

PROJET TRAITS D'UNION :

Compétences interculturelles en action

Secteur du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) -
Pompiers premiers répondants



Nancy Gagné
Angéline Martel
Jean-Luc Bédard
Paul Bleton
Marta Massana
Gilles Rioux
Kevin Wilson

Extrait du Rapport de recherche

**PROJET TRAITS D'UNION :
Compétences interculturelles en action
Secteur des Services de sécurité incendies de Montréal (SIM) -
Pompiers premiers répondants**

**Extrait du Rapport de recherche en préparation : cinq secteurs
d'intervention à Montréal, Longueuil et Laval (Québec)**

**Nancy Gagné, Angéline Martel, Jean-Luc Bédard, Paul Bleton, Marta Massana,
Gilles Rioux et Kevin Wilson**

Remerciements

Cette étude n'aurait pu être réalisée sans la collaboration et la participation d'intervenants des secteurs publics des bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, Service sécurité incendie de Montréal (SIM) pour ses premiers répondants et Urgences-santé, qui ont volontairement accepté de fournir leurs points de vue lors des groupes de discussion. Nous les remercions de leur contribution.

Nous remercions également nos fidèles assistantes de recherche pour leur travail méticuleux et soutenu : Andréanne Bernier, Camille De la Vega, Camille Girard-Marcil et Fabienne Girouard. L'animateur des groupes de discussion a également apporté son expertise ; nous remercions Guy Grenier.

Nous remercions également Julie Veilleux et Mireille Elchacar pour la révision linguistique.

Enfin, cette recherche n'aurait pu être réalisée sans le soutien logistique de l'Université TÉLUQ. Merci.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut Jacques-Couture (<https://www.teluq.ca/institut-jacques-couture/>) et sur celui du GEDCIQ (<https://gedciq.org/>).

Dépôt légal – 3^e trimestre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN :

Avec la participation financière de :

Québec 

Table des matières

Sommaire	4
Questions de recherche	5
Méthodologie	6
1 Recherche de terrain.....	6
2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : Sécurité incendie de Montréal pour ses pompiers premiers répondants	6
3 Bilan du secteur d'intervention Services d'incendies Pompiers premiers répondants	7
3.1 <i>Résumé des constats</i>	7
3.2 <i>Profil des participants du SIM</i>	8
3.3 <i>État de la situation</i>	8
3.4 <i>Particularités des relations interculturelles pour le SIM</i>	11
3.5 <i>Enjeux interculturels courants</i>	13
3.6 <i>Bonnes pratiques</i>	14
3.7 <i>Besoins identifiés</i>	15
3.8 <i>Conclusion</i>	18
Références	19

Sommaire

Le Projet Trait d'unions : compétences interculturelles en action a pour objectif de répertorier les diverses positions prises par des intervenants de cinq secteurs de services publics pour interpréter et décrire leurs besoins, leurs attentes et leur compréhension des compétences interculturelles en regard de qui leur seraient nécessaires dans le cadre de leur travail. Cette recherche de terrain, complétée par une synthèse documentaire, vise ultérieurement à permettre de concevoir et préparer des formations, ou d'autres stratégies de développement, qui permettent conjointement, l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention. Ont participé à la recherche de terrain, 85 intervenants en provenance de cinq secteurs de services publics, à savoir : bibliothèques, bureaux de Services Québec, services de police, SIM pour ses premiers répondants et Urgences-santé. Les onze rencontres se sont déroulées entre le 29 novembre 2019 et le 16 février 2020. La recherche de terrain est complétée par une synthèse documentaire.

Les constats qui se dégagent des points de vue exprimés par les participantes et participants de chacun des secteurs d'intervention se veulent aussi exhaustifs que possible, sans censure. Ils sont présentés dans l'esprit de la recherche : celui de donner la parole aux intervenants et d'alimenter les discussions quant à la conception de formations ou autres stratégies pédagogiques diversifiées de développement des compétences interculturelles.

Les points de vue exprimés par les participants ne sont ni consensuels parmi les professionnels des différents secteurs d'intervention, ni représentatifs des points de vue des auteurs du rapport.

Questions de recherche

Afin de mieux comprendre les besoins et les axes de formation nécessaires aux intervenants des différents secteurs visés, la présente étude tente de répondre à la question suivante :

Comment concevoir et préparer des formations qui permettent conjointement l'acquisition de compétences interculturelles et leur application dans les milieux diversifiés de chaque groupe ou secteur d'intervention?

Afin d'identifier les conditions à réunir pour implanter avec succès des formations au développement des compétences interculturelles et dans le but d'optimiser le contenu de ces formations, destinées aux professionnels, aux gestionnaires et aux divers intervenants des organismes publics et parapublics, deux sous-questions de recherche sont donc ajoutées :

1. *Quel serait le contenu d'un premier niveau de la formation (Niveau 1) de nature transversale (cadre historique, juridique, politique, contextuel, méthodologique et éthique) réunissant les connaissances de base en matière d'immigration et de compétences interculturelles?*
2. *Quel serait le contenu d'un second niveau de la formation (Niveau 2) de type situationnel, où le contenu et les compétences interculturelles émergent de l'expérience en contexte d'intervention, de stage, etc., ainsi que du processus de réflexion et d'évaluation qui en découle?*

Méthodologie

L'étude repose sur deux approches méthodologiques complémentaires : la recherche de terrain et la recherche documentaire.

1 Recherche de terrain

Deux critères de sélection ont présidé au choix de ces secteurs d'intervention pour la recherche de terrain : (1) un critère géographique de régions peuplées comportant un haut niveau de personnes issues de l'immigration et (2) un critère organisationnel de secteur exigeant une intensité de rapports avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle.

En somme, les participants sélectionnés répondent à trois conditions :

1. Ils exercent leurs fonctions dans des milieux de concentration de la diversité ethnoculturelle;
2. Ils ont des rapports soutenus avec des populations issues de la diversité ethnoculturelle;
3. Ils font partie du secteur public.

2 Des secteurs d'intervention au cœur de la diversité culturelle : Sécurité de sécurité incendie de Montréal (SIM) - Pompiers premiers répondants

Cette section décrit le secteur d'intervention dont sont issus les participants de la recherche de terrain. Elle décrit, dans la mesure du possible, les espaces géographiques qu'ils occupent, la force d'intervention qu'ils mobilisent, les missions et visions particulières dont se sont dotés certains secteurs. Les informations de cette section proviennent de sources officielles primaires : les sites internet des secteurs participants, les rapports ou les écrits d'intervenants clés.

Le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) est l'unique corps de sapeurs-pompiers professionnels de l'agglomération de Montréal. Le SIM compte 67 casernes; il est le deuxième plus grand service des incendies au Canada. Il offre le service de premiers répondants; ceux-ci « assurent, dans plusieurs régions du Québec, de par leur proximité à la population, une réponse rapide et efficace pour les situations d'urgence vitale en attendant l'arrivée des techniciens ambulanciers paramédics » (Urgences-santé, 2020). Le pompier premier répondant fournit des soins de base à une personne dont l'état requiert des premiers soins de stabilisation visant la prévention de la détérioration de l'état d'une personne en détresse (Service de sécurité incendie de Montréal, 2020b).

Le SIM compte 2 807 employés, dont environ 2 430 pompiers et pompières en 2015 (Service de sécurité incendie de Montréal, 2020a).

Lorsqu'en 2005 certaines municipalités de banlieue ont été en partie reconstituées (Gouvernement du Québec, 2005), les services communs à toutes les municipalités, dont le SIM, ont été placés sous l'autorité de l'agglomération de Montréal, créée à ce moment.

En 2005 et en 2006, la direction du SIM a conclu une entente avec les pompiers concernant l'implantation du service de PR, a harmonisé ce service dans les huit casernes qui l'offraient déjà et a élaboré un plan d'extension dans les 58 autres casernes de l'île de Montréal (19 arrondissements et 15 villes liées). (Vérificateur général de la Ville de Montréal, 2012, p. 393)

Aujourd'hui présents dans les 66 casernes permanentes et une saisonnière (île Sainte-Hélène) de l'île de Montréal, « ils interviennent lorsqu'une vie est en danger, par exemple si une personne éprouve des problèmes cardiaques ou respiratoires » (Service de sécurité incendie de Montréal, 2020b), ce qui fait d'eux des intervenants de première ligne sur un territoire diversifié. Le SIM compte 2 694 employés, dont 2 360 pompiers et pompières en 2018 (Service de sécurité incendie de Montréal, 2018).

3 Bilan du secteur d'intervention Services de sécurité incendies - Pompiers premiers répondants

3.1 Résumé des constats

Concepts et conceptions

1. Plusieurs participants associent le concept de culture aux collectivités ethnoculturelles. Les notions de culture et de multiculturalisme sont souvent utilisées de manière interchangeable.

Constats spécifiques au milieu

2. Les participants décrivent une absence de formation obligatoire et standardisée concernant les compétences interculturelles.

3. Les pompiers premiers répondants comptent sur leur expérience de terrain et celle de collègues plus expérimentés pour gérer les interventions les plus délicates avec des membres de collectivités ethnoculturelles.

Besoins liés à la formation

4. Ces formations devraient inclure des contenus qui visent également à sensibiliser les membres des collectivités ethnoculturelles au travail des pompiers premiers répondants.

5. Compte tenu des contraintes organisationnelles qu'engendre la tenue d'une formation aux compétences interculturelles, les participants souhaitent que celles-ci soient courtes, bien organisées et axées sur la réalité du terrain.

3.2 Profil des participants du SIM

Les groupes du secteur d'intervention des pompiers premiers répondants du SIM interrogés lors des rencontres de discussion sont constitués de 12 participants (1 femme et 11 hommes, âge médian = 43 ans) exerçant la fonction de pompier premier répondant, de lieutenant, et de capitaine sur le territoire métropolitain de Montréal. L'expérience médiane des participants est de 15 années de service dans leur poste actuel.

En lien avec les connaissances antérieures, les participants ont noté leur niveau de connaissances interculturelles sur une échelle (1 = bonnes, 2 = moyennes et 3 = faibles). La moyenne se situe à 1,80 pour ce secteur d'intervention. Sur une même échelle, ils ont également été invités à décrire leur motivation à recevoir une formation en compétences interculturelles. La moyenne rapportée se situe à 1,30 pour ce secteur d'intervention.

Au cours des discussions, les participants aux groupes de pompiers premiers répondants du SIM ont été invités à échanger sur leur compréhension des concepts liés à la culture et aux compétences interculturelles. Ils ont ensuite fait part des enjeux interculturels courants dans leur milieu de travail ainsi que des bonnes pratiques déjà en place avant d'exprimer certains besoins qu'ils souhaiteraient combler ou encore certaines compétences qu'ils aimeraient développer afin de les aider à améliorer leurs interventions.

3.3 État de la situation

Les participants des groupes de discussion des pompiers premiers répondants sont d'abord invités à définir ce que représentent pour eux les concepts de culture et de compétences interculturelles. Ils font ensuite part de leurs acquis de formations en cette matière.

Concepts clés : culture et compétences interculturelles. Pour définir la culture, les participants aux groupes de pompiers premiers répondants du SIM se réfèrent d'abord à des notions issues de la vie en communauté, des habitudes, des modes et styles de vie, organisés différemment selon les collectivités. Ils se réfèrent également à l'origine ethnique et à la culture comme étant un héritage légué par les ancêtres. D'autres notions se rattachent à la socialisation, telles que l'éducation et la famille. Enfin, selon eux, certaines notions caractérisent la différence, telles que les odeurs ou les actions qualifiées d'inhabituelles.

On remarque toutefois que lors de leurs réponses spontanées, les notions de culture et de multiculturalisme sont souvent utilisées de manière interchangeable. D'autres participants associent également le concept de culture aux collectivités ethnoculturelles. Ainsi, le multiculturalisme serait appréhendé comme un fait ou une réalité sociologique

(multiculturalité); il n'est pas utilisé dans ses registres idéologique, juridique ou politique, c'est-à-dire, dans le contexte canadien, en tant que système de lois, de politiques et de modèle officiel de gestion de la diversité ethnoculturelle choisi par le gouvernement canadien. En effet, on évoque la notion de multiculturalisme en l'associant à la diversité ethnique et raciale, estimant que le contexte multiculturel québécois s'éloigne de la perception des différences pour les nouvelles générations.¹

Plusieurs participants associent le concept de culture aux collectivités ethnoculturelles. Les notions de culture et de multiculturalisme sont souvent utilisées de manière interchangeable.

Compréhension de l'interculturel et des compétences interculturelles. Le concept de l'interculturel n'est pas nommé par les participants aux groupes de pompiers premiers répondants du SIM. Cependant, le concept d'acculturation est utilisé par quelques participants comme synonyme d'interculturel, et pour désigner la rencontre et le mélange entre plusieurs cultures. « Donc même pour le Québec en tant que tel y'a un changement donc c'est vraiment, le fait que des groupes de culture viennent, y'a une acculturation, le mélange des cultures, c'est toujours en évolution [...] » (P40). Un autre participant l'utilise, quant à lui, dans un contexte servant à désigner une collectivité ethnoculturelle qui adopte les codes culturels du groupe majoritaire.

Concernant les compétences interculturelles, elles ne sont pas non plus directement définies par les participants aux groupes de discussion du SIM. Cependant, l'expression est utilisée par les participants dans des contextes liés à des situations opérationnelles vécues par ceux-ci dans le cadre de leur travail. Ainsi, les participants définissent les compétences interculturelles par l'attitude des pompiers à l'égard des personnes issues de collectivités ethnoculturelles. Dans ce contexte, les participants considèrent les compétences interculturelles comme des outils utiles dans le cadre de leur travail en tant que pompiers premiers répondants en lien avec les collectivités ethnoculturelles. Les compétences culturelles sont donc davantage liées à des enjeux opérationnels à mettre en place afin de contourner les obstacles pouvant freiner le travail. Ainsi, ils perçoivent les compétences culturelles comme pouvant concourir concrètement à aider la population qu'ils desservent en comprenant mieux les réticences et les réactions de certaines personnes issues de collectivités ethnoculturelles.

Acquis en compétences interculturelles. Les participants aux groupes de discussion font part d'acquis diversifiés en matière de compétences interculturelles. Ils décrivent l'accès et la nature des formations antérieures ainsi que les initiatives personnelles suivies afin de parer à certaines carences.

Accès à des formations antérieures. Selon les participants pompiers premiers répondants du SIM, l'accès aux formations est inégal. Plusieurs expliquent avoir suivi une formation sur la civilité en milieu de travail; un seul des participants dit avoir suivi une formation portant sur les réalités spécifiques des autochtones.

Nature et adéquation des formations. Les participants décrivent également les formats adoptés par les formations qu'ils ont suivies. D'une part, les participants qui évoquent avoir assisté à une formation obligatoire axée sur la civilité et l'amélioration des relations en milieu de travail décrivent le contenu en termes plutôt défavorables. Toutefois, certains participants indiquent avoir observé une plus grande ouverture d'esprit chez leurs collègues suite à la formation.

D'autre part, un seul participant explique avoir suivi la formation portant sur les autochtones et décrit avoir apprécié son format ludique et interactif prenant la forme d'un jeu de piste avec des indices à trouver pour poursuivre la formation. Il explique que cette formation lui a permis d'apprendre de nouvelles choses, notamment sur l'itinérance des personnes autochtones.

Enfin, les participants mentionnent l'existence de formations en ligne à réaliser pendant leur temps libre. Ils estiment que ces formations sont inefficaces; ils expliquent qu'elles sont souvent oubliées ou mises de côté.

Les participants ne font pas référence au suivi de formations aux compétences interculturelles plus spécifiques et expliquent n'avoir reçu aucune préparation à la gestion de situations interculturelles complexes.

Les participants décrivent une absence de formation obligatoire et standardisée concernant les compétences interculturelles.

Initiatives personnelles et expérience. Certains participants mentionnent le rôle important des initiatives personnelles des capitaines ou des pompiers premiers répondants dans le développement des compétences interculturelles. En effet, suite à l'absence de formation spécifique, les participants expliquent qu'ils développent leurs compétences interculturelles au travers d'expériences vécues au cours de leur carrière. Par exemple, certains mentionnent apprendre lors de situations de terrain, mais également en échangeant avec des collègues ayant plus d'expérience qu'eux.

Les pompiers premiers répondants comptent sur leur expérience de terrain et celle de collègues plus expérimentés pour gérer des interventions plus délicates avec des membres de collectivités

D'autres participants perçoivent une différence générationnelle au regard des acquis en compétences interculturelles parmi les pompiers premiers répondants. En effet, certains estiment que la plus jeune génération de pompiers premiers répondants est plus ouverte et plus informée quant aux compétences interculturelles que les pompiers des générations

précédentes. Ils expliquent cet écart par le fait que les plus anciens ont connu un accès différent à la diversité. D'autres suggèrent que cette différence est tributaire du niveau de scolarisation, expliquant que la nécessité de compléter un diplôme d'études collégiales pour exercer le métier de pompier est relativement récente. En ce sens, un participant observe que les pompiers plus jeunes ayant un diplôme d'études collégiales font souvent preuve d'une plus grande ouverture d'esprit.

3.4 Particularités des relations interculturelles pour le SIM

Les participants aux groupes des pompiers premiers répondants du SIM font part des enjeux spécifiques liés aux relations interculturelles dans le cadre de leur travail et laissent entrevoir deux particularités principales. D'une part, ils indiquent que le rôle des pompiers premiers répondants est souvent mal compris par les membres de certaines collectivités ethnoculturelles. D'autre part, ils constatent un manque de diversité ethnoculturelle parmi les pompiers au sein du SIM.

Rôle des pompiers premiers répondants mal compris. Afin de contextualiser les propos des pompiers premiers répondants, voici, pour rappel, quelques informations objectives sur leur rôle. Selon Urgences-santé, le rôle du pompier premier répondant consiste à assurer « dans plusieurs régions du Québec, de par leur proximité à la population, une réponse rapide et efficace pour les situations d'urgence vitale en attendant l'arrivée des techniciens ambulanciers paramédics » (Urgences-santé, 2020). Le pompier premier répondant fournit des soins de base à une personne dont l'état requiert des premiers soins de stabilisation visant la prévention de la détérioration de l'état d'une personne en détresse (Service de sécurité incendie de Montréal, 2020b). Depuis 2010, le Service de sécurité incendie de Montréal dispose d'une unité de pompiers premiers répondants dans toutes ses casernes.

Les participants affirment que les membres de collectivités ethnoculturelles comprennent parfois mal ce rôle; ceci conduit parfois à des situations d'incompréhensions culturelles. Par exemple, ils expliquent que certains individus issus d'une collectivité ethnoculturelle sont surpris que ce soit des pompiers premiers répondants qui arrivent en premier sur les lieux lorsqu'une personne appelle le 911. Des membres des collectivités ethnoculturelles s'attendent davantage à rencontrer des ambulanciers ou des médecins. D'autres membres pensent que les services des pompiers sont payants. En ce sens, les participants affirment que « c'est pas encore si connu que ça et surtout pas le rôle des premiers répondants et surtout pas chez les minorités ethniques » (P47).

Peu de diversité au sein du SIM. À plusieurs reprises, les participants évoquent le manque de diversité au sein du Service de sécurité incendie de Montréal, voire « l'homogénéité »² de ses membres. En effet, ils constatent un profil similaire chez les pompiers; ils décrivent le pompier moyen comme un homme blanc âgé de quarante à cinquante ans. Ils indiquent également que tous semblent partager des opinions semblables. Un participant souligne en conclusion la faible représentation des femmes et des membres des collectivités ethnoculturelles.

Le constat du manque de diversité est perçu de manière différente selon les participants. D'une part, certains émettent quelques réticences concernant les programmes d'inclusion visant à augmenter le nombre de pompiers issus des collectivités ethnoculturelles dans le service. Un participant explique plus précisément qu'il craint que le programme d'inclusion des minorités visibles se fasse « en raccourci », aux dépens d'autres recrues, ce qui selon lui « crée énormément de frustrations » (P48). Toutefois, un participant précise que les pompiers issus de minorités visibles ne passent pas en premier, ou n'ont pas le droit à des programmes de raccourci, mais que leur embauche est basée sur un résultat égal aux tests finaux.

Les participants aux groupes de discussion des pompiers premiers répondants font part des enjeux spécifiques liés aux relations interculturelles dans le cadre de leur travail et laissent entrevoir deux particularités principales. D'une part, ils indiquent que le rôle des pompiers premiers répondants est souvent mal compris par les membres de certaines collectivités ethnoculturelles. D'autre part, ils constatent un manque de diversité ethnoculturelle parmi les pompiers au sein du SIM.

Rôle des pompiers premiers répondants mal compris. Afin de contextualiser les propos des pompiers premiers répondants, voici, pour rappel, quelques informations objectives sur le rôle des pompiers premiers répondants. Selon Urgences-santé Québec, le rôle du pompier premier répondant consiste à assurer « dans plusieurs régions du Québec, de par leur proximité à la population, une réponse rapide et efficace pour les situations d'urgence vitale en attendant l'arrivée des techniciens ambulanciers paramédics » (Urgences-santé, 2020). Le pompier premier répondant fournit des soins de base à une personne dont l'état le requiert les premiers soins de stabilisation visant la prévention de la détérioration de l'état d'une personne en détresse (Service de sécurité incendie de Montréal, 2020b). Depuis 2010, le Service de sécurité incendies de Montréal dispose d'une unité de pompiers premiers répondants dans toutes ses casernes.

Les participants affirment que les membres de collectivités ethnoculturelles comprennent parfois mal ce rôle ; ceci conduit parfois à des situations d'incompréhensions culturelles. Par exemple, ils expliquent que certains individus issus d'une collectivité ethnoculturelle sont surpris que ce soit des pompiers premiers répondants qui arrivent en premier sur les lieux lorsqu'une personne appelle le 911. Des membres des collectivités ethnoculturelles s'attendent davantage à rencontrer des ambulanciers ou des médecins. D'autres membres pensent que les services des pompiers sont payants. En ce sens, les participants affirment que « c'est pas encore si connu que ça et surtout pas le rôle des premiers répondants et surtout pas chez les minorités ethniques » (P47).

Peu de diversité au sein du SIM. À plusieurs reprises, les participants évoquent le manque de diversité au sein du Service de sécurité incendie de Montréal, voire « l'homogénéité »³ de ses membres. En effet, ils constatent un profil similaire chez les pompiers ; ils décrivent le pompier moyen comme un homme blanc âgé de quarante à cinquante ans. Ils indiquent également que tous semblent partager des opinions semblables. Un participant souligne en conclusion la faible représentation des femmes et des membres des collectivités ethnoculturelles.

Le constat du manque de diversité est perçu de manière différente selon les participants. D'une part, certains émettent quelques réticences concernant les programmes d'inclusion visant à augmenter le nombre de pompiers issus des collectivités ethnoculturelles dans le service. Un participant explique plus précisément qu'il craint que le programme d'inclusion des minorités visibles se fasse « en raccourci », aux dépens d'autres recrues, ce qui selon lui « crée énormément de frustrations » (P48). Toutefois un participant précise que les pompiers issus de minorités visibles ne passent pas en premier, ou n'ont pas le droit à des programmes de raccourci, mais que leur embauche est basée sur un résultat égal aux tests finaux. D'autre part, plusieurs participants encouragent la diversité ethnique et de genre.

3.5 Enjeux interculturels courants

Les participants des groupes de discussion des pompiers premiers répondants expliquent les enjeux liés à la communication et aux relations interculturelles qu'ils rencontrent régulièrement lors de leurs interventions. Le tableau 1 les résume.

Tableau 1 *Pompiers premiers répondants : enjeux interculturels*

Enjeux	Situations
Barrière linguistique	Les participants soulignent leurs difficultés à communiquer avec les individus qui ne s'expriment ni en français ni en anglais.
Incompréhension des différences culturelles	Les participants font part de plusieurs situations d'incompréhensions culturelles, au niveau de la prévention des incendies, lors des interventions dans un lieu de culture et décrivent également la méfiance ressentie par certains individus à leur égard.
Relations de genre	Les participants décrivent qu'il leur est souvent complexe d'interagir directement avec une femme lors de leurs interventions, et que cela peut représenter une difficulté.

Difficultés communicationnelles : la barrière linguistique. Mentionnée à plusieurs reprises, la barrière linguistique est perçue par les pompiers premiers répondants du SIM comme étant une difficulté importante lors d'interventions avec des personnes ne parlant ni le français ni l'anglais. Ils expliquent qu'une mauvaise communication complexifie l'intervention parce que les besoins du patient sont alors plus longs à cerner. Dans cette situation, un participant explique qu'il n'est pas rare de demander à un enfant de servir d'interprète.

La relation de genre. Les participants expliquent également que l'enjeu du genre est fréquent lors de leurs interventions en contexte interculturel. Plusieurs expliquent ne pas pouvoir entrer en communication directement avec les femmes issues de certaines collectivités ethnoculturelles ou religieuses. Par exemple, un participant raconte qu'il a dû s'en remettre au mari d'une patiente pour discuter de problèmes médicaux de celle-ci. Ils décrivent qu'une intervention auprès de membres de certaines collectivités est plus difficile et que, pour s'adresser aux femmes, ils doivent soit s'en remettre au mari, soit à des services externes. On explique que parfois il arrive que le discours d'une patiente change lorsque son mari est présent; pour éviter cet inconvénient, il est nécessaire d'établir une bonne communication dès les premières secondes d'une intervention. Toutefois, on précise qu'en situation d'urgence, les différences culturelles se dissipent et qu'il est rare qu'une personne s'interpose pour demander aux pompiers premiers répondants de ne pas toucher à une personne qui a besoin de soins immédiats.

Situations d'incompréhension des différences culturelles. Les participants exposent différentes situations qu'ils considèrent comme étant liées à des incompréhensions culturelles. Ces situations sont des exemples de faits rapportés par la majorité des participants. L'une d'entre elles fait part des différences liées à la perception des incendies. En effet, plusieurs participants font part de leur incompréhension face au peu de sensibilisation de certains groupes quant aux dangers des incendies. Par exemple, l'un d'entre eux évoque une intervention lors d'une célébration culturelle où de nombreux membres d'une collectivité ethnoculturelle se sont réunis à l'intérieur d'une école primaire. Le participant explique que des enfants de cette collectivité ont allumé des feux d'artifice à l'intérieur, ce qui a déclenché l'alarme d'incendie. À la suite de cette intervention, le participant précise que son équipe a dû prendre le temps de sensibiliser les enfants et les parents quant aux dangers de l'usage d'artifices à l'intérieur d'un bâtiment. Le participant explique que les enfants n'avaient pas conscience du danger parce que « ils font ça chez eux dans leurs fêtes, dans leurs quartiers normalement » et que les feux d'artifice font partie de leurs traditions » (P39).

Les participants décrivent également leurs incompréhensions quant à certaines pratiques religieuses. Par exemple, un participant explique qu'au cours d'une intervention dans un lieu de culte, il lui a été demandé de retirer ses bottes. Il a donc dû justifier son action de ne pas les retirer et expliquer les mesures de sécurité qui justifient qu'il garde ses bottes.

Enfin, les participants rapportent qu'ils font parfois face à un accueil méfiant de la part de membres de collectivités ethnoculturelles lors de leurs interventions. L'un d'entre eux raconte qu'il n'est pas rare que des patients, notamment des femmes, soient méfiants à l'égard des pompiers premiers répondants qui sont associés aux forces de l'ordre à cause de l'uniforme. Son explication à cette situation est que la population dans certains pays à l'extérieur du Canada entretient des relations tendues avec les forces de l'ordre.

3.6 Bonnes pratiques

Lors des discussions, les participants des groupes des pompiers premiers répondants ont identifié ce qu'ils considèrent être de bonnes pratiques en matière de compétences interculturelles; celles-ci sont des initiatives mises en place de façon autonome par les casernes.

Développer des liens avec la communauté. Les participants expliquent que certaines casernes s'associent avec le milieu communautaire de leur secteur géographique afin de se rapprocher de la population desservie. Par exemple, un participant mentionne que chaque année, sa caserne organise un barbecue avec cet objectif.

Dans le même ordre d'idée, certaines casernes construisent des partenariats avec des organismes communautaires locaux; ils sont souvent sollicités pour participer à des fêtes de quartier organisées par un arrondissement de la Ville. Le participant mentionne qu'ils sont toujours bien accueillis par la population et par les organismes communautaires.

Enfin, certains participants racontent qu'ils prennent d'autres initiatives personnelles pour enrichir leurs connaissances. L'un d'entre eux explique avoir pris l'initiative d'aller à la rencontre de différentes instances de la communauté sur le territoire de son secteur. Il mentionne avoir rencontré les usagers de deux mosquées de son secteur et des intervenants pour un organisme soutenant les personnes autochtones. Les participants ont également la possibilité de rencontrer des intervenants qui abordent certaines problématiques sociales et sanitaires récurrentes, comme la consommation de drogues, dans le secteur de la caserne.

3.7 Besoins identifiés

Lors des groupes de discussion, les participants des pompiers premiers répondants font part de besoins de formations concernant le développement de compétences interculturelles dans leur milieu de travail, résumés dans le tableau 2.

Tableau 2 *Pompiers premiers répondants : souhaits de formations*

Dimensions d'une formation	Exemple
Contenu	<p>Concevoir des formations pratiques, adaptées au milieu de travail.</p> <p>Développer les connaissances sur les spécificités culturelles propres aux collectivités présentes dans le secteur d'intervention.</p> <p>Inclure des échanges avec la communauté.</p> <p>Accéder à des témoignages de membres de collectivités ethnoculturelles.</p>
Format	<p>Rendre les formations obligatoires et de courte durée.</p> <p>Offrir les formations sur le terrain.</p> <p>Partager les connaissances en compétences interculturelles au sein des casernes.</p>

Contenu : formation adaptée aux réalités de travail. Plusieurs participants estiment qu'ils requièrent davantage de formations en compétences interculturelles adaptées à leur réalité.

Développer une meilleure connaissance des communautés présentes sur leur secteur d'intervention. Plusieurs participants s'accordent pour indiquer qu'ils souhaiteraient développer leurs connaissances sur les différentes collectivités ethnoculturelles de leur secteur afin de faciliter leur approche ainsi que leurs interventions. En ce sens, ils proposent d'intégrer des contenus expliquant les fêtes culturelles et rites religieux propres à certaines collectivités ethnoculturelles. Ils estiment qu'une meilleure connaissance des éléments culturels et historiques de ces collectivités permettrait de faciliter leurs interventions. Un participant explique plus précisément qu'il souhaite que la formation soit une occasion pour les pompiers d'être exposés à différentes mœurs et à différentes cultures. Par exemple, il explique qu'il aimerait connaître le calendrier de certaines traditions religieuses « entre tel, tel temps de l'année c'est le ramadan, [pour] porter attention peut-être à ça » (P41). En ce sens, plusieurs participants proposent que le contenu des formations permette de démystifier les pratiques et codes de certaines collectivités ethnoculturelles. Un participant croit que le fait de favoriser les échanges entre les pompiers premiers répondants et les membres des collectivités ethnoculturelles est la meilleure façon de se comprendre et de briser les tabous.

Accéder au témoignage de membres d'une collectivité ethnoculturelle. On suggère qu'il serait pertinent d'entendre le témoignage de pompiers premiers répondants qui sont eux-mêmes issus d'une collectivité ethnoculturelle afin de connaître leur histoire, leur vécu personnel ainsi que les obstacles qu'ils ont affrontés pour devenir pompiers. Un autre participant suggère qu'un étudiant issu d'une collectivité ethnoculturelle passe une journée avec les pompiers premiers répondants et qu'il réponde à des appels avec eux afin de le sensibiliser, mais également de démystifier leur travail.

Inclure la communauté. Pour faciliter les interventions auprès de membres de collectivités ethnoculturelles, des participants expliquent qu'il est essentiel d'informer le public, notamment les collectivités ethnoculturelles, afin de les sensibiliser au travail des pompiers premiers répondants. Il pense que l'échange d'information serait un bon moyen de faciliter tous les aspects d'une intervention et permettrait aux pompiers premiers répondants de mieux connaître les usagers de leur secteur.

Les formations aux compétences interculturelles devraient également inclure des contenus qui visent à sensibiliser les collectivités ethnoculturelles au travail des pompiers premiers répondants.

Formats souhaités. Les participants indiquent qu'ils aimeraient disposer de formations pratiques et adaptées à leur milieu de travail puisque ce milieu présente des contraintes particulières.

Formations courtes et obligatoires. Compte tenu des contraintes organisationnelles et opérationnelles que vivent les pompiers premiers répondants, plusieurs participants suggèrent que les formations soient courtes et obligatoires. En effet, les formations obligatoires à l'ensemble des pompiers premiers répondants requièrent une logistique importante pour s'assurer que toutes les équipes soient remplacées durant leur temps de travail. Cependant, on mentionne que le seul moyen de rejoindre tous les pompiers premiers répondants serait que la formation soit obligatoire et qu'ils soient libérés durant leur quart de travail.

Formation pratique, sur le terrain. Les participants font consensus sur le souhait qu'une formation soit concrète, c'est-à-dire orientée vers la pratique sur le terrain. Un participant exprime à ce sujet « organisation, communication, concret [...] simple. Commencer petit [...] mais bien organisé sinon ça ne fonctionnera pas » (P46). Il justifie ce besoin de pratique par le fait que la culture professionnelle nécessite des formations adaptées à leur réalité, à savoir être toujours prêt à répondre à des situations de danger et de chaos.

Compte tenu des contraintes organisationnelles qu'engendre la tenue d'une formation, les participants souhaitent des formations courtes, bien organisées et axées sur la réalité du terrain.

Relayer l'information. Finalement, un participant suggère de mettre sur pied une escouade formée de pompiers premiers répondants désirant s'impliquer dans les questions interculturelles afin de relayer l'information à tous. Selon lui, cette escouade devrait être composée du pompier premier répondant venant « de la base » pour ainsi mieux être en mesure d'influencer « la majorité silencieuse avec la qualité des arguments et sa capacité de challenger » (P44).

3.8 Conclusion

En somme, les participants des groupes de discussion des pompiers premiers répondants dressent d'abord un portrait de l'état des lieux de leurs connaissances sur les réalités ethnoculturelles. Il appert qu'il n'existe aucune formation obligatoire ni uniforme au sein du Service de sécurité incendie de Montréal concernant les compétences interculturelles. De plus, les participants ont indiqué que l'expérience personnelle acquise sur le terrain dicte leur approche lors d'interventions auprès de membres des collectivités ethnoculturelles. Les participants s'accordent également pour dire que le rapprochement des pompiers premiers répondants avec la communauté qu'elle dessert est primordial dans leur travail, car il facilite leurs interventions.

Par la suite, ils font part des enjeux auxquels ils font face en tant que pompiers premiers répondants concernant les relations avec des membres des collectivités ethnoculturelles. En particulier, la communication avec des personnes ne parlant ni le français ni l'anglais est nommée comme un enjeu opérationnel lors d'interventions. Aussi, les participants décrivent les relations avec le sexe opposé comme étant parfois problématiques. Ils évoquent également les interprétations diverses accordées à la prévention des incendies chez les membres de certaines collectivités ethnoculturelles.

En définitive, les participants s'accordent sur le constat que les compétences interculturelles sont des compétences pertinentes à développer dans le cadre de leur travail en tant que pompiers premiers répondants. Les formations devraient, selon eux, inclure des éléments de connaissance sur certaines collectivités ethnoculturelles habitant leur secteur d'intervention. En somme, ils sont d'accord sur le fait que les formations aux compétences interculturelles doivent être axées sur leurs réalités. Elles doivent finalement convenir à leurs nombreuses contraintes opérationnelles et organisationnelles.

Références

Gouvernement du Québec. (2005). Loi sur les compétences municipales.^ C-47.1 Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-47.1>

Service de sécurité incendie de Montréal. (2020a). Coup d'œil sur le SIM. Repéré à <http://ville.montreal.qc.ca/sim/coup-doeil-sur-le-sim>

Service de sécurité incendie de Montréal. (2020b). Pompiers premiers répondants. Repéré à <http://ville.montreal.qc.ca/sim/pompiers-premiers-repondants>

Urgences-santé. (2020). Premiers répondants : Protocoles. Repéré à <https://www.urgences-sante.qc.ca/direction-medicale-nationalespu/premiers-repondants/protocoles/>

Vérificateur général de la Ville de Montréal. (2012). *Service de premiers répondants et schéma de couverture de risques en sécurité incendie*. Repéré à http://www.bvgmtl.ca/wp-content/uploads/2014/02/RA2012_Section5-9.pdf

¹ « [...] les enfants ils voient les vraies choses, ça fait aucune différence brune, beige, rose [...] Juste une différence [...] c'est ça c'est la même chose que ben t'as des grandes oreilles, t'as des longs cheveux, c'est pareil pour eux y'a aucune différence. Nous en tant qu'adulte on va venir mettre ça dans des extrêmes blancs, noirs. C'est pas vraiment ça la réalité... » (P40).

² « Le problème c'est l'homogénéité du service (SIM). Dans la job, même à l'extérieur de la job [...], la plupart des gars ont des types d'amis qui sont, qui ont le même profil, les mêmes opinions [...], on a pas beaucoup de diversité [...] » (P40).

³ « Le problème c'est l'homogénéité du service (SIM). Dans la job, même à l'extérieur de la job [...], la plupart des gars ont des types d'amis qui sont, qui ont le même profil, les mêmes opinions [...], on a pas beaucoup de diversité [...] » (P40).

