

## Recherches sociographiques



Christopher MCALL, Louise TREMBLAY et Frédérique LE GOLF,  
*Proximité et distance. Les défis de communication entre  
intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*

Nicole Boucher

Volume 41, Number 1, 2000

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/057340ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/057340ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval

### ISSN

0034-1282 (print)

1705-6225 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this review

Boucher, N. (2000). Review of [Christopher MCALL, Louise TREMBLAY et Frédérique LE GOLF, *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*]. *Recherches sociographiques*, 41(1), 127–129. <https://doi.org/10.7202/057340ar>

Côte-des-Neiges n'en reste pas moins un quartier où se côtoient quotidiennement des gens de multiples origines. Plusieurs chapitres de l'ouvrage analysent le fonctionnement de ces relations sociales ethniques en les examinant sous divers angles : rapports avec la police, utilisation du territoire urbain, relations interpersonnelles égalitaires ou hiérarchiques, vie « communautaire » des Lao et des Libanais. La conclusion qui s'en dégage, c'est que si tous semblent prêts à consentir à des compromis pour favoriser l'harmonie sociale, il subsiste des inégalités structurelles et un comportement inconsciemment raciste de la population majoritaire envers les minorités, surtout « visibles ». Ces inégalités se manifestent entre autres dans le traitement hostile ou condescendant que les minoritaires subissent de la part des employés (surtout québécois francophones) des services publics.

Dans sa conclusion à l'ouvrage, l'anthropologue française Ida SIMON-BAROUH souligne que celui-ci constitue avant tout une étude sur l'inégalité sociale et ethnique. Ses auteurs s'y interrogent sur trois points : la construction d'un espace social de quartier souvent perçu négativement (par les médias entre autres) parce qu'hétérogène; la différenciation et la hiérarchisation sociales que manifestent les rapports ethniques; la politique dans son projet théoriquement égalitariste, mais pratiquement discriminatoire. Nous ne pouvons que souscrire à ces conclusions.

Écrit en collaboration par une équipe interdisciplinaire de chercheurs (dont Danielle JUTEAU, Christopher MCALL, Deirdre MEINTEL, Victor PICHÉ, Bruno RAMIREZ, Jean RENAUD et Gladys SYMONS) rattachés au Groupe de recherche Ethnicité et Société du Centre d'Études Ethniques de l'Université de Montréal, ce livre constitue une excellente étude sociale d'un quartier de Montréal. Outre un certain manque d'intégration des textes (les mêmes données démographiques se répètent, par exemple, dans plusieurs chapitres), on ne peut lui reprocher qu'une chose : il ne laisse finalement à peu près pas la parole aux résidents du quartier, qu'il s'agisse de personnes nées hors Canada ou de Montréalais de vieille souche.

Louis-Jacques DORAIS

*Département d'anthropologie,  
Université Laval.*

---

Christopher MCALL, Louise TREMBLAY et Frédérique LE GOLF, *Proximité et distance.*

*Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC,*  
Montréal, Éditions Saint-Martin, 1997, 150 p.

Jean-François SAUCIER nous présente d'entrée de jeu ce livre comme le premier d'une nouvelle collection des Éditions Saint-Martin sur *Pluriethnicité / Santé / Problèmes sociaux*, lancé en collaboration avec le CRF (Centre de recherche et de formation), fondé il y a quelques années par le CLSC Côte-des-Neiges. Puisque tous les groupes concernés sont ainsi invités à contribuer à une compréhension plus riche de la migration, nous ne pouvons que nous réjouir de cette nouvelle possibilité

de diffuser, en français, l'expérience et la compétence accumulée des intervenants du Québec.

En fait, cette première publication s'inscrit directement dans les travaux de recherche du CRF en mettant en plus largement en évidence la volonté de Jacques Lorion, directeur général du CLSC Côte-des-Neiges, et de Robert Sévigny, directeur du CRF du CLSC Côte-des-Neiges, d'établir le lien entre la recherche et l'intervention, entre chercheurs et intervenants. C'est pourquoi, à la suite d'une première partie issue du rapport de recherche de l'Équipe de recherche en sociologie du langage du Département de sociologie de l'Université de Montréal, projet subventionné par Patrimoine Canada, une table ronde rend compte d'un échange entre un groupe d'intervenants du CLSC Côte-des-Neiges et le responsable de la recherche, Christopher McAll.

Le CLSC Côte-des-Neiges fut un des premiers instigateurs d'une démarche d'adaptation des services en fonction de la composition multiethnique de son territoire. Tout en tentant de rendre plus accessibles les services existants dans la lignée du Rapport Sirros (1987) et des directives du ministère de la Santé et des Services sociaux, il s'est surtout attaché à modifier ces services en s'inspirant d'une redéfinition globale de notre société comme étant d'abord et avant tout multiculturelle. Pour ce CLSC, l'enjeu est de « repenser la société en fonction des différences " culturelles " [...] et les institutions de la société en fonction de ces mêmes différences » (p. 22).

Rien d'étonnant donc que ce projet de recherche vise à identifier les problèmes de communication entre les intervenants et leurs clients et à vérifier les hypothèses quant à l'effet de la barrière linguistique et de la différence ethnoculturelle. Ainsi, 29 journées sont racontées et reconstruites puis analysées dans trois chapitres selon la catégorie d'intervenant, le lieu de la rencontre et l'utilisation de différentes langues lors de l'intervention. Une conclusion rapide souligne la place du social dans le professionnel, l'importance des contraintes de temps et de la relation de confiance. Mais surtout, les chercheurs mettent en lumière l'importance de nombreux facteurs explicatifs des difficultés des intervenants, sans que le « culturel » occupe tout le champ de l'explication. La table ronde permet de relativiser les résultats et même de discuter de la représentativité de cette recherche faite à partir de seulement 29 entrevues semi-dirigées d'une heure et demie chacune, dans un seul CLSC montréalais situé en milieu multiethnique.

Cette recherche n'apporte pas de nouvelles connaissances sur la question. Si vous connaissez déjà les documents produits depuis le début des années 1980, vous aurez probablement comme moi le sentiment que ce débat tourne en rond sans sortir de prises de position politiques antagonistes sur la vision de la société que les uns et les autres (presque les mêmes acteurs dans les mêmes rôles) cherchent à défendre, en mettant justement en évidence des « cultures » d'établissement et des cultures professionnelles concrètes. La connaissance de « l'autre » est effectivement le seul bon moyen de sortir des préjugés et des systèmes de projections réciproques, c'est bien connu. En effet, la relation de confiance n'est jamais facile à établir alors que le contexte plus ou moins sécuritaire, plus ou moins formel, plus ou moins

rapide, de la prise de contact et de l'échange influence lourdement cette relation. Est-ce une découverte ?

Je retiens toutefois comme intéressante et pertinente la typologie des principales difficultés communicationnelles des intervenants, ainsi que le relevé détaillé du discours des intervenants. Bien sûr le client aurait aussi son mot à dire, et d'autres recherches lui ont déjà permis de le faire.

Pour ma part, je suis persuadée que ce n'est plus l'analyse des discours et des représentations réciproques qui permettra de « produire » des connaissances « opérationnelles » utiles dans le cadre de l'intervention concrète, peu importe le territoire et l'institution concernés. Les difficultés de communications sont bien réelles mais pas nécessairement spécifiques à la clientèle multiethnique.

Souhaitons donc bon succès à cette nouvelle collection qui s'adresse particulièrement aux intervenants et espérons que le lien théorie-pratique sera riche d'enseignements nouveaux pour tout le monde.

Nicole BOUCHER

*École de service social,  
Université Laval.*

---

LUC BERNIER, *De Paris à Washington. La politique internationale du Québec*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 1996, 173 p.

Depuis le traité de Westphalie (1648), les relations internationales sont essentiellement du ressort des États souverains. Cependant, à cause de l'interdépendance croissante entre États nationaux souverains, des paliers gouvernementaux non centraux ont réussi plus souvent qu'autrement à établir des contacts transfrontaliers avec des gouvernements centraux, même lointains, et avec des gouvernements, surtout avoisinants, non centraux. La protodiplomatie globale (par exemple, Québec - Quai-d'Orsay) et la paradiplomatie régionale transfrontalière (par exemple, Québec - New York) sont dans une large mesure les effets d'une mobilité fortement accrue des gens, des capitaux, des idées, des produits, des services, et des matières polluantes à une époque de percées technologiques révolutionnaires dans les communications et le transport. Feu Ivo DUCHACEK dans des œuvres percutantes comme *The Territorial Dimension of Politics: Trans-Sovereign Contacts of Subnational Governments* (1988) a fait valoir que le système politique international depuis les années 1960 a rendu les frontières de plus en plus poreuses aussi bien entre les États nationaux qu'en leur sein, ce qui met en question les idées classiques de la souveraineté de Jean BODIN et Thomas HOBBS.

Le livre recensé ici porte sur les origines et le développement de la politique internationale du Québec depuis la Révolution tranquille. Bernier analyse les actions du gouvernement du Québec dans ses rapports avec Paris et Washington.