

# Pour la reconnaissance d'une dignité bafouée : la pratique du travail social interculturel au Service d'aide aux réfugiés-es et aux immigrants-es du Montréal Métropolitain (SARIMM)

---

NDLR - Ce texte n'engage que son auteure et ne représente pas nécessairement les positions officielles de l'Association. Toute reproduction, partielle ou totale, est interdite sans autorisation de l'auteure.

**Marie-Lyne Roc, M.S.S.**

Travailleuse sociale, SARIMM, CLSC Côte-des-Neiges

*Cette présentation tentera d'illustrer un portrait de la pratique sociale interculturelle au SARIMM. Plus précisément, nous nous pencherons sur l'une des clientèles les plus vulnérables : les revendicateurs-trices du statut de réfugié-e, dont les situations extrêmes vécues à travers la migration ont souvent profondément atteint leur sentiment de dignité et d'existence. En reprenant les grandes valeurs dont s'inspire le travail social et en soulignant l'importance de la migration comme toile de fond, nous situerons la pratique psychosociale du SARIMM et, espérons-le, dégagerons quelques pistes de réflexion.*

La migration s'avère un processus complexe et déstabilisant pour tout individu. Aux stress liés aux événements pré-migratoires souvent traumatiques, viennent s'ajouter les stress liés à la migration, aux changements, à l'acculturation et au deuil (Roy, 2003). Parmi les plus vulnérables sont les requérants-es au statut de réfugié-e, lesquels constituent une clientèle majoritaire au Service d'aide aux réfugiés-es et aux immigrants-es du Montréal Métropolitain (SARIMM). Forcés de quitter leur pays d'origine en catastrophe, sans préparation, leur parcours est ponctué d'événements tragiques, de chocs, de pertes et de ruptures qui perdurent et qui altèrent profondément leur dignité et leur existence. Quelles sont les approches à privilégier auprès de ces immigrants-es non volontaires, en situation d'extrême précarité matérielle, fragilisés par l'incertitude et hantés par le passé? Comment maintenir l'espoir, aider à trouver un sens tout en favorisant l'adaptation en terre inconnue malgré l'incertitude liée au statut d'immigration?

## Le contexte de pratique : SARIMM

Né il y a près de 50 ans et intégré au CLSC Côte-des-Neiges depuis 1997, le SARIMM se distingue par son mandat régional, sa pratique exclusivement sociale et sa clientèle plus souvent qu'autrement hors normes. En constante mouvance et à la lumière des différents flux migratoires et des changements dans le système de la santé et des services sociaux, le SARIMM s'est ajusté et adapté pour répondre aux besoins d'une clientèle souvent méconnue mais combien vulnérable. Aujourd'hui composé d'une vingtaine de travailleurs-ses sociaux, le SARIMM offre plus précisément des services d'évaluation, d'orientation, de référence, d'assistance, d'accompagnement, de représentation et de suivi psychosocial auprès des familles en situation de précarité matérielle, des mineurs-es non accompagnés, des personnes victimes ou témoins de violence organisée et des personnes dont le statut d'immigration est précaire.

## **Les personnes victimes de violence organisée**

Les personnes victimes de violence organisée représentent une part importante de la clientèle du SARIMM. Par violence organisée, on entend «la violence exercée par un groupe d'humains contre un autre groupe à cause de ses caractéristiques politiques, raciales, religieuses, ethniques, sociales ou autres» (Rousseau, 2000). La violence organisée est souvent la base des revendications pour demander le statut de réfugié-e. Les manifestations des expériences traumatiques sont souvent diagnostiquées médicalement par la présence chez les clients-es du syndrome de stress post-traumatique, lequel est généralement accompagné de symptômes de dépression. Dans la réalité, ceci implique pour les praticiens-nes d'intervenir auprès de personnes d'origine ethnoculturelle différente, allophones, récemment arrivées au Canada, en attente de régularisation de leur statut d'immigration, déracinées de leurs repères familiaux, démolies psychologiquement et physiquement par les humiliations et les mauvais traitements vécus avant l'arrivée.

## **Le processus de revendication: un processus complexe, long, incertain et déterminant**

Le processus de revendication s'avère la préoccupation première des revendicateurs-trices et devient, par ricochet, le cœur de l'intervention psychosociale. Normalement, le traitement d'une demande s'échelonne sur plusieurs mois, parfois des années. Le temps d'attente est très souvent paralysant et défavorise les possibilités d'adaptation de l'individu à son nouveau milieu de vie. En effet, plusieurs revendicateurs-trices remettent à plus tard leurs projets, ne sachant s'ils vont demeurer au Canada. Aussi, en raison de leur situation d'immigration, plusieurs se voient refusés, exclus de ressources ou encore de programmes qui pourraient faciliter leur intégration à la société d'accueil.

Sur le nombre de revendicateurs-trices du statut de réfugié-e, une forte proportion est refusée, complexifiant, voire cristallisant les situations-problèmes, renforçant le sentiment de honte, d'humiliation et de désespoir des individus. Dans un tel contexte, les intervenants-es sont appelés à intervenir fréquemment en situation de crise et à gérer l'impuissance, tant celle des clients-es que la leur face à la bureaucratie des structures gouvernementales, à l'injustice, à l'indifférence du système et à la lenteur du processus.

## **Les approches privilégiées auprès des réfugiés-es et des nouveaux arrivants-es**

La problématique de la migration constitue la toile de fond principale pour appréhender la réalité de la ou du nouvel arrivant au pays, et pour repérer les facteurs structurels et contextuels autour desquels s'articulent les trajectoires migratoires. La prise en compte d'éléments tels que le contexte de la migration, le projet migratoire, les pertes et ruptures, les conditions d'arrivée et le processus de revendication deviennent des données cliniques importantes, tant pour comprendre ou encore recadrer les situations-problèmes que pour situer et identifier les forces, les difficultés ainsi que les besoins des clients-es.

La connaissance du statut d'immigration s'avère un repère essentiel pour comprendre l'insécurité et les tensions avec lesquelles doit composer la ou le nouvel arrivant. Il est d'autant plus important de s'en enquérir puisque c'est

généralement la situation statutaire des personnes qui définit d'une façon stricte l'accessibilité aux services d'aide dans le réseau de santé et des services sociaux (Roy, 2003).

À travers les années, le SARIMM a développé une expertise auprès de cette clientèle, privilégiant une perspective multidimensionnelle et multiproblématique des situations vécues par les nouveaux arrivants-es. Dans le cadre d'une telle perspective, les approches interculturelle, psychosociale, multidisciplinaire, structurelle et systémique, tantôt utilisées de façon éclectique, tantôt seules, servent à rendre compte de la complexité des situations, à respecter et à reconnaître l'identité et le bagage culturel des clients-es et à favoriser l'implication et la responsabilisation des différents partenaires à la fois du réseau formel et informel.

Si ces approches dressent un cadre d'intervention, plusieurs habiletés sont par ailleurs nécessaires pour assister, accompagner, comprendre et aider cette clientèle. En effet, travailler en contexte interculturel avec une clientèle à statut d'immigration précaire commande une capacité d'adaptation, de souplesse, de flexibilité, une capacité d'intervenir en zones floues, inconnues, mystérieuses. Parce que chaque trajectoire, chaque histoire est unique, parce que les exigences de l'immigration changent, parce que les clients-es sont porteurs d'une culture dont les codes nous échappent, il importe pour l'intervenant-e de se positionner chaque fois en explorateur-trice et de ne jamais prendre pour acquis d'avoir déjà vu, connu, entendu, su. Enfin, parce que plusieurs facteurs structurels déterminent la tangente que prendra l'intervention, l'intervenant-e doit gérer l'impuissance et la souffrance.

## **Conclusion**

La pratique sociale interculturelle au SARIMM est structurée et déterminée par la problématique de la migration. C'est une pratique de lutte pour la dignité et contre l'exclusion. Au gré des réformes et de l'évolution sociale, le SARIMM demeure à la fois semblable à ce qu'il a été, à la fois différent: semblable par la volonté qui perdure d'aider les nouveaux arrivants-es à aller au-delà de leurs difficultés et différent par le personnel qui se renouvelle, mais qui est habité par l'ambition d'être ouvert à tous celles et ceux qui arrivent et qui amorcent une nouvelle vie (Roy, 2003).