

L

La formation interculturelle dans les cégeps : une expérience en Techniques policières

France Hubert,

professeure de sociologie au collège de Maisonneuve

Je tiens à remercier Édith Gaudet et Sylvie Loslier de m'avoir invitée à participer à ce colloque du Service interculturel collégial dont les activités m'ont permis, en tant que professeure de sociologie appelée à travailler en « interculturel », de m'alimenter et de soutenir ma pratique surtout au moment où j'ai dû relever le défi de dispenser le cours « Interagir avec des communautés culturelles et ethniques » aux étudiants du programme de Techniques policières.

En tant que professeure de sociologie au collège de Maisonneuve au cours des dernières années, j'ai eu l'occasion d'enseigner aux étudiants des programmes de Sciences humaines, de Soins infirmiers, d'Hygiène dentaire et de Techniques policières. Depuis la réforme des programmes au cours des années 90, les contenus de plusieurs programmes du collégial ont été enrichis de composantes portant sur l'aspect multiculturel de notre société, et dans certains cas, de connaissances sur les aspects reliés à la communication et à la négociation interculturelles. Nous avons dû organiser des activités pédagogiques pour répondre aux objectifs visés dans les différents programmes. Je décrirai certaines des activités que j'ai utilisées dans le cadre de mes cours des dernières années. Mais, pour répondre à la première question qui m'a été adressée, j'identifierai quelques aspects de la formation interculturelle qui font partie intégrante des programmes à l'intérieur desquels j'ai travaillé.

■ **Les aspects de la formation interculturelle abordés dans les divers programmes préuniversitaires et techniques**

Je désire tout d'abord préciser qu'au collège de Maisonneuve, il n'existe pas de *Politique institutionnelle d'intégration scolaire et d'éducation interculturelle* comme telle. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette absence, mais il est clair que le type de clientèle que nous accueillons, francophone en majorité dans la plupart des programmes, y est pour quelque chose, d'autant plus que nous n'avons pas vécu de problèmes majeurs d'intégration avec des étudiants provenant de clientèles d'autres origines.



Mais le Collège y réfléchit tout de même parce que, dans un document de travail déposé en décembre 2002 dans le cadre des activités du Service de coopération internationale, il est question de savoir « si on doit accorder plus d'importance aux dimensions internationale et interculturelle dans les priorités 2005-2010 du Collège² ». Ici comme ailleurs, un volet de l'éducation à la citoyenneté devra un jour ou l'autre être intégré aux différentes politiques et programmes de formation générale.

Il existe des programmes qui ont intégré certains aspects du volet interculturel. Mais, seule une analyse exhaustive des différents programmes et des cours dispensés au collège pouvant permettre de répondre adéquatement à la question qui m'a été formulée, je me limiterai ici aux cours que j'ai dispensés dans les programmes suivants, soit en Sciences humaines, d'abord par le biais du cours « Individu et Société », en Soins infirmiers et en Hygiène dentaire par le biais du cours de « Sociologie de la santé » et « Interactions en santé » et en Techniques policières par le biais du cours « Interagir avec les communautés culturelles et ethniques ».

①

PROGRAMME de Sciences humaines

Dans le cours « Individu et Société », certains aspects de la formation interculturelle sont intégrés au cours mais de façon marginale, parce que comme tels, les objectifs de formation ne portent pas sur l'acquisition de compétences particulières en interculturel. C'est par le biais des contenus portant sur la culture et la socialisation que j'ai, depuis plusieurs années, greffé des connaissances sur des cultures autres et des éléments de la communication interculturelle.

②

PROGRAMMES de Soins infirmiers et d'Hygiène dentaire

Dans ces deux programmes, il existe par ailleurs des compétences à acquérir portant sur la capacité à interagir avec des clientèles différenciées. L'accent porte moins sur la connaissance de sa propre culture et celle de l'Autre – qu'il faut néanmoins s'approprier minimalement – que sur la communication et la rencontre interculturelles. Mais ici, le volet interculturel est inséré dans un cours où d'autres compétences doivent être acquises.

③

PROGRAMME de Techniques policières

Dans le programme de Techniques policières, un cours de quarante-cinq heures est entièrement consacré à l'acquisition des compétences permettant aux étudiants d'« interagir avec les communautés culturelles et ethniques ». À cet égard, non seulement les étudiants doivent-ils maîtriser les habiletés à la communication interculturelle, mais le cours devrait les rendre aptes à adopter des comportements appropriés dans la rencontre avec l'Autre.

En général, les étudiants accueillent assez bien les contenus reliés à la formation intercul-

² *Un collège au rythme du monde : une stratégie d'intervention concertée pour le développement international et la coopération*, document préparé par le Service de coopération internationale, décembre 2002, Collège de Maisonneuve, p. 8.

turelle. Mais dans le secteur technique, ce volet de la formation des étudiants pose quelquefois des difficultés, surtout parce qu'ils sont déjà à même de vérifier ce qu'implique le travail professionnel avec des clientèles d'autres origines, notamment par le biais de leurs stages. En Techniques policières, entre autres, plusieurs étudiants ne sont pas toujours convaincus de la pertinence de cette formation, ni ne sont d'accord avec les objectifs visés non plus qu'avec les types d'activités privilégiés. Ce n'est pas une tâche facile, et il reste du travail à faire pour rencontrer nos objectifs de formation. Je n'ai donc pas la prétention d'avoir toujours trouvé les bonnes formules ni de recette miracle. C'est pour cela que les quelques éléments présentés ici sont davantage des expériences que j'ai tentées pour obliger les étudiants à réaliser concrètement ce qu'implique le travail avec des clientèles autres et les inviter à réfléchir sur leurs attitudes et leurs comportements.

■ Types d'activités pédagogiques privilégiées à l'intérieur des cours ou des stages des programmes

①

PROGRAMME de Sciences humaines

Dans le cours « Individu et Société », les activités pédagogiques se font en classe à partir de présentations, de lectures, de visionnement de films, de discussions, d'exercices et de travaux. Par exemple, quand on aborde les concepts de culture et de socialisation, j'utilise des vidéos portant sur les cultures inuite, hassidique, innue, permettant à chacun de saisir, de comprendre, d'appliquer les concepts aux différents comportements culturels. À partir de là, les élèves sont amenés à réfléchir sur leurs propres cadres culturels de même que sur leurs attitudes et comportements envers les individus et groupes des autres cultures.

À titre d'exemple, j'utilise le film *Bonjour Shalom*³, suivi d'une activité suggérée par Lafortune et Gaudet⁴. J'utilise aussi un autre film *Innu*⁵. Après le visionnement, les étudiants répondent en équipe à un court questionnaire sur la culture et la socialisation des Innus et des Québécois.

②

PROGRAMMES de Soins infirmiers et d'Hygiène dentaire

En Soins infirmiers et en Hygiène dentaire, l'apprentissage des habiletés est centrée sur l'étude de cas types ou d'incidents critiques, dont la démarche est présentée dans le *Guide de communication interculturelle* de Barrette, Gaudet et Lemay⁶. Ici, les habiletés à la communication interculturelle sont d'abord présentées dans un cours de psychologie, mais doivent être reprises dans le cours « Interactions en santé » pour s'appliquer plus particulièrement à la communication et à la négociation interculturelles.

³ *Bonjour Shalom*, réalisation de Gary Beitel, Montréal, Société Radio-Canada, 1990. Vidéocassette (VHS) 50min.

⁴ Lafortune, Louise et Édith Gaudet. *Une pédagogie interculturelle, pour une éducation à la citoyenneté*, Montréal, Éditions du Renouveau pédagogique, 2000, p. 48.

⁵ *Innu*, réalisé par Eddy Malenfant, Montréal, 1998, Cinéfête, Vidéocassette (VHS) 52 min.

⁶ Barrette, C., Édith Gaudet et D. Lemay. *Guide de communication interculturelle*, 2^e édition, Montréal, Éditions du Renouveau pédagogique, 1996, p. 155 et suivantes.



③

PROGRAMME de Techniques policières

En Techniques policières, plusieurs activités permettent aux étudiants de travailler à l'acquisition de leur compétence à « interagir avec les communautés interculturelles ». Mais avant d'identifier les activités que j'ai réalisées dans ce cours, j'aimerais expliquer la démarche utilisée dans le choix des activités.

D'abord, il faut préciser les éléments de compétence visés. Ils sont au nombre de quatre.

1. Situer le phénomène de l'immigration et de la réalité autochtone dans l'évolution de la société québécoise et canadienne.
2. Interpréter des façons de penser et d'agir d'individus et de groupes selon leur appartenance ethnique et culturelle.
3. Reconnaître des manifestations d'intolérance sociale à l'égard des communautés culturelles et ethniques qui créent des obstacles à la communication interculturelle.
4. Évaluer sa capacité d'établir une relation professionnelle adéquate avec des individus et organismes de diverses cultures⁷.

L'objectif du cours porte donc sur des compétences à acquérir, qui sont de l'ordre des connaissances théoriques pour l'élément 1, mais des attitudes et des comportements à développer pour les trois autres éléments.

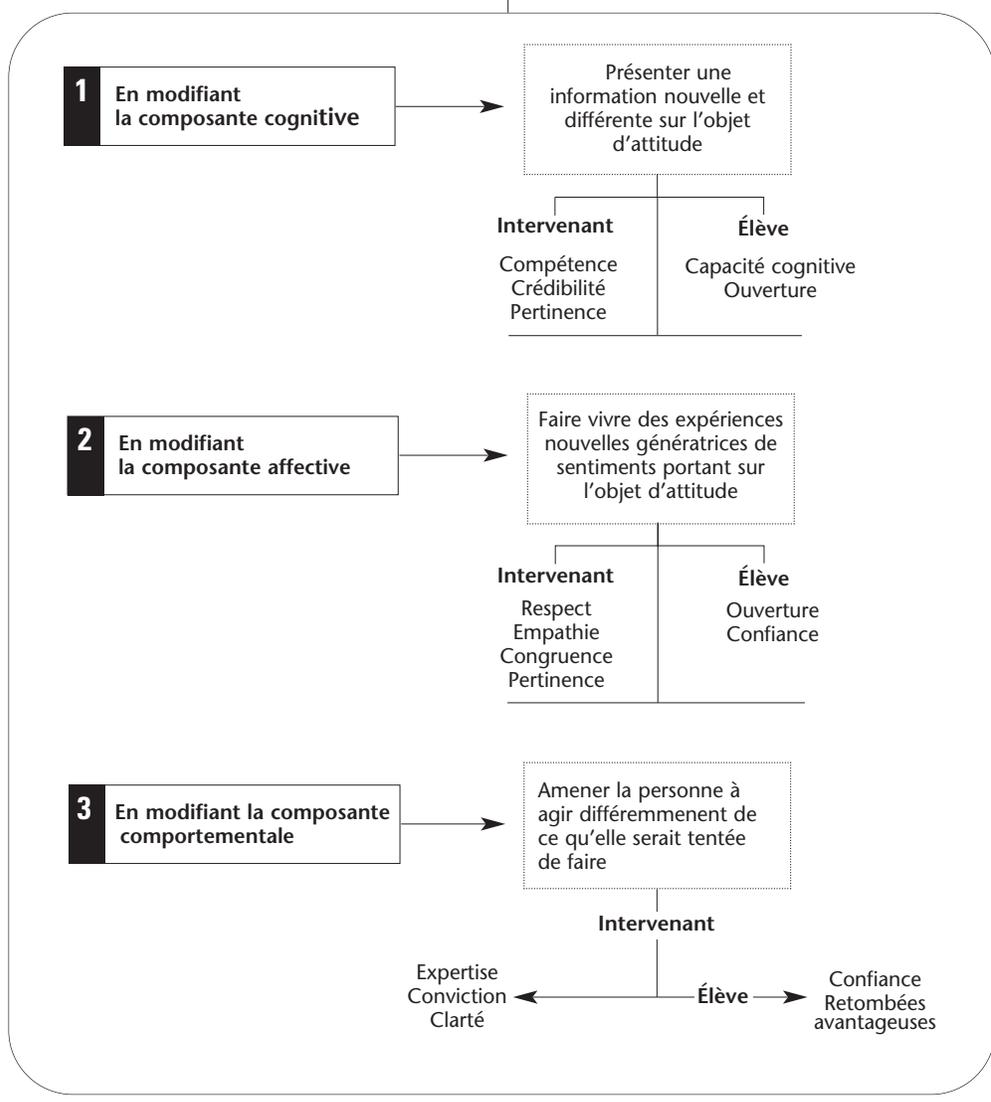
Or, on sait que les attitudes façonnent les comportements mais reposent sur les options de valeurs des individus. Changer des attitudes exige donc de travailler sur les valeurs. Le schéma « Le changement d'une attitude⁸ » reproduit à la page suivante, permet de comprendre qu'on ne peut espérer modifier une attitude et un comportement en se limitant au domaine cognitif : il faut plus.

C'est pour cette raison que le cours doit non seulement présenter des connaissances sur le phénomène multiculturel, sur l'immigration et le processus migratoire de même que sur les communautés ethniques et sur les éléments reliés à la communication et à la rencontre interculturelles, mais il doit faire vivre aux étudiants des expériences nouvelles des rencontres avec l'Autre; celui-ci est ainsi convié à vivre des émotions, à identifier ses codes culturels, à réfléchir à ses valeurs et à les confronter, à traiter des situations ou des cas critiques, à imaginer des solutions, etc. C'est donc un cours qui doit accorder autant d'importance à la composante affective qu'à la composante cognitive.

⁷ Plan de cours, Soc 387-EEE, Objectifs du cours, *Interagir avec des communautés culturelles et ethniques*, Collège de Maisonneuve, automne 2002, p. 2

⁸ Grisé, S. et D. Trottier, *Le changement d'une attitude*, présentation dans le cadre du cours « L'évaluation des attitudes dans un programme de formation », Performa, Collège du Vieux Montréal, juin 2000. Grisé et Trottier sont aussi auteurs de *L'enseignement des attitudes, Guide de formation pour les programmes développés selon l'approche par compétences*, Regroupement des collèges Performa, Cégep de Rimouski, 1997.

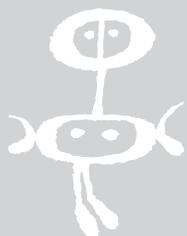
Schéma – Le changement d’une attitude



Voici des exemples d’activités que j’ai privilégiées dans ce cours.

• **Activités portant sur la connaissance de soi et de son environnement**

D’abord, dès le premier cours, l’étudiant est invité à répondre à un questionnaire sur son identité, sur son cheminement scolaire et professionnel, sur sa perception de la réalité urbaine montréalaise et sur ses expériences avec les personnes issues d’autres groupes culturels que francophone ou anglophone. À partir de ce questionnaire, on peut tracer le profil des élèves. Il faut se souvenir que, plus les valeurs et les cadres de références culturelles sont éloignés des valeurs et attitudes attendues, plus le risque est grand pour les étudiants de ressentir des chocs culturels dans la rencontre avec les individus et groupes culturels autres.



En Techniques policières, mes étudiants du collège de Maisonneuve de l'automne 2002 provenaient majoritairement de la banlieue montréalaise. Leurs familles étaient relativement aisées. Au chapitre des valeurs, leurs options allaient très majoritairement vers des valeurs centrées sur l'individu, la responsabilité, l'égalité devant la loi, la justice, etc., de même que sur le progrès, l'action (par opposition à l'être), l'initiative, l'efficacité, etc. Ces étudiants sont très performants sur le plan scolaire et aspirent, en grande majorité, à travailler au Service de police de la Ville de Montréal ou dans les autres services de police municipaux. Leurs expériences de la ville étaient relativement réduites à celles de jeunes banlieusards qui viennent en ville pour étudier et s'amuser... et pour travailler éventuellement.

Leurs perceptions des autres communautés étaient relativement positives : ils se disaient majoritairement ouverts à l'Autre et prêts à travailler avec les clientèles issues de la nouvelle immigration... en autant qu'ils se conforment et s'intègrent. Il faut comprendre par ailleurs que certains étudiants éprouvaient davantage de réticences envers les clientèles musulmane et d'origine maghrébine, ce qui peut facilement s'expliquer par les événements du 11 septembre 2001 aux États-Unis.

À plusieurs reprises au cours de la session, lors des différentes activités d'évaluation formative et sommative, je demanderai aux étudiants d'évaluer leur cheminement en regard des compétences à atteindre en comparant leurs perceptions à celles du début de la session.

• **Rencontres avec des individus et groupes de diverses origines**

Un deuxième type d'activités porte sur la rencontre avec l'Autre. L'une d'elles est amorcée très tôt dans la session, dès la deuxième semaine, pour permettre aux étudiants de vérifier leurs perceptions de la réalité multiculturelle montréalaise et surtout de tester leurs attitudes face à cette réalité. Cette activité consiste à effectuer une visite individuelle ou par petits groupes informels dans un quartier habité par des membres de communautés culturelles, soit le quartier Parc-Extension à Montréal. Les étudiants doivent suivre un trajet à pied et noter à mesure leurs principales observations et les émotions ressenties, et formuler ensuite quelques questions. Un rapport de visite est remis au cours suivant, à partir duquel les étudiants sont invités, en équipe, à mettre leurs données en commun. À des exposés oraux portant sur les synthèses d'équipe, suit une présentation sur le choc culturel, soit « l'expérience que vivent souvent les intervenants dans la rencontre avec l'autre », qu'ils sont plusieurs à avoir partagé lors de leur visite.

Il est également possible d'effectuer des visites dans des quartiers « ethniques » par le biais d'organismes tels que *Kaléidoscope* (Visite du quartier chinois ou de Parc-Extension) et *l'Autre Montréal* (La Courtepoinette montréalaise). Dans le premier cas, les visites se font habituellement à pied, alors que dans le deuxième cas les visites se font en autobus, et le trajet permet de refaire le parcours migratoire des immigrants au Québec, mais en y intégrant le volet autochtone; en effet, la visite débute dans le Vieux-Montréal sur les lieux mêmes de la signature de la Grande Paix de 1701.

Ces visites ont l'avantage de permettre aux étudiants de « voir » sur place des individus ou groupes dans leur milieu de vie ou de comprendre la réalité de l'immigration à Montréal au cours des dernières décennies. Par contre, elles permettent difficilement d'établir des « interactions » concrètes et ont une connotation touristique.

Un deuxième type d'activités se réalise à travers le travail de session, qui vise dans un premier temps à connaître une communauté culturelle non traditionnelle par le biais de la documentation disponible, puis à réaliser des activités avec des membres de cette communauté, ce qui permet à l'étudiant de vérifier ses habiletés à communiquer. Il doit alors faire preuve d'initiative dans la recherche d'individus de communautés récentes ou autochtones, trouver les moyens de communiquer et de participer à des activités avec ces personnes. Les résultats de la recherche documentaire, de même qu'un résumé des activités réalisées avec des membres de cette communauté, sont présentés, oralement, en classe à la fin de la session.

Un troisième type d'activités consiste à rencontrer des personnes issues des communautés ou travaillant avec les communautés par le biais de conférences, le plus souvent en classe. Mais il est également possible d'effectuer des rencontres de groupes sur place, avec des membres d'organismes qui interviennent auprès des clientèles immigrantes, avec des policiers dans le cadre de leur travail, etc.

• **Analyse de situations critiques ou de cas types**

La vérification des compétences acquises à la fin de la session se réalise par une épreuve écrite où les étudiants doivent appliquer la démarche de négociation interculturelle à partir de quelques situations jugées critiques.

Qu'on se rappelle les étapes de la négociation interculturelle suggérée par les auteurs du *Guide de communication interculturelle*⁹ dans les situations d'échec de la communication interculturelle :

- rendre conscient de ce qui cause la forte réaction émotive;
- comprendre ses propres cadres de référence et ceux de l'autre;
- établir des ponts, trouver des compromis.

Ces trois étapes impliquent que les étudiants auront d'abord acquis les habiletés à bien identifier les valeurs sous-jacentes aux comportements ou attitudes susceptibles de causer des chocs émotifs lors de la rencontre avec l'Autre, de comprendre l'univers culturel dans lesquels s'inscrivent ces comportements, attitudes et valeurs et enfin de chercher, dans le cadre des systèmes normatifs des institutions et organisations dans lesquelles vont œuvrer nos étudiants, des solutions acceptables pour les parties en cause.

En résumé, un cours tel que « Interagir avec les communautés culturelles et ethniques », qui est centré sur l'atteinte des compétences portant sur des changements d'attitudes et de comportements, doit faire vivre des expériences concrètes aux étudiants car c'est la seule façon pour eux de bien saisir ce qu'exige la communication avec des clientèles d'origine culturelle autre. Plus les valeurs des groupes de référence sont éloignées, plus grandes sont les chances pour les professionnels de vivre des « chocs culturels » importants au contact de l'Autre, de reproduire des attitudes et des comportements inadéquats. Il faut donc faire vivre des situations aux étudiants pour qu'ils réalisent bien qu'il est impossible « de faire comme si », pour qu'ils acceptent de revoir leurs valeurs, de se mettre à l'écoute de l'autre et de chercher (et non d'appliquer des recettes – qui d'ailleurs n'existent pas) des solutions aux problèmes concrets qui leur sont soumis.

⁹ Cité précédemment, p. 159.



Il demeure que l'apprentissage de compétences portant sur le changement d'attitudes pose certaines difficultés pour les professeurs qui dispensent ces cours : il faut planifier et organiser des activités hors collège, effectuer la recherche de cas types crédibles, trouver des conférenciers qui sauront, non seulement transmettre des connaissances adéquates, mais susciter chez les étudiants un intérêt à travailler avec les communautés culturelles. Le problème majeur vient du fait que le professeur n'est pas en mesure d'évaluer directement l'atteinte de la compétence visée par le cours, car il est absent des situations où se vivent les expériences de communication les plus significatives. Dans la mesure où l'étudiant a, au cours d'une session, à vivre différentes situations où il est confronté à cette différence, on espère qu'il développera un intérêt pour s'investir auprès des communautés culturelles, ou tout au moins qu'il en percevra l'importance. Mais un seul cours ne peut jamais donner l'assurance que des attitudes auront été modifiées : il faut que ces compétences soient reprises et renforcées ailleurs.

■ Une activité pédagogique dans le programme de Techniques policières

Édith Gaudet présente aux participants et participantes une activité pédagogique qu'elle utilise avec les étudiants de Techniques policières. Cette activité s'inspire de la méthode des incidents critiques utilisée par Margalit Cohen-Émerique et des méthodes de résolution de problèmes (SARA) utilisées par les policiers.

Voici un cas¹⁰ :

La salle de prière

À la suite d'une plainte, des policiers se rendent chez une famille qui vient d'arriver du Vietnam. Cette famille de dix enfants vit dans un logement qui compte cinq pièces. Lors de cette visite, les policiers constatent qu'une pièce de l'appartement est transformée en salle de prière avec un autel et différentes figurines où l'on brûle de l'encens. De plus, il n'y a dans cet appartement ni meuble, ni table, ni chaise, ni commode, ni ameublement de cuisine; il y a seulement une poêle électrique et quelques assiettes. Il y aussi des boîtes pour ranger des effets. Où dorment toutes ces personnes? On ne voit pas de lit, mais des matelas empilés dans une pièce. Comment les membres de cette famille peuvent-ils vivre ainsi, sans le moindre confort, entassés les uns sur les autres? Les policiers réfèrent le cas à la Direction de la protection de la jeunesse en disant : « Des gens civilisés n'agissent pas ainsi ». Les parents ne comprennent pas pourquoi les policiers agissent ainsi.

Comment interpréter le comportement des membres de la famille et des policiers ?
Les policiers ont-ils bien agi ?

Inspiré de COHEN-ÉMÉRIQUE, Margalit,
« Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux »,
Cahiers de sociologie économique et culturelle, 1984.

- a) Identifier les mots clés porteurs de chocs culturels
- b) Préciser les cadres de référence de part et d'autre : les policiers, la famille
- c) Fixer le niveau de négociation possible et trouver un compromis
Ce qui relève du domaine juridique, ce qui relève du domaine culturel
- d) Les policiers ont-ils bien agi?

¹⁰Ce cas est tiré de LAFORTUNE, Louise et Édith GAUDET. *Une pédagogie interculturelle pour une éducation à la citoyenneté*, Montréal, Éditions du Renouveau pédagogique, 2000, 324 p. et de GAUDET, Édith. *Interagir avec des membres de communautés culturelles et ethniques*, à paraître.