et représentations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France.

- Guba, E. & Lincoln, Y.S. (2005). Paradigmatic Controversies, Contradictions and Emerging Confluences. Dans N.K. Denzin et Y.S. Lincoln (dir.), *Handbook of Qualitative Research*, p.191-215. Newbury Park: Sage.
- Guélamine, F. (2006). Le concept de discrimination: Les éléments racistes. *Vie sociale* 3(3), 21-29.
- Guillem, S.M. (2013). Constructing Contexts. Redefining Immigrants, Mental Models and Social Representations in Immigration Policy Defense. *Discourse & Society* 24 (2), 208-228.
- Guillemi, C. (1994). La fonction d'infirmière, pratiques et représentations sociales. Dans J.C. Abric (Ed.), *Pratiques sociales et représentations*. Paris: PUF.
- Guillemi, C. (1994). *Structure et transformations des représentations sociales*. Neuchâtel : Delacaux et Niestlé.
- Guizzardi, L. & Martignani, L. (2012). Échange, don, réciprocité : l'acte de 'donner' chez Simmel et Durkheim. *Durkheimian Studies / Études Durkheimiennes, New Series* 18, 98-118. New York: Berghahn Books Stable.
- Habimana, E., Vacher, C., Kayitesi, B. & Kabayiza C. (2012). Les viols pendant le génocide des Tutsis : un crime d'envie. Dans S. High, E. Little, R. Duong. *Remembering War, Genocide and Other Human Rights Violations: Oral History*, p. 299-316. Toronto: University of Toronto Press.
- Hacking, I. (2001). *Entre sciences et réalité la construction sociale de quoi*. Paris : Éditions la Découverte.
- Hadfield, K., Ostrowski, A., & Ungar, M. (2017). What Can We Expect of the Mental Health and Well-Being of Syrian Refugee Children and Adolescents in Canada? *Canadian Psychology/Psychologie canadienne* 58(2), 194- 201.
- Hall, S. & Du Gay, P. (1996). *Questions of Cultural Identity*. New York: Sage Publications.
- Hammoud, M.S. (2017). Educational Obstacles faced by Palestinian Refugees in Lebanon. *Contemporary Review of the Middle East* 4(2) 127–148.
- Hanson-Easey, S. & Moloney, G. (2009). Social Representation of Refugees: Place of Origin as a delineating Resource. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 19, 506–514.
- Hanson-Easey, S., Augoustinous, M. & Moloney, G. (2014). 'They're all tribals': Essentialism, Context and the Discursive Representation of Sudanese Refugees. *Discourse & Society* 25(3), 362–382.
- Harrell-Bond, B. (2002). Can Humanitarian work with Refugees ? *Human Rights Quarterly* 24, 51–85.

- Haut-Commissariat des Réfugiés aux Nations-Unies (HCR) (2017). Tiré de <http://www.unhcr.org/fr/urgence-en-syrie.html> consulté le 20 février 2018.
- Herman, J. (1998). *Trauma and Recovery. The Aftermath of Violence. From Domestic Abuse to Political Terror*. New York: Basic Books.
- Hogg, M. (2016). Social Identity Theory. Dans McKeown, S. Haji, R. & Ferguson, *Understanding Peace and Conflict through Social Identity Theory: Contemporary Global Perspectives*. New York: Springer.
- Hoijer, B. (2004). The discourse of global compassion: the audience and media reporting of human suffering. *Media, Culture & Society* 26(4), 513–531.
- Hoijer, B. (2011). Social Representations Theory. A New Theory for Media Research. *Nordicom Review* 32(2), p. 3-16.
- Howarth, C. (2002). Identity in whose Eyes? : The Role of Representations in Identity Construction. *Journal for the theory of social behaviour* 32 (2), 145-162.
- Howarth, C. (2006). A Social Representation is not a quiet Thing: Exploring the Critical Potential of Social Representations Theory. *British Journal of Social Psychology*, 4.
- Howarth, C. (2006). How Social Representations have informed Attitude Theories, the Consensual and the Reified. *Theory & Psychology* 16(50), 691-714.
- Huberman, A.M. & Miles, M.B. (2013). *Analyse des données qualitatives. Recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles : De Boeck-Wesmael.
- Illich, I. (1974). Medical Nemesis. *The Lancet* 303, 918-921.
- Isabelle, C. & Kaszap, M. (2013). Représentations sociales des préoccupations des jeunes du Canada. *Santé publique* 1(25), 25-33.
- Jacobsen, K. & Landau, L. (2003). Researching Refugees: Some Methodological and Ethical Considerations in Social Science and Forced Migration. *Refugee Research* 90.
- Jauréguiberry, F. (2003). *Les branchés du portable. Sociologie des usages*. Paris : Presses universitaires de France.
- Jenkins, R. (2014). *Social Identity*. New York: Routledge.
- Jeoffrion, C. (2009). Santé et représentations sociales: une étude multi-objets auprès de professionnels de santé et non-professionnels de santé. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 82, 73-115.
- Jodelet, D. (1984). Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie. Dans S. Moscovici (Ed.), *Psychologie sociale*, 357-378.

- Jodelet, D. (1989, 2003). *Folie et représentations sociales*. Paris : Presses universitaires de France.
- Joffe, H. (2002). Social Representations and Health Psychology. *Social Science Information* 41(4), 559-580.
- Josse, E. (2013). État de stress aigu et état de stress Post-Traumatique, quoi de neuf dans le DSM-5 ? Tiré de <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article46> consulté le 20 octobre 2017.
- Kalampalakis, N. & Apostolidis, T. (2016). La perspective sociogénétique des représentations sociales. Dans G. Le Monaco, S. Delouée, P. Rateau, *Les représentations sociales*, p.69-89. Bruxelles: Éditions De Boeck.
- Kalampalikis, N. & Haas, V. (2008). More than a Theory: A new Map of Social Thought. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 38(4), 449-459.
- Kaplanova, P. (2017). Contemporary Issues on Social Development. Refugees in Europe from Media Accounts to Psychiatric Trauma. *Essay on Legitimacy and Democracy*. Tiré de [https://www.researchgate.net/profile/Patricia\\_Kaplanova2/publication/314114604\\_Essay\\_on\\_legitimacy\\_and\\_democracy/links/58b5f8fca6fdcc2d14d3223b/Essay-on-legitimacy-and-democracy.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Patricia_Kaplanova2/publication/314114604_Essay_on_legitimacy_and_democracy/links/58b5f8fca6fdcc2d14d3223b/Essay-on-legitimacy-and-democracy.pdf) consulté le 20 octobre 2017.
- Kazour, F. Zahreddine, N.R., Maragel, M.G., Almustafa, M.A., Soufia, M., Haddad, R., & Richa, S. (2017). Post-traumatic Stress Disorder in a Sample of Syrian Refugees in Lebanon. *Comprehensive Psychiatry* 72, 41-47.
- Kelley, N. & Trebilcock, M. (1998). *A Making of a Mosaic: A History of Canadian Immigration Policy*. Toronto: University of Toronto Press.
- Kelly, C. & Chapman, C. (2015) Adversarial Allies: Care, Harm, and Resistance in the Helping Professions. *Journal of Progressive Human Services* 26(1), 46-66.
- Khanlou, N. & Jackson. (2015). Immigrant Mental Health. Tiré de <http://www.horizons.gc.ca/eng/content/research-brief-%E2%80%93-cities-initiative-metropolis-project-focus-immigrants-urban-canada> consulté le 1er septembre 2017.
- Khosravini, M. (2009). The Representations of Refugees, Asylum Seekers and Immigrants in British Newspapers during the Balkan Conflict (1999) and the British General Election (2005). *Discourse & Society* 20(4), 477-498.
- Kilby, L. (2016). Social Representations of Peace in Terrorism Talk: a UK Talk Radio Analysis. *Peace and Conflict* 23(2), 1-42.
- Kinzie, A. (2006). Immigrants and Refugees: The Psychiatry Perspective. *Transcultural Psychiatry* 43(4), 577-591.

- Kirk, S. & Kutchins, H. (1992). *The Selling of DSM: The Rhetoric of Science in Psychiatry*. New York: Aldine de Gruyter.
- Kirmayer, L.J. (2001). Cultural Variations in the Clinical Presentation of Depression and Anxiety: Implications for Diagnosis and Treatment. *Journal of Clinical Psychiatry* 62(13), 22–28.
- Kirmayer, L.J. (2005). Culture, Context and Experience in Psychiatric Diagnosis. *Psychopathology* 38(4), 192–196.
- Kirmayer, L. J. (2007). *Understanding Trauma: Integrating Biological, Clinical, and Cultural Perspectives*. New York: Cambridge University Press.
- Kirmayer, L.J., Narasiah, L., Munoz, M., Rashid, M., Reyder, A. Gudzer, J., Hassan, G., Rousseau, C. & Pottie, K. (2011). Common Mental Health Problems in Immigrants and Refugees: General Approach in Primary Care. *Canadian Medical Association Journal* 183(12).
- Kitzinger, J., Markova, I. & Kalampalikis, N. (2004). Qu`est-ce que les focus groupes. *Bulletin psychologie*, 57, 236-243.
- Kleinman, A. (1988). *Rethinking Psychiatry: From Cultural Category to Personal Experience*. New York: Free Press.
- Kleinman, A., Eisenberg, L. & Good, B. (1978). Culture, Illness, and Care. *Annals of Internal Medicine* 88(2), 251.
- Kleinman, A., Das, V. & Locke, M. (1997). *Social Suffering*. Berkley: University California Press.
- Kleinman, A. & Benson, P. (2006). Anthropology in the Clinic: The Problem of Cultural Competency and How to Fix it. *Public Library of Science Medical* 3(10), 29-56.
- L'Orient, Le Jour (2016). Tiré de <http://www.lorientlejour.com/article/983423/bombardements-meurtriers-a-alep-de-mistura-veut-revitaliser-le-cessez-le-feu.html> consulté le 24 avril 2016.
- Labra, O. (2015). Social Representations of HIV-AIDS in Mass Media: Some Important Lessons for Caregivers. *International Social Work* 58(2), 238-248.
- Lacroix, M. (2004). Les demandeurs d'asile au Canada : quelques enjeux pour la pratique du travail social. *Service social* 51(1), 45–59.
- Lacroix, M. & Sabbah, C. (2007). La violence sexuelle contre les femmes dans les pays de guerre et vivant des conflits ethniques. *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire* 13, 18-40.
- Lafore, R. (2009). Le travail social à l'épreuve d'un environnement institutionnel en recomposition. *Informations sociales* 152(2), 14-22.

- Lagier, E. (2011). Les usages ambivalents des catégories ethnicisées. *Hommes et migrations* 1290. Tiré de <http://hommesmigrations.revues.org/741> consulté le 20 octobre 2017.
- Langlois, E.V., Haines, A., Tomson, G. & Ghaffar, G. (2016). Refugees towards better Access to Health Care Services. *The Lancet* 387, 319-321.
- Lapassade. G. (1996). *Les microsociologies*. Paris : Economica.
- Lapierre, S. & Levesque, J. (2013). 25 ans plus tard... et toujours nécessaires! Les approches structurelles dans le champ de l'intervention sociale. *Reflète* 19(1), 38-64.
- Lasch, C. (2008). Le respect, pas la compassion. *Revue du MAUSS*, 32, 365-367.
- Laszlo, J. (2008). Narrative Organisation of Social Representations. *Papers on Social Representations* 6, 155-172.
- Lazovic, V. (2017). Refugee Crisis in terms of Language. From Empathy to Intolerance. *BAS* 23, 197-206.
- Lecomte, P. (2010). Entretien avec Serge Moscovici. Tiré de [http://www.scienceshumaines.com/comment-voit-on-le-monde-representations-sociales-et-realite\\_fr\\_11718.html](http://www.scienceshumaines.com/comment-voit-on-le-monde-representations-sociales-et-realite_fr_11718.html) consulté le 15 novembre 2014.
- Legault, G. & Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Leone, G., Siag, M. & Sarnica, M. (2014). What does it mean to be a Muslim, Arab, Young Palestinian, and Palestinian Refugee: Self-Definitions and Emotional Reactions to Social Identity Complexity among Young Palestinian Refugees Living in the Diaspora? *Papers on Social Représentation*, 23, 7.1-7.23.
- Li, P.S. (2003). Deconstructing Canada's Discourse on Immigrant Integration. *JIMI, RIMI* 4(3), 315-333.
- Licata, L. Van der Linden, N. & Klein, O. (2006). Sens commun et histoire: l'étude des représentations sociales. Dans L. van Ypersele (Ed.). *Histoire culturelle et conflits contemporains : quelques outils conceptuels à l'usage des jeunes chercheurs*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Lieberman, T. (2014). Le système de santé canadien versus américain. Tiré de [http://quebec.huffingtonpost.ca/trudy-lieberman/systemes-de-soins-de-sante-canada-vs-etats-unis\\_b\\_5453539.html](http://quebec.huffingtonpost.ca/trudy-lieberman/systemes-de-soins-de-sante-canada-vs-etats-unis_b_5453539.html) consulté le 13 mai 2016.
- Liew, J.C.Y. (2016). Canadian Red Cross International Humanitarian Law Conference. Communication orale du 15 mars 2016. Université d'Ottawa, Ottawa, Canada.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Newbury Park: Sage Publications.

- Linton, A.C., Germundson, M., Heiman, M. & Danermark, B. (2014). The Role of Experience in Teachers' Social Representation of Students with Autism Spectrum Diagnosis. *Cogent Education*, 1, 1-18.
- Lirola, M.M. & Zammit, K. (2017). Disempowerment and Inspiration: A Multimodal Discourse Analysis of Immigrant Women in the Spanish and the Australian Online Press. *Critical Approaches to Discourse Analysis across Disciplines* 8(2), 58 – 79.
- Lo Monaco, G. & Lheureux F. (2007). Représentations sociales : théorie du noyau central et méthodes d'étude. *Revue électronique de Psychologie Sociale* 1, 55-64.
- Lorenzi-Cioldi, F. (2002). *Les représentations des groupes dominants et dominés. Collections et agrégats*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Loriol, M. (2012). *La construction du social : souffrance, travail et catégorisation des usagers dans l'action publique*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Loriol, M. (2017). La « carrière morale » et la construction des problèmes sanitaires et sociaux. Dans Garneau, S. et Namian, D. (dirs). *Erving Goffman et le travail social*, p. 89-102. Ottawa : Les presses universitaires de l'université d'Ottawa.
- Luguern, L. (2016). La représentation des immigrants: Des immigrants en représentation ? Le cas des Asiatiques, Vietnamiens en particulier. *Hommes & Migrations* 1314 (2), 141-145.
- Madiot, B., Lage, B. & Arruda A. (2008). *Une approche engagée en psychologie sociale : l'œuvre de Denise Jodelet*. Paris: Erès.
- Mahalingam, R. & Leu, J. (2005). Culture, Essentialism, Displacement and Representations of Gender. *Theory and Psychology* 15 (6), 841-862.
- Maillard, S. (2011). *Vulnérabilité, une nouvelle catégorie morale ?* Genève: Labor et Fides.
- Mälkki, L. (1995). Refugees and Exile: From Refugees Studies to the National Order of Things. *Annually Review Anthropology* 24, 495-523.
- Mälkki, L. (1996). Speechless Emissaries: Refugees, Humanitarianism, and Dehistoricization. *Cultural Anthropology* 11(3), 377-404.
- Mamontoff, A.M. (2008). Dynamique de la fonction identitaire des représentations sociales dans le cas d'une rencontre entre deux cultures; Dynamics of the identity function of the social representations in the case of a meeting between two cultures. *Anuario de psicología / The UB Journal of psychology* 39(2), 249-268.
- Mangone, E. & Pece, E. (2017). Europe / Mediterranean: Media Treatment of the Immigrant. *Journal of Mediterranean Knowledge-JMK* 2(1), 101-111.

- Maranda, M.F., Negura, L. & de Montigny, M.J. (2003). L'intégration en emploi des toxicomanes : représentations sociales de cadres responsables de l'embauche du personnel. *Déviance et Société* 3, 269-284.
- Markova, I. (2000). Amédée or How to get rid of it: Social Representations from a Dialogical Perspective. *Culture & Psychology* 6, 419-460.
- Markova, I. (2001). Social Representations and Social Identities. Dans Deaux, K. & Philogène, G., *Representations of the Social: Bridging the Theoretical Traditions*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Markova, I. (2003). *Dialogicality and Social Representations: The Dynamics of Mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Markova, I. & Gillespie, A. (2008). *Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives*. Charlotte: Information Age Publications.
- Marquis, M. (2015). Réfugiés : seulement les femmes et les familles. Tiré de <http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-canadienne/201511/22/01-4923665-refugies-seulement-les-femmes-et-les-familles.php> consulté le 22 novembre 2015.
- Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : quelques pistes de réflexion. *Recherches Qualitatives* 5, 70-81.
- Mead, S. & O'Connell, M. (2015). Complex and Contradictory Accounts: the Social Representations of Immigrants and Ethnic Minorities held by Irish Teenagers. *Translocations: Migration and Social Change* 4 (1), 70-85.
- Médecins sans Frontières (MSF) (2016). Tiré de <http://www.doctorswithoutborders.org/country-region/syria> consulté le 23 mars 2016.
- Mendes, F.J. & Lomba, L. (2008) Positive and Negative Social Representation of Ecstasy among Consumers in Coimbra (Portugal). *Adicciones* 20(1), 81-88.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. New York: Sage Publications.
- Mirski, J. (2009). Mental Health Implications of Migration: A Review of Mental Health Community Studies on Russian-speaking Immigrants in Israel. *Social Psychiatry Epidemiology* 44, 179-187.
- Molgat, M. (2015). Définir, construire et redéfinir le travail social. Dans Deslauriers, J.P. et Turcotte, D. (2015). *Introduction au travail social*, 3<sup>e</sup> édition, p. 9-25. Québec : Presses de l'Université de Laval.
- Moliner, P. & Guterman, M. (2004). Dynamique des descriptions et des explications dans une représentation sociale. *Papers on social representations* 13, 2.1-2.12.

- Moliner, P. & Rateau, P. (2009). *Introduction aux représentations sociales et aux processus sociocognitifs*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Moloney, G. & Walker, I. (2007). *Social Representations and Identity. Content, Process and Power*. New York: Palgrave Macmillan.
- Montali, L., Riva, P., Frigerio, A. & Mele, S. (2013). The Representation of Migrants in the Italian Press: A study on the Corriere della Sera (1992-2009). *Journal of Language and Politics* 12(2), 226-250.
- Morant, N. (1995). What is Mental Illness: Social Representations of Mental Illness among British and French Mental Health Professionals. *Paper on Social Representations* 4, 41-52.
- Morlot, R. & Sales-Wuillemin, E. (2008). Effects of the Practices and Knowledge on the Social Representation of an Object: The Case of Hospital Hygiene. *International Review of Social Psychology* 4, 89-114.
- Moscovici, S. (1961, 1976, 2008 version anglaise). *La psychanalyse son image et son public. Étude sur la représentation sociale de la psychanalyse*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Moscovici, S. (1989). Des représentations collectives aux représentations collectives : éléments pour une histoire. Dans D. Jodelet (Ed.). *Les représentations sociales*. Paris : Presses Univesitaires de France.
- Moscovici, S. (1993). *The Invention of Society: Psychological Explanations for Social Phenomena* (W. D. Halls, Trans.). Oxford: Polity Press.
- Moscovici, S. (2000). *Social Representations: Explorations in Social Psychology*. Cambridge: Polity Press.
- Moscovici, S. (2013). *Le scandale de la pensée sociale*. Paris : EHESS collections.
- Moussa, H. (1991). Women Refugees: Empowerment and Vulnerability. *Canada's Journal of Refugees* 10 (4), 12-14.
- Mugny, G., Souchet, L., Codaccioni, C. & Quimzade, A. (2008). Représentations sociales et influence sociale. *Psychologie française* 53, 223-237.
- Murray, K., Davidson, G. & Schweitzer, R. (2010). Review of Refugee Mental Health Interventions following Resettlement: Best Practices and Recommendations. *American Journal of Orthopsychiatry* 80(4), 576-58.
- Murray, M. (2002). Connecting Narrative and Social Representation Theory in Health Research. *Social Science Information* 41(4), 653-673.
- Negura, L. (2006). L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales. *SociologieS*. Tiré de <http://journals.openedition.org/sociologies/993> consulté le 30 octobre 2014.

- Negura, L. (2015). *Anchoring the Research Practice on Social Representations to a Bilingual Canadian Context*. Conférence Social Representations. La Sapienza University, Rome, Italy.
- Negura, L. (2016). *L'intervention en sciences humaines: l'importance des représentations*. Québec: Presses universitaires Laval.
- Negura, L. & Maranda, M.F. (2004). L'intégration socioprofessionnelle des toxicomanes : les représentations sociales des gestionnaires d'entreprises. *Recherches sociographiques* 45 (1), 129-145
- Negura, L. & Lungu, O. (2011). Les thémata et l'ancrage sociologique de la nostalgie d'un passé historique. Le cas de l'ostalgie. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* 89-90(1), 87-105.
- Negura, L., Moreau, N. & Boutin, E. (2014). L'identité dépressive et le jugement sociale : la représentation sociale réduit-elle l'accès aux services de santé mentale chez les jeunes francophones canadiens en contexte minoritaire. Dans Doucet, M.C. et Moreau, N. (Dir.), *Penser les liens entre santé mentale et société. Les voies de la recherche en sciences sociales*, p. 117-140. Québec : Presses Universitaires du Québec.
- Negura, L. & Lavoie, C. (2016). La pensée sociale et professionnelle dans l'action: l'intervention au carrefour des représentations. Dans Negura, L., *L'intervention en sciences humaines: l'importance des représentations*, p.11-40. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Neto, D.D., Figueiras, M.J., Campos, S. & Tavares, P. (2017). Impact of Economic Crisis on the Social Representation of Mental Health: Analysis of a Decade of Newspaper Coverage. *International Journal of Social Psychiatry* 63(8) 736–743.
- Neve, A. (2017). Mediating a Mobile Identity. The Role of Social Media in the Lives of Hazara Youth in Australia. Dans Farida Fozdar and Catriona Stevens (dir.), *Australian Sociological Association Conference: Belonging in a Mobile World*, p. 45-51. Perth: The University of Western Australia.
- Newbold, B. & McKeary, M. (2017). Investigating the Diversity of Canada's Refugee Population and its Health Implications: Does One Size fit All? *International Journal of Migration, Health and Social Care* 13(2), 145-156.
- Noiriel, G. (1997). Représentation nationale et catégories sociales. L'exemple des réfugiés politiques. *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 26, 25-54.
- O'Mahonny, J. M. & Donnelly, T. T. (2010). A Postcolonial Feminist Perspective Inquiry into Immigrant Women's Mental Health Care Experiences. *Issues in Mental Health Nursing*, 31, 440–449.
- O'Mahonny, J.M. & Donnelly, T.T. (2007). Health Care Provider's Perspective of the Gender Influences on Immigrant Women Mental Health Care Experiences. *Issues in Mental Health Nursing* 1(28), 1171–1188.

- Oesch, (2017). The Refugee Camp as a Space of Multiple Ambiguities and Subjectivities. *Political Geography*, 60, 110-120.
- Orgad, S. & Seu, B. (2014). Intimacy at a Distance in Humanitarian Communication. *Media, Culture and Society* 36 (7), 916-934.
- Oyserman D. & Markus H.R. (1998) Self as Social Representation. Dans Flick U. (dir.). *The Psychology of the Social*, p. 107-125. New York: Cambridge University Press.
- Paillé, P. & Muchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines*. Paris: Éditions Armand Collin.
- Papadopoulos, R. (2007). Refugee, Trauma, Adversity-activated Development. *European Journal of Psychotherapy and Counselling* 9(3), 301–312.
- Parker, S. (2017). Unwanted Invaders: The Representations of Refugees and Asylum Seekers in the UK and Australian Media. *Myth and Nation*, 23, 1-21.
- Pascal, N. (2005). Identités dans un monde de pluralité : musique(s) et société(s) au tournant du XXI<sup>e</sup> siècle. *Circuit* 15 (2), 55–72.
- Pascasio, L. (2017). Mediated compassion and the politics of displaced bodies. *Eurasian Journal of Social Sciences* 5(1), 1-10.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative and Evaluation Methods*. New York: Sage Publications.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.
- Peneff, J. (2009). *Le goût de l'observation*. Paris : La Découverte.
- Piermattéo, A., Lo Monaco, G., Moreau, L., Girandola, F. & Tavani, J.L. (2014). Context Variations and Pluri-methodological Issues concerning the Expression of a Social Representation: the Example of the Gypsy Community. *The Spanish Journal of Psychology* 17(85), 1-12.
- Pittaway, E. & Bartolomei, L. (2001). Refugees, Race and Gender: The Multiple Discrimination against Refugee Women. *Canadian's Journal on Refugees* 19, 21-32.
- Pratt. G. (2000). Studying Immigrants in Focus Groups. *Working Papers Research on Immigration and Integration in Metropolis*, 1-30.
- Priebe, S., Giacco, D. & El-Nagib, R. (2016). Public Health Aspects of Mental Health among Migrants and Refugees: A Review of the Evidence on Mental Health Care for Refugees, Asylum Seekers and Irregular Migrants in the WHO European Region. *WHO Regional Office for Europe (Health Evidence Network Synthesis Report*, 47. Tiré de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK391045/> consulté le 20 octobre 2017.

- Pumariega, A.J., Rothe, E. & Pumariega, J.B. (2005). Mental Health of Immigrants and Refugees. *Community Mental Health Journal* 41(5), 581-597.
- Putnam, R.D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy* 6 (1), 65-78.
- Rachédi, L. (2009). Trajectoires migratoires et stratégies identitaires d'écrivains maghrébins immigrants au Québec : l'écriture comme espace d'insertion et de citoyenneté pour les immigrants. *Revue des Recherches Qualitatives* 28(2), 145-170.
- Ramiah, A.A. & Hewstone, M. (2011). Social Identity and Intergroup Conflict. *Psychology Studies* 56(1), 44-52.
- Rapport Metropolis (2011). Canadian Issues-Immigrant Mental Health. Tiré de [http://www.metropolis.net/pdfs/immigrant\\_mental\\_health\\_10aug10.pdf](http://www.metropolis.net/pdfs/immigrant_mental_health_10aug10.pdf) consulté le 20 octobre 2017.
- Rateau, P., Ernst-Vintila, A. & Delouvé, S. (2012). Michel-Louis Rouquette et le modèle de l'architecture de la pensée sociale. *Psicologia e Saber Social* 1(1), 53-65.
- Rateau, P., Moliner, P., Guillemi, C. & Abric, J.C. (2011). Social Representation Theory. Dans P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Dir.) (2011). *Handbook of Theories of Social Psychology*. p. 477-497. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Red Cross Organization (2015). Dying for a Better Life. *The Magazine of the International Red Cross and Red Crescent Movement* 3, 23-29.
- Redwood-Campbell, L., Thindt, H., Howard, M. Koteles, J., Fowler, N. & Kaczorowski, J. (2008). Understanding the Health of Refugee Women in Host Countries: Lessons from the Kosovar War in Canada. *Prehospital and Disaster Medicine Journal* 23, 323-327.
- Ridjanovic, A. C. (2007). Le rôle des media dans l'adaptation des réfugiés dans leur pays d'accueil. Le cas des réfugiés bosniaques dans la ville de Québec. *Recherches Qualitatives* 4, 69-91.
- Ritzer, G. (2008). *Sociology Theory*. New York: McGraw-Hill companies.
- Robinson, P. (2002). *The 'CNN Effect'. The Myths of News, Foreign Policy and Intervention*. London: Routledge.
- Rodin. L. (2017). From Othering to Belonging: Integration Politics, Social Intervention and the Limits of Cultural Ideology. *Journal of Social Policy Studies* 15(4) 603-616.
- Rodwell, M.K. (2015). Social Work Constructivist Research. *Garland Reference Library of Social Science*, 1134, 1-57.
- Roelandt, J.L. (2010). Représentation sociale du « fou », du « malade mental » et du « dépressif » en population générale en France. *Information Psychiatrique* 36, 7-13.

- Rola Y. & Moughalian, C. (2016). Systemic Violence against Syrian Refugee Women and the Myth of Effective Intrapersonal Interventions. *Reproductive Health Matter*, 24(47), 27-35.
- Rolo, D. (2017). Le burn-out: mal d'époque ou retour de la fatigue pathologique? *Annales Médico-Psychologiques* 175, 595-599.
- Ross, S.D. & Lester, P.M. (2010). Images that injure Pictorial Stereotypes in the Media. Santa Barbara: Praege.
- Rouquette, M.-L. (2012). La pensée sociale. Tiré de <http://www.youscribe.com/catalogue/livres/sante-et-bien-etre/la-pensee-sociale-2526122>. Consulté le 3 février 2016.
- Rui, S. (2012). Réflexivité. *Sociologie*. Tiré de <http://journals.openedition.org/sociologie/1584> consulté le 10 décembre 2017.
- Rullac S. (2014). La scientification du travail social. Politiques et interventions sociales. Tiré de <http://livre.fnac.com/a7717907/Stephane-Rullac-La-scientification-du-travail-social>, consulté le 20 octobre 2017.
- Said, E. (1978). Orientalism. New York: Vintage Books.
- Saint-Martin, C., Pilotti, A. & Valentin, S. (2014). La réflexivité chez le doctorant-praticien-chercheur. Une situation de liminalité. *Interrogations* 19, 34-56.
- Sakamoto, I. (2007). A Critical Examination of Immigrant Acculturation: Toward an Anti-Opressive Social Work Model with Immigrants Adults in a Pluralistic Society. *British Journal of Social Work* 37, 515–535.
- Samari, G. (2017). Syrian Refugee Women's Health in Lebanon, Turkey, and Jordan and Recommendations for Improved Practice. *World Med Health Policy* 9(2), 255-274.
- Samuel, E. (2009). Acculturative Stress: South Asian Immigrant Women's Experience in Canada's Atlantic Provinces. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, 7, 16-33.
- Sarradon-Eck, A. (2004). Pour une anthropologie clinique: saisir le sens de l'expérience cancer. *ERES* 31, 31-45.
- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? *Recherches Qualitatives* 5, 99-111.
- Sayad, A. (1994). Qu'est-ce que l'intégration? *Hommes et Migrations*, 1182, 8-14.
- Schnyder, U., Bryant, R.A., Ehlers, A., Foa, E.B., Hasan, A., Mwit, G., Kristensen, C.H., Neuner, F., Oe, M. & Yule, W. (2016). Culture-Sensitive Psychotraumatology. *European Journal Psychotraumatology* 7.

- Schowler, P. (2006). *Refugee Sandwich. Stories of Exile and Asylum*. Montreal: McGill's-Queen's University.
- Schulz, E. (2017). Catherine Wihtol De Wenden, *Migrations. Une nouvelle donne, Lectures*. Les comptes rendus. Tiré de <http://journals.openedition.org/lectures/22386> consulté le 20 octobre 2017.
- Seidman, I. (2013). *Interviewing as Qualitative Research*. New York: Teachers College Press 4<sup>th</sup> Edition.
- Senon, J. L. (2007). États dangereux, délinquance et santé mentale: représentations, insécurité et peurs sociétales comme sources de la stigmatisation des malades mentaux. *Informatique Psychiatrique* 83, 655-662.
- Silove, D., Steel, Z., Bauman, A., Che, C. & McFarlane, A. (2007). Trauma, PTSD and the Longer-Term Mental Health Burden amongst Vietnamese Refugees: A Comparison with the Australian-born Population. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 42(6), 467-476.
- Silove D; Tay A.K; Kareth, M. & Rees, S. (2017). The Relationship of Complex Post-traumatic Stress Disorder and Post-traumatic Stress Disorder in a Culturally Distinct, Conflict-Affected Population: A Study among West Papuan Refugees Displaced to Papua New Guinea. *Front Psychiatry* 8(73).
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives* 27(1), 127-140.
- St George, T. (2017). *How Refugees in Rome use Smartphones to improve their Well-Being?* Thèse de doctorat. Massey University. New Zealand.
- St-Amand, N. (2003). Interventions opprimantes ou conscientisantes? *Reflets* 9(2), 138-162.
- St-Amand, N. (2011). *Repenser le service social?* Ottawa: Merriam Print.
- Statistique Canada (2016). Diversité ethnique. Tiré de <http://www5.statcan.gc.ca/subject-sujet/theme/action?pid-3000&lang=fran&mor> consulté le 20 octobre 2017.
- Summerfield, D. (1999). A Critique of Seven Assumptions behind Psychological Trauma Programmes in War Affected Areas. *Social science & Medicine* 48, 1149-1462.
- Summerfield, D. (2001). The Invention of Post-Traumatic Stress Disorder and the Social Usefulness of a Psychiatric Category. *British Medicine Journal* 322, 95-98.
- Summerfield, D. (2012). Afterword: Against Global Mental Health. *Transcultural Psychiatry* 49, 1-12.
- Tajfel, H. (1972). Social categorization. *La catégorisation sociale*. Dans S. Moscovici (Ed.), *Introduction à la psychologie sociale*, p. 272–302. Paris: Larousse.

- Tajfel, H. (1974). Social Identity and Intergroup Behavior. *Social Science Information* 13 (2), 65-93.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1986, réimprimé en 2004). The Social Identity Theory of Intergroup Behavior. Dans J. T. Jost & J. Sidanius (Eds.), *Key readings in social psychology. Political psychology: Key readings* p. 276-293. New York: Psychology Press.
- Tastsoglou, E., Baillie Abidi, C., Brigham, S.M. & Lange, E.A. (2014). (En)Gendering Vulnerability: Immigrant Service Providers' Perceptions of Needs, Policies, and Practices Related to Gender and Women Refugee Claimants in Atlantic Canada. *Refuge* 30 (2), 67-78.
- Ter Wal, J. (1996). The Social Representation of Immigrants: The Pantanella Issue in the Pages of La Repubblica. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 22 (1), 39-66.
- Thomas, H. (2010). *Les vulnérables. La démocratie contre les pauvres*. Bellecombe-en-Bauges: Croquant.
- Tousignant, M. (1992). *Origines sociales et culturelles des troubles psychologiques*. Paris : Collection Psychiatrie Ouverte.
- Tremblay, G. (2015). *Fondements sociopolitiques du travail social*. Québec : Les Presses de l'Université de Laval.
- Tremblay, M. (2001). Jacques T. Godbout, Le don, la dette et l'identité : homo donator vs homo oeconomicus. *Nouvelles pratiques sociales* 14(1), 212-216.
- Tremblay, M.A. (1988). *L'afflux des réfugiés politiques au Canada : des enjeux socio-politiques*. Rome : Centre académique canadien.
- Tremblay, P. (2005). Représentation sociale de la dépression : vers une approche pluri méthodologique du noyau central et les principes organisateurs. *Journal International des représentations sociales* 2, 43-56.
- Tsouyopoulos, N. (1994). Post-Modernist Theory and the Physician-Patient Relationship. *Theoretical Medicine* 15(3), 267-275.
- Turcotte, D. & Deslauriers, J.P. (2017). *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Turner, F. (1996). *Social Work Treatment interlocking Theoretical Approaches*. Toronto: Free Press.
- Tyyskä, V., Blower, J., DeBoer, S., Kawai, S. & Walcott, A., (2017). The Syrian Crisis in Canadian Media. *RCIS Working Paper* 3, 1-37.
- United Nations Children's Funds (UNICEF) (2017). Syrian Crisis: Seven Years of Crisis. Tiré de <https://www.unicef.org/emergencies/syria/> consulté le 20 octobre 2017.

- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), (2017). *Terrorism and the Media: A Handbook for Journalists*. Tiré de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002470/247074E.pdf> consulté le 17 décembre 2017.
- United Nations High Commissioner of Refugees (UNHCR) (2015). *UNHCR Statistical Yearbook Report*. Tiré de <http://www.unhcr.org/54cf9bd69.html> consulté le 1er mai 2015.
- Valji, N. (2001). Women and the 1951 Refugee Convention: Fifty Years of Visibility. *Canadian's Journal on Refugees* 19, 25-35.
- Van der Kolk, B.A., McFarlane, A. & Weisaeth, L. (1996). *Traumatic Stress: The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body, and Society*. New York : Guilford Press.
- Van Raeller, J. (2013). Utilité et dangers des catégorisations psychopathologiques. *Sciences & Pseudo-sciences*. Tiré de <http://www.pseudosciences.org/spip.php?article2025>, consulté le 1er février 2015.
- Vancampenhoudt, L. & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunos.
- Vatz Laaroussi, M. (2007). Les relations intergénérationnelles, vecteurs de transmission et de résilience au sein des familles immigrantes et réfugiées au Québec. *Enfances, Familles, Générations*, 6.
- Vatz-Laaroussi, M. & Charbonneau, J. (2001). L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité, le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes. *Lien social et politique* 46, 111-124.
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent. Une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de Psychologie XLV*, 203-209.
- Veronis, L., Tabler, Z. & Ahmed, R. (2018). Syrian Refugee Youth Use Social Media: Building Transcultural Spaces and Connections for Resettlement in Ottawa, Canada. *Canadian Ethnic Studies* 50(2), 79-99.
- Voelklein, C. & Howarth, C. (2005). A Review of Controversies of Social Representation Theory: A British Debate. *Culture Psychology* 11(4), 431-454.
- Vukasovich, C. (2016). Humanitarian Intervention, a Predictable Narrative? A Comparative Analysis of Media Narratives from Serbia to Syria. *Global Media and Communication* 12(3) 311-331.
- Wagner, W., Duveen, G., Farr, R., Jovchelovitch, S., Markova, I. & Rose, D. (1999). Theory and Method of Social Representations. *Asian Journal of Social Psychology* 2, 95-125.
- Wagner, W., Duveen, G., Themel, M. & Verma, J. (1999). The Modernization of Tradition: Thinking about Madness in Patna, India. *Culture & Psychology* 5(4), 413-445.

- Wagner, W. & Hayes, N. (2005). *Everyday Discourse and Common Sense: The Theory of Social Representations*. New York: Palgrave Macmillan.
- Wallace, R. (2018). Contextualizing the Crisis: The Framing of Syrian Refugees in Canadian Print Media. *Canadian Journal of Political Science / Revue canadienne de science politique*, 1-25.
- Wang, Y. & Zong, L. (2014). Temporary Natives, Perpetual Foreigners: The Secondary Status of Temporary Foreign Workers in Canada and Structural Barriers to Their Inclusion. *Immigrant Integration: Research Implications for Future Policy*, 1.
- Wanlin, P. (2007). L`analyse de contenu comme méthode d`analyse qualitative d`entretiens. *Recherches Qualitatives* 3, 243-272.
- Watters, C. (2001). Emerging Paradigms in the Mental Health Care of Refugees. *Social Science & Medicine* 52, 1709-1718.
- Weerasinghe, S. & Mitchell, T. (2008). Connection between the Meaning of Health and Interaction with Health Professionals: Caring for Immigrant Women. *Health Care for Women International*, 28, 309–328.
- Werhle, K., Klehe, U.C., Kira, M. & Zikic, J. (2017). Can I come as I am? Refugees Vocational Identity Threats, Coping and Growth. *Journal of Vocational Behavior*, 1-19.
- White, J. (2012). The Immigration Experience: Losses and Gains for Immigrant Women. Dans L. Williams, R. Roberts, & A. McIntosh (dir.), *Radical Human Ecology: Intercultural and Indigenous Approaches*. London: Ashgate.
- Whitehorn, J., Ayonrinde, O. & Maingay, S. (2002). Female Genital Mutilation: Cultural and Psychological Implications. *Sexual and Relationship Therapy* 17, 160-170.
- Wigget, M.T. (2013). *The Forgotten Voices of Female Refugees: An Analysis of Gender Role in the Refugee Society*. Thèse de doctorat. Boston, MA.
- Williams, L., White, J., Tait, C. & Earl, K. (2007). *Migration, well-being, and the experiences of racialized immigrant and refugee women in Canada: An annotated bibliography*. Saskatoon: Prairie Region Health Promotion Research Centre.
- Williams, L., White, J., Tait, C., Fornssier, B., Earl, K. & Beckwell Scriven, E. (2008). *Daring to Dream, Honoring the Realities of Racialized Immigrant and Refugee Women in Canada: Summary of the Literature Review and Implications for Policy and Practice*. Reducing Mental Disparities Project (CIHR funded). Saskatoon Prairie Region Health Promotion Research Centre in collaboration with Indigenous People’s Health Research Centre. 2015. Tiré de <http://www.pwhce.ca/pdf/ptsdResearchPolicy.pdf> consulté le 1er mai.
- Wilson, S. (2008). Relational Accountability. *Research is Ceremony: Indigenous Research Methods* p. 97–125. Black Point: Fernwood Publishing.

- Wong, E. C., Kinzie, J. D. & Kinzie, J. M. (2009). Stress, Refugees, and Trauma. Dans N.Tewari, A. N. Alvarez, N. Tewari & A. N. Alvarez (Dir.), *Asian American Psychology: Current Perspectives*, p. 441-462. New York: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Wright, T. (2002). Moving Images: The Media Representation of Refugees. *Visual Studies* 17(1), 53-66.
- Yan, M.C. & Chan, S. (2010). Are Social Workers ready to work with Newcomers? Settlement of Newcomers to Canada. *Canadian Social Work* 12(1), 16-24.
- Yehuda, R. & McFarlane, A.C. (1995). Conflict between Current Knowledge about PTSD and its Original Conceptual Basis. *American Journal of Psychiatry* 152(12), 1705-1713.
- Zawieja, P. (2014). Quand la compassion rend malade. Tiré de <https://www.cairn.info/magazine-sciences-humaines-2017-6-p-3.htm> consulté le 1<sup>er</sup> octobre 2017.
- Zilio, M. (2016). *The Globe and Mail*. Tiré de <http://www.theglobeandmail.com/news/politics/canada-to-process-10000-syrian-refugees-as-fast-as-possible/article29502636/> consulté le 1er avril 2016.

# ANNEXE 1 — APPROBATION ÉTHIQUE

Numéro de dossier: 09-16-08

Date (mm/jj/aaaa): 11/22/2016



**Université d'Ottawa** **University of Ottawa**  
Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche Office of Research Ethics and Integrity

## Certificat d'approbation éthique

**CÉR Sciences sociales et humanités**

**Chercheur principal / Superviseur / Co-chercheur(s) / Étudiant(s)**

<u>Prénom</u>	<u>Nom de famille</u>	<u>Affiliation</u>	<u>Rôle</u>
Lilian	Negura	Sciences sociales / Service social	Superviseur
Coénon	Buhay	Sciences sociales / Service social	Étudiante-chercheuse

**Numéro du dossier:** 09-16-08

**Type du projet:** Thèse de doctorat

**Titre:** La représentation sociale de l'ESPT chez les femmes syriennes réfugiées en lien avec leur utilisation des services

**Date d'approbation (mm/jj/aaaa)**

**Date d'expiration (mm/jj/aaaa)**

11/22/2016

11/21/2017

**Conditions Spéciales / Commentaires:**

N/A

## ANNEXE 2 — PROJET ORIGINAL

### ENTREVUES INDIVIDUELLES : UTILISATRICES

#### **Introduction**

Quand êtes-vous arrivée au Canada? Êtes –vous accompagnée de votre famille? (Description de la famille, conjoint, enfants)

Quelles ont été vos espoirs, vos aspirations, vos souhaits et peut-être vos craintes avant votre arrivée au Canada?

Comment évaluez-vous votre installation au Canada : lors de votre premier mois, au bout du 3e mois, du 6e mois et maintenant bientôt une année? Quel regard portez-vous sur cette évolution et que constatez-vous?

Comment voyez-vous votre futur au Canada? Pensez-vous retourner un jour en Syrie?

J'aimerais en savoir plus sur la première fois que vous avez accédé à des services sociaux et de santé (en Syrie ou au Canada).

Qu'est-ce qui vous a amené à demander, utiliser des services sociaux?

La représentation sociale du BIEN-ÊTRE

Nous allons faire une activité : je vais vous donner une feuille sur laquelle vous allez écrire BIEN-ÊTRE en milieu de page: quels termes (noms, adjectifs) vous viennent à l'esprit lorsque vous entendez « BIEN-ÊTRE » et « Syrie, Canada » au recto de la page? Est-ce que le BIEN-ÊTRE est le même en Syrie et au Canada?

Au fur et à mesure que vous disposez les mots sur votre feuille, notez immédiatement les mots qui vous viennent à l'esprit en inscrivant un 1, 2, 3, etc. à côté de chaque mot pensé pour indiquer leur ordre.

Ensuite regardez votre feuille avec tous vos mots, cela ressemble à une association de mots : pensez-vous que vous pouvez regrouper certains mots entre eux, faire des connections, des associations de mots en utilisant des flèches, si nécessaire?

Maintenant, à côté de chaque mot, accordez-lui une valeur et mettez soit un + (valeur positive) ou un – (valeur négative) ou 0 (neutre).

Finalement, en utilisant un stylo rouge, inscrivez un numéro d'importance à côté de chaque mot : I, II, III etc.

### **Utilisation des services**

À quels services sociaux et de santé avez-vous eu recours, et quels services en lien avec le BIEN-ÊTRE fréquentez-vous actuellement?

Qu'attendez-vous des professionnels de la santé, des intervenantes sociales pour vous lorsque vous utilisez des services en santé? Comment entrevoyez-vous une relation professionnelle positive, une pratique professionnelle effective? Lorsque vous avez un rendez-vous avec une intervenante sociale, qu'attendez-vous de cette rencontre?

En quoi et comment pensez-vous que les services ou les pratiques professionnelles puissent vous aider à améliorer votre bien-être?

Selon vous, est-ce que le fait d'utiliser des services sociaux et de santé mentale est temporaire ou permanent? Est-ce que vous pensez ne plus avoir besoin de services, un jour? Comment le saurez-vous, qu'est-ce qui aura changé?

### **Intervenante**

Qu'est-ce que vous recherchez chez votre travailleur social/votre intervenant principal?

Décrivez-moi la relation avec votre intervenant :

Comment se déroule une rencontre habituelle?

Comment cette personne vous aide-t-elle? Que fait-elle pour vous (intervention individuelle, groupe, conseils, recommandations, suggestions de prise de médicaments, etc.)?

Quel est votre rôle dans cette relation?

Avez-vous déjà eu une différence de compréhension avec votre intervenant concernant le service ?

Si oui, à propos de quoi?

Comment la différence ou la difficulté de compréhension s'est-elle résolue?

Est-ce que de telles situations arrivent souvent?

Avez-vous déjà eu un choix important à faire par rapport à l'utilisation des services?

Qu'avez-vous fait?

En avez-vous parlé à votre intervenant? Vous a-t-il aidé? Comment? Qu'est-ce qui a fait que vous avez décidé de lui demander des conseils?

Qu'est-ce que votre relation avec votre intervenant vous a apporté dans votre adaptation au Canada?

Que voudriez-vous ajouter?

## ENTREVUES INDIVIDUELLES : INTERVENANTES

### **Questions d'introduction**

En guise d'introduction, j'aimerais que vous me parliez de votre parcours professionnel.

Qu'est-ce qui vous a attiré vers le travail social ? Vers ce poste en particulier? Quelle est votre expérience personnelle et professionnelle dans le contexte migratoire et particulièrement des réfugiées syriennes?

Travailler avec la population réfugiée peut s'avérer difficile surtout lorsque l'on écoute leur récit de vie chargé en traumatismes et difficultés: quelles sont vos stratégies de résilience professionnelle face à ces histoires douloureuses?

Avez-vous une formation en santé mentale, si oui laquelle? Dans le cas contraire, comment faites-vous pour être efficiente dans les interactions professionnelles qui imposent une connaissance théorique et pratique des maladies mentales avec les personnes migrantes?

Le bien-être des femmes réfugiées est primordial pour leur adaptation culturelle : comment pensez-vous aider, guider, accompagner et contribuer à ce bien-être?

Rôle de l'intervenant

Selon vous, quel est le rôle d'un travailleur social/intervenant auprès de sa clientèle/des usagers?

Selon vous, quel est le rôle d'un travailleur social à l'intérieur de l'établissement pour lequel il travaille et qui est en lien avec les femmes réfugiées? En quoi vos pratiques professionnelles répondent aux exigences des femmes réfugiées? Si vous êtes vous-même une immigrante, quel est le degré d'influence de cette identité lors de vos rencontres professionnelles?

*(S'il y a une ouverture)* Comment vivez-vous/harmonisez-vous ces deux rôles? Existe-t-il des facteurs aidants ou limitant à cet égard?

Comment décririez-vous la relation entre le travailleur social et le client/usager/patient?

Comment percevez-vous le rôle de l'utilisateur à l'intérieur de cette relation?

Comment percevez-vous une usagère qui a la difficulté avec son bien-être?

Avez-vous déjà eu un conflit avec un client concernant vos valeurs distinctives?

Si oui, pouvez-vous me donner un exemple?

Comment la situation a-t-elle été résolue?

Ce genre de conflit arrive-t-il souvent?

Pensez-vous que vos origines culturelles et votre compréhension de la trajectoire migratoire (étant une immigrante) facilitent le dialogue avec vos utilisatrices? Comment la dualité de votre identité femme immigrante/réfugiée et travailleuse sociale/intervenante en santé mentale facilite ou limite votre compréhension du bien-être et peut les aider?

Selon la recherche, peu de femmes migrantes, en particulier les femmes réfugiées utilisent les services sociaux : qu'en ait-il à *(nom de l'organisation)*? en quoi avez-vous remarqué que les femmes réfugiées utilisaient moins ou peu vos services ?

Quels pourraient être des facteurs bloquant cette utilisation et des facteurs facilitateurs pour cette même utilisation?

Comment voyez-vous votre rôle pour améliorer et faciliter l'utilisation de vos services par les femmes réfugiées?

## ENTREVUES INDIVIDUELLES : GESTIONNAIRES

### **Questions d'introduction**

En guise d'introduction, j'aimerais que vous me parliez de votre parcours professionnel.

Qu'est-ce qui vous a attiré vers le travail? Vers ce poste en particulier?

Pourriez-vous me décrire votre rôle au sein de l' (nom de l'organisation), des pratiques de gestion, la mission de cette organisation, la philosophie, les activités ?

Comment voyez-vous le bon déroulement de l' (nom de l'organisation)?

Comment comprenez-vous le BIEN-ÊTRE d'une femme réfugiée ? Avez-vous reçu une formation quelconque en santé mentale et spécifiquement dans les traumatismes ? Utilisez-vous le DSM-5 comme matériel de référence? Faites-vous appel à des articles scientifiques, de recherche pour baser vos décisions professionnelles?

Quels services offrez-vous aux femmes réfugiées qui *ont des difficultés avec leur bien-être*?

Quel est pour vous la meilleure approche traditionnelle ou médicale pour aider l'utilisatrice à donner sens à son bien-être?

Comment pourriez-vous les aider à leur intégration et aux difficultés qu'elles rencontrent en tant qu'utilisatrices et femmes réfugiées?

Pensez-vous que l' (nom de l'organisation) répond aux besoins des femmes réfugiées avec l'accomplissement de leur bien-être- dans quel sens?

## FOCUS GROUPE : FEMMES RÉFUGIÉES – UTILISATRICES (6-8 PERSONNES)

## I – Caractéristiques du système de santé syrien

Quelles sont les caractéristiques du système de santé syrien?

Comment se manifestait votre utilisation des services en santé dans votre pays ou en voie de relocation hors de la Syrie ?

Comment définissez-vous le BIEN-ÊTRE des femmes réfugiées, dans quel contexte?

## II – Utilisation des services de santé au Canada

Comment voyez-vous ou comprenez-vous le système de santé au Canada ?

Pensez-vous qu'il existe des ressemblances avec celui en Syrie? Lesquelles ?

Quelle est la fréquence de votre utilisation des services à (nom de l'organisation)? En quoi (nom de l'organisation) répond à vos attentes ?

## III – La Représentation Sociale du *BIEN-ÊTRE*

Nous allons faire une activité : je vais vous donner une feuille sur laquelle vous allez écrire BIEN-ÊTRE en milieu de page: quels mots vous viennent à l'esprit lorsque vous entendez ce mot. Puis inscrivez au recto de la page, les deux autres mots inducteurs « CANADA » « SYRIE »; en quoi le BIEN-ÊTRE au Canada ou en Syries identique ou différent ?

Au fur et à mesure que vous disposez les mots sur votre feuille, notez immédiatement les mots qui vous viennent à l'esprit en inscrivant un 1, 2, 3, etc. à côté de chaque mot pensé.

Ensuite regardez votre feuille avec tous vos mots qui ressemblent maintenant à une association de mots : pensez-vous que vous pouvez regrouper certains mots entre eux, faire des connections, des associations de mots en utilisant des flèches, si nécessaire?

Maintenant, à côté de chaque mot, accordez-lui une valeur et mettez soit un + (valeur positive), un – (valeur négative), ou 0 (neutre).

Finalement, en utilisant un stylo rouge, inscrivez un numéro d'importance à côté de chaque mot : I, II, III etc.

En quoi la santé (émotionnelle) et le BIEN-ÊTRE est une priorité dans votre vie quotidienne ?

#### IV – La représentation du BIEN-ÊTRE

Quelle est votre compréhension du BIEN-ÊTRE ?

Comment et de quelle façon atteindre le bien-être dans sa vie en général ?

Comment peut-on vivre le BIEN-ÊTRE dans des lieux géographiques différents ?

Si vous aviez à décrire votre BIEN-ÊTRE en quelques mots seulement, quels seraient ces mots (en revenant à la feuille de l'activité)?

Nous allons passer à une autre activité créative : pourriez-vous prendre quelques minutes et dessiner sur cette feuille blanche quelque chose (SYMBOLE, DESSIN, PERSONNE, LIEUX) qui représente votre expérience du BIEN-ÊTRE. À la fin de la séance, nous vous demanderons de partager votre dessin.

#### V- Les difficultés et approches de solutions face À L'ACQUISITION DU BIEN-ETRE et l'adaptation au Canada

Parlez-nous des points forts et les opportunités que vous avez apprises durant votre parcours jusqu'au Canada ?

Parlez –nous des points faibles et des contraintes qui pourraient entraver votre adaptation au Canada ?

Approches de solutions ou suggestions pour une meilleure implication/réussite des femmes réfugiées au Canada.

#### VI-Aspirations/attentes des femmes réfugiées par rapport à la participation à ce projet (focus groupe)

Quelles sont vos attentes par rapport à ce focus groupe, à ce projet? Comment voyez-vous votre contribution?

Quelles sont vos attentes dans l'utilisation des services offerts par (nom de l'organisation)?

Quelles seraient les points à changer ou à améliorer pour une meilleure utilisation des services par toutes les migrantes?

Est-ce que vous aviez d'autres commentaires que vous auriez voulu faire durant cette rencontre

#### FOCUS GROUPE - LE PERSONNEL

De (nom de l'organisation) : (la gestionnaire-directrice, la psychologue-gestionnaire du secteur counselling, 8 intervenantes sociales du secteur counseling) (10 PERSONNES maximum) :

**ACTIVITÉ** : je vais vous donner une feuille sur laquelle vous allez écrire **BIEN-ÊTRE** (1<sup>er</sup> mot inducteur) en milieu de page: quels mots vous viennent à l'esprit? Pouvez-vous les expliquer?

Maintenant au recto de la page, inscrivez les autres mots inducteurs « Syrie » « Canada », pensez-vous que le BIEN-ETRE en Syrie est identique au BIEN-ETRE au Canada, en quoi voyez-vous des similitudes ou différences?

Au fur et à mesure que vous disposez les mots sur votre feuille, notez immédiatement les mots qui vous viennent à l'esprit en inscrivant un 1, 2, 3, etc. à côté de chaque mot pensé.

Ensuite regardez votre feuille avec tous vos mots : pensez-vous que vous pouvez regrouper certains mots entre eux, faire des connections, des associations de mots en utilisant des flèches, si nécessaire?

Maintenant, à côté de chaque mot, accordez-lui une valeur et mettez soit un + ou un - ou 0.

Finalement, en utilisant un stylo rouge, inscrivez un numéro d'importance à côté de chaque mot : I, II, III etc.

Depuis combien de temps êtes-vous impliquée professionnellement à (*nom* de l'organisation)?

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler dans une organisation de femmes immigrantes et réfugiées? Pourquoi ce choix?

Que connaissez-vous des thématiques entourant les femmes immigrantes et réfugiées?

Travailler avec des femmes réfugiées peut susciter des émotions fortes engendrées par le contexte de leur migration forcée (guerre, trauma, etc.) : comment y faites-vous face? des stratégies personnelles?

Depuis novembre dernier, les réfugiés syriens sont arrivés à Ottawa et parmi vos utilisatrices vous recevez des femmes syriennes. Dans quel contexte travaillez-vous avec ces personnes?

Pensez-vous que les femmes immigrantes en général utilisent peu, moyennement ou également les services sociaux qui leur sont présentés? Avez-vous observé une distinction entre les femmes réfugiées de différentes origines? Les femmes syriennes avec les autres populations de réfugiés?

Quelles sont les pratiques professionnelles que vous privilégiez lors de vos interactions avec les femmes réfugiées?

En quoi ces pratiques professionnelles facilitent les femmes réfugiées à une meilleure utilisation des services et à une meilleure compréhension de leur situation présente?

Comment comprenez-vous le BIEN-ÊTRE?

En conclusion, revenons à notre activité introductive : vous avez formé des constellations, des associations de mots en vous appuyant sur 3 mots inducteurs : quelles sont vos réactions : cela vous a permis de voir les femmes réfugiées et leur état de bien-être différemment ou cela confirme-t-il ce que vous pensiez sur cette problématique?

### ANNEXE 3 — GRILLE D'ENTRETIEN

En guise d'introduction, Pouvez-vous me donner 5 mots qui vous viennent à l'esprit : RÉFUGIÉ et BIEN-ÊTRE. Classer-les en ordre d'importance.

J'aimerais que vous me parliez de votre parcours professionnel.

Avez-vous une formation en travail social, si autre laquelle?

Qu'est-ce qui vous a attiré vers le travail social communautaire? Vers ce poste en particulier? Quelle est votre expérience personnelle et professionnelle dans le contexte migratoire et particulièrement des réfugiés syriens?

Travailler avec la population réfugiée peut s'avérer difficile surtout lorsque l'on écoute leur récit de vie chargé en traumatismes et difficultés: quelles sont vos stratégies de résilience professionnelle face à ces histoires douloureuses?

Le bien-être des réfugiés est primordial pour leur adaptation culturelle : comment pensez-vous aider, guider, accompagner et contribuer à ce bien-être?

Selon vous, quel est le rôle d'un travailleur social/intervenant auprès de sa clientèle/des usagers?

Selon vous, quel est le rôle d'un travailleur social à l'intérieur de l'établissement pour lequel il travaille et qui est en lien avec les réfugiés? En quoi vos pratiques professionnelles répondent aux exigences des réfugiés? Si vous êtes vous-même un-E immigrant(e), quel est le degré d'influence de cette identité lors de vos rencontres professionnelles?

*(S'il y a une ouverture)* Comment vivez-vous/harmonisez-vous ces deux rôles? Existe-t-il des facteurs aidants ou limitant à cet égard?

Comment décririez-vous la relation entre le travailleur social-intervenant social et le client/usager/patient?

Comment percevez-vous le rôle de l'utilisateur à l'intérieur de cette relation?

Comment percevez-vous un-e usagèr-e qui a la difficulté avec son bien-être?

Avez-vous déjà eu un conflit avec un client concernant vos valeurs distinctives?

Si oui, pouvez-vous me donner un exemple? Comment la situation a-t-elle été résolue?  
Ce genre de conflit arrive-t-il souvent?

Pensez-vous que vos origines culturelles et votre compréhension de la trajectoire migratoire (étant un-e immigrant-e) facilitent le dialogue avec vos usagers? Comment la dualité de votre identité immigrant/réfugié et intervenant social facilite ou limite votre compréhension du bien-être et peut les aider?

Selon la recherche, peu de migrants, en particulier les personnes réfugiées utilisent les services sociaux : qu'en ait-il à -----? en quoi avez-vous remarqué que les réfugiés utilisaient moins ou peu ou plus vos services ?

Quels pourraient être des facteurs bloquant cette utilisation et des facteurs facilitateurs pour cette même utilisation?

Comment voyez-vous votre rôle pour améliorer et faciliter l'utilisation de vos services par les réfugiés?

Grille d'entrevue: Version anglaise

Words association technique: Could you tell me five words that come up to your mind when you think of «refugees” and “well-being”? (Each word corresponds to one set of five words). Please define the words. Are there any words that you think are more important than the others are? Class those words in level of importance.

How has been your experience with working with refugees (your background, your professional experiences/practices working with refugees, your interest in working with the refugee/immigrant population, etc.)? Your understanding of well-being and its characteristics?

The well-being of refugees: define it with concrete examples of ways to achieve or to guide them towards that goal, what obstacles they might face to attain it, etc.?

In what way are your professional practices helping/guiding refugees in improving their well-being in Canada?

When it comes to the access and the utilization of the social services by refugees, what are your observations? The constraints, the obstacles faced by the clients?

What type of barriers do you think that the refugees are facing when they need to access and/or utilize the services?

What could be some of your recommendations in improving the access/utilization?

## Formulaire de consentement

**Titre du projet: La représentation sociale du BIEN-ÊTRE chez les réfugiés syriens en lien avec leur utilisation des services sociaux.**

**Chercheure :** Corinne Buhay, doctorante-chercheure, Faculté des sciences sociales, École de service social

**Directeur de thèse :** Lilian Negura, superviseur, École de service social

\*\*\*\*\*

Je suis invité(e) à participer à la recherche nommée ci-haut qui est menée par Corinne Buhay, doctorante-chercheure en service social et supervisée par professeur Lilian Negura.

**Le but de l'étude :**

Elle est de comprendre la moindre utilisation des services sociaux chez les femmes réfugiées syriennes en étudiant leur représentation sociale du BIEN-ÊTRE lors d'un entretien individuel.

Ma participation consistera essentiellement à participer à un entretien individuel de 90 minutes environ pendant lesquelles des questions en lien avec la recherche ci-haut seront posées. Cet entretien aura lieu au sein de l'..... (nom de l'organisme).

Je comprends que puisque ma participation à cette recherche implique que je donne de l'information personnelle, il est possible qu'elle crée d'inconfort émotionnel, psychologique pour moi-même. En effet, il est important de noter que le malaise psychologique ou émotionnel n'est pas seulement lié au fait de partager des informations personnelles, mais également et surtout au fait

de parler des expériences, des vécus, de l'état de santé et des services fournis aux femmes réfugiées.

Toutefois, j'ai reçu l'assurance du chercheur que tout se fait en vue de minimiser ces risques tout en sachant que la chercheuse est une travailleuse sociale avec plus de dix années d'expériences professionnelles auprès des populations vulnérables et qui me fournira si nécessaire une liste de ressources communautaires. Par ailleurs, je peux me retirer de la recherche à tout moment sans aucune justification et sans nuisance quant à mon travail et à ma carrière à l'.....

Ma participation à cette recherche aura pour effet de comprendre la représentation sociale du BIEN-ÊTRE en lien avec l'utilisation des services sociaux chez les femmes réfugiées syriennes et ainsi d'améliorer les relations professionnels-utilisatrices, de réfléchir sur les pratiques professionnelles en milieu d'intervention sociale auprès des femmes immigrantes et réfugiées, de partager les vécus professionnels et personnels, les expertises qui contribueront grandement à une meilleure efficacité de nos services. Par ailleurs, l'avancement des savoirs en travail social et des pratiques culturelles de cette profession seront grandement favorisés.

J'ai l'assurance de la chercheuse que l'information que je partagerai avec elle restera strictement confidentielle. Je m'attends à ce que le contenu ne soit utilisé que pour et selon le respect de la confidentialité des données qui seront gardées, conservées et détruits plus tard par la chercheuse suivant une procédure stricte mentionnée ci-dessous.

L'anonymat est garanti de la façon suivante : les noms des participantes seront changés par des numéros ainsi leur identité ne sera jamais révélée. Toutes les données seront gardées dans un bureau verrouillé (sous clé) dont seuls Mme Corinne Buhay et professeur Lilian Negura auront l'accès.

#### **Conservation des données :**

Il est important de noter que l'entretien sera enregistré à l'aide d'un magnétophone électronique et transcrit par la suite. Seulement Mme Corinne Buhay (chercheuse) et son directeur de thèse auront accès aux enregistrements et aux transcriptions. Ces données, qui seront sauvegardées dans un fichier (ayant un mot de passe) inclus sur une clé USB (ayant un mot de

passé) sur un ordinateur (ayant un mot de passe), et ainsi que les formulaires de consentement, la lettre d'invitation, l'engagement de confidentialité et les notes d'observations en version papier, seront conservés sous clé dans le bureau du directeur de thèse, professeur Lilian Negura pendant 5 ans. Après, elles seront supprimées de façon sécuritaire (détruites physiquement à l'aide d'un marteau ou effacées électroniquement) et déchiquetées.

**Compensation :** il n'y aura pas de compensation monétaire.

**Participation volontaire :**

Ma participation à la recherche est volontaire et je suis libre de me retirer en tout temps peu importe la raison, et/ou refuser de répondre à certaines questions, sans subir de conséquence négative qui pourrait avoir des répercussions sur mon travail à l'..... Ma décision de participer ou non à la recherche, ou de m'en retirer n'affectera pas le travail que je fournis maintenant ou à l'avenir. Cependant si je décide de me retirer de l'étude les données recueillies lors de ma participation seront détruites à moins que je consente à ce que celles-ci soient utilisées pour la recherche.

**Risques :**

Lors de cet entretien, je serais invité(e) à partager mes expériences personnelles. Il se pourrait que cela me rappelle des souvenirs qui sont moins agréables. Si cela se produit, je peux refuser de répondre à la question et/ou mettre fin à l'entretien sans conséquences négatives. Tout au long de l'entretien et même avant celui-ci, Mme Corinne Buhay (la chercheuse) vérifiera si je me sens à l'aise de continuer. Si je remarque que l'entretien me cause de la détresse, il se pourrait que je mette fin à notre rencontre, sans conséquences négatives.

**Bienfaits :**

Ma participation à la recherche aura pour effet d'avancer les connaissances dans le monde de la recherche en travail social auprès des femmes réfugiées. Il est très important en travail social d'être à l'écoute des gens qui utilisent les services sociaux afin de développer des services selon les besoins des utilisateurs.

**Confidentialité et anonymat :**

Madame Buhay (la chercheure) confirme et donne son assurance que l'information que je partagerai durant l'entretien ne sera pas utilisée pour d'autres fins que pour cette recherche et pour la publication de communications scientifiques (articles, chapitres de livre, présentations).

Madame Buhay (la chercheure) s'engage donc à respecter la confidentialité et l'anonymat en ne publiant pas mon nom ou des données qui pourraient m'identifier. L'entretien sera enregistré sous un numéro, au lieu de mon nom, ce qui protégera aussi mon identité.

Je, ..... (Nom du participant), accepte de participer à cette recherche menée par Mme Corinne Buhay de l'École de service social, Faculté des sciences sociales, laquelle recherche est supervisée par M. Lilian Negura, professeur.

Pour tout renseignement additionnel concernant cette étude, je peux communiquer avec le chercheur ou son superviseur. Pour tout renseignement sur les aspects éthiques de cette recherche, je peux m'adresser au Responsable de l'éthique en recherche, Université d'Ottawa.

Il y a deux copies du formulaire de consentement, dont une copie que je peux garder.

Signature du participant : \_\_\_\_\_(Signature)Date: \_\_\_\_\_(Date)

Signature de la chercheure: \_\_\_\_\_(Signature)Date : \_\_\_\_\_(Date)