

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LE PARCOURS MIGRATOIRE DES INTERVENANTS SOCIAUX  
OEUVRANT EN CONTEXTE INTERCULTUREL : UN SAVOIR  
EXPÉRIENTIEL MOBILISÉ DANS L'ACTION.

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
DJÉNÉBA TRAORÉ

FÉVRIER 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»



## REMERCIEMENTS

Sans participants, même le meilleur sujet de recherche ne peut aboutir. Pour cela, mes remerciements vont en tout premier lieu aux intervenants et travailleurs sociaux qui m'ont ouvert leur intimité, qui se sont confiés dans la plus grande authenticité et générosité. Ils m'ont confortée dans l'idée que cette profession est composée de personnes remplies de valeurs d'altruisme, d'humanisme et de solidarité. Merci à vous de m'avoir rendu le verbe plus facile !

Je voudrais aussi remercier ma directrice Lilyane Rachédi ainsi que ma codirectrice Guylaine Racine, vous qui m'avez soutenue de votre mieux dans ce périple des études supérieures, chacune allant de son expérience particulière; me permettant ainsi de grandir dans ce processus, m'aiguillonnant tout au long. Lilyane, tu as bien raison de dire que « *rédiger, ça ne tombe pas du ciel, c'est en rédigeant qu'on devient bonne !* » Cette maîtrise m'aura formée de bien des façons ! Je saisis aussi cette occasion pour remercier mon réseau de la Clinique transculturelle de l'Hôpital Jean Talon ainsi que tous les professeurs que j'ai eu la chance de côtoyer pendant mes cours tout comme mes collègues étudiants (clin d'œil à notre informel Groupe d'entraide mutuelle via Facebook) qui m'ont enrichie en tant que personne et agente de changement social.

Je ne saurais terminer sans un merci tout spécial à mon fidèle tandem (Laurence et Nafi), à mon réseau d'amis en particulier à mes fidèles compagnes de galères et de petites victoires qui ponctuent les études supérieures : Sara et Cynthia pour nos rencontres dans différentes bibliothèques de Montréal, Anne-Marie, Laura, et Marie-Pierre, pour nos cafés de solidarité et motivation, Franca pour nos « textos », Caroline, N., ma *best friend* TS, Stéphane Lourdes, ma *Writing Partner* et enfin Anne-Gaëlle pour ta très appréciée lecture finale.



## DÉDICACE

À ma petite famille à Montréal,  
*Wasiu*, mon partenaire et mari  
Toi qui n'as jamais douté que j'irais jusqu'au bout,  
À mes garçons *Large-Medium & Small* qui ont cru en moi, chacun à sa façon,  
Oui, *Ibrahim, Ali et Mikail*, oui c'est fini... Fini pour de vrai !  
À ma grande famille transnationale en Côte d'Ivoire et en France,  
Vous, sans qui je n'aurais pu passer au travers, merci !



## RÉSUMÉ

Cette recherche explore le potentiel du parcours migratoire des intervenants sociaux immigrants comme savoir expérientiel, mobilisé dans l'intervention dans un contexte interculturel. Il s'agit d'une recherche exploratoire et qualitative qui vise à mieux comprendre le parcours migratoire de l'intervenant social et son lien dans la pratique. Pour atteindre nos objectifs, nous avons réalisé 8 entrevues semi-structurées avec des intervenants sociaux immigrants. Nous avons pu explorer avec eux des pans de leur parcours migratoire, leur rapport à ce dernier, les apprentissages qu'ils ont réalisés au cours de celui-ci ainsi que les liens avec l'intervention.

Les résultats obtenus à partir d'une analyse thématique laissent entrevoir un parcours migratoire ponctué de difficultés, mais aussi de tremplins positifs, d'apprentissages et finalement une pratique professionnelle teintée de ces multiples expériences.

L'analyse des résultats montre la complexité du processus migratoire des intervenants sociaux et ses déclinaisons plurielles dans leur pratique, mais surtout, l'analyse montre que l'expérience migratoire des intervenants interviewés peut produire des savoirs, qui, à l'instar de plusieurs autres savoirs, sont réinvestis dans l'intervention. Enfin, une donnée intéressante qui a émergé est le fait que dans la pratique, la référence au parcours migratoire de l'intervenant social est, en réalité, très souvent mobilisée par les usagers immigrants.

**MOTS CLÉS :** Parcours migratoire, intervenants sociaux, savoirs expérientiels, approche interculturelle.



## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	i
DÉDICACE .....	iii
RÉSUMÉ .....	v
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....	xi
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I.....	5
PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE .....	5
1.1. État des lieux.....	5
1.1.1. Bref historique de l'immigration.....	6
1.1.2. Idéologies d'insertion des immigrants au Canada et au Québec.....	9
1.2. Services sociaux, immigration et intervention .....	11
1.2.1. Adaptation et accessibilité : des défis institutionnels encore persistants ...	12
1.2.2. Approches et interventions : le modèle interculturel.....	14
1.3. Des savoirs expérientiels dans la pratique en contexte interculturel.....	16
1.3.1. Les savoirs des intervenants, des savoirs souvent méconnus .....	17
1.3.2. Des savoirs offrant un riche potentiel pour l'intervention .....	18
CHAPITRE II .....	23
CADRE CONCEPTUEL .....	23
2.1. Le parcours migratoire .....	23

2.1.1. Le parcours migratoire, un concept en redéfinition .....	24
2.1.2. Quelques définitions.....	24
2.1.3. L'acquisition d'expériences pendant le parcours migratoire .....	26
2.2. L'intervention interculturelle .....	31
2.2.1. Les principes de l'approche interculturelle, vecteurs d'apprentissages dans l'intervention .....	32
2.2.2. Le parcours migratoire et les compétences interculturelles.....	34
2.3. Les savoirs expérientiels ou savoirs d'action.....	37
2.3.1. La construction des savoirs : état de la question.....	38
2.3.2. La présence insoupçonnée d'une diversité de savoirs expérientiels dans la pratique.....	40
2.3.4. Vers une praxéologie des savoirs liés à la migration.....	43
 CHAPITRE III .....	 47
MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	47
3.1. Choix d'une méthodologie qualitative .....	47
3.2. Échantillon .....	48
3.2.1. Critères.....	48
3.2.2. Modalités de recrutement et déroulement des entrevues.....	49
3.3. Méthode de collecte des données.....	50
3.4. Analyse des données .....	52
3.5. Considérations éthiques et limites de la recherche .....	52
3.5.1. Considérations éthiques .....	53
3.6. Limites .....	53

CHAPITRE IV .....	55
PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS .....	55
4.1. Portrait global des participants à l'étude .....	55
4.1.1. Exploration du parcours migratoire .....	57
4.1.2. L'insertion professionnelle .....	58
4.1.3. Apprentissages effectués pendant le parcours migratoire.....	60
4.1.4. Parcours migratoire et intervention sociale .....	63
4.2. Récits reconstitués de trois participantes de l'étude .....	71
4.2.1. Fiona : Le parcours migratoire, un « outil à utiliser, mais aussi à faire attention! ».....	71
4.2.2. Christine : Le parcours migratoire, un élément à reconnaître davantage en travail social .....	75
4.2.3. Gertrude : Le parcours migratoire, « un élément central » dans l'intervention avec des personnes immigrantes .....	79
CHAPITRE V .....	85
DISCUSSION DES RÉSULTATS .....	85
5.1. Le parcours migratoire, un processus ponctué d'apprentissages et d'expériences .....	85
5.1.1. Un parcours difficile à délimiter.....	86
5.1.2. Un parcours riche en apprentissages.....	87
5.2. Des savoirs liés à la migration réinvestis dans l'intervention comme bien d'autres savoirs.....	89
5.2.1. L'intervention, un espace complexe .....	89
5.2.2. Une couleur « interculturelle » dans l'intervention .....	91
5.2.3. Une référence à soi initiée par l'utilisateur .....	93

5.3. Le rapport des intervenants sociaux au parcours migratoire : entre imposition et transposition .....	95
5.3.1. Influence du contexte de travail et de l'âge .....	95
5.3.2. Le parcours migratoire : Entre balises et contretransferts.....	97
5.4. Parcours migratoire et différences culturelles dans la relation avec les pairs .....	98
CONCLUSION .....	101
ANNEXE A .....	107
ANNEXE B.....	109
ANNEXE C.....	113
BIBLIOGRAPHIE.....	117

## LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CERPÉ	Comité d'éthique pour la recherche pour les projets étudiants
CRI	Conseil des relations interculturelles
CSSSDLM	Centre des Services de Santé et Sociaux de la Montagne
ENM	Enquête nationale des ménages
IRIS	Institut de recherche et d'informations socio-économiques
LRQ	Loi du Québec
MCCI	Ministère des communautés culturelles et de l'Immigration
MICC	Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles
MIDI	Ministère de la Diversité et de l'Inclusion
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
OPTSTCFQ	Ordre professionnel des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
PM	Parcours migratoire
UQAM	Université du Québec à Montréal



## INTRODUCTION

De mémoire, nous nous sommes presque toujours intéressée aux questions d'immigration. Pourquoi les gens quittaient leur terre natale, leur pays d'origine, laissaient tout ce qui leur était familier et cher pour aller vers l'inconnu et prendre le risque de repartir à zéro ? Ces questions sont devenues d'autant plus prégnantes lorsque nous avons nous-mêmes immigré puis travaillé pendant quelques années auprès de personnes immigrantes à titre d'intervenante sociale. Suite à ces expériences, d'autres questionnements se sont rajoutés : pourquoi cherchions-nous toujours à répondre aux demandes formulées par les usagers<sup>1</sup> avec autant d'empathie ? Est-ce que le fait pour nous d'avoir vécu cette expérience migratoire changeait quelque chose à notre intervention auprès d'autres immigrants ? Quels outils tirés de notre vécu intégrions-nous consciemment ou non dans notre pratique ? Se pouvait-il qu'on développe des habiletés, des compétences à partir de notre propre expérience migratoire ?

Toutes ces interrogations nous ont orientée vers un retour aux études en travail social, en l'occurrence vers un cheminement de recherche pouvant nous aider à explorer les liens à faire entre cette expérience migratoire et l'intervention auprès de personnes immigrantes. Nous avons constaté qu'il existe une variété d'écrits sur les questions relatives à l'immigration ainsi que sur les défis et enjeux qu'elle pose au sein des sociétés occidentales (Bilodeau, 1993; Cohen-Emerique, 2011, 2015; Gratton, 2009;

---

<sup>1</sup> Usagers, clients, destinataires de services, etc. : bien de termes existent pour les nommer en travail social; les positions sont différentes. Ce mémoire utilisera le terme « usager » (Boujut, 2005; Zarifian, 2013) car c'est le terme qui nous semble le mieux équilibrer le rapport social entre celui qui reçoit les services et [dans notre cas spécifique] l'intervenant social qui donne un service.

Kanouté et Lafortune (2011, 2014); Legault et Rachédi, 2008; McAll *et al.*, 1997). Dans ces écrits, la trajectoire des personnes immigrantes et les difficultés qu'elles rencontrent sont mises en lumière. Par ailleurs, leur parcours est vu comme un processus qu'il faut prendre davantage en compte afin de mieux les accompagner dans l'intervention. Toutefois, même si ce processus est généralement bien documenté, il existe peu d'études portant spécifiquement sur le parcours migratoire des intervenants sociaux immigrants. Nous souhaitons donc nous inscrire dans une démarche qui contribuera à pallier ce manque et apporter plus de connaissances sur le parcours migratoire des intervenants sociaux. Notre recherche vise à explorer et comprendre comment le parcours migratoire est utilisé en intervention par des intervenants sociaux immigrants dans un contexte interculturel.

Enfin, notre mémoire comprend cinq chapitres : le premier présente notre sujet et situe de façon plus large le contexte de l'objet de recherche. Ce contexte est marqué par la migration, les enjeux et défis qui s'y rattachent. Nous mentionnerons ainsi les réponses qui y sont apportées notamment le modèle interculturel. Les questions et objectifs de recherche ainsi que la pertinence sociale de l'étude ferment ce chapitre. Le second chapitre expose une recension d'écrits sur laquelle nous nous appuyons pour approfondir notre sujet de recherche. Ainsi, nos deux concepts clés (parcours migratoire et savoirs expérientiels) seront abordés. Des définitions du parcours migratoire seront apportées et contextualisées grâce à l'approche interculturelle. En ce qui concerne les savoirs expérientiels, un historique de leur conceptualisation sera fait ainsi que les enjeux de leur prise en compte. Le troisième chapitre présente notre méthodologie qui est de nature qualitative et exploratoire. Les paramètres de l'échantillon constitué d'intervenants sociaux immigrants seront aussi présentés ainsi que les critères de sélection, les instruments de collecte de données, les considérations éthiques et les limites de la recherche. Le quatrième chapitre présente nos résultats de recherche. Ce chapitre analyse aussi la trajectoire migratoire des intervenants; leurs

apprentissages ainsi que les liens entre leur trajectoire et l'intervention sociale. Enfin, 3 récits reconstruits à partir d'entrevues effectuées seront présentés.

Notre dernier chapitre porte sur la discussion des résultats. Celle-ci suggère que le parcours migratoire est ponctué de savoirs et d'expériences qui sont réinvestis dans la pratique. Elle met aussi en lumière le rapport au parcours migratoire avec certains pairs.

Une conclusion générale reprend les points saillants de ce mémoire, répond aux questions de recherche et objectifs avant d'ouvrir sur des perspectives pour le travail social.



## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE

Notre premier chapitre vise à contextualiser notre recherche. Il comporte trois parties. La première fait un état des lieux en s'attardant brièvement sur le phénomène migratoire au Canada et au Québec. Il s'agira ici de montrer comment ont évolué les services sociaux dans un contexte marqué par l'immigration. Nous présenterons aussi quelques-unes des idéologies d'insertion qui sont présentes dans ces services destinés parfois aux personnes immigrantes. Nous soulèverons ainsi quelques enjeux autour de l'accessibilité et de l'adaptation des services ainsi que le modèle interculturel, auquel plusieurs intervenants de ces milieux ont dû faire appel. Dans un tel contexte, les intervenants sociaux sont souvent les personnes qui sont en première ligne et doivent s'ajuster dans leur pratique. Parmi ceux-ci, certains portent un double chapeau : ils sont à la fois des intervenants qui ont un bagage professionnel dans le champ du travail social et en même temps, ils ont eux-mêmes ce statut d'immigrant avec un vécu expérientiel lié à la migration. Enfin, nous terminerons ce chapitre en présentant nos questions, nos objectifs et la pertinence sociale de notre recherche.

#### 1.1. État des lieux

Dans cette section, nous situerons globalement le contexte socio historique, donnerons un aperçu de certaines caractéristiques de l'immigration au Canada et au Québec ainsi que quelques-unes des idéologies d'insertion présentes dans les services d'intégration destinés aux personnes immigrantes.

### 1.1.1. Bref historique de l'immigration

Le phénomène migratoire n'est plus l'apanage d'une société donnée; il concerne à ce jour toutes les sociétés modernes, qui se sont brassées au fil du temps. Aujourd'hui, il touche presque toutes les régions du monde d'une façon ou d'une autre (Wihtol de Wenden, 2008, 2013). Par ailleurs, le contexte mondial actuel est incertain et globalement marqué par diverses catastrophes, la montée d'extrêmes droites, des guerres et conflits localisés ainsi que des crises humanitaires telles que celles des réfugiés au sein de la Méditerranée ou encore la fermeture et le rejet de certains ressortissants de pays en crise<sup>2</sup>; ce qui amène certains observateurs à utiliser le terme de déferlement migratoire<sup>3</sup> pour qualifier l'importance des flux migratoires actuels.

Le Canada n'échappe pas à ces flux complexes. La crise migratoire marquée principalement par le conflit syrien l'a amené à s'impliquer et à réaffirmer sa tradition historique d'accueil. En effet, le Canada est le deuxième pays au monde après l'Australie, qui a une frange significative de sa population qui est née en dehors du pays (Statistiques Canada, 2007; Enquête Nationale des Ménages, ENM 2011) et a toujours connu régulièrement des vagues successives d'immigration. Selon Rachédi (2008), « Ces vagues, qui font partie intégrante de l'histoire du Canada et du Québec, nous montrent que la population est hétérogène, et ce depuis le début, puisque les Premières Nations ont été rejointes par les peuples fondateurs du Canada français et du Canada anglais puis, progressivement par plusieurs autres populations de diverses

---

<sup>2</sup> Le nouveau président américain D. Trump signe un décret le 27 janvier 2017 interdisant l'entrée au pays de personnes provenant de 7 pays (Iran, Irak, Lybie, Somalie, Soudan, Syrie et Yémen). Vigoureusement contesté, une seconde version est émise le 6 mars 2017, retirant cette fois l'Irak du lot des pays visés, toutefois, on ressent un resserrement aux frontières avec des mesures qui peuvent être jugées arbitraires. Le 26 juin 2017, ce décret sera partiellement réinstauré par la Cour suprême.

<sup>3</sup> Crise des migrants, depuis 2014. Terme récurrent dans certains médias (Le Figaro) européens dans la crise actuelle des « migrants », composés principalement de réfugiés syriens fuyant leur pays en guerre depuis 2011.

origines.» (p. 15). Ainsi, jusqu'à la fin de la Deuxième Guerre mondiale, l'immigration canadienne est largement caucasienne. Le visage de l'immigration change drastiquement à partir des années 1990 avec l'arrivée de personnes qu'il sera convenu d'appeler « minorités visibles<sup>4</sup> » (Bamba, 2012; Olazabal *et al.*, 2010); ce qui contraste fortement avec le type d'immigrants qui étaient reçus dans le passé par le Canada.

Le Québec vit lui aussi ces changements avec sa particularité linguistique. Par ailleurs, la province est aussi vue comme une mosaïque ethnoculturelle (Recensement 2006, Statistiques Canada) qui accueille chaque année un nombre constant d'immigrants. Le dernier recensement effectué en 2016 montre toutefois que le Québec a vu sa population croître de 3,3 % passant ainsi à 8,2 millions d'habitants (Recensement 2016, Statistiques Canada). Même si les données du recensement sur l'immigration ne seront disponibles qu'en octobre 2017, on aurait tendance à affirmer que la proportion d'immigrants s'est maintenue, sinon accrue à l'instar du reste de la population québécoise, car les cibles en matière d'immigration n'ont pas beaucoup changé depuis 5 ans. En 2014, sur les 50 275 immigrants accueillis, 33,5 % sont d'origine asiatique, 31 % d'origine africaine, 20 % d'origine américaine et seulement 14,9 % d'origine européenne (M.I.D.I, 2015). Dans le contexte québécois, Montréal, la métropole, concentre le plus grand nombre d'immigrants. Selon l'ENM (2011), celle-ci comptait environ 33.2 % de personnes immigrantes. On y dénombrait aussi 200 groupes ethniques et pas moins de 120 communautés culturelles différentes (Recensement de 2006, Statistiques Canada). Les données sur l'immigration du recensement de 2016 permettront sans doute d'avoir des chiffres plus à jour sur ces différentes caractéristiques de la population immigrante québécoise et montréalaise.

---

<sup>4</sup>Personnes autres que les Autochtones qui ne sont pas de race blanche ou n'ont pas la peau blanche. Il s'agit de chinois, de Sud-asiatiques, de Noirs, de Philippins, de Latino-Américains, d'Asiatiques du Sud-Est, d'Arabes, d'Asiatiques occidentaux, de Japonais et d'autres minorités visibles multiples. (Statistiques Canada, 2009)

On peut, de façon générale, retenir de ces différents constats et chiffres que la population immigrante n'est pas homogène. Ce caractère hétérogène peut être aussi noté au niveau des différents statuts migratoires. Ainsi, parmi ces immigrants, on distingue des citoyens canadiens, des résidents permanents, des résidents temporaires, des réfugiés et aussi des personnes sans statut (Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC), 2007b, p. 5, cité dans Rachédi, 2008). Ces différents statuts peuvent grandement influencer le processus d'adaptation (Rachédi et Legault, 2008). Par ailleurs, un autre élément important à relever est le fait que l'immigration canadienne et québécoise sont toutes les deux sélectives. En effet, les politiques sélectives d'immigrants sont faites en tenant compte « principalement de leurs qualifications professionnelles, notamment du diplôme qu'ils et elles détiennent, de leurs expériences professionnelles et de leurs connaissances linguistiques. » (Chicha, 2012, p. 82)

Toutefois, cette population ainsi sélectionnée fait face à de nombreux obstacles, largement documentés, au niveau de l'insertion professionnelle. En effet, Bourdabat *et al.* (2010) ainsi que Forcier *et al.* (Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS), 2012) soulignent que la population immigrante est hautement plus scolarisée que la moyenne canadienne et québécoise et que cette richesse académique et professionnelle n'est malheureusement pas utilisée à son plein potentiel. Ainsi, selon Renaud (2001), l'accès à un premier emploi qualifié au regard de la scolarité dans le pays d'origine est d'environ 50 % dans la première année d'établissement et de 69 % après 5 ans.

Pourtant, cette nécessaire intégration par le travail, n'est pas toujours facile (Badwall, 2014; Bamba, 2012; Casséus, 2016; Chicha, 2012, 2013; Cloutier, 2005; Eid, 2012; Habimana, 2013; Kanouté *et al.*, 2012; Mathelet, 2016; Pullen-Sansfaçon, 2015; Rachédi et Legault, 2008). En effet, plusieurs obstacles structurels tels que le racisme systémique dont une commission est réclamée par plusieurs acteurs de la société

civile (Mathelet, 2016) peuvent être à l'origine du taux de chômage élevé<sup>5</sup> au sein de cette population (Chicha, 2013; Eid, 2012) et ce, même si pour la plupart des immigrants, le départ vers le Québec a été grandement motivé par l'espoir d'améliorer leurs conditions de vie (Legault et Rachédi, 2008).

Toutefois, même si ce nombre est encore faible, à force d'acharnement, de stratégies et de travail (Bamba, 2012), de plus en plus d'immigrants se frayent un chemin dans certaines professions au Québec. Parmi eux, certains de ces professionnels choisissent le champ du travail social (Dumais-Michaud, 2014; Pullen-Sansfaçon, 2015). Ceux-ci, à l'instar de la plupart des immigrants, ont sans doute eu recours à un moment donné aux services d'accueil et d'intégration disponibles dans leur nouveau pays en tant qu'usagers. Ces services qui leur sont destinés sont teintés de l'idéologie d'insertion qui les sous-tend, fortement marquée par le gouvernement en place.

### 1.1.2. Idéologies d'insertion des immigrants au Canada et au Québec

« Une politique d'immigration est indissociable d'une vision précise de l'intégration des immigrants. » (Legault et Rachédi, 2008, p. 23) Ainsi, les politiques d'immigration s'inspirent d'idéologies d'insertion qui transparaissent, entre autres, dans les moyens d'action que se donnent les sociétés d'accueil (Legault et Rachédi, 2008). Ces moyens sont concrétisés par la mise en place de services d'insertion tels que les services sociaux ou communautaires pour ne citer que ceux-ci, et qui sont destinés aux nouveaux arrivants. Le cadre de référence de Laperrière (1985) cité dans Legault et Rachédi (2008) et inspiré du contexte britannique est une sorte de cartographie des différentes idéologies qui peuvent servir de point d'appui pour

---

<sup>5</sup> En 2009, le taux de chômage est de 13,7 % chez les immigrants comparativement à 7,6 % chez les natifs (ISQ, 2011). En 2011, il est de 11,9 % chez les immigrants alors qu'il passe à 5,9 % chez les natifs (Statistiques Canada, 2011)

mettre en place par exemple des services dans n'importe quelle société d'immigration. Ce cadre de référence permet de voir que plusieurs approches s'inspirant de ces idéologies d'insertion ont chacune des forces et des faiblesses. C'est ce cadre qui nous servira d'appui pour nous attarder sur le modèle multiculturaliste canadien. Il est à noter que les autres modèles de ce cadre soient l'interculturalisme, l'antiracisme et l'assimilationnisme, restent souvent en toile de fond même quand un modèle est mis de l'avant comme dans le cas du multiculturalisme canadien. Concernant le Québec, c'est plutôt sur le modèle spécifique de la convergence culturelle (MICC, 1990, Énoncé, Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI), 2014) que nous nous attarderons.

Au Canada, c'est le modèle multiculturel qui est mis de l'avant avec l'adoption en 1971 d'une politique sur le multiculturalisme. Ce modèle vise à favoriser les échanges entre tous les groupes culturels dans l'intérêt de l'unité nationale (M.I.D.I, Gagnon *et al.* 2014). Les valeurs prônées sont celles de l'égalité, la liberté et la diversité culturelle (Rachédi, 2008). Dans ce modèle, autant la culture canadienne que celles d'origine sont valorisées, les immigrants étant seulement encouragés à apprendre l'une des deux langues officielles et à participer à la société canadienne. Toutefois, ce modèle s'apparente à une mosaïque culturelle faisant « la promotion d'une diversité ethnoculturelle en laissant se constituer divers foyers et de communautés juxtaposées [...] » (M.I.D.I, Gagnon *et al.* 2014). Il a ainsi essuyé plusieurs critiques dont celle de Bouchard (2012) qui l'accuse de verser dans un relativisme. Ce modèle est en redéfinition depuis peu dans le sens d'un pluralisme et d'une ouverture des cultures d'origine autour d'une identité forte canadienne.

Au Québec, c'est le modèle de la convergence culturelle qui a été longtemps retenu. Dans ce modèle, « la culture québécoise francophone est présentée comme un foyer de convergence culturelle qui se nourrit des apports des groupes ethnoculturels issus de l'immigration. » (M.I.D.I., Gagnon *et al.*, 2014, p. 8). Toutefois, dans la nouvelle politique mise en place par le gouvernement actuel, l'interculturalisme est clairement

mentionné. C'est ce courant qui inspire l'approche québécoise du vivre ensemble valorisant le caractère distinct de la langue française tout en insistant sur la richesse de la diversité ethnoculturelle. Une large part est aussi faite à la notion d'inclusion qui a été malmenée par les différents débats successifs au Québec notamment la Commission Bouchard-Taylor sur les accommodements religieux en 2007, le projet 60 de la charte des valeurs québécoises visant la neutralité de l'État en 2014. Enfin, il faut mentionner que le contexte social reste encore marqué par les débats sociaux sur les enjeux du vivre ensemble, des valeurs et de l'identité. Ce qu'il faut retenir de cet historique concernant les idéologies d'insertion au Canada et au Québec, c'est que ces idéologies restent souvent en filigrane dans la mise en place ou l'orientation des services destinés à intégrer les immigrants. Au-delà de l'idéologie, c'est aussi toute la logistique et l'organisation des services qui doivent être repensées pour recevoir ces personnes immigrantes et adapter les pratiques. Des acteurs sont en première ligne pour le faire et ceux qui interviennent avec ces usagers sont parfois confrontés à des défis et des ajustements constants dans leur pratique.

## 1.2. Services sociaux, immigration et intervention

Les services de santé et sociaux<sup>6</sup> sont en général la première porte d'entrée dans la société d'accueil des immigrants (OMS, 1998, cité dans De Montigny et Goudreau, 2009). Ces sociétés d'accueil ont dû s'adapter devant des flux d'immigration de plus en plus constants pour être capables d'offrir à ces nouveaux arrivants des outils nécessaires à leur adaptation.

---

<sup>6</sup> Même si l'OMS réfère spécifiquement aux services de première ligne et ne cible pas particulièrement les personnes immigrantes, l'idée ici est de montrer que le premier contact en général de l'immigrant est celui de la santé et des services sociaux

### 1.2.1. Adaptation et accessibilité : des défis institutionnels encore persistants

Nous avons vu que l'immigration a connu un tournant significatif dans les années 1990. Ces nouvelles vagues ont amené des personnes venant pour la plupart de sociétés non occidentales et aussi un lot de défis et d'ajustements pour les professionnels dans le champ du social (Cohen Emerique, 2015; Gratton, 2009; McAll *et al.*, 1997). Ainsi, Kalanga Wa Thisekedi et Legault (2008) notent que la diversification sociale et culturelle amène une multiplication des conceptions de la santé et de la maladie, des attentes divergentes des immigrants envers les services et l'expression subjective des besoins de services. Dans ce contexte, les besoins doivent être analysés en tenant compte d'éléments à la fois personnels, culturels et historiques propres à la personne qui les a formulés. Il faut ajouter à ces difficultés d'autres éléments tels que la méconnaissance du réseau des services de la société d'accueil, jumelée parfois à une maîtrise insuffisante du français et de l'anglais qui peuvent aussi conduire à une utilisation inappropriée des services (Léanza, 2013; Nduwimana et Home, 1995, Vissandjée, 2008) de la part d'usagers immigrants. Abondant dans ce sens, Kulwcki *et al.* (2000), Enami *et al.* (2000) et Torres (2006)<sup>7</sup> parlent de « barrière communicationnelle » qui serait, selon eux, un obstacle lié à certains codes culturels tels que la langue, la pudeur, la différence de genre, ou encore le rapport à l'autorité, etc. Cette barrière désignée aussi comme entrave communicationnelle<sup>8</sup>, peut entraîner de la discrimination involontaire dans les services.

Au Québec, cette problématique de l'accessibilité aux soins et services pour les personnes immigrantes a été au cœur des réflexions vers le milieu des années 1980, (Gratton, 2009; Nduwimana et Home, 1995). Ainsi, en 1989, un plan d'action ministériel comportant des orientations et directives et visant à mieux organiser les

---

<sup>7</sup> Cités dans Olazabal *et al.*, 2010, p.87

<sup>8</sup> (Montejo, 2005; Attias-Donfut, Delcroix, 2004, cités dans Olazabal *et al.*, 2010)

services qui tiendraient compte de ces populations, a été mis en place pour être finalement adopté en 1991 (LRQ, MSSS, cité dans Gratton, 2009). Toutefois, comme les données sur les différences ethnoculturelles ne sont pas compilées au Canada en raison d'un principe d'égalité de chances (Gratton, 2009, p. 69), nous ne disposons pas de chiffres précis qui pourraient donner à penser que cette Loi sur les services sociaux a permis de faire des avancées réelles en matière d'accessibilité. Toujours est-il que ces difficultés sont encore actuelles comme le relèvent Battaglini *et al.*, (2007, 2010) qui fournissent des éléments plus concrets observés dans l'utilisation des services sociaux chez les personnes immigrantes. En effet, il ressort par exemple que la durée des interventions est plus longue de 40 % en moyenne que chez les Québécois natifs. Ces auteurs soulignent également une plus grande utilisation des services « sans rendez-vous », ainsi que la présence souvent nécessaire d'interprètes (Battaglini *et al.*, 2010). Il est à noter que les orientations et pistes concernant la prise en compte et la gestion de la diversité ethnoculturelle qui sont formulées continuellement (CRI, 2007; CSSSDLM, 2011) laissent croire que les intervenants concernés devront composer encore dans les années à venir avec ces défis en lien avec la question de l'adéquation des services offerts aux immigrants.

Ces défis font ressortir les ajustements constants et les besoins de formation des intervenants pour travailler en contexte interculturel (Siche, 2016; Gaudet 2015). Nous ajouterons que devant le caractère universel et la mobilité de plus en plus accrue des personnes à travers le monde (Wihtol de Wenden, 2013), cette formation se doit d'être continue même pour les intervenants que l'on pourrait qualifier de professionnels expérimentés, car les défis et enjeux auxquels ils sont confrontés changent, voire, se complexifient ainsi que les populations d'immigrants avec qui ils interviennent.

### 1.2.2. Approches et interventions : le modèle interculturel

Devant ces difficultés que nous venons de relever, des modèles ont parallèlement fait leur apparition en vue de rendre les services de la société d'accueil plus accessibles et adéquats pour les personnes immigrantes. C'est ainsi que le champ de l'interculturel se développe. Il faut souligner que les pratiques interculturelles ne sont pas l'apanage d'un seul champ disciplinaire. Ainsi « l'éducation, le droit, la santé, le service social et la psychologie sont autant de champs d'interaction susceptibles de devenir des lieux de pratiques interculturelles » (Legault et Rachédi, 2008, p. 102).

Le modèle interculturel est conceptualisé de diverses manières. Selon Abdallah-Preteille (1989, 2011), le modèle interculturel réfère à « une mise en relation et une prise en considération des relations entre des groupes, des individus, des identités [...]. L'interculturel opère une démarche, il ne correspond pas à une réalité objective. » (p. 49). Clanet (1993) abonde aussi dans ce sens. Pour cet auteur,<sup>9</sup> c'est un « mode particulier d'interactions et d'interrelations qui se produisent lorsque des cultures différentes entrent en contact ainsi que (...) l'ensemble des changements et des transformations qui en résultent ». Selon Gratton (2009), il faudrait même changer de paradigme pour voir l'interculturel dans un sens plus large qui inclurait les enjeux entourant le départ de personnes quittant un espace pour s'établir dans « le creuset d'une nouvelle société emportant dans leurs bagages leurs visions du monde, leurs organisations sociales et leurs comportements » (p. 89).

Ces définitions de l'interculturel réfèrent implicitement à la notion de culture; ainsi l'on ne peut parler d'interculturel sans s'y référer minimalement. Ce que la plupart des auteurs consultés ont en commun sur la question, c'est le fait d'ouvrir le concept de culture à quelque chose de doublement visible et non visible (Das, 1988 cités dans

---

<sup>9</sup> Cité dans Rachédi et Legault, 2008, p.XXIV

Gratton, 2009; Hall, 1973; Siche, 2016) tel qu'on peut le constater dans l'exemple de la pointe visible de l'iceberg de la culture, ou encore de dynamique non figée et en constante construction (Bouchard, 2012). Léanza (2013) propose pour sa part de garder de la culture l'idée de « processus permanent de construction de sens, qui est en réalité une antithèse de la traditionnelle métaphore de l'iceberg » (p. 2), souvent galvaudée<sup>10</sup>. Cette idée de processus permanent de construction s'illustre très bien chez les personnes immigrantes où « la culture d'origine ne sert pas à se replier sur soi, mais au contraire à s'ouvrir sur sa société de résidence. » (Alix<sup>11</sup>, 2017, p. 21) On pourrait dire à ce niveau qu'il y a presque un travail de mise en commun, de tri qui se fait. À partir de ces conceptualisations, les chercheurs et praticiens vont essayer de comprendre, analyser et ultimement proposer des outils qui répondraient le mieux aux différentes problématiques liées aux interactions interculturelles rencontrées dans les différents milieux de pratique.

À la suite de ces lectures, dans le cadre de notre mémoire, nous retenons la définition interactionniste de Legault et Rachédi (2008) inspirée d'Abdallah-Preteille, qui conçoit la perspective interculturelle comme un rapport dynamique, « une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens » (p. 124). Cette définition de l'interculturel nous permettra de faire ressortir la notion d'interaction au niveau de nos concepts. Ainsi il s'agira de considérer non seulement le cadre de la rencontre où est mobilisé le parcours migratoire, mais aussi les deux acteurs dans l'interaction.

Si l'on ne peut parler d'interculturel sans référer à la notion de culture, cela est aussi vrai pour le concept du parcours migratoire. Ce concept, vu comme essentiel dans le champ de l'interculturel, a amené certains auteurs à le considérer quasiment comme

---

<sup>10</sup> Selon Léanza, en choisissant de présenter la culture de façon simple en utilisant la métaphore de l'iceberg, les interculturelles ont peut-être obtenu l'effet inverse, c'est-à-dire renforcé les craintes associées à la différence.

<sup>11</sup> Chapitre de livre accepté, actuellement sous presse.

la clé de voûte de l'approche interculturelle (Cohen Emerique, 2011, 2015; Gratton, 2009). Dans la perspective de cette approche, deux acteurs sont à prendre en compte : les intervenants et les personnes immigrantes. Autant il est nécessaire de s'arrêter au parcours migratoire des usagers immigrants pour avoir une meilleure compréhension de leur situation, autant il faut s'arrêter à l'intervenant. En effet, sa personne est considérée comme étant son premier outil de travail et ses connaissances, ses savoirs, ses habiletés ainsi que son identité sont grandement mobilisés dans l'intervention.

### 1.3. Des savoirs expérientiels dans la pratique en contexte interculturel

L'immigration enrichit la société qui accueille, mais elle apporte aussi des défis qui ne concernent pas que l'immigrant. Ainsi, Kalanga Wa Thisekedi et Legault (2008) estiment que l'immigration « pose différents problèmes d'adaptation et d'intégration tant pour le migrant que pour la société d'accueil et plusieurs de ces problèmes sont pris en charge par les intervenants sociaux. » (p. 144).

Il ressort ainsi qu'autant les personnes immigrantes que les intervenants qui interagissent avec eux doivent s'ajuster. Dans ce contexte interculturel, ces intervenants ont la responsabilité de revoir, de mettre à jour ou d'adapter leurs façons d'intervenir pour s'adapter à ces usagers. Il faut souligner que dans ce contexte, certains de ces intervenants sont eux-mêmes issus de l'immigration. Cela n'enlève toutefois rien au fait que certaines interventions sont complexes et ont leur lot de défis (Habimana, 2013; McAll *et al.*, 1997; Siche, 2016) et cette complexité amène les intervenants à développer des savoirs en cours de pratique, savoirs qui demeurent souvent méconnus.

### 1.3.1. Les savoirs des intervenants, des savoirs souvent méconnus

Certains auteurs comme Schön (1994), Racine (2000) ainsi que Bourassa (1999), Guay (2010) et Cloutier (2005, 2011) soutiennent à cet égard que la pratique est un lieu de production de savoirs. Pour la plupart de ces auteurs consultés, les intervenants utilisent des outils et des éléments tirés de leur expérience un processus tacite, conduisant à des actions qui s'inspirent autant de la théorie que de l'expérience pratique (Schön, 1986, p. 70). Schön souligne spécifiquement que « c'est en agissant et en réfléchissant sur les résultats de l'action que la praticienne teste et valide les solutions à un problème ». On peut donc comprendre que les différentes problématiques rencontrées dans la pratique amènent les intervenants à mettre tous les outils de leur côté pour mieux aider les personnes qui viennent les consulter. Ces situations conduisent ainsi ces praticiens à faire référence à un savoir tiré de leur « bagage de connaissances disponibles » (Ibid.) et enrichi de plusieurs types de savoirs.

Pourtant, ce type de savoirs qui se sont développés dans plusieurs milieux de pratique, dont les milieux communautaires, rencontrent quelques problèmes quant à leur prise en compte. En effet, les intervenants qui y œuvrent ont développé depuis des décennies de nombreuses connaissances qu'on retrouve parfois sous la forme de récits de pratique (Montgomery *et al.*, 2013; Noël, 2010). Ces connaissances du milieu considérées comme des savoirs expérientiels ne sont pourtant pas utilisés à leur plein potentiel. Noël (2010) estime ainsi qu'« une méconnaissance des acquis expérientiels du communautaire jumelée à la non-reconnaissance sociale de l'expérience « terrain » engendre une tension qui semble particulière aux milieux de la relation d'aide en milieux communautaires. » (p. 4) Selon Noël (2010) qui a effectué sa recherche dans le domaine de l'éducation, l'invisibilité de ces savoirs qui offrent pourtant un énorme potentiel est liée à la difficulté de leur « mise en correspondance avec un référentiel universitaire. » (p. 5) Propos que partage à

certain égard Racine (2007) pour qui la difficulté liée à la mise en mots de l'expérience des intervenants est à prendre en compte dans la non-reconnaissance des savoirs non formalisés ainsi que la trop grande place accordée aux savoirs homologués.

### 1.3.2. Des savoirs offrant un riche potentiel pour l'intervention

En travail social, la question des rapports entre les différents types de savoirs est récurrente. Si elle tend à être posée en termes de distinction ou de hiérarchisation, elle est aussi abordée sous l'angle de la complémentarité (Crête, 2013; Godrie, 2014; Leplay, 2008). Les intervenants sont vus comme des personnes polyvalentes qui possèdent plusieurs savoirs, dont des savoirs théoriques produits scientifiquement, des savoirs pratiques produits par l'action et l'expérience et finalement des savoirs existentiels englobant les croyances et les valeurs qu'ils utilisent dans leur pratique (Crête, 2013). Si l'expérience produite dans leur pratique est importante, il y a aussi un pan important relié aux valeurs profondes du professionnel ou encore à ses croyances qui jouent un rôle dans l'intervention et ce, de façon différente (*Ibid.*).

En ce sens, nous pensons qu'il y a parmi eux, des praticiens qui font usage d'un savoir tiré de leur expérience migratoire : des savoirs antérieurs à leur arrivée en terre d'accueil ainsi que les apprentissages réalisés au cours de ce processus sont autant d'éléments qu'ils mettent au service de l'intervention. Notre mémoire s'appuie en partie sur l'une des rares recherches existant au Québec sur cette question spécifique, menée par Cloutier (2005), qui a mis en lumière les savoirs expérientiels des intervenantes immigrantes œuvrant dans des organismes communautaires à Montréal. En outre, une plus récente recherche qui s'est penchée sur les trajectoires socioprofessionnelles d'intervenants d'origine immigrante et des enjeux de leur relation avec le public est allée de l'hypothèse que « la relation se complexifie

lorsque le professionnel s'est lui-même construit dans l'interculturalité. » (Hamisultane, 2017, p. 12). Cette hypothèse nous paraît très plausible, car nous pensons que le fait d'avoir vécu les différentes phases du processus migratoire a amené les intervenants sociaux immigrants à faire des apprentissages et des expériences qui font partie désormais de leur bagage de connaissances disponibles pour emprunter l'expression de Schön (1994). En quoi ce bagage est-il différent ? Le parcours migratoire peut-il faire partie de ce stock de connaissances, comme savoir expérientiel mobilisé dans l'intervention en contexte interculturel ?

Nous avons vu que le Québec, à l'instar du Canada, a dû mettre en place des services sociaux et communautaires parfois teintés d'une idéologie choisie à dessein pour accueillir et intégrer les nouveaux immigrants. Dans ce contexte d'intervention interculturelle, les personnes en première ligne sont souvent les intervenants sociaux qui ont dû, eux aussi, s'adapter en cherchant de nouveaux outils. Nous avons aussi mentionné que ces intervenants sociaux font usage dans l'intervention de plusieurs types de savoirs dont les savoirs au sens formel, des savoirs pratiques, et des savoirs reliés aux croyances et valeurs. Nous avons aussi souligné que loin d'être mono-ethniques, certains de ces intervenants sociaux étaient issus de l'immigration. Nous formulons finalement l'hypothèse que ces derniers font, à l'instar de leurs collègues natifs, usage de leurs savoirs expérientiels qui sont enrichis par leur vécu migratoire et qu'ils mobilisent en intervention. Tous ces éléments nous amènent à nous poser les questions de recherche suivantes :

- Dans quelle mesure les intervenants sociaux immigrants exerçant en contexte interculturel font-ils référence aux savoirs d'expérience de vie tirés de leur propre parcours migratoire ?
- Quel rôle jouent ces savoirs parmi les différents types de savoirs et comment sont-ils mobilisés dans l'action ?

Ces questions nous permettront de répondre aux objectifs suivants :

- Explorer et comprendre le rôle du parcours migratoire dans la construction des savoirs d'expérience chez l'intervenant social immigrant.
- Explorer ultimement les liens entre le parcours migratoire de l'intervenant social et la pratique.

Au niveau du champ de la pratique sociale, nous pensons que cette recherche est pertinente pour plusieurs raisons. En effet, plusieurs auteurs se sont intéressés au parcours migratoire (Berry, 1997; Cohen-Emerique, 2011, 2015; Fronteau, 2008; Gratton, 2009; Legault et Rachédi, 2008; Metraux, 2011) et des avantages de sa prise en compte dans plusieurs champs d'intervention dans des contextes marqués par les enjeux interculturels. Peu d'études ont par contre touché au parcours migratoire de l'intervenant social qui est présenté dans plusieurs recherches comme issu de facto du groupe majoritaire. Quand cet intervenant est mentionné, il l'est relativement aux mécanismes d'exclusion tels que la discrimination, le racisme ou encore les stéréotypes dont il fait l'objet (Badwall, 2014; Chicha, 2012, 2013; Cagnet, 2004; Eid, 2012; Pullen-Sansfacon, 2015).

De plus, même si dans les trente à quarante dernières années, les recherches au niveau des savoirs expérientiels se sont développées, il reste que celles spécifiques au parcours migratoire sont encore marginales. Nous pensons que si plus de recherches sont effectuées dans ce champ, ces savoirs seront moins marginalisés. C'est pourquoi nous souhaitons inscrire en termes de développement de connaissance et de savoirs émergents le parcours migratoire comme savoir expérientiel. À l'instar de Cloutier (2005) qui est une des précurseurs au Québec à s'être intéressée aux savoirs des intervenantes immigrantes et de Hamisultane (2017) qui estime qu'il y a des enjeux de plusieurs ordres pour la pratique quand un professionnel s'est construit dans l'interculturalité, nous souhaitons, dans une visée épistémologique, apporter des faits

nouveaux sur les savoirs émergents et ouvrir de nouvelles avenues de développement de la connaissance.

Enfin, une retombée envisageable de ce mémoire serait de mettre en lumière un pan positif, mais peu exploré chez les intervenants sociaux immigrants mentionnés dans les études par rapport aux nombreuses difficultés qu'ils rencontrent dans leur pratique (Badwall, 2014; Bouquet *et al.*, 2011; Pullen-Sansfaçon, 2015). Ce qui pourrait, en un sens, contribuer à favoriser une plus grande reconnaissance de ces intervenants possédant dans leur stock de connaissances ce que nous nommons « savoir vécu migratoire ».

Le contexte de notre recherche étant présenté ainsi que les objectifs, nous allons nous atteler à présent à exposer l'ensemble des concepts, hypothèses et théories qui soutiennent tout ceci, c'est-à-dire le cadre conceptuel (Maxwell, 1999)



## CHAPITRE II

### CADRE CONCEPTUEL

Notre recherche vise à explorer et comprendre le rôle du parcours migratoire dans la construction des savoirs d'expérience chez l'intervenant social immigrant et explorer ultimement les liens entre ce parcours et la pratique. Pour atteindre ces objectifs, nous allons développer et articuler au préalable les concepts de parcours migratoire et des savoirs expérientiels.

En ce qui concerne le parcours migratoire, nous nous attarderons sur les apprentissages et expériences qui sont faits par la personne immigrante à différentes phases de son parcours : avant, pendant et après la migration. Ainsi, nous mettrons en lumière les compétences culturelles pouvant s'arrimer aux savoirs, expériences et apprentissages tirés du parcours migratoire. Ensuite, nous aborderons le concept des savoirs expérientiels. Pour mieux le comprendre, nous verrons les façons dont il est conceptualisé en nous appuyant sur quelques-uns des auteurs qui ont étudié cet aspect important en travail social.

#### 2.1. Le parcours migratoire

Le parcours migratoire est un processus qui comporte le mouvement d'émigration avant même celui de l'immigration (Balleux, 2006; Legault et Fronteau, 2008). Il est défini différemment selon les auteurs et s'inscrit dans différents courants théoriques.

### 2.1.1. Le parcours migratoire, un concept en redéfinition

Dans la littérature, plusieurs termes sont utilisés pour parler du parcours migratoire : trajet, projet, trajectoire ou processus. Si certains auteurs le voient comme un déplacement au sens géographique (Dasseto, 1993; Parant, 2001, cités dans Balleux, 2006), d'autres l'envisagent aussi sous l'angle d'une mort sociale, de deuils ou de ruptures (Fugazzi, 1992; Manço, 1999; Stern, 2003 cités dans Balleux, 2006). D'autres, enfin, s'intéressent au parcours comme à une dynamique complexe, perspective dans laquelle nous nous inscrivons, car elle permet d'intégrer l'essentiel des visions mentionnées plus haut : déplacements, deuils, ruptures. Nous ajoutons à ces éléments la vision non statique qui permet de voir l'évolution qui se fait pendant le processus. Il convient aussi de souligner qu'il existe une très grande hétérogénéité de parcours et que l'expérience migratoire des personnes est unique (Cohen-Emerique, 2015; Cloutier, 2011; Gratton, 2009; Rachédi et Legault, 2008). Cela dit, faire une synthèse des écrits sur ce concept du parcours migratoire nous permettra de mieux comprendre notre choix de définition.

### 2.1.2. Quelques définitions

Legault et Fronteau (2008) voient le parcours migratoire comme un processus dans lequel le contexte prémigratoire ainsi que la migration elle-même sont importants, mais choisissent de mettre l'accent sur l'aspect post-migratoire. Cette démarche nous rejoint, car même s'il y a des éléments qui sont importants dans les phases prémigratoires et migratoires, il faut souligner que la phase post-migratoire est parfois vue comme la conclusion du projet d'immigration. Elle est porteuse d'apprentissages et d'expériences réalisés dans la nouvelle terre d'accueil par la personne immigrante. Cela est d'ailleurs un des aspects majeurs que nous soulèverons au niveau de ce parcours.

Selon Legault et Fronteau (2008), « le processus migratoire comprend ainsi l'ensemble des phénomènes émotifs et physiques, affectant un individu à partir du moment où il prend la décision de migrer jusqu'à son adaptation dans son nouveau pays. » (p. 44). Cette définition assez large contient des éléments que l'on retrouve dans celle de Metraux (2011) qui propose de partir d'un concept imagé et de voir « *la migration comme métaphore*<sup>12</sup> ». Ainsi, cet auteur aborde le parcours migratoire comme une phénoménologie en insistant tant sur l'aspect spatial que celui temporel. En outre, il le découpe en six phases qui se déclinent comme suit : vivre dans un monde, quitter ce monde, passer d'un monde à un autre, vivre dans cet autre monde et être de cet autre monde (Metraux, 2011). Pour cet auteur, la migration doit être vue comme se déroulant autant dans l'espace que dans le temps. Cette perspective métaphorique a l'avantage de faire référence à plusieurs bouleversements existentiels. Il est donc important de considérer le déplacement géographique (spatial) au même titre que le déplacement temporel, jalonné parfois de pertes que peuvent occasionner des moments de passage ou encore des changements personnels ou sociaux.

Nous considérons que ces deux définitions ne sont pas si éloignées l'une de l'autre. Les dimensions décrites par Metraux (2011) ponctuées des passages et deuils présentent des points communs avec le processus décrit par Fronteau (2008). Chez ce dernier, les phases du processus sont pour le moins délimitées, mais comportent aussi les pertes évoquées par Metraux (2011). Nous pensons toutefois que même si la vision métaphorique peut présenter comme avantage d'élargir les horizons, elle entretient un certain flou qui ne nous permet pas, dans le cadre du présent projet, de faire ressortir les apprentissages et surtout le moment où ils se font. Nous privilégions donc le découpage de phases de Fronteau (2008) parce qu'il nous permettra de bien

---

<sup>12</sup> Titre de son ouvrage, voir bibliographie.

situer le cheminement ainsi que les nouvelles connaissances faites par la personne durant son adaptation, son intégration et éventuellement l'acculturation.<sup>13</sup>

Enfin, la vision complexe du parcours migratoire que nous choisissons dans le cadre de notre mémoire est aussi partagée par Rachédi (2009). Cette dernière propose de s'intéresser aux dimensions diachroniques, spatiotemporelles et culturelles du processus. Ce qui permet d'avoir un regard sur les histoires, les cultures et les « espaces<sup>14</sup> » traversés par les immigrants. La notion d'histoire est essentielle pour nous, car elle pourra mettre en lumière les connaissances et savoirs qui ont été faits. Pour terminer, il y a des liens à faire entre le concept du parcours migratoire et celui de l'approche interculturelle. Nous y reviendrons, mais nous allons préalablement aborder un élément important qui ponctue ce processus migratoire : l'acquisition d'expériences.

### 2.1.3. L'acquisition d'expériences pendant le parcours migratoire

Dans les différentes étapes du parcours migratoire, il y a des apprentissages et réapprentissage qui se font (Fronteau, 2008). Avant même d'arriver au pays d'accueil, quand la migration est encore au stade de projet, il y a des choses que l'émigrant met en place, des outils qu'il se donne, généralement dans le cas d'une immigration planifiée : apprendre et se renseigner un peu sur le pays d'accueil, l'éducation, la santé, le logement, etc.

Une fois dans le pays d'accueil, il y a beaucoup d'informations à intégrer et apprendre dans un temps très court et aussi des leçons à tirer de chaque moment.

---

<sup>13</sup> Dans la littérature, ce terme est aussi utilisé pour signifier le contact des cultures et les transformations qui en résultent; c'est donc une étape qui peut être continue dans la migration (Hofstede, 1980; Berry, 1994).

<sup>14</sup> Terme utilisé dans le titre de son ouvrage, voir bibliographie

Fronteau (2008), se basant sur Abou (1988, 2009), parle de trois principales phases dans le pays d'accueil. Celles-ci peuvent se recouper ou se chevaucher et ce sont l'adaptation, l'intégration, et l'acculturation. Le concept d'acculturation désigne l'ensemble des interférences culturelles que les immigrants et leurs enfants subissent, à tous les niveaux de l'intégration, du fait de la confrontation incessante de leur culture d'origine avec celle de la société d'accueil (Abou, 2009, p. 146). Nous ne rentrerons pas dans le débat de savoir à qui incombe la responsabilité des étapes (l'immigrant ou société d'accueil). Notre définition combinée de Metraux et Fronteau en est nonobstant empreinte, mais ne s'arrêtera pas sur cette question, car elle ne présente pas d'intérêt réel au niveau de l'acquisition des expériences.

L'adaptation correspond à une étape décrite sous un angle écologique (Abou, 1988; De Rudder, 1995; cités dans Fronteau et Legault, 2008) dans laquelle le nouvel arrivant met en place une série d'attitudes et modifie son comportement pour s'acclimater et s'insérer dans son nouveau milieu social.

Fronteau (2008) aborde ici la notion de « vécu subjectif » qui intègre à la fois l'arrivée physique et psychologique de l'immigrant dans son nouveau pays. C'est une période marquée par le dépaysement, des changements, des embûches, la construction et déconstruction identitaires, l'inadéquation ou la perte des schèmes de référence, et surtout par les apprentissages : « Cette période de découvertes, c'est le plaisir de relever des façons de faire inhabituelles, souvent déconcertantes, d'apprendre de nouvelles choses, bref de satisfaire sa curiosité par rapport au nouvel environnement. » (p. 46). Les points relevés dans cette transition constituent des éléments d'apprentissage que bien des immigrants gardent en tête, même longtemps après avoir complété leur processus. Nous pouvons l'illustrer par un exemple aussi anodin que le premier hiver dont se souviennent longtemps de nombreux immigrants qui, pour l'avoir affronté, ont mis en place des moyens et stratégies. Cette expérience leur aura permis non seulement de traverser les rigueurs de l'hiver canadien, mais de l'appréhender désormais avec plus de sérénité, car ils auront appris de ce vécu.

Si dans la phase d'adaptation, l'immigrant doit appréhender son nouvel environnement, la société doit lui venir en aide dans la phase d'intégration en lui permettant de s'y insérer. Ainsi, le concept d'intégration désigne l'insertion des nouveaux venus dans les structures économiques, sociales et politiques du pays hôte (Abou, 2009, p. 146). Pour Abou (1988, 2009), l'intégration réfère à l'insertion de la personne immigrante dans des structures d'une nouvelle société. Selon le MIDI<sup>15</sup> (2014) qui reprend les grandes lignes de la politique d'intégration du MCCI<sup>16</sup> (1991), l'intégration est un processus multidimensionnel : économique, social, culturel et politique reposant autant sur la société qui accueille que sur l'immigrant. Toutefois, pour des raisons d'équité, l'effort doit reposer davantage sur la société que sur le nouvel arrivant. La notion d'« *inclusion* » est désormais rattachée à celle d'intégration dans une visée de justice sociale et de lutte contre les mécanismes d'exclusion. Pour notre part, nous retenons cette idée d'insertion (Abou, 1988) qui rend compte du mouvement d'« aller vers » sa nouvelle société de la part de l'immigrant. Toutefois, cette notion peut présenter des limites si l'on s'arrête seulement à cet aspect. Dans ce sens, la définition du MIDI (2014) offre un certain potentiel si nous la combinons avec celle de Vatz-Laaroussi (2001) pour qui l'intégration est vue comme un processus d'appropriation et d'utilisation des structures sociales par le nouvel arrivant qui doit consacrer ses efforts à « l'apprentissage et le partage des compétences sociales liées à la vie de groupe, à l'engagement dans le débat collectif et l'action commune. » (p. 150) C'est un processus dynamique dans le sens où les efforts du nouvel arrivant sont nécessaires pour mieux appréhender son nouveau milieu de vie, mais il ne faut pas perdre de vue que pour quelqu'un, peut-être en perte de repères et parfois sans réseau social, cela peut représenter quelque chose d'insurmontable.

---

<sup>15</sup> Énoncé de proposition de la politique d'immigration. Gagnon, Milhot, Seidler et Boucher, 2014

<sup>16</sup> Ministère des communautés culturelles et de l'Immigration

Dans le processus de migration, il est important de considérer aussi le choc culturel (Berry, 1997; Cohen-Emerique, 2011), c'est-à-dire une situation émotionnelle et intellectuelle positive ou négative « apparaissant chez les personnes qui, placées occasionnellement hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger. » (Cohen-Emerique, 2011, p. 65). Il peut y avoir aussi une certaine confrontation au niveau des valeurs. Ces éléments sont souvent des passages obligés de cette phase. C'est probablement en expérimentant ces éléments et en apprenant de ses expériences (Bourassa, 1999) qu'il sera réellement possible de réaliser les apprentissages et expériences mentionnées par Vatz-Laaroussi (2001).

Par ailleurs, si plusieurs types d'intégration sont mentionnés dans les écrits, l'intégration par le travail ou dite « de fonctionnement » revient constamment et est considérée comme primordiale (Abou, 1988, MCCI, 1991 cités dans Legault et Fronteau, 2008). Expérimenter par exemple le processus de recherche d'emploi tout comme en obtenir un, sont autant d'expériences que la personne immigrante inscrit dans son bagage.

Enfin, la dernière étape est l'acculturation, qui est la « fin » du processus en quelque sorte.<sup>17</sup> Difficile à délimiter, cette phase correspond à ce que Metraux (2011) considère comme « être de cet autre monde ». Ce qui suppose « avoir été dans ce monde », d'en avoir passé les étapes, d'avoir vécu par exemple comme le nomme cet auteur des changements personnels ou sociaux, étapes qui pourraient être l'adaptation et l'intégration. C'est pour lui un moment où l'on est en mesure de « s'intégrer créativement », d'avoir des « appartenances plurielles ». Ces appartenances plurielles rejoignent pour nous l'« identité composite » qu'évoque Fronteau (2008) : « Elle éveille chez l'individu le sentiment d'être maître de sa destinée (...) Elle l'amène à se proclamer « citoyen du monde », à s'accommoder de tout et à se nourrir de toutes

---

<sup>17</sup> Voir note de bas de page sur différentes conceptions de l'acculturation

sortes d'influences plutôt que de subir (...)» (p. 55). C'est selon nous l'étape charnière où la personne immigrante est à même de faire un bilan de ce qu'elle a acquis et appris depuis son émigration.

Le processus migratoire est donc complexe et exigeant dans toutes ses étapes. Alors que dans l'adaptation, le nouvel arrivant fait appel à des stratégies, des moyens et *modus operandi* pour survivre, l'intégration implique un peu plus la société hôte et ses mécanismes pour l'aider dans son insertion. Enfin, l'acculturation, dont la ligne avec l'intégration est mince, est une période marquée par des actions communes d'interpénétration de l'immigrant et de la société (Fronteau, 2008, Cohen-Emerique, 2011, 2015). Même s'il est évident que des apprentissages sont réalisés et que cela peut être considéré comme une « voie naturelle, à la fois directe et éprouvante d'accès à cette formation par l'expérience » (Marandon, 2008, p. 14), il reste néanmoins que pour devenir un atout pour la personne immigrante, cette expérience migratoire doit être assortie de conditions.

Devant cette kyrielle de conceptions, ce qui nous semble intéressant et en lien avec notre mémoire, c'est la quasi-unanimité des auteurs consultés sur le fait que les phases d'adaptation et d'intégration sont porteuses d'expériences, d'apprentissages réalisés par l'immigrant, que ce soit en s'informant, en mettant en place des stratégies de survie pour trouver un équilibre dans sa nouvelle vie. En outre, si apprentissages et expériences sont souvent associés, c'est parce qu'il existe entre les deux tout un processus de transfert, d'acquisition qui se fait et s'autoalimente. Ce processus est d'ailleurs bien documenté (Bourassa, 1999; Noël, 2010). Ainsi pour Noël (2010), il y a acquisition d'une « expertise »; celle-ci devant être vue comme un ensemble de connaissances, de stratégies, de références professionnelles se raffinant au cours de leurs actions au quotidien que les intervenants développent.

Cette acquisition d'expériences peut aussi être soutenue d'un point de vue conceptuel en nous appuyant sur un des précurseurs en la matière, Dewey (1859-1952) qui a

considéré l'expérience comme une source importante de l'apprentissage. Selon ce théoricien, l'expérience revêt un double aspect, notamment celui d'essayer et parfois d'échouer. Ces deux éléments sont importants dans la compréhension de la nature et de la réalité. Toujours selon Dewey, l'expérience est plurielle et est aussi un moyen pour comprendre l'échec et s'en prémunir. Elle n'est pas définitive car elle se construit. Ainsi, chaque expérience effectuée modifie le sujet et cette modification a un effet sur les expériences futures (Dewey, 1938). Son leitmotiv du « *Learning by doing* <sup>18</sup> » et sa vision, repris par plusieurs dont Lindman ou Knowles, a grandement inspiré les milieux d'éducation et d'apprentissage. Comment situer à présent ces apprentissages dans un contexte d'intervention interculturelle ?

## 2.2. L'intervention interculturelle

Les années 1970 marquent un virage au niveau du type d'immigration reçue par le Canada et le Québec. Déjà marqué par l'idéologie interculturelisme<sup>19</sup>, le Québec voit le concept d'interculturel écrire ses lettres de noblesse dans plusieurs champs et professions. Dans le champ du travail social, ce sont des piliers comme Abdallah-Preteille et Cohen-Emerique qui ont marqué cette émergence conceptuelle. Dans le cadre de notre projet, nous avons privilégié de voir le champ interculturel comme un rapport dynamique, « une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens. » (Legault et Rachédi, 2008, p. 124).

Toutefois, ce modèle interculturel a essuyé des critiques. Guay<sup>20</sup> (2010) a en effet passé en revue et critiqué plusieurs modèles théoriques dans le cadre de sa recherche

---

<sup>18</sup> *Apprendre en faisant*

<sup>19</sup> La convergence culturelle est la politique officielle qui tend à s'inspirer de l'idéologie de l'interculturalisme.

<sup>20</sup> Citant Coates, Gray et Hetherington) et Champagne (2007)

auprès d'intervenants innus. Elle soutient que le modèle interculturel, même s'il permet d'inclure une certaine diversité en travail social, a quand même « tendance à créer un effet pervers, c'est-à-dire engendrer une culture de l'oppression dans laquelle il devient presque impossible pour l'Autochtone de se défaire de son statut de victime. (p. 29) On pourrait étendre cela aux personnes non autochtones et issues de l'immigration. Elle reconnaît toutefois qu'à l'opposé des approches conventionnelles en travail social, le modèle interculturel a le mérite de ne pas occulter la diversité. Ce que nous partageons absolument, car toute approche est perfectible. Le modèle interculturel a le mérite de présenter plusieurs visions du monde.

Cela dit, le modèle interculturel qui met l'emphase sur l'interaction entre deux subjectivités va nous servir de cadre, de lunettes et nous allons présenter l'approche concrète qui en découle.

### 2.2.1. Les principes de l'approche interculturelle, vecteurs d'apprentissages dans l'intervention

Cohen-Emerique est une auteure-référence de cette approche. Référant elle-même à Abdallah-Preteille (1985), elle propose, au-delà d'une approche, une réflexion tirée de sa grande expérience théorique et pratique des questions interculturelles. L'approche interculturelle se veut un processus basé sur trois principaux points. Le premier élément qui concerne la décentration est le fait pour l'intervenant de tenir compte de son propre cadre de référence, c'est-à-dire son champ perceptuel avec tout ce qu'il comporte comme représentations personnelles, familiales, culturelles ou professionnelles (Cohen-Emerique, 2011; Rachédi et Legault, 2008). C'est une étape qui va permettre à l'intervenant de porter une attention particulière à son « ressenti » et éventuellement à être plus attentif à ses propres chocs culturels (Berry, 1997; Cohen Emerique, 2011, 2015; Siche, 2016).

Le second élément de l'approche est la prise en compte du cadre de référence de l'Autre, dans sa globalité, sa singularité et sa complexité. Ce qui met en présence non seulement deux personnes, mais aussi deux cultures. L'intervenant est appelé ici à utiliser des lunettes pour voir avec les yeux de l'Autre (Elkaïm, 1995, cité dans Rachédi et Legault, 2008). Il peut ainsi avoir accès à plusieurs visions du monde et des conceptions différentes des siennes.

Le dernier élément, la négociation-médiation, peut être vu comme une conciliation de points de vue, de valeurs (société d'accueil québécoise versus société d'origine). Cette étape peut faire appel à une tierce personne qui jouera le rôle de médiateur culturel. À ce niveau, il est important de dépasser la prise de conscience pour créer un espace de parole, basé sur le respect et la confiance, négocier et parfois confronter avant de trouver un compromis, un « accommodement ».

L'approche interculturelle, que nous venons de décrire, est complexe et exige un travail constant sur soi et notamment sur la personne de l'intervenant. Ces 3 points qui composent l'approche peuvent permettre d'arriver à une intervention ouverte et respectueuse, en adéquation avec deux cadres de référence. Il convient toutefois de relever que c'est une approche et en cela, elle a des limites qui tiennent, selon nous, au découpage de phases qui peut être très loin de la réalité d'intervention et qui va parfois en omettre des aspects. Cependant, nous considérons que cette approche est intéressante parce qu'elle prône la prise en compte du parcours migratoire dans l'intervention, la compréhension de la réalité des personnes immigrantes via une grille de lecture de leur situation. Par ailleurs, les 3 éléments qui la composent peuvent être vus comme des vecteurs d'apprentissage au sens où ils exigent une certaine réflexivité à l'intervenant. Nous pensons que c'est ainsi que la plupart des « compétences » reliées à l'interculturel ont fait leur apparition. Dans la section qui suit seront exposées les compétences culturelles pouvant s'arrimer aux savoirs, expériences et apprentissages tirés du parcours migratoire.

### 2.2.2. Le parcours migratoire et les compétences interculturelles

Plusieurs terminologies en lien avec des habiletés, des aptitudes et compétences ont fait leur apparition dans le sillage du concept de l'interculturel. Ce sont notamment la compétence culturelle ou interculturelle (Robichaud, 2009), l'empathie culturelle (Brunel, 1989), la compétence pluriculturelle (Marandon, 2008), le « savoir-faire ethnique » (Lagier, 2008, citée dans Bouquet *et al.*, 2011) ou encore l'expertise interculturelle (Gratton, 2009). Dans cette perspective, il est demandé aux intervenants d'acquérir une certaine dextérité pour faciliter leur pratique auprès de personnes immigrantes. Robichaud (2009) propose ainsi aux intervenants d'acquérir la *compétence culturelle* qui est un processus de formation continue du professionnel en vue de s'approprier à la fois des habiletés et une disponibilité qui lui permettront de travailler à l'intérieur du contexte culturel de l'utilisateur. Cette compétence est appelée à varier « d'un intervenant à l'autre selon sa propre origine, ses expériences passées, et les valeurs qu'il a intégrées. » (*Ibid.* p. 230)

Pourtant, même si bon nombre d'intervenants sociaux reçoivent une formation interculturelle minimale, leur permettant de développer cette précieuse compétence pour intervenir en contexte interculturel, celle-ci est largement insuffisante. Siche (2016) souligne à cet effet qu'il y a des lacunes au niveau de ce bagage interculturel chez bon nombre d'intervenants qui peuvent se sentir démunis dans la pratique face à certaines situations. Ces lacunes au niveau de la formation en interculturel peuvent-elles être comblées par un vécu ?

Marandon (2008) voit des avantages à tirer du vécu direct qu'il nomme « formation par l'expérience ». Toutefois, il émet certaines conditions sur lesquelles nous reviendrons. Dans ce sens, Cohen-Emerique préfère privilégier le concept d'approche interculturelle afin de limiter le risque d'enfermement et de tomber dans « le schéma simpliste concernant l'action professionnelle en milieu multiethnique selon lequel il suffit de connaître la culture de l'autre ou d'être de la même origine ethnique pour

être efficace. » (Cohen-Emerique, 1993, p. 73). Pour cette dernière, si la connaissance objective et la connaissance « du dedans », c'est-à-dire d'un contexte culturel donné, sont importantes, il ne faut pas s'y limiter, car cela exclut la prise en compte de la complexité du contact interculturel. Brunel (1989) a une réflexion similaire sur la question, mais propose néanmoins de favoriser une plus grande présence des personnes issues de groupes culturels dans les programmes de formation en counseling pour en voir les retombées dans la relation d'aide. Une intégration de ce qu'elle nomme « empathie interculturelle » de conseillers ayant un vécu migratoire pourrait être une plus-value en étant bien encadrée.

Selon les auteurs consultés, l'expérience migratoire peut offrir un potentiel à explorer et à utiliser en intervention à la condition de mettre certaines balises. Sur cette question, Cohen-Emerique (2015) analyse le vécu migratoire des médiatrices, une catégorie d'intervenantes emblématique de l'approche interculturelle, en soulignant certaines qualités et compétences :

Cette expérience de vie et de migration sert aux médiatrices dans leurs interventions à la condition d'avoir été réfléchi sous peine d'une perte de distance. Les plus compétentes d'entre elles font une véritable élaboration de leur parcours personnel que les formations tentent de systématiser [...] » (Cohen- Emerique, 2015, p. 413-414).

L'auteure estime que l'intervention des médiatrices offre une certaine proximité avec les usagers et qu'on pourrait s'en inspirer pour le transférer à l'action des travailleurs sociaux astreints au principe de neutralité. Cette position, selon nous, permettrait un « renouvellement » de la pratique tout en favorisant une attitude personnalisée qui n'exclut pas le professionnalisme. Chénouard (2012.b) a une réflexion analogue concernant les médiateurs-interprètes en ethnopsychiatrie. Elle souligne que ces derniers sont parfois d'une aide précieuse au sens où ayant fait leurs propres expériences d'adaptation, ils arrivent à un stade de connaissance et compréhension de la culture du pays d'accueil qui peut être rassurant pour l'utilisateur rencontré. Même si

nous ne parlons pas exactement du même type d'acteurs, il est possible de faire un parallèle avec des intervenants sociaux dans ce cas précis.

Pour en revenir aux balises, Marandon (2008) considère que « le vécu migratoire comme le déracinement ou le métissage sont en quelque sorte la voie naturelle à la fois directe et éprouvante d'accès à cette formation par l'expérience. » (p. 10) Il estime toutefois qu'il est fondamental que la personne ait dépassé et traversé cette expérience critique pour pouvoir en voir les retombées et pouvoir en faire bénéficier d'autres. Ce qui demande une élaboration psychique. Pour cet auteur, cette expérience peut être réinvestie sur le terrain social pour appréhender les difficultés des personnes soumises au même type d'épreuves si et seulement si un effort a été fait et qu'elle est désormais constitutive de la personnalité de cet acteur social. Ces conditions font aussi écho à celles formulées par Cloutier (2005). Sa recherche sur les savoirs des intervenantes immigrantes précise que ces dernières ont dû faire un « travail phénoménal sur elles-mêmes » pour arriver à trouver un équilibre entre leur vécu antérieur et leur nouvelle vie en terre d'accueil. C'est seulement après avoir effectué ce travail sur soi, dépassé cette étape, qu'elles ont été capables de s'investir pour ensuite aider d'autres personnes.

Dans cette section, nous avons soulevé comment certains auteurs se positionnent quant aux compétences et habiletés interculturelles en lien avec le parcours migratoire. Si plusieurs parmi eux reconnaissent que l'expérience tirée du parcours migratoire présente des éléments intéressants pour la pratique, ils énoncent par contre des conditions. Ainsi, pour que cette expérience puisse représenter une « plus-value » en contexte interculturel, il est nécessaire préalablement qu'un effort de dépassement et de réflexivité soit fait. Cela pourrait limiter d'éventuels risques de contretransfert et de résonance (Montgomery *et al.*, 2013) et de reconnaître comme légitimes les savoirs expérientiels issus du parcours migratoire.

Enfin, en travail social, une grande part de l'intervention repose sur l'idée que l'intervenant est considéré comme son principal outil de travail (Robichaud, 2009; Rachédi et Legault, 2008). En s'appuyant sur ses savoirs, l'intervenant doit tenir compte de plusieurs aspects lors d'une rencontre interculturelle pour qu'elle soit fructueuse. Toutefois, il nous semble pertinent de nous questionner sur la nature de ces savoirs.

### 2.3. Les savoirs expérientiels ou savoirs d'action<sup>21</sup>

Notre intérêt pour les savoirs expérientiels trouve sa source dans des réflexions qui nous ont souvent accompagnées en tant qu'intervenante, il y a de cela quelques années, en milieu multiethnique. Nous référons brièvement à cette expérience d'où sont issus nos questionnements sur la pratique. Consciente toutefois des enjeux entourant le rapport du chercheur à son objet d'étude, nous avons à l'instar de Lavigne (2007), adhéré à l'idée que « l'implication du chercheur -même extrême- lorsqu'elle s'inscrit dans son destin personnel et sa neutralité scientifique ne sont pas incompatibles. » (p. 93) Selon Lavigne (2007), il est possible de s'impliquer dans une recherche, en restant neutre tout en reconnaissant ses attaches. C'est le choix de rester « un explicateur » tout en analysant son implication et donnant accès à une connaissance que « d'autres acteurs sociaux peuvent s'approprier dans le champ de leurs actions et engagements. » C'est donc en soupesant tous ces enjeux que nous avons décidé de nous pencher sur ces questions. Trop souvent interpellée par la situation de personnes immigrantes avec lesquelles nous avons travaillé, nous avons parfois eu à composer avec l'incertitude dans plusieurs de nos interventions. Ces

---

<sup>21</sup> Dans le cadre du présent mémoire, nous retiendrons le terme « savoirs expérientiels », aussi nommés « savoirs pratiques, savoirs ou encore savoirs d'action ». Ces différentes appellations sont utilisées pour référer aux différentes sources de savoirs mobilisés dans l'action des praticiens. Ces termes sont utilisés aussi afin de distinguer ces savoirs de ceux dits théoriques, formels, codifiés, ou homologués.

diverses situations nous ont permis de réfléchir seule ou avec des pairs, de confronter certains faits, bref de remettre en question nos compréhensions et nos façons d'intervenir et, ainsi, d'apprendre de nos expériences. Notre postulat est que la pratique est source d'apprentissages qui enrichissent les savoirs formels transmis académiquement. La recension d'écrits présentée dans cette section nous permettra d'élaborer un peu plus sur ces questions qui ont intéressé plusieurs domaines de la connaissance.

Pendant longtemps, dans le champ de la production des connaissances théoriques soutenu par le courant positiviste qui prône la production des savoirs par la science et son application par la pratique (Scott, 1990, cité dans Cloutier, 2011), peu de place est faite aux savoirs qui ne sont pas formalisés. Le champ du travail social ne fait pas exception à la règle; les savoirs expérientiels demeurent, encore aujourd'hui, moins reconnus dans la hiérarchisation des savoirs (Racine, 2007). Ils sont vus comme des savoirs de deuxième ordre (Bourassa et Leclerc, 2004, cité dans Cloutier, 2011).

Toutefois, depuis ces trois à quatre dernières décennies, une dynamique de reconnaissance et de valorisation de ces savoirs a été enclenchée avec un tournant marquant en 1994, lors de la parution du *Praticien réflexif* de Donald A. Schön. En parallèle aux écrits de ce dernier, bon nombre d'auteurs ont travaillé et contribué à créer un contexte propice à susciter l'intérêt pour ces savoirs pratiques (Racine, 2007). Pour mieux comprendre ce concept des savoirs expérientiels, il importe au préalable d'en exposer les idées majeures. Pour ce faire, nous nous appuyons sur Schön, une des figures de proue, avant de nous arrêter sur quelques-uns des auteurs qui se sont inscrits dans cette foulée.

### 2.3.1. La construction des savoirs : état de la question

Selon Schön, l'expérience pratique est un levier et un point d'ancrage pour la connaissance. Il souligne ainsi qu'un « bon praticien est continuellement engagé dans un processus d'appréciation, de sondage, de modélisation, d'essai, de diagnostic ou d'évaluation qu'il peut à peine décrire, et le plus souvent, pas du tout » (Schön, 1986, p. 89). Ce processus que décrit Schön résume les grandes lignes de ses travaux qui portent sur des postulats sur lesquels se sont basés plusieurs tenants des savoirs expérimentiels. Ces réflexions portent sur 4 principaux postulats (Racine, 2007) que nous résumerons ici :

- Premièrement, les praticiens sont bien plus que de simples exécutants, tel qu'énoncé par Scott (1990). En effet, la part d'incertitude qui vient avec toute situation d'intervention, soulevée aussi par Soulet (2003), ne peut pas permettre la simple application d'une règle prédéfinie ou de savoirs acquis lors de la formation académique des intervenants sociaux.
- En second lieu, les praticiens ont un rôle dans la construction des savoirs professionnels. L'intervention comportant une part de complexité, ceux-ci sont constamment amenés à réfléchir « sur l'action » et « en cours d'action ». Ce qui favorise l'émergence de nouvelles pratiques et de savoirs qui, eux aussi, orientent l'intervention tout autant que les savoirs homologués. Cette expérience se doit d'être réflexive, donc de dépasser le cadre de l'application somme toute ordinaire de solutions qui ont fonctionné par le passé.
- En troisième lieu, il est important de tenir compte des impacts de la hiérarchisation et de la prédominance des savoirs formels sur les savoirs pratiques.
- Enfin, le dernier postulat suggère une inversion du rapport traditionnel entre théorie et pratique qui pourrait soumettre la part d'incertitude inhérente au contexte des savoirs pratiques à celui de la théorie habituée au confort positiviste.

Nous pouvons retenir ici que ces idées soutenues par Schön, et partagées par plusieurs des auteurs qui se sont inspirés de ses travaux, ont permis de mettre en lumière le fait que l'action produit la connaissance et que la pratique peut conduire à un processus de théorisation. Ce courant de valorisation des savoirs expérimentiels dit « mouvance praxéologique », défini comme une entreprise de production de

connaissances produite par l'expérience des intervenants sur le terrain (Huot, 2013), a conduit à une multiplicité d'écrits et à une vision plurielle de ces savoirs. Selon Guay (2007, 2017), qui s'est penchée sur les savoirs autochtones, malgré les efforts pour construire des ponts entre les savoirs formalisés et d'autres savoirs traditionnels, il y a des limites qui viennent en grande partie de la rigueur scientifique. Selon elle, le courant praxéologique est une voie alternative qui permet de « remettre en question la logique scientifique du développement de la connaissance et la chasse gardée des universités comme seuls lieux de production de la connaissance » (Guay, 2007, p. 188). Cette alternative permet de tenir compte de la « complexité du vécu social » (*Ibid.*). Sans prétendre être exhaustive, nous nous référerons à quelques-uns de ces tenants en lien avec le travail social, dont Guay (2007) que nous venons de mentionner.

### 2.3.2. La présence insoupçonnée d'une diversité de savoirs expérientiels dans la pratique

Guay (2007) aborde un principe sur lequel il faut s'attarder avant même de considérer le potentiel ou l'importance des savoirs expérientiels. Elle soulève l'aspect de la prise en compte du contexte dans lequel émergent les savoirs. Dans ses recherches particulièrement, elle souligne qu'il faut considérer le cadre entourant les savoirs [autochtones], qui est tout aussi important. Elle fait ainsi référence à la décolonisation en ce qui concerne les Autochtones. Pour elle, « le chercheur qui s'intéresse à la reconnaissance du savoir autochtone doit tout d'abord chercher à inscrire la recherche dans le contexte culturel des Autochtones... » (Guay, 2007, p. 194).

On comprend que ce contexte permet de situer la nature même des savoirs de vie qui vont éclore dans un milieu particulier. S'il est vrai que le contexte des savoirs autochtones est relié à tout un héritage douloureux, il reste que les contextes

ordinaires comme un milieu communautaire ou interculturel sont tout aussi à prendre en compte.

Pour Racine (2000), dont le contexte de recherche est plus marqué par l'héritage des groupes communautaires, il y a d'autres éléments sur lesquels il faut insister. Elle met ainsi l'accent sur le processus de réflexion au cours de l'action et après l'action, étape importante faite avec soi-même et avec les autres, se démarquant en cela de Schön et plusieurs autres, pour qui l'apprentissage et la production des savoirs sont des expériences individuelles. Elle souligne à cet effet que « l'expérience du praticien s'insère dans un ensemble d'interactions avec d'autres expériences : celles des sujets d'intervention, celles de pairs et celles du groupe de référence plus large (les experts, la recherche, la société intervenante). » (2000, p. 16).

Elle met l'emphase sur l'émergence des savoirs d'action des intervenantes qui émergent d'un processus de construction participatif, collectif et non planifié. Selon cette auteure, les intervenantes avec lesquelles elle a mené ses recherches, apprennent aussi « en étant dedans » (Racine, 2000, p 73), c'est-à-dire en faisant des interventions, en y mobilisant leurs capacités intellectuelles et en acquérant ainsi « de l'expérience », ce qui les mène à s'inscrire dans un processus d'analyse réflexive qui se perpétue au fur et à mesure du développement de leurs pratiques d'intervention. Ce processus permet ainsi aux intervenants de réfléchir sur leurs actions (pendant et/ou après) et d'entrer dans un processus de théorisation. Ce qui décrit bien le processus de construction de savoirs contenu dans les postulats de Schön, que nous avons mentionnés plus haut.

D'autres auteurs ont préféré mettre l'accent sur la complémentarité des différents types de savoirs, s'inscrivant dans un certain sens contre la hiérarchisation. C'est ainsi que Crête (2010), dans sa recherche en milieu de réadaptation en déficience physique, fait ressortir les différents types de savoirs mobilisés en intervention psychosociale. En effet, selon elle, autant les savoirs dits formels, produits

scientifiquement, que les savoirs pratiques, produits par l'action et l'expérience et les savoirs existentiels, regroupant croyances et valeurs, sont nécessaires. Elle arrive à la conclusion que ces savoirs ont un impact différent sur plusieurs aspects de l'intervention. Ce positionnement est partagé à certains égards par Godrie (2014) qui estime qu'il faut voir au-delà des barrières qui peuvent exister entre ces différents types de savoirs pour entrer dans un processus de « co-construction » de nouveaux savoirs pratiques. Pour cet auteur, il s'agit donc de miser sur la complémentarité des savoirs. Guay (2010, 2017) a un point de vue similaire. Elle arrive à la conclusion que les intervenants sociaux innus, dans leur pratique, font appel autant « à des connaissances formalisées de la société occidentale qu'à des savoirs *tacites* (l'italique vient de l'auteure) issus de la société autochtone. » (Guay, 2010, p. 412). Loin d'apposer deux cultures ou deux types de savoirs, elle préfère parler de construction d'une pratique compatible avec les valeurs de ces intervenants. En définitive, la pratique des intervenants innus lui apparaît comme le résultat de choix réflexifs et pragmatiques basés principalement sur des connaissances tacites et des valeurs innues. (Guay, 2017)

Ce qu'il faut retenir de cette section c'est que la pratique est source de connaissances et qu'elle permet d'amorcer un processus de théorisation de l'action même si l'explicitation est encore timide. Par ailleurs, les savoirs sont pluriels et ils enrichissent la pratique. Le contexte où émergent les savoirs est aussi à considérer pour mieux les cerner. Ce contexte du travail social marqué par « l'agir » en contexte d'incertitude (Soulet, 2016). Ainsi pour Soulet (2003), « la seule chose qui soit capitalisable, c'est l'expérience » [...]. Selon cet auteur, « l'expérience réflexive est la principale modalité de production de ressources pour l'agir en contexte d'incertitude » (p. 137); c'est dans un contexte imprévisible où rien n'est prédéfini que se construisent les savoirs.

Ce processus de production de savoirs décrit ici rejoint, en notre sens, l'acquisition d'expériences que nous avons vue dans les deux sections précédentes en lien avec le

parcours migratoire. La production de savoirs prend en compte l'expérience faite jour après jour par les intervenantes et devient un atout pour celles-ci, à la condition d'avoir été réfléchi (Racine, 2000). Si la pratique est source de savoirs, l'ensemble des expériences de vie des intervenants peut aussi produire des savoirs. En ce sens, il est plausible de croire que l'expérience migratoire des intervenants puisse ainsi être considérée comme une plus-value et, potentiellement, productrice de savoirs qui sont mobilisés dans l'intervention. À cet égard, plusieurs auteurs considèrent que l'expérience migratoire, en autant que celle-ci soit réflexive, peut faire partie des acquis de l'immigrant intervenant (Brunel, 1989; Cohen-Emerique, 2011; Marandon, 2008). Cloutier (2005) semble aller aussi dans ce sens à travers sa recherche sur les savoirs des intervenantes immigrantes œuvrant dans les organismes communautaires. Dans son étude, elle met en lumière le fait que les savoirs issus du parcours migratoire des intervenantes qu'elle a interviewées sont considérés par ces dernières comme faisant partie de leur répertoire de connaissances.

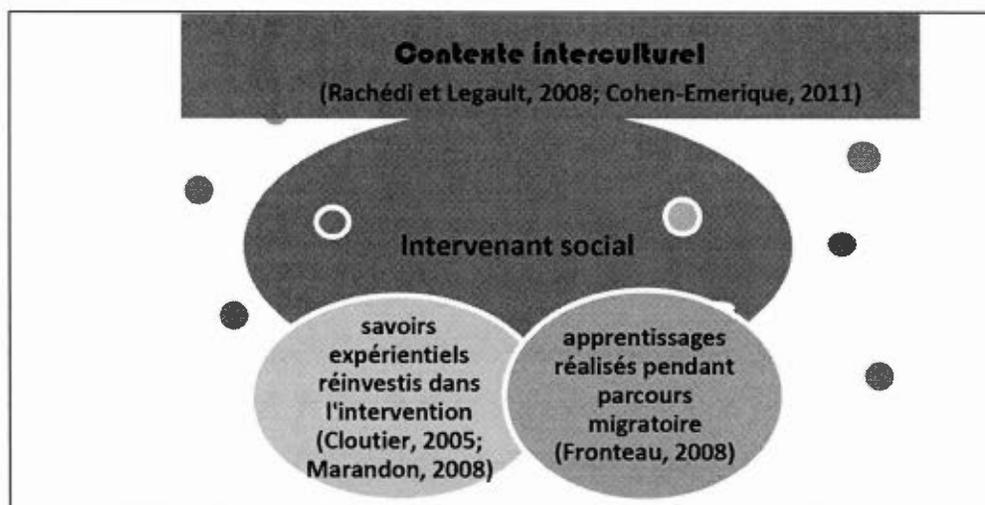
#### 2.3.4. Vers une praxéologie des savoirs liés à la migration

Comme mentionné précédemment, Cloutier (2005) est l'une des seules auteures au Québec à s'être intéressée aux savoirs d'intervenantes immigrantes. Une tâche complexe, car elle s'intéressait à des savoirs doublement marginalisés : d'une part, parce que ces femmes œuvrent dans des organismes communautaires qui sont eux-mêmes peu reconnus en tant que lieux de production de savoirs; et d'autre part, parce qu'il s'agit d'intervenantes immigrantes qui n'avaient pas nécessairement une formation académique professionnelle reconnue dans leur société d'accueil. Cloutier s'est donc attardée à expliciter le processus par lequel ces femmes, d'abord usagères, ont pu s'intégrer grandement grâce à ces organismes en y étant bénévoles puis, par la suite pour certaines, des intervenantes.

Cette recherche a permis de voir que ces « femmes référaient fréquemment à leurs expériences personnelles, incluant l'expérience migratoire pour défendre la légitimation de leurs compétences professionnelles en intervention dans les organismes communautaires » (p. 87). Toujours selon Cloutier (2005), le vécu migratoire, tout comme d'autres expériences professionnelles et personnelles, façonnent les savoirs de ces intervenantes; parmi ces savoirs figurent les acquis professionnels et académiques antérieurs qui, comme le rapporte une des intervenantes, citée dans l'étude, « se perdent quelque part entre ciel et terre ». Finalement, les résultats présentés dans cette recherche soulignent les fins auxquelles sont utilisés ces savoirs. Ils servent à mieux prendre en compte des forces de la clientèle dans l'intervention, jouer un rôle de médiatrice pour ne citer que ces points.

Ces résultats font écho à notre pratique personnelle. Notre postulat est que les apprentissages effectués pendant le parcours migratoire et certains des savoirs soulignés par Cloutier, se rajoutent dans le stock de connaissances d'une intervenante immigrante. En effet, l'étude de Cloutier relève que les embûches rencontrées par les intervenantes immigrantes pendant leur processus migratoire sont utiles en fin de compte dans l'intervention, car elles ont ainsi un point commun avec les personnes qu'elles rencontrent. Les perspectives des « raisons de l'agir et les formes de l'agir » (Soulet, 2004) ont permis à Cloutier (2005) de mieux saisir les pratiques de ces intervenantes ainsi que le sens donné à la pratique comme leur motivation d'aider à leur tour. Nous pensons qu'à ce niveau interviennent certains éléments de résonance auxquels l'intervenant doit être sensible. En effet, ceux-ci doivent faire appel à la distanciation et l'exercice de réflexivité (réfléchir pendant l'action et après). Ces balises ainsi que les connaissances et savoirs en lien avec le parcours migratoire, relevés par l'étude de Cloutier (2005) que nous venons de voir, vont nous servir d'appui dans le cadre de notre mémoire pour faire ressortir les savoirs reliés au parcours migratoire qui sont mobilisés dans l'intervention.

Dans cette section, nous avons vu que le parcours migratoire est un processus complexe qui comporte plusieurs phases à travers lesquelles la personne immigrante réalise des apprentissages. C'est une épreuve en soi qui met les individus devant des situations difficiles, les confronte à la nouvelle société, ses valeurs et les leurs, bref, les confronte à eux-mêmes. Quand ces individus arrivent à surmonter tout ceci et arrivent à « vivre dans cet autre monde » comme le dit Metraux (2011), ils deviennent de nouvelles personnes avec de nouveaux outils et possibilités. Pour les intervenants sociaux immigrants, il s'agit de mettre ces acquis au service de leur nouvelle société. Ils font des transferts de connaissances et d'expériences assimilables à des savoirs naissant dans l'action (Cloutier, 2005). Cette production de savoirs telle qu'expliquée dans cette section, se fait dans la pratique chez l'intervenant social immigrant, laquelle est tirée de son expérience directe, passée par une réflexivité (Marandon, 2008) et enrichie par ses savoirs de type expérientiel, peut offrir un certain potentiel à l'intervention. Ces savoirs se nourrissent à travers l'interaction et la rencontre. Ce sont deux subjectivités qui se donnent mutuellement un sens avec le parcours migratoire comme pierre angulaire. Ce que nous schématisons comme suit :



2-1 Schéma d'un contexte d'intervention interculturelle

Note : les bulles doivent être vues comme les influences, la teinture du bagage de l'intervenant.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Dans ce chapitre, il s'agit de présenter notre méthodologie de recherche. Nous présenterons brièvement les raisons de nos choix méthodologiques. Par la suite, nous aborderons la population à l'étude, la méthode de collecte des données ainsi que l'analyse de ces dernières. Pour conclure, nous aborderons les considérations éthiques et les limites de notre recherche.

#### 3.1. Choix d'une méthodologie qualitative

Notre recherche porte sur l'utilisation du parcours migratoire des intervenants sociaux dans leur pratique. Nous nous situons dans une démarche d'exploration et de compréhension. La démarche qui sied à notre recherche est une méthode de nature qualitative. Cette méthode est, pour reprendre les propos de Paillé (2007), une manière « spontanée, naturelle, quasi instinctive d'approcher le monde, de l'interroger et de le comprendre. » (p. 409) Comme nous cherchons à explorer le parcours migratoire comme savoir pratique, tiré de l'expérience de ces intervenants, la recherche qualitative est tout indiquée, car elle permet de prendre en considération un assez large éventail d'éléments parmi lesquels figurent « la valorisation des expériences et des potentialités des sujets et le renforcement, chez les personnes impliquées d'une prise de conscience de leurs capacités. » (Anadòn, 2006, p. 13). Recueillir ces pans du vécu ne peut se faire sans l'implication soutenue des premiers concernés qui détiennent les réponses aux questions que nous nous posons.

### 3.2. Échantillon

Nous visions à recruter des intervenants sociaux immigrants travaillant dans un contexte interculturel à Montréal et ses environs, dans le réseau institutionnel ou communautaire. Dans les lignes qui suivent, nous reviendrons sur nos critères de sélection des participants et les moyens que nous avons utilisés pour les recruter.

#### 3.2.1. Critères

En référant à l'échantillon qualitatif, Mongeau (2008) souligne que « les personnes ou unités composant l'échantillon sont généralement choisies intentionnellement pour leurs caractéristiques. » Nous nous sommes inscrites dans cette perspective pour recruter nos participants. Ainsi, nous avons trois principaux critères :

- Des personnes immigrantes (quel que soit le pays de provenance) arrivées au Canada à l'âge adulte, francophones ou anglophones ;
- Des femmes, des hommes, travaillant autant dans le milieu communautaire que dans le milieu institutionnel et exerçant depuis au moins une année en contexte interculturel.
- Des personnes ayant exercé comme intervenants ou travailleurs sociaux dans leur pays d'origine ainsi que des personnes ayant choisi de se réorienter ici au Québec dans ce domaine.

Pour notre premier critère, celui d'avoir vécu un parcours migratoire, nous avons recruté des personnes ayant immigré au Canada et établies au Québec, et exclu les personnes immigrantes de deuxième ou troisième génération qui ont donc grandi et vécu au Québec; ceci dans le souci d'avoir une expérience réelle du processus migratoire. Le pays d'origine, la langue parlée, l'âge, ainsi que le sexe étaient indifférenciés. Même si les hommes sont minoritaires dans la profession qui est très

féminine, nous sommes tout de même parvenues à recruter un homme parmi nos participants. En outre, le fait que le pays d'origine soit indifférencié a été aussi un choix calculé. Certaines données<sup>22</sup> consultées nous renseignent sur la minorité des immigrants dans la profession. Ainsi, nous savions que la population visée était relativement limitée.

Notre deuxième critère était celui de la profession. Dans ce sens, nous avons recruté des travailleurs et intervenants sociaux issus du milieu communautaire et du milieu institutionnel. Nous envisagions de recruter des personnes ayant étudié dans le champ du travail ou service social, titulaires d'un baccalauréat ou l'équivalent. Nous n'avions pas de critère concernant le lieu d'obtention du diplôme. Nous y reviendrons plus en détail dans notre chapitre des résultats.

Notre dernier critère était celui de l'expérience de travail auprès de personnes immigrantes. Celle-ci était d'au moins une année afin que les intervenants recrutés, puissent avoir un contenu pour répondre minimalement à nos questions, qui s'intéressent à la pratique. Ce nombre minimal d'années a été retenu en nous basant sur les difficultés d'intégration rencontrées par les immigrants, déjà mentionnées dans notre problématique. En nous basant sur ces critères, nous avons réussi finalement à recruter 8 intervenants sociaux avec des profils aussi variés que possible pour essayer d'avoir une diversification maximale de notre échantillon en regard de notre objet de recherche (Huberman et Miles, 1991).

### 3.2.2. Modalités de recrutement et déroulement des entrevues

Pour notre recherche, nous avons envisagé de recruter nos participants par l'entremise de l'OPTSTFCQ et avons donc effectué des démarches dans ce sens.

---

<sup>22</sup> Service Canada, 2014 : La proportion de personnes immigrantes est légèrement moins élevée chez les travailleurs sociaux comparativement aux autres professions : 9% par rapport à 12% en 2006.

Nous avons également pris contact avec la clinique transculturelle de l'hôpital Jean Talon où nous exerçons en tant que co-thérapeute clinicienne bénévole. Pour éviter des biais, nous avons veillé à exclure les personnes qui travaillent directement avec nous.

Enfin, en plus des deux stratégies précédentes, nous avons intégré aussi conjointement la méthode « *boule de neige* » qui permet de mettre à contribution les personnes recrutées pour qu'elles nous réfèrent au besoin des personnes dans leur réseau répondant aux critères de participation à l'étude. Finalement, notre appel à participation envoyé à la clinique transculturelle est celui qui nous a permis d'avoir des participants et de relayer à d'autres personnes via « *boule de neige* ». Les démarches pour contacter les personnes responsables à l'Ordre afin de nous aider dans notre recrutement, étant longues, nous avons eu tous nos participants avant même que celles-ci n'aboutissent.

En ce qui concerne le déroulement des entrevues, nous avons laissé aux participants le choix du lieu de rencontre. Ainsi, pour la plupart, nous nous sommes rencontrés à domicile (6), pour l'une des personnes dans un lieu public et une autre à son lieu de travail. Les entrevues se sont passées de façon agréable en général, les participants se sont montrés ouverts et ont démontré un souci réel de contribuer à la recherche. Nous avons utilisé un enregistreur pour faciliter la fluidité et rester le plus possible en contact visuel avec les intervenants et nous sommes référées quelques-fois à notre guide d'entretien.

### 3.3. Méthode de collecte des données

Nous avons, dans le cadre de notre mémoire, réalisé 8 entrevues semi-dirigées d'environ 90 minutes. Un entretien est dit semi-directif quand il n'est ni trop ouvert

ni trop balisé par des questions précises (Van Campenhoudt et Quivy, 2011). Cette méthode de collecte de données convient particulièrement pour notre sujet, car elle laisse les personnes s'exprimer de la façon la plus libre possible, leur permettant ainsi de livrer leur vécu expérientiel. Selon Van Campenhoudt et Quivy (2011), l'entrevue semi-dirigée est adaptée si la recherche vise par exemple « la reconstitution d'expériences ou évènements du passé, les trajectoires de vie dans leurs dimensions sociales et individuelles » (p. 172). Même si nous voulions explorer l'usage du parcours migratoire comme savoir expérientiel, il reste que cela touche un vécu, et souvent quelque chose d'assez profond, alors, il était important de laisser le temps nécessaire et aussi la place pour accueillir ce que ces intervenants avaient à nous livrer comme informations. Ces personnes sont des intervenants sociaux habitués à écouter les autres, à recevoir des récits parfois lourds. Le défi était donc de questionner sans trop de directivité et écouter activement. Ce degré de liberté plus ou moins grand dont peut jouir la personne interviewée et la non-directivité de l'interviewer permettent d'arriver à un certain degré de profondeur au niveau des éléments recueillis (Gravitz, 1996; Mayer *et al.*. 2000).

Toutefois, même si nous souhaitions laisser les personnes s'exprimer sur leurs expériences et atteindre ainsi une certaine profondeur au niveau du contenu, de thèmes ont permis de diriger quand même l'entrevue

Notre schéma d'entretien, tout en demeurant flexible, proposait une série de grands thèmes qui nous ont permis d'explorer avec les participants les éléments suivants de leur expérience :

- Exploration du parcours migratoire
- Parcours et apprentissages réalisés
- Parcours migratoire et pratiques d'intervention

Bien que ce schéma ait été conçu en gardant en tête nos questions de recherche et notre cadre conceptuel, il nous était possible de garder une certaine marge de

manœuvre dans la conduite des entrevues afin de favoriser et de tenir compte de thèmes imprévus qui pouvaient émerger en cours d'entretien (Mongeau, 2008).

### 3.4. Analyse des données

Nous avons opté pour une analyse thématique. Pour Van Campenhoudt et Quivy (2011), le principe de l'analyse est de toujours permettre de faire des liens dans le matériel recueilli (entretiens réalisés). Ce choix d'analyse nous a permis de faire des parallèles entre les différents éléments d'une entrevue et aussi entre les différentes entrevues que nous avons pu réaliser. Cela nous a permis d'arriver à une certaine compréhension des différences au niveau des perceptions des intervenants sur l'utilisation de leur parcours migratoire en intervention comme un savoir expérientiel. Dans ce sens, la mise en commun judicieuse de toutes ces informations recueillies nous a aidée à « construire un panorama au sein duquel les grandes tendances du phénomène à l'étude » se matérialisent (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232).

Pour ces deux auteurs, l'analyse thématique a pour fonctions principales le repérage et la documentation. Un de nos objectifs de recherche étant d'explorer l'utilisation du parcours migratoire en intervention comme un savoir expérientiel, le repérage et la collecte d'informations sur le matériel que nous avons recueilli nous a permis d'atteindre cet objectif. Nous avons aussi utilisé une codification simple pour faire ressortir les points saillants de nos verbatim et mieux recouper le matériel retranscrit. Une partie de ce matériel a d'ailleurs été utilisée pour reconstituer des récits présentés dans notre analyse; nous nous sommes brièvement inspirée de la méthodologie des études de cas pour expliciter notre stratégie d'écriture.

### 3.5. Considérations éthiques et limites de la recherche

Nous exposerons ici les précautions qui ont été prises au niveau éthique pour notre recherche ainsi que les limites de notre étude.

### 3.5.1. Considérations éthiques

Les considérations éthiques des projets de recherche permettent de soutenir leur caractère scientifique ainsi qu'une certaine légitimité et assurer la protection des sujets qui impliquent des êtres humains. Nous avons donc suivi la formation en ligne en éthique de la recherche du CERPÉ de l'UQÀM et effectué une demande de certificat éthique qui nous a été remis avant d'effectuer notre cueillette de données. Les formulaires de consentement expliquant les grandes lignes de notre recherche, nos objectifs, ainsi que certains aspects du processus d'entrevue ont été jugés conformes par la demande éthique et ont pu être utilisés avec nos participants. Ceux-ci ont consenti en étant informés de la nature volontaire du projet ainsi que d'autres détails importants comme l'anonymat et la confidentialité. Ainsi, lors de la rédaction de notre mémoire, nous avons pris plusieurs dispositions pour garder confidentielle l'identité des participants. Par exemple, nous avons pris soin de modifier certaines informations sur le pays d'origine ainsi que le milieu de travail des participants, et ce, en raison du nombre restreint d'intervenants immigrants dans la profession. En outre, nous leur avons attribué des pseudonymes et dans certains extraits d'entrevue, nous avons modifié ou enlevé certains détails qui auraient pu permettre à des tiers d'identifier les répondants.

### 3.6. Limites

La première limite de notre recherche tient à la taille de notre échantillonnage qui fait partie des plus petits ( $n=8$ ). Avec 8 individus, il est certain qu'il nous est impossible de généraliser certains résultats, aussi pertinents soient-ils.

Il y a aussi des biais reliés à l'entrevue elle-même. L'entrevue est une rencontre entre deux personnes et pour rester dans la mouvance interculturelle, c'est la rencontre de deux cadres de référence. Il était important pour nous de prêter une attention à notre propre statut d'intervenante sociale immigrante ainsi que de la portée de notre implication dans la recherche (Lavigne, 2007) pour être le plus objective possible.

Notre méthodologie de recherche étant présentée, nous exposerons dans le chapitre suivant les résultats qu'elle nous a permis de recueillir.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre dont le but est descriptif, nous présentons sous forme de données brutes nos résultats de recherche. Il est cependant important de préciser que ces résultats bruts constituent quand même un premier niveau d'analyse. Ainsi, dans un premier lieu, le portrait des 8 intervenants sociaux qui ont constitué l'échantillon sera présenté. Ce portrait se fera succinctement à travers leur parcours migratoire, les apprentissages réalisés pendant ce processus ainsi que leur expérience en intervention en lien avec leur parcours migratoire. Ensuite, nous présenterons trois récits détaillés d'intervenants sociaux immigrants qui sont une construction et qui illustrent à la fois une différence générationnelle et des postures distinctes quant à leur rapport au parcours migratoire. Ces récits nous font glisser dans un niveau réel d'analyse et doivent être vus comme une transition vers la discussion.

#### 4.1. Portrait global des participants à l'étude

Tel que mentionné, nous avons interviewé 8 intervenants sociaux qui sont d'âge varié et de sexe différent même si la spécificité de la profession fait que c'est la gent féminine qui est grandement représentée. Ainsi nous avons interrogé 7 femmes et 1 homme pour un total de 8 personnes. Qui sont ces intervenants sociaux qui ont composé notre échantillon ?

Au plan ethnoculturel, nous avons eu 8 personnes de pays différents. Pour des raisons de confidentialité, nous ne mentionnerons que le continent d'origine, le nombre

d'intervenants sociaux immigrants au sein de la profession étant relativement restreint, il est possible de pouvoir les retracer avec cette donnée combinée à d'autres.

Au plan sociodémographique, plusieurs similitudes sont à relever. La plupart de ces personnes ont une scolarité de 16 ans et plus, soit l'équivalent du Cégep/ université au Québec. Par ailleurs, 4 de ces personnes étaient assistantes sociales dans leur pays d'origine; ce qui correspond à une technique en Travail social ici, soit l'équivalent du collégial. Parmi ces personnes, une avait un bac en Travail social, mais n'avait pas eu l'occasion d'exercer, 3 autres étaient dans des professions de la relation (d'aide). Elles ont toutefois toutes effectué un retour aux études afin de pouvoir exercer soit comme travailleuses sociales, membres de l'Ordre (5) ou intervenantes sociales (3).

Il y a aussi des similitudes au niveau de l'âge d'arrivée de ces personnes au pays. La plupart sont arrivées jeunes. Leur âge à l'arrivée varie entre 22 et 30, l'âge moyen se situant autour des 25 ans lors de leur arrivée au Québec. Toutefois, dans l'échantillon, on peut dire qu'il y a des différences au niveau de l'âge actuel de ces personnes. En effet, il y a presque deux générations différentes d'intervenants sociaux parmi nos participants : 3 des personnes sont âgées de 60 et plus, avec une expérience de travail d'environ 25 ans alors que les 5 autres commencent dans la profession avec une expérience moyenne de 1,2 ans. Cette proportion regroupe des personnes qui ont souvent travaillé ici dans des champs autres que le social et qui plus tard sont retournées à ce domaine. Par ailleurs, en ce qui concerne le milieu de travail, nous avons eu autant des personnes du milieu institutionnel que des personnes du communautaire.

Tableau 4. 1 : « données sociodémographiques »

Participants	Sexe	Âge	Expérience en intervention sociale au pays (estimatif)	Milieu de travail	Continent d'origine
Amal	F	60 +	25 ans	Institutionnel	Proche - Orient
Amélie	F	40 +	1,5 an	Communautaire	Europe
Cesaria	F	30 +	1 an	Communautaire	Amérique du Sud
Christine	F	60 +	25 ans	Institutionnel	Europe
Fiona	F	40 +	1 an	Communautaire	Amérique du Sud
Gertrude	F	25 +	1 an	Communautaire	Antilles
Myriam	F	60 +	25 ans	Institutionnel	Proche- orient
Raoul	H	30 +	1,5 an	Institutionnel	Amérique centrale

Ces données préliminaires ayant permis d'avoir un portrait de nos participants, nous allons, dans la section qui suit, présenter les participants en recoupant de façon dynamique les points saillants de leurs parcours respectifs en lien avec nos objectifs et questions de recherche. Ensuite, trois récits de participants, tel que souligné en introduction, seront présentés. Ainsi, conformément à notre cadre conceptuel et aux discours des personnes rencontrées, nous aborderons, en premier lieu, le parcours migratoire ainsi que les apprentissages réalisés par les participants, ensuite nous verrons les liens entre le parcours migratoire et l'intervention.

#### 4.1.1. Exploration du parcours migratoire

Dans cette section, nous serons très succinctes, car plusieurs des points soulevés par les personnes rencontrées concernant certains facteurs qui composent la complexité du parcours migratoire sont abondamment documentés par les écrits. Par ailleurs dans un souci de synthèse, certains points seront abordés davantage en profondeur dans les récits. Cela dit, le parcours migratoire des participants rencontrés dans le cadre de notre recherche est souvent ponctué de difficultés, mais aussi de points positifs.

Plusieurs difficultés comme le stress et la précarité financière ainsi que la barrière de la langue, pour ne citer que celles-là, ont été relevées. Comme ces éléments seront illustrés dans certains récits, notre exploration globale du parcours migratoire sera davantage axée sur des points plus en lien avec l'intervention. Ce qui nous amène directement à l'exploration de l'insertion professionnelle.

#### 4.1.2. L'insertion professionnelle

Hormis les difficultés rencontrées, l'insertion professionnelle est un aspect central du parcours. Celle-ci constitue à elle seule tout un processus tant par les démarches à mener que par les choix et deuils à faire.

##### *Les démarches effectuées*

Si la plupart des personnes rencontrées ont occupé des emplois généraux pendant une certaine période, une fois leur situation financière stabilisée, elles ont entamé les démarches pour trouver un « vrai emploi ». Dans cette optique, plusieurs des participants, souvent après avoir effectué une équivalence de leurs diplômes, ont pris la décision de retourner aux études pour mettre toutes les chances de leur côté. Ainsi, Myriam et Christine ont dû reprendre des études il y a de cela vingt ans, comme Fiona et Raoul, d'immigration plus récente. Comme mentionné, ce retour aux études est parfois effectué quelques années après avoir accepté un travail général, qui n'a parfois rien en commun avec les qualifications précédentes. Christine a ainsi travaillé comme serveuse quand Fiona et Raoul ont accepté des emplois généraux. Malgré les difficultés reliées à ces emplois, ceux-ci sont vus comme un bon moyen pour s'adapter. Selon Myriam, celui-ci lui a permis d'appivoiser « le pays, la société de cette manière, tout en travaillant ». Occuper un emploi général est considéré pour

plusieurs comme une transition avant de revenir à leurs objectifs de carrière, l'intervention sociale.

*L'intervention sociale, un choix « accessible »*

Selon plusieurs des participants comme cela peut être aussi le cas même pour des intervenants sociaux non immigrants, l'intervention sociale peut constituer une porte de sortie en matière de recherche d'emploi. Certains milieux d'intervention sociale par exemple qui ont une clientèle immigrante sont portés à recruter des intervenants immigrants dans leur personnel. Ce fut le cas de Myriam ainsi que d'autres personnes interviewées. Selon Myriam, « c'était accessible ». En effet, cette dernière a ainsi intégré un milieu de travail avec une forte clientèle immigrante qui recherchait des employés d'origine immigrante. C'était selon elle « un service hors norme pour une clientèle hors norme », bon nombre des personnes salariées dans cette institution étant d'origines diverses. Après plusieurs années de travail, Amal s'est engagée dans une réflexion de réorientation professionnelle. Ce faisant, l'intervention sociale lui est apparue comme étant accessible. Fiona et Cesaria, qui étaient dans des métiers de la relation dans leur pays d'origine, estiment que le travail social tel qu'il est ici les rejoint beaucoup dans son aspect clinique. Si Fiona a décidé, par contre, de s'orienter en travail social c'est plus parce que selon elle, il y a plus de perspectives et que c'est moins long à intégrer comparativement à d'autres corps de métiers. Cesaria, par exemple confie :

Je n'ai pas choisi une clientèle immigrante. Ça s'est fait comme ça. [...] Mais je pense que ça a été plus facile de commencer avec des immigrants parce que je sentais que j'avais plus de perméabilité, comment je peux dire ça ? C'était plus facile pour s'identifier, pour être acceptée...  
(Cesaria)

Plusieurs des intervenants rencontrés partagent ce point de vue. Le travail, tel que nous l'avons vu, est une étape décisive dans ce processus migratoire qui est souvent ponctué d'apprentissages qui permettent de trouver sa place dans la nouvelle société.

#### 4.1.3. Apprentissages effectués pendant le parcours migratoire

L'exploration du parcours migratoire avec les intervenants sociaux a permis de faire ressortir certaines expériences vues comme des apprentissages par les participants. Ces apprentissages se trouvent à l'intersection des plans personnel, familial, social et professionnel. Nous pouvons les regrouper tant au plan personnel qu'au plan professionnel.

##### 4.1.3.1. Au plan personnel et familial

Les apprentissages, à ce niveau, peuvent être regroupés en 3 catégories :

###### *Croissance et maturité*

Ces deux éléments ont été soulignés par presque tous les intervenants. Plusieurs affirment que le processus de la migration les a complètement transformés. Certains ont nommé leur migration comme « une école », celle de la vie. Selon certains participants, le confort et les repères dans le pays d'origine sont en quelque sorte des freins pour grandir et croître en tant que personne. L'isolement que l'on peut vivre en immigrant, selon les participants, permet de se confronter à soi-même et d'en tirer potentiellement des leçons. Ainsi, pour Raoul, ça a été un virage à « 360 degrés », complètement différent de tout ce qu'il avait connu, ce qui l'a aidé à grandir, à « vraiment être un adulte ». Pour Amélie, ce processus est une introspection, un

moment pour mettre des mots sur son vécu. Voilà comment Myriam illustre cette croissance :

Si j'étais restée dans mon pays, j'utilisais le 20 % de ma capacité, mais en sortant de son pays, on est obligé de faire des deuils et d'accueillir de nouvelles choses en tant que le 85 % pas le 100 % de son potentiel. Mais en restant dans son cocon, y a plein de choses qu'on n'exploite pas. (Myriam)

### *Résilience et adaptation*

Selon les participants, repartir à zéro demande beaucoup de motivation, de force intérieure. Même si les personnes qui immigrent sont motivées, beaucoup d'expériences négatives et d'obstacles rencontrés peuvent effriter leur confiance. Surmonter cela peut parfois demander des qualités qui, comme l'expliquent les personnes interviewées, se sont développées dans l'épreuve ou l'adversité. Amélie dit avoir accru, renforcé sa capacité d'adaptation, capacité qu'elle avait développée depuis sa tendre enfance lors de sa première immigration. Revivre une autre immigration à l'âge adulte a renforcé cette qualité. Quant à Cesaria, elle souligne que ça a plutôt été un réveil brutal. Vivre des expériences négatives comme de recevoir le premier « Non professionnel » de sa vie lui ont permis d'être aujourd'hui une personne plus forte, « plus persistante » et résiliente.

### *Ouverture*

Selon la plupart des intervenants rencontrés, la confrontation permet de passer à un autre niveau, qui est l'ouverture. Celle-ci a trait aux valeurs de façon générale. Fiona ajoute dans cet ordre d'idées que si la trajectoire migratoire amène à changer la personne, l'être, il y a le regard et le cerveau qui aussi s'élargissent par la même occasion. Myriam souligne à cet effet que son processus migratoire l'a aidée à acquérir une sorte de spectre qui lui procure une « double vision » et lui permet

d'accueillir la diversité, l'étrangeté. Amélie fait aussi référence à des choses similaires qu'elle nomme comme étant une «souplesse dans l'accueil de la différence ». Cette vision est aussi partagée par Gertrude qui choisit de parler de mise en commun de valeurs passées et présentes. Ces nouvelles qualités personnelles s'entremêlent parfois aux apprentissages faits sur le plan professionnel.

#### 4.1.3.2. Au plan professionnel

Beaucoup des intervenants rencontrés parlent aussi d'apprentissages effectués au niveau professionnel. Certains échecs au niveau professionnel les ont fait réaliser qu'ils acquéraient en fait des façons de travailler différentes.

##### *Acquisition de nouvelles habiletés et visions*

Cesaria est encore émerveillée quand elle fait référence aux choses qu'elle a apprises sur le plan professionnel. Elle estime qu'au niveau même de l'intervention, elle réalise qu'il y a des choses spécifiques ici; elle dit ajouter ainsi de nouvelles habiletés à celles qu'elle avait dans son pays d'origine. C'est ce qu'elle dit dans ces termes :

Tellement de types d'interventions beaucoup plus spécifiques que je ne connaissais pas dans mon pays d'origine! Des façons de travailler plus rapides ! Donc ça a été très intéressant aussi et je pense que je suis une meilleure professionnelle aussi aujourd'hui parce que j'ai tout mon bagage que j'ai appris là-bas et de nouvelles techniques que j'ai apprises ici. (Cesaria)

En outre, la plupart des intervenants sociaux rencontrés ont travaillé dans leur pays d'origine et y ont eu des responsabilités en tant que professionnels. Toutefois, il y a plusieurs nuances liées au sens des responsabilités qu'ils ont apprises dans leur nouveau pays. Dans les récits qui seront présentés, ces points seront davantage illustrés.

« *Autoanalyse* »

Plusieurs ont relevé des apprentissages qui pourraient être vus comme personnels, mais qu'ils considèrent plutôt comme des acquis reliés au travail social. Ils soulignent que les pertes et deuils qu'ils ont eu à faire dans leur parcours les ont amenés souvent à prendre un moment de réflexion qu'ils assimilent à une capacité d'analyse. Raoul souligne à ce propos avoir pris l'habitude de tout analyser et surtout de « s'auto-analyser ». Il affirme ainsi que « c'est comme un exercice de réflexion et d'autoconnaissance que je fais tout le temps! » Amélie va dans le même sens que Raoul; elle souligne ainsi avoir développé cette qualité davantage depuis son immigration. Selon cette dernière, « c'est que d'avoir un parcours migratoire, d'avoir eu ce vécu, de l'analyser qui te donne une compréhension des familles que tu accueilles, des problématiques de leur vécu ». Selon certains intervenants interviewés, quand l'on arrive dans un nouveau pays, on a tout le temps de réfléchir sur soi-même, sur ses choix, ses décisions, et à force de le faire, c'est une habitude que l'on intègre et qui va servir partout dans la vie. Selon Amélie, on est ainsi porté à analyser davantage tel un réflexe, qualité qui est nécessaire dans une intervention.

#### 4.1.4. Parcours migratoire et intervention sociale

La plupart des participants établissent des liens entre leur parcours migratoire et l'intervention sociale. Selon eux, le parcours intervient dans la pratique sous plusieurs formes, mais aussi de façons diverses. Ces intervenants sociaux affirment que la référence au parcours migratoire est subtile et variée. Elle peut, en effet, être naturelle et spontanée, mais aussi calculée et pesée de la part de l'intervenant. Toutefois, il peut aussi arriver que cette référence soit sollicitée par l'utilisateur lui-même pendant la

rencontre. Ces manières de faire appel au parcours migratoire nous obligent à nous arrêter sur les aspects utilisés dans l'intervention.

#### 4.1.4.1. Des éléments du parcours migratoire mobilisés dans l'intervention

Les intervenants nous ont dévoilé un éventail d'usages de leur parcours dans l'intervention.

##### *Créer ou consolider le lien de confiance*

La plupart des intervenants interviewés travaillent actuellement auprès d'une grande proportion de personnes immigrantes. Ils soulignent ainsi partager avec l'utilisateur immigré qui vient les rencontrer une expérience commune : le fait d'avoir immigré, d'en avoir passé des étapes. De ce fait, d'avoir cet intervenant qui n'est pas l'habituel natif de la société d'accueil, peut avoir un impact positif pour la rencontre, selon Raoul. Il l'exprime en ces termes :

Tandis que moi, je leur ressemble plus ! Je ne suis pas le standard blanc francophone... J'ai un accent aussi. Tu vois, dès qu'ils entendent mon accent... Y a quelque qui se crée. Lui y est immigré aussi ! Je ne sais pas, y a quelque chose qui se crée, je ne sais pas comment l'expliquer. (Raoul)

Par ailleurs, certains des intervenants ont relevé que souvent, le parcours migratoire était utilisé en intervention à titre de « brise-glace », et ainsi permettait d'enlever la trop grande distance entre le professionnel et l'utilisateur. Des affinités se créent et une certaine proximité essentielle à la création du lien de confiance s'installe. Ainsi, Myriam souligne que ça lui a permis de se rapprocher davantage des utilisateurs pendant la rencontre. Amélie, de son côté, dit l'avoir utilisé pour avoir un certain équilibre dans la relation. Elle souligne à ce propos ceci « voilà je me dévoile un peu et ça t'aide aussi à te dévoiler... J'ai confiance en toi, tu peux avoir confiance en moi aussi.

Et je trouve que c'est un lien de confiance qui s'établit différemment où tu n'es pas le professionnel supérieur à l'autre ».

Enfin, cette proximité fait intervenir le non verbal. C'est une intervention de présence selon Myriam et Amélie. Ainsi, pour Raoul, il arrive parfois que les mots deviennent superflus. C'est aussi le cas pour Amélie : « C'est comme si t'arrivais à lire entre les lignes ! Ils n'ont pas besoin de dire mot par mot, c'est comme si intuitivement tu pouvais comprendre et ça, ça tisse un lien de confiance [...]. C'est un jargon que tu comprends ».

### *Établir une relation empathique*

L'empathie ou la capacité de se mettre à la place de l'autre, de ressentir ce qu'il vit, est un élément que les intervenants ont évoqué. Certains de ces intervenants étaient déjà des assistants sociaux dans leurs pays d'origine; pourtant, ils affirment que le fait d'avoir immigré a accru chez eux cette qualité essentielle en travail social. Raoul estime ainsi qu'il peut se mettre à la place des usagers quand ils vivent par exemple des difficultés et des embûches dans leur parcours, comme la barrière de la langue. Il estime à ce sujet avoir eu tellement de difficultés avec l'apprentissage du français, que de penser qu'on n'arrivera jamais à apprendre est quelque chose qu'il peut comprendre aisément. Il souligne aussi que les difficultés inhérentes au parcours migratoire peuvent être tellement grandes que, sans vouloir être réducteur, on ne peut imaginer à quel point ça peut être pénible sans l'avoir vécu :

Puis un immigrant, tu vis beaucoup ça, à un moment donné, tu vis la détresse, à un moment donné, tu vis la tristesse, la joie, les deuils, la douleur, tu t'ennuies de tout le monde, de ton pays, tu vis plein de choses! Comme plein, plein de sentiments en même temps ! Des sentiments positifs et négatifs [...] tu changes de pays, c'est quelque chose. (Raoul)

Par ailleurs, Myriam estime ainsi que cette empathie apporte un plus à l'intervention. En effet, selon elle, l'empathie « ressentie » se perçoit dans une rencontre par « l'accueil, l'accueil inconditionnel venant de quelqu'un qui lui aussi a passé par là, par cette situation, qui a vécu le même périple. ». Amal affirme que l'expérience particulière de la migration apporte une autre corde à sa capacité empathique. C'est un plus dans l'empathie. Pour elle, « ben, c'est un vécu ! Je pense qu'on peut « *empathize* » plus avec nos patients, clients, parce que ce n'est pas facile d'immigrer, on passe par plusieurs obstacles et il faut beaucoup de résilience ! »

*Utiliser sa personne comme un « outil de travail »*

Raoul souligne un élément essentiel du travail social : la personne de l'intervenant. Celle-ci est considérée comme un outil de travail dans le sens que plusieurs aspects d'elle-même peuvent être mis à contribution dans l'intervention. Ainsi Raoul, estime qu'il le ressent davantage quand lui-même travaille avec des immigrants. À cet effet, il souligne être « tout un outil » dans son travail qu'il n'hésite pas à utiliser pour la réussite de l'intervention :

J'utilise tout, même mon accent ! [...] C'est d'abord que vous vous ressemblez! Moi ça m'arrive que souvent les immigrants sont eux-mêmes étonnés de me voir comme travailleur social, parce qu'ils ne sont pas habitués. Pis ça leur fait plaisir un peu, mais je trouve qu'ils sont étonnés, je pense que ça donne espoir aussi de dire lui, si lui, y a réussi à faire ça, pourquoi moi je ne réussirais pas ?

À ce niveau, il note que son statut de travailleur social immigrant est souvent un point positif qui sert l'intervention et qui encourage aussi les usagers immigrants à persévérer dans leurs projets. Amal partage également cette vision, mais l'amène au niveau de l'alliance thérapeutique. Elle considère ainsi le parcours comme un bon outil pour l'intervenant, car il a des retombées par exemple sur un plan d'intervention. Elle nous donne à titre d'exemple des situations où il est parfois difficile de créer les

bonnes conditions pour la rencontre. S'appuyer sur le parcours peut être alors fort utile.

Déjà, le fait de partager ça ... ça créait une sorte de confiance...C'était pour avoir une bonne alliance thérapeutique pour pouvoir aider la famille à réaliser leurs objectifs et ...Pour moi la base, c'est vraiment l'alliance thérapeutique, s'il n'y a pas d'alliance, il n'y a rien ! On tourne en rond. Donc c'est presque un outil de travail. (Amal)

Si la plupart des participants notent que le parcours migratoire est important, qu'il comporte des éléments qui sont pertinents à utiliser dans leur intervention, estiment toutefois qu'il faut être vigilant dans son usage.

#### 4.1.4.2. Des balises quant à la référence au parcours migratoire dans l'intervention

Dans nos entretiens, même si la plupart des intervenants sont d'avis que leur parcours est une chose précieuse dont ils ne se départiraient pas, plusieurs ont cependant servi une sérieuse mise en garde. Le parcours est, pour eux, une richesse qui peut apporter un plus à l'intervention à condition qu'on l'utilise comme un vrai professionnel : la distance est absolument essentielle. Il faut jauger de la pertinence ou non, mais aussi du bon dosage dans l'utilisation selon Amélie, Myriam, Fiona, Cesaria. De plus, selon plusieurs, comme le processus migratoire est parfois une expérience douloureuse, il faut seulement considérer son potentiel et sa richesse une fois, qu'on l'a soi-même apprivoisé, c'est-à-dire d'arriver à mettre des mots sur ce vécu-là qui n'est plus dans la souffrance comme le souligne si bien Amélie. Le récit de Fiona, que nous aborderons plus tard, met l'accent sur cet aspect important partagé par plusieurs.

#### 4.1.4.3. L'expérience migratoire, une expérience parmi d'autres expériences de l'intervenant social

La plupart des intervenants interrogés dans le cadre de cette recherche mettent de l'avant qu'à l'instar des usagers immigrants avec qui ils travaillent, ils ne souhaitent pas être réduits à leur parcours migratoire. Ils nous ont souligné la spécificité de leur expérience migratoire, mais aussi plusieurs expériences de vie autres que le parcours migratoire qui sont aussi importantes dans leur travail.

##### *Le parcours migratoire, une compétence « interculturelle »*

Les participants ont souligné le fait qu'ils s'appuient beaucoup sur le parcours migratoire. Certains ont aussi donné des éléments qui, pour eux, font que leur parcours migratoire peut être vu comme une compétence au niveau interculturel. Ils estiment que travailler dans un contexte avec des personnes immigrantes exige de leur part de ne pas perdre de vue l'histoire de la personne, son unicité, de prendre en compte son vécu et surtout de tenir compte de ce qu'on a soi-même comme référents en tant qu'intervenant immigrant. Amal souligne à ce propos que de travailler dans un contexte interculturel avec soi-même un vécu en lien avec la migration permet certes d'avoir une grande empathie, mais aussi de prendre du recul et analyser ce que la personne vit avec les lunettes de ce que nous avons comme bagage. Pour elle, c'est essentiel et « c'est une valeur, une plus-value, l'expérience migratoire... » Cette valeur peut même être recherchée par certains employeurs; Cesaria par exemple, qui a intégré une ressource communautaire qui souhaitait embaucher des intervenants immigrants, estime qu'elle y a senti que cette expérience particulière de la migration [et parfois la connaissance de langues autres que le français et l'anglais] était recherchée, mais aussi valorisée sans pour autant la « ghettoïser » pour reprendre ses termes. Ça faisait un contexte « très interculturel ». On reconnaissait en elle une professionnelle avec un savoir-faire particulier.

*Une mosaïque d'expériences et de savoirs mobilisés dans l'intervention*

Plusieurs des participants ont présenté le parcours migratoire comme une expérience, un vécu. Ils ont aussi amené le fait qu'une personne peut avoir cette expérience et être aussi la somme de plusieurs autres expériences qui ne sont pas forcément en lien avec la migration. Autrement, ce serait un peu réducteur. Ainsi, les intervenants ont mentionné des pans de leur vécu qui sont également mobilisés dans l'intervention.

Si les expériences qui sont ressorties sont personnelles, elles sont aussi parfois familiales. Christine, Gertrude, Amal et Myriam ont ainsi abordé leur expérience parentale. Dans ce lot, certaines disent avoir partagé des expériences très personnelles comme une grossesse ou une césarienne. Il est aussi arrivé que les intervenants abordent des expériences personnelles en lien avec leur famille. Ainsi, l'expérience parentale a été nommée par Myriam en ces termes : « Le fait d'avoir eu des enfants, ça m'aide plus à comprendre les problèmes des immigrants qui viennent avec leurs enfants, le choc des cultures... Les enfants grandissent avec les valeurs d'ici, et faut essayer de faire avec... » Même si Myriam évoque la parentalité et la migration en même temps, elle ne se cantonne pas à une seule expérience.

Par ailleurs, la mise en commun de plusieurs expériences peut contribuer à faire avancer l'intervention. Ainsi, elle donne comme exemple son « expérience professionnelle quelqu'un qui a travaillé dans plusieurs domaines différents » pour proposer une piste en intervention, d'amener les gens à voir qu'une personne immigrante peut avoir plusieurs cordes à son arc et qu'il ne faut pas se réduire ou se cantonner à une profession si celle du pays d'origine ne fonctionne pas ici. Ce qui est souvent la réalité des gens avec qui elle travaille. Dans ce cas, elle insiste pour dire qu'elle n'utilise pas son expérience migratoire, mais plutôt sa compétence à avoir plusieurs chapeaux.

Enfin, les intervenants affirment que leurs expériences sont diverses et également que l'intervention est un tout. Selon plusieurs, cet ensemble regroupe entre autres les

connaissances académiques et aussi des éléments en lien avec leurs propres valeurs et croyances. Selon Amal, « C'est un mélange de tout ! Il y a l'expérience de vie qui compte parce que c'est ton premier contact avec les gens, l'expérience académique, c'est-à-dire les formations en service social, en psychothérapie, psychanalytique, systémique, tout ça, je pense que tout ça, tout rentre en jeu... » Quant à Raoul, il estime que son intuition et son jugement sont teintés et « chargés des connaissances apprises à l'université », un jugement qui est toujours essentiel dans leur pratique. Toutefois, selon eux, les connaissances toutes seules comme le parcours migratoire ainsi que d'autres expériences de vie, ne suffisent pas; c'est souvent un mélange de tout. Myriam résume cette mise en commun de savoirs qui sont mobilisés dans l'intervention d'une façon imagée, selon elle, ce mélange permet d'avoir « une tapisserie uniforme, une belle mosaïque ! [...] C'est ce qui fait toute la beauté et la réussite de l'intervention. » De façon générale, les intervenants pensent se référer à une panoplie de savoirs dont ils n'ont pas nécessairement conscience dans l'action, mais qu'ils utilisent cependant. Nous reviendrons à cette mise en commun d'expériences diverses dans nos récits, qui l'illustrent bien.

En résumé, dans cette section nous avons vu que la trajectoire migratoire de ces intervenants est parsemée de difficultés et que le processus d'insertion professionnelle est parfois ardu. Ensuite, nous avons souligné les apprentissages qu'ils estiment avoir faits pendant ce processus. Enfin, nous avons exposé les usages et références qu'ils faisaient du parcours migratoire dans leur pratique. Le tableau ci-dessous résume ces points.

Tableau 4.2 : Récapitulatif des apprentissages et éléments utilisés du parcours migratoire (PM)

<i>Apprentissages effectués pendant le PM</i>	<i>Éléments utilisés du PM</i>
<b>Au plan personnel et familial :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Croissance et maturité</li> <li>- Résilience et adaptation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer ou consolider le lien de confiance</li> <li>- Établir une relation empathique</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture</li> </ul> <p><b>Au plan professionnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisition de nouvelles habiletés</li> <li>- Auto-analyse</li> <li>- Une vision différente du sens des responsabilités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser sa personne comme « outil de travail »</li> </ul>
---	---

Nous allons maintenant présenter 3 récits de participants choisis à dessein parce qu'ils pourraient être vus comme trois profils d'intervenants sociaux immigrants dans leur rapport au parcours migratoire. Ces 3 récits représentent différentes générations d'intervenants sociaux tant par rapport à l'âge qu'à l'expérience professionnelle et un rapport complètement différent quant à leur référence au parcours migratoire dans l'intervention : de la posture critique et transversale à l'adhésion la plus totale.

#### 4.2. Récits reconstitués de trois participantes de l'étude

Comme nous l'avons précisé, le bassin d'intervenants sociaux d'origine immigrante est restreint, il est donc essentiel de protéger leur identité. Nous avons donc modifié des éléments des récits de façon à éviter que les personnes puissent être reconnues. Ces trois récits sont une construction à partir des propos recueillis en entrevue. Nous retraçons donc les trajectoires de Fiona, Christine et Gertrude.

##### 4.2.1. Fiona : Le parcours migratoire, un « outil à utiliser, mais aussi à faire attention! »

Fiona est arrivée d'Amérique du Sud en 2005 avec son mari. Professionnelle d'un métier connexe au travail social dans son pays d'origine, elle y avait une pratique privée. Fiona se remémore encore avec beaucoup d'émotion les péripéties vécues

depuis plus d'une décennie au Québec. Dans ce récit, nous mettrons l'accent sur les apprentissages ainsi que le rapport au parcours de cette intervenante.

#### 4.2.1.1. Parcours migratoire et apprentissages, interreliés

Le parcours migratoire de Fiona est davantage marqué par les difficultés liées à la langue. Elle dit lier parcours et apprentissages, car la plupart de ses apprentissages devaient passer par la langue. Comme elle connaît l'anglais, elle s'attelle à trouver un travail en premier pendant que son mari se met à l'apprentissage de la langue française. Même si Fiona trouve un travail après trois mois, son niveau de connaissance alors faible de la langue française lui cause beaucoup de difficultés et de heurts avec la clientèle qui ne la comprend pas en dépit de ses efforts. C'est une période de stress, d'automotivation pour continuer. Elle est récompensée pour ses efforts et sa persévérance quelques mois après; on lui offre un travail plus intéressant dans la même entreprise. Elle combine alors à ce travail à temps plein les cours de français en soirée. Quelque temps après, elle finit, par le biais de son réseau, par trouver un meilleur travail lui permettant de mettre à contribution les compétences de femme d'affaires qu'elle avait dans son pays d'origine. Quelques années plus tard, sa famille s'étant agrandie et leur situation économique stabilisée, Fiona décide de revenir à ses objectifs professionnels : trouver un travail qui s'apparente à ce qu'elle faisait dans son pays d'origine. Aujourd'hui, elle occupe un poste d'intervenante sociale auprès d'immigrants en milieu communautaire et a plusieurs réflexions sur le parcours migratoire.

Les difficultés vécues dans le parcours migratoire amènent Fiona à affirmer que c'est un processus des plus formateurs. Selon elle, les apprentissages commencent dès le moment où l'on décide de quitter son pays d'origine : « Je pense qu'on commence à apprendre dès le début, quand on commence à explorer le nouveau pays sans même

arriver. Est-ce que ça m'intéresse? Quand on commence à lire, à voir comment ça se passe, quelle est la culture ? » Selon elle, se retrouver dans un pays où l'on devient l'Autre n'est pas simple. On doit surmonter certaines choses, prendre son courage à deux mains pour pouvoir avancer. La plupart des immigrants comme Fiona disent apprendre de tout ce qui arrive pendant leur trajectoire.

Il y a des choses qu'on vit, des expériences qui sont positives et des expériences qui ne le sont pas. Mais [...] ça t'aide à te détacher aussi du matériel. Ça t'aide à donner de l'importance à autre chose [...] Il y a aussi l'expérience de te séparer de ta famille... les pertes pas seulement au niveau social, mais aussi au niveau matériel, ça t'aide à voir la vie différemment, à comprendre...(Fiona)

Ainsi les situations difficiles sont tirées des enseignements qui permettent de mieux affronter d'autres situations. Le processus de quitter son pays d'origine permet de s'ouvrir sur le monde et sur ce qui nous entoure. « On apprend à voir les gens par ce qu'il y a à l'intérieur, comme des êtres humains et non pas par l'apparence, pas par la culture d'où ils viennent. [...] On apprend que chaque personne est tout un monde. » Les apprentissages, selon Fiona, ponctuent continuellement la pratique professionnelle, car la trajectoire migratoire n'est pas délimitée.

#### 4.2.1.2. Parcours migratoire et pratique professionnelle : un exercice de « nuances »

Fiona travaille depuis une année comme intervenante sociale dans un milieu communautaire qui vient en aide aux personnes immigrantes. Elle doit accompagner des gens qui souvent viennent tout juste de fouler le sol canadien. C'est un travail où son statut de personne immigrante est valorisé et selon elle, a pu être un atout pour l'obtention du poste. Elle est aussi persuadée que sa connaissance de deux autres langues en plus de l'anglais et du français a aidé dans le processus de sélection.

Même si elle aide des personnes immigrantes à plusieurs niveaux, elle est davantage présente dans leurs premiers pas dans la terre d'accueil pour les accompagner. Le fait d'être une personne de référence, d'être comme un pont entre la société d'accueil et les immigrants fraîchement arrivés va selon l'intervenante placer celle-ci dans une position importante chez ces personnes. Une fois que les besoins de base et l'urgence des premiers moments sont passés, ces personnes ont l'occasion de parler de leurs préoccupations telles que Fiona décrit la plupart de ces rencontres :

Je parle de choc culturel, je parle de pertes, de processus de travail de deuil et là, c'est comme ça que commence le lien (de confiance) parce qu'ils se sentent soulagés dès la première rencontre parce quelqu'un qui a déjà vécu l'immigration et à qui ils supposent une connaissance, leur dit écoute, vous n'avez pas un problème majeur. C'est quelque chose de normal à vivre, et c'est quelque chose de surmontable. (Fiona)

Cela va parfois aider à créer un lien de confiance exceptionnel renforcé par le fait de se reconnaître dans ce professionnel qui a des connaissances solides dans son domaine et de la société d'accueil et qui aussi vécu cette immigration qui au début semble difficile : « Les gens me font vraiment confiance! Des fois, les gens me disent, partagent avec moi des choses [...] qu'ils n'ont pas envie de partager avec leurs proches ici. Donc, c'est ça. C'est un lien de confiance très, très fort. » Cette proximité et les affinités qui se créent donnent un rôle important à l'intervenant social. Le lien de confiance évoqué par Fiona va permettre à cet intervenant de donner des pistes et de prodiguer des conseils lors d'une rencontre. De plus, comme cet intervenant a aussi un vécu migratoire, les usagers vont alors aller vers lui pour l'interroger :

Donc ils nous posent beaucoup de questions [...] Et je leur dis, c'est toujours votre choix et les chemins sont tous différents ! Et ça vient avec l'expérience de chacun, ça vient avec l'histoire de chacun. Mais des fois, ils posent des questions très spécifiques : dans mon cas, qu'est-ce qui

serait mieux ? [...] J'essaie de donner plusieurs réponses pour nuancer.  
(Fiona)

Toutefois, en étant ainsi mis par les usagers sous les feux du projecteur, il faut y aller avec prudence. Dans ce schéma qu'on peut voir comme une inversion de rôles, car en général, c'est l'intervenant qui mène la rencontre, ce dernier doit être, selon Fiona, très délicat et faire attention à ne pas « se poser en modèle et expert ». Ainsi, il faut toujours nuancer en s'engageant dans cette voie, car il existe autant d'immigrants que de trajectoires. Ainsi, vouloir plaquer son vécu à celui des usagers par exemple n'est pas respectueux de la diversité des personnes et de la complexité de leurs expériences. L'intervenante considère le parcours migratoire comme un outil précieux dans son lot de connaissances, car même si elle ne met pas l'accent sur lui, elle pense qu'il lui a permis d'acquérir des qualités et habiletés quasiment par une formation par « l'expérience concrète ». Par ailleurs, elle estime que c'est une responsabilité qui demande beaucoup de travail sur soi et de réflexivité afin d'aller vers une relation qui est bénéfique pour l'utilisateur :

C'est vrai que l'expérience migratoire te donne un plus, on ne peut pas le nier parce que quelque part on est plus capable de se mettre à la place de l'autre... Parce qu'on a déjà vécu l'expérience, mais aussi, ça peut nuire à l'intervention si l'on reste trop attaché à ce qu'on a vécu et si l'on veut que l'autre vive l'expérience de la même façon que nous. Donc, il faut porter attention à ça, c'est une nuance importante à avoir. (Fiona)

#### 4.2.2. Christine : Le parcours migratoire, un élément à reconnaître davantage en travail social

Bien décidée à explorer d'autres horizons, Christine est arrivée, il y a plus de deux décennies de son pays natal [quelque part en Europe], jugé « trop petit pour elle ». Christine se souvient de son émerveillement devant le dynamisme de la vie

communautaire québécoise qui « foisonnait d'idées, de créativité en terme social ». Après quelques embûches, elle choisit d'entreprendre des études en travail social. Son emploi de travailleuse sociale lui permettra de vivre dans un confort relatif et quitter la précarité des premiers moments. Comme elle le souligne elle-même, son parcours ressemble beaucoup à celui de bien d'immigrants, c'est-à-dire une trajectoire singulière ponctuée d'apprentissages. C'est la raison pour laquelle, ce récit soulignera davantage les points qui n'ont pas été abordés dans la première partie de notre présentation de résultats. Nous aborderons sa pratique professionnelle ainsi que des réflexions qu'elle partage.

#### 4.2.2.1. Parcours migratoire et pratique professionnelle

Christine est une travailleuse sociale d'expérience. Elle a travaillé la plupart du temps avec une clientèle immigrante souvent vulnérable dans les quartiers les plus multiethniques de Montréal. Quoique travaillant comme travailleuse sociale dans un milieu scolaire, la plupart de ses interventions se font dans la communauté, dans les familles immigrantes. Consciente de plusieurs aspects délicats qui entourent la relation d'aide, Christine pense qu'il faut garder en tête les valeurs du travail social. Ainsi elle estime que le travail social est un vecteur de changement social à la condition de revenir à ses sources, dont l'authenticité et le souci de l'humain avant tout. Elle souligne aussi la nécessité de garder en tête le fait que la relation n'est jamais égalitaire, l'intervenant ou le travailleur social se trouvant en situation de supériorité que l'on tend à amoindrir. Ce qu'elle exprime en ces termes :

Et je pense qu'autant il peut y avoir des différences au niveau des rôles, autant dans une société, autant il y a des choses qui sont communes entre les humains Tsé comme la peine, la colère, toutes ces émotions... de base. On est tous des humains, moi, c'est ce que je leur dis là... Tsé.  
(Christine)

Dans ce même ordre d'idées, l'intervenant immigrant, qui a vécu une réelle croissance au niveau de ses connaissances aux plans personnel, familial et même professionnel peut en faire bénéficier la profession. Selon Christine, le fait d'avoir immigré donne une « espèce de texture ». Ainsi, cette plus-value permettrait à la personne immigrante d'ajouter plusieurs savoirs qui seraient assimilables à un bagage. Christine illustre d'ailleurs sa trajectoire et les acquisitions faites en chemin à travers cette image : « Je dirais que c'est un bagage ! Pour le fait même que tu arrives au pays, t'arrives à Dorval<sup>23</sup>, tu as une valise avec toi (rires) et pour moi c'est un bagage. Donc, je pense que oui, je pense que l'immigration, c'est ça, la façon d'appréhender notre vie, les choses... » Toutefois, ce bagage va apporter un petit plus, selon Christine, seulement à certaines conditions :

Moi, je pense que le bagage d'une intervenante immigrante, il est infini dans le sens que [...] il y a un travail qui est réellement un travail professionnel qui est d'unifier la personne qu'on est en transit, en immigration, en mutation et les connaissances professionnelles qu'on a et qui est travail de collage jusqu'à ce que ça devienne quelque chose de très unifié... (Christine)

Selon Christine, cette référence au parcours migratoire va aussi être influencée par plusieurs choses. Il peut s'agir du contexte de travail des intervenants, de l'âge qu'ils ont, de leur rapport même au parcours migratoire de façon générale. Pour Christine, le parcours migratoire est indéniablement une richesse à condition qu'il y ait eu une certaine réflexivité. Selon elle, cette expérience est une plus-value qui s'ajoute à une série d'expériences de vie tout aussi riches. Elle fait référence à des choses comme l'expérience parentale ou encore l'expérience d'une césarienne, etc. Par ailleurs, elle estime que même le regard de l'Autre (usagers, équipe, collègues de travail) peut

---

<sup>23</sup> Allusion faite à l'aéroport Pierre Elliott-Trudeau

avoir un impact sur l'utilisation du parcours migratoire. En fonction des usagers avec lesquels on intervient, cette utilisation peut être différente. Il y a aussi le facteur de l'âge, selon Christine. En effet, le rapport au parcours migratoire peut évoluer dans le temps. Elle estime ainsi l'avoir utilisé davantage plus jeune parce que sensiblement du même âge que sa clientèle. Avec du recul, elle constate que ce rapport a changé. Maintenant, « C'est beaucoup plus comme une mère... »

#### 4.2.2.2. Quelques réflexions sur le travail social

La longue expérience professionnelle de Christine l'a amenée à avoir des réflexions sur le parcours migratoire, non suffisamment pris en compte par le travail social actuellement. Selon cette travailleuse sociale, le travail social est aujourd'hui à la croisée des chemins. Il se cherche une identité et il tend aussi à se professionnaliser. Dans cet univers, elle se questionne sur la place et la couleur de l'intervenant, celui-ci étant considéré comme un outil à part entière dans la pratique. C'est un travail social qui demande plus aux intervenants « à avoir de plus en plus de concepts, des conceptions sur le travail, des concepts théoriques [...] à unifier leurs expériences ».

Cela produit, selon Christine, un univers « aseptisé », avec des intervenants neutres. Elle souligne que même si l'objectif derrière cette neutralité vers laquelle tend à aller le travail social est louable, ce n'est pas forcément une bonne chose. Avec une clientèle qui change, c'est par son bagage et sa couleur que l'intervenant peut rester plus proche des usagers, car selon elle, l'humain est ainsi mis au centre. Pour elle, le travail social doit refléter davantage le contexte social québécois actuel et aussi mondial qui lui, est pleine mutation, en mobilité et où il faut dorénavant composer avec la diversité.

Et moi je crois que le travail social, c'est d'abord la rencontre. [...] Bon, moi, je me dis que si tout ça est lancé dans quelque chose d'aseptisé,

comment la personne peut parler d'elle, de sa complexité, de son vécu en lançant ça dans quelque chose, je vois ça moi comme quelque chose d'absolument blanc en faisant fi de tout ? [...] C'est la couleur de l'intervenant qui va être là pour colorer les murs du bureau par ses paroles, ses gestes, par son vécu... (Christine)

Selon Christine, l'intervenant social qu'il soit blanc, noir, né ici ou ailleurs, doit s'interroger sur sa place et son rôle dans la relation d'aide. C'est quelqu'un qui est réfléchi et réflexif. Elle s'inscrit dans une pratique réflexive qui l'amène constamment à s'interroger sur plusieurs aspects de l'intervention tels que le rapport vis-à-vis des usagers ou encore la conscience de son propre cadre de référence.

Enfin, Christine est très critique par rapport à l'organisation générale des services sociaux et des décideurs. Pour elle, même si le travail actuel a plus que sa raison d'être, il a besoin d'être repensé pour être crédible et pour envoyer un message de cohérence aux usagers de plus en plus diversifiés. Il faut un travail social qui reflète la diversité de la société d'accueil :

Ça change aussi la perception de l'ensemble de la clientèle par rapport au fait qu'il n'y a pas juste des blancs ou des Indiennes, des Pakistanaïses, ou des Africaines, il y a aussi le personnel qui est mutant [...] Pas tant pour la réponse culturelle qu'on va leur donner, mais c'est sûr que ça joue, mais pour l'idée que la société d'accueil n'est pas une société qui domine les autres ... Est-ce que le parcours migratoire intervient dans la profession ? Je dirais absolument... Tsé. (Christine).

#### 4.2.3. Gertrude : Le parcours migratoire, « un élément central » dans l'intervention avec des personnes immigrantes

Gertrude est arrivée en sol québécois de ses Antilles natales avec sa petite famille en 2012. Elle se souvient de ses débuts marqués alors par beaucoup de difficultés. Dans

ce récit, l'accent sera mis sur sa pratique professionnelle ainsi que des réflexions reliées au parcours migratoire.

#### 4.2.3.1. Parcours migratoire et apprentissages

Le parcours migratoire de Gertrude est parsemé d'innombrables difficultés parmi lesquelles figurent l'isolement, la précarité financière et l'épuisement lié à la dispensation de soins à de jeunes enfants. Pour reprendre ses propos, « les débuts, c'était vraiment, vraiment difficile pour nous. » Elle se souvient aussi que cette période est marquée par beaucoup de tensions et d'ajustements dans son couple qui est mis à l'épreuve et doit « gérer une nouvelle famille, de nouvelles conditions de vie. »

Toutefois, cette jeune femme résiliente sait tirer des leçons de ces situations difficiles. Gertrude souligne ainsi avoir appris des choses qui lui serviront pour la vie tant au plan personnel qu'au plan professionnel. Elle a vécu plusieurs expériences desquelles elle tire des leçons pour l'avenir. Ces expériences qu'elle considère comme « l'échec qui te permet d'avoir plus de maturité, mieux préparée pour le prochain coup. » Celles-ci l'ont aguerrie et amenée à apprendre et à vouloir éviter à d'autres, notamment les personnes immigrantes, à faire les mêmes erreurs. Elle se souvient d'une expérience singulière qu'elle désire éviter à d'autres. En effet, par méconnaissance et dans une période de très grande précarité, sa famille et elle se sont privées de l'aide financière de dernier recours<sup>24</sup> parce qu'une connotation péjorative y était associée. Cette expérience l'avait profondément marquée et lui permet désormais d'aider d'autres à ne pas se priver d'un soutien ponctuel dans la terre d'accueil quand on vit des moments difficiles au plan financier.

---

<sup>24</sup> Aide sociale

Elle a aussi appris à fixer des priorités et à mieux gérer son temps, des choses qui ne recouvrent pas la même chose dans son pays d'origine : « Moi je pense que ça m'a appris à redéfinir mes priorités ! C'est la raison pour laquelle, j'ai pris le temps. J'ai pris un peu de temps pour faire des choix ! »

Par ailleurs, Gertrude souligne qu'il y a des choses à retenir dans sa culture d'origine et aussi des choses qui existent dans la nouvelle société que l'immigrant doit pouvoir apprivoiser. Le bénévolat est un élément parmi plusieurs exemples qu'elle nous donne : « Donc c'est au Québec que j'ai appris cette formule-là ! [...] j'ai appris une nouvelle forme de solidarité qu'est le bénévolat. » En outre, Gertrude évoque l'importance de se faire une carapace contre les préjugés. C'est le fait de tenir compte du fait que dans la nouvelle réalité d'immigration, il y a des embûches auxquelles il faut faire face. Elle dit avoir appris à planifier et avoir des stratégies pour mieux s'intégrer et chercher continuellement des possibilités.

Enfin, Gertrude ne dissocie pas vraiment les apprentissages personnels de ceux professionnels, car selon elle, ils s'entrecroisent, se chevauchent même. Ainsi, elle souligne l'autonomie, une valeur mise de l'avant ici; qu'elle a appris au plan personnel, mais aussi transposable au niveau professionnel. Les seuls apprentissages qui ressortent et qui relèvent plus du professionnel sont le sens de l'initiative et des responsabilités qu'elle dit avoir appris et développé dans son nouveau pays.

#### 4.2.3.2. Une pratique professionnelle non encore suffisamment distanciée du parcours migratoire

Sensible aux problématiques et enjeux vécus par les communautés immigrantes, en particulier les Noirs, Gertrude a poursuivi ses études en travail social au Québec pour faire une différence. Ses positions et postures parfois tranchées sont souvent teintées par cet attachement. Elle en est consciente et le nomme d'entrée de jeu : « Parce que moi, je suis quelqu'un de très émotionnel et de passionné, quand je parle comme des

communautés immigrantes, des Noirs, j'en parle avec beaucoup de passion. » Elle nous confie ainsi le fait de vivre avec beaucoup de difficulté la surmédiation négative de ces communautés. Elle parle de méconnaissance de ces communautés désavantagées souvent par bien de facteurs extrinsèques. Elle fait ainsi référence au système de la Protection de la jeunesse (DPJ) où il y a une surreprésentation d'enfants issus de ces communautés ou encore la question du profilage racial de jeunes hommes noirs.

Enfin, pour avoir vécu beaucoup de difficultés dans son parcours personnel, Gertrude est convaincue que les mesures pour intégrer les nouveaux arrivants sont largement insuffisantes. Pour elle, l'accent est mis sur l'employabilité alors que beaucoup de problèmes en amont méritent qu'on s'y penche. Elle rappelle encore le sens qu'elle donne à l'intégration. Pour elle, il faut travailler aussi sur certains éléments qui freinent les immigrants dans cette insertion professionnelle. Il faudrait selon elle confier à des immigrants les responsabilités de prendre des mesures ou politiques en matière d'intégration des nouveaux arrivants. Elle estime ainsi que travailler avec des personnes immigrantes en ayant un parcours migratoire est essentiel.

#### 4.2.3.3. Le parcours migratoire, un élément important pour intervenir auprès d'immigrants selon Gertrude

Gertrude estime que s'orienter dans un milieu d'aide aux personnes immigrantes peut être une porte de sortie pour les personnes immigrantes qui doivent composer avec un taux de chômage très élevé. Le fait d'avoir passé les étapes de l'immigration, vécu le stress qui s'y rattache, la solitude, les manques, est à ses yeux une formation qui ne s'acquiert pas sur les bancs d'école ni par le voyage. Elle affirme ainsi qu'une personne immigrante, pour avoir vécu ces choses, est plus à même « de maîtriser les

tenants et aboutissants dans ce champ-là ». Selon Gertrude, cela facilite l'intervention, car « il y a le lien de confiance qui s'établit facilement. Il y a l'empathie, mais plus loin, la sympathie aussi. On a vécu les mêmes choses et les préjugés ». Cela amène une intervention où la confiance et aussi la proximité se créent plus facilement. D'ailleurs, voilà comment cette intervenante qui donne une place de choix au parcours migratoire, le résume :

Et je pense que c'est parce que je suis d'origine immigrante que ça s'est bien passé [...], le lien de confiance s'est bien créé... Les personnes se sont confiées, et moi je pense que c'est parce que je suis aussi immigrante! Je partage les mêmes problèmes. Ils ont trouvé en moi une fine compréhension de ces questions. (Gertrude)

Par ailleurs, Gertrude estime que le fait pour elle d'être une minorité visible l'a amenée à prévoir les obstacles à affronter et mettre en place des stratégies. Ce faisant, elle a développé des habiletés et de la résilience. Les erreurs effectuées dans le passé deviennent des leçons. Elles lui ont permis de s'améliorer et en faire bénéficier d'autres personnes. Pour Gertrude, l'intervention sans la prise en compte du parcours, de l'histoire de l'usager immigrant est vouée à l'échec, car ce parcours teinte presque tout :

C'est lié au parcours migratoire ! Parce que ce sont les mêmes problématiques qui vont revenir... Recherche d'emploi, différents chocs, froid canadien, les difficultés, le travail, l'éducation des enfants...! Donc, tout se recoupe et c'est le parcours migratoire. Moi je pense que c'est central, je pense que du fait que j'ai vécu tout ce processus et développé des habiletés, tout cela a fait en sorte que j'ai pu acquérir de l'expérience. (Gertrude)

Toutefois, Gertrude admet être consciente que sa posture par rapport au parcours migratoire n'est pas neutre et cela l'amène à essayer de travailler « au niveau de la distance dans l'intervention », essentielle en travail social. Elle estime qu'elle a un

travail à faire au plan des émotions et mettre ses limites. Enfin, Gertrude est très critique du contexte social québécois, contexte dans lequel les intervenants et travailleurs sociaux doivent œuvrer. Pour elle, il y a beaucoup de travail à faire au niveau des narratifs et perceptions qui sont souvent défavorables aux immigrants. Elle dit vouloir faire de la lutte contre les préjugés et stéréotypes son cheval de bataille afin d'arriver à un contexte social harmonieux où la diversité serait vue comme une richesse et non une menace.

Cette section nous a permis de présenter trois parcours migratoires d'intervenantes sociales immigrantes : la première considère le parcours comme un élément transversal dans l'intervention et même dans le travail social, la seconde voit le parcours comme un potentiel à prendre en compte avec beaucoup de balises et la dernière le considère comme une plus-value pour l'intervention, un élément qu'il est important d'avoir en tant qu'intervenant travaillant en contexte interculturel.

Comme nous l'avons souligné, ces récits nous ont menée dans un premier niveau d'analyse. Dans le chapitre qui suit, nous allons discuter plusieurs points qui sont ressortis.

## CHAPITRE V

### DISCUSSION DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous discuterons de certains points en lien avec notre cadre conceptuel ainsi que nos questions de recherche. C'est ainsi que nous aborderons le parcours migratoire en tant que processus pendant lequel divers apprentissages sont réalisés, ensuite nous montrerons comment ces acquis sont réinvestis dans l'intervention, puis nous verrons ce qui ressort du rapport des intervenants quant à leur parcours migratoire. Enfin, nous aborderons le parcours migratoire relié aux différences culturelles dans les relations avec les pairs.

En guise de conclusion, nous terminerons sur quelques réflexions que nous avons eues pendant notre processus d'analyse. Enfin, nous ferons quelques recommandations pour la pratique et le travail social.

#### 5.1. Le parcours migratoire, un processus ponctué d'apprentissages et d'expériences

Dans notre cadre conceptuel, nous avons vu que le parcours migratoire est un concept polysémique. Notre terrain nous a permis de corroborer certaines définitions que nous y avons amenées. Toutefois, il y a des nuances que nous sommes en mesure d'apporter à cette étape-ci.

### 5.1.1. Un parcours difficile à délimiter

Les définitions du parcours migratoire auxquelles nous nous sommes référées dans notre recension d'écrits ont été corroborées par nos données. Nous avons décidé pour notre mémoire de ne pas retenir une conception seulement géographique ou temporelle, mais d'opter pour la vision complexe de Legault et Fronteau (2008) qui décrit la trajectoire comme « l'ensemble des phénomènes émotifs et physiques, affectant un individu, à partir du moment où il prend la décision de migrer jusqu'à son adaptation dans son nouveau pays. » (p. 44)

Même si nous avons été confortées dans ce choix après analyse de nos données, nous nous rendons compte que certains points sont à préciser. En effet, beaucoup des participants à l'étude nous ont amené la notion du déplacement [au sens géographique] déjà bien documentée, à savoir celle de la trajectoire de quitter son pays natal jusqu'à l'arrivée dans le nouveau pays. Parallèlement, ce qui revenait constamment, c'est aussi les repères non matériels que l'on perd. En cela, ressortaient beaucoup les pertes et les deuils, décrits par Metraux (2011) dans sa conception métaphorique: « vivre dans un monde, quitter ce monde, passer d'un monde à un autre, vivre dans cet autre monde et être de cet autre monde ». Lorsque nous comparons cela aux propos d'une de nos participantes, ceux-ci illustrent à certains égards cette vision :

Il y a des choses qu'on vit, des expériences qui sont positives et des expériences qui ne le sont pas. [...] Et on n'avait pas beaucoup par rapport aux choses matérielles, mais on aimait aller connaître, découvrir. Il y a aussi l'expérience de te séparer de ta famille... Les pertes, pas seulement au niveau social, mais aussi au niveau matériel, ça t'aide à voir la vie différemment, à comprendre... (Fiona)

Nous avons noté à ce niveau que les personnes se projettent dans un espace temporel et non vraiment spatial dans lequel elles évoquent leur vécu. En mentionnant par

exemple « les choses qu'on vit », la personne est toujours dans des espaces abstraits : vivre ici versus avoir vécu ailleurs; elle évoque les pertes à un niveau matériel, mais beaucoup au plan immatériel. Ce que nous avons constaté, c'est que la dimension métaphorique de Metraux (2011) que nous avons pourtant critiquée (dans notre cadre conceptuel parce que floue et ne délimitant pas suffisamment le moment où les apprentissages se font) est en réalité la vision qui semble ressortir dans l'analyse de nos données. Elle est celle dans laquelle nous pouvons recadrer les propos des participants surtout au niveau de l'acquisition des expériences. Les participants estiment par exemple que les apprentissages se font sur un continuum (Christine) et non à des étapes précises telles que l'adaptation, l'intégration ou même l'acculturation, décrites par Fronteau (2008). Si le moment pour affecter ces apprentissages n'est pas toujours facile à établir, il reste que les données concordent avec certains points de notre cadre conceptuel au niveau des apprentissages eux-mêmes.

### 5.1.2. Un parcours riche en apprentissages

Beaucoup de nos participants nous ont parlé de leur arrivée physique, mais aussi psychologique. Certains ont mentionné par exemple le fait d'avoir complètement réalisé d'être au Québec souvent après un certain moment après leur arrivée physique, comme s'il y avait eu un déclic. La personne est donc dans la terre d'accueil seulement de par son enveloppe charnelle, mais son esprit, lui, n'est pas encore complètement arrivé au Québec. C'est lorsque l'esprit suit que pour certains, la vraie vie en terre d'accueil s'amorce. L'analyse des données montre que cette arrivée est marquée par une sorte de contemplation du nouveau milieu pour la plupart et même les détails anodins. Ainsi, Amélie, se rappelle de ce moment comme une période de découvertes, d'exploration. C'est selon elle une sorte de « lune de miel ».

Cette posture rejoint quelques-uns de nos participants tels que Fiona, Amal et Cesaria, à certains égards. Elle peut être assimilée au « vécu subjectif » bien expliqué par Legault et Fronteau (2008) qui intègre à la fois l'arrivée physique et psychologique de la personne immigrante dans la terre d'accueil. C'est surtout une période qui est ponctuée de changements, de dépaysement, de pertes de schèmes pour ne citer que ces éléments bien décrits par Fronteau. C'est surtout le moment des apprentissages et réapprentissages (Fronteau, 2008). Cela transparait dans la manière dont Cesaria décrit avoir vécu cette période :

Là-bas, j'avais mon cabinet, mes clients m'adoraient, mes professeurs, mes superviseurs, m'adoraient ... Et pour moi, ça a été seulement des portes ouvertes, tout le temps ! Alors pour moi, c'était tellement difficile d'avoir un « Non », mais j'ai appris beaucoup. Et j'ai dû apprendre à gérer ça et je n'étais pas habituée à ça. [...] ça m'a amenée à être plus forte [...] Donc, ça a été un bel apprentissage ! (Cesaria)

Par ailleurs, la vision de Vatz-Laaroussi (2001) (abordée dans notre cadre conceptuel) qui conçoit l'intégration comme un moment où le nouvel arrivant doit consacrer ses efforts à « l'apprentissage et le partage des compétences sociales liées à la vie de groupe, à l'engagement dans le débat collectif et l'action commune » permet de découvrir qu'au-delà des apprentissages intérieurs, le nouveau venu doit être en mesure d'aborder les apprentissages qui sont à l'extérieur, c'est-à-dire dans la nouvelle société, connecter avec celle-ci. Christine, pour sa part, a vécu cette période dont elle garde un souvenir très clair. En effet, elle la décrit comme vertigineuse, se disant happée littéralement par « l'énergie du Québec qui était une énergie nouvelle. À l'époque, selon Christine, c'était une société qui était vue comme complètement novatrice par rapport à son pays d'origine. Ça foisonnait d'idées, de créativité en terme social et moi j'ai été happée par ce courant culturel et tout ça ! » C'est donc, selon Vatz-Laaroussi (2001), un processus dynamique, où le nouvel arrivant s'engage

dans cette société désormais sienne pour mieux l'appréhender. Ainsi, des apprentissages se font pour la plupart du temps. Ceux-ci peuvent concerner autant des éléments positifs que négatifs, de l'euphorie comme de la dépression. Une fois cette étape vécue, cela peut laisser place à quelque chose qui s'apparente à de la résilience. Cette posture que nous venons de voir qui amène le nouvel arrivant à réfléchir ressemble à ce que Marandon (2008) décrit comme étant « la voie naturelle à la fois directe et éprouvante d'accès à cette formation par l'expérience. » (p. 10). Nous sommes portées à faire des parallèles avec cette appellation de Marandon (2008). En effet, ces apprentissages sont issus d'une formation; de laquelle éclosent des expériences qui font partie désormais du reste des expériences de vie de la personne.

## 5.2. Des savoirs liés à la migration réinvestis dans l'intervention comme bien d'autres savoirs

L'analyse des résultats nous a permis de constater que non seulement l'intervention est un espace complexe, mais aussi qu'elle est en elle-même particulière à cause de la nature des acteurs en jeu : intervenant et usager, tous deux immigrants.

### 5.2.1. L'intervention, un espace complexe

Dans notre cadre conceptuel, nous nous sommes appuyées sur des auteurs qui, dans leurs recherches, sont arrivés à la conclusion que l'intervention est un tout où entrent en jeu différents types de savoirs complémentaires. Ainsi, la hiérarchisation des savoirs que prône un certain courant contre lequel s'insurge le courant praxéologique est plus ou moins battue en brèche. Selon Crête(2010), qui a effectué sa recherche dans un milieu de réadaptation en déficience physique, les différents types de savoirs mobilisés ont un impact différent sur plusieurs aspects de l'intervention

psychosociale. En effet, autant les savoirs dits formels, produits scientifiquement, que les savoirs pratiques, produits par l'action et l'expérience et les savoirs existentiels, regroupant croyances et valeurs, sont nécessaires. Godrie(2014), qui porte sa réflexion sur la construction des savoirs professionnels et expérientiels portant sur les problèmes de santé mentale, quant à lui souligne qu'il faut dépasser les barrières qui peuvent exister entre ces différents types de savoirs pour entrer dans un processus de « co-construction » de nouveaux savoirs pratiques. Guay(2017) souligne les savoirs théoriques issus de la culture occidentale qui sont tout aussi importants que les savoirs innus. Ensemble, ils permettent aux intervenants de mettre en place une intervention qui a du sens pour eux. Ce qui rejoint cette idée de coconstruction que l'on vient d'évoquer.

Dans notre recherche, nos résultats nous permettent de nous aligner sur les pas de ces auteurs que nous venons de mentionner. Si le parcours migratoire est vu comme un savoir pratique « produit par l'action et l'expérience » (Crête, 2010) et jugé précieux par tous les participants, il reste que nous sommes arrivées la conclusion est qu'il ne suffit pas à lui seul dans l'intervention. Une des difficultés que nous avons relevées est celle de pouvoir assigner une expérience à un aspect particulier dans l'intervention. Par contre, quand il s'agissait d'identifier au niveau des savoirs et expériences, ceux qui avaient été utilisés ou mobilisés de façon générale dans l'intervention, les réponses étaient beaucoup plus élaborées et claires. Voilà ce qu'il nous a été donné, à titre d'exemple, à la question de savoir ce qui est mobilisé dans une intervention et qui traduit bien l'opinion de la moyenne des participants:

C'est un mélange de tout ! (Rires), Mais c'est vrai que l'école, ça te donne une base, mais quand tu es là dans l'intervention, tu ne le vois même pas, parce que c'est comme là, tu dois réagir là instantanément. Tu ne dois pas sortir ton livre, ah j'ai vu ça dans mon cours d'intervention générique! [...] (Raoul)

Toutefois même si les données recueillies permettent de montrer que l'intervention est un tout où tous les savoirs jouent un rôle et permettent à l'intervenant d'être mieux outillé pour la relation d'aide, il n'en demeure pas moins que le parcours migratoire est une expérience particulière qui est précieuse surtout dans une relation avec des usagers qui ont une expérience commune de migration avec l'intervenant. Cela semble nous mettre en présence d'un contexte doublement « interculturel ».

### 5.2.2. Une couleur « interculturelle » dans l'intervention

Dans notre cadre conceptuel, nous nous sommes inscrites dans le sillage de Cloutier (2005) qui s'est intéressée aux savoirs des femmes immigrantes, dont certaines d'abord usagères sont devenues intervenantes sociales dans les organismes communautaires. Selon Cloutier, le vécu migratoire, tout comme d'autres expériences professionnelles et personnelles des intervenantes qu'elle a rencontrées, façonne leurs savoirs d'intervenantes. Après l'analyse de nos données, nous constatons que les résultats présentés dans cette recherche présentent des similitudes avec certains points de nos résultats. En effet, Cloutier (2005) souligne plusieurs raisons de faire appel aux savoirs d'expérience des intervenantes : mieux prendre en compte des forces de la clientèle dans l'intervention, jouer un rôle de médiatrice entre les femmes et les différents services et l'importance qu'elles accordent au fait de pouvoir miser sur leur vécu migratoire comme expérience commune pour mieux comprendre et appréhender les difficultés vécues par les femmes qu'elles rencontrent dans leur pratique. Dans notre recherche, il est ressorti que la référence à leur propre parcours migratoire permettait de faire plusieurs choses dans l'intervention, notamment de créer et consolider le lien de confiance, d'établir une relation empathique et même d'utiliser sa personne comme outil de travail. On sait pourtant que ce lien de confiance est essentiel à la relation d'aide. Il intervient dans la préparation même de l'action. Il

joue aussi un rôle dans la constitution d'une alliance thérapeutique et peut permettre d'établir une relation empathique. Ces données permettent de dire que cette référence au parcours a une importance de choix dans les étapes de l'intervention, soit l'analyse de la situation, la planification, la réalisation et l'évaluation de l'action.

Par ailleurs, un autre élément ressorti est « l'intervenant » comme outil de travail. Ce point est important en travail social. En effet, une grande part de l'intervention repose sur l'idée que l'intervenant lui-même « demeure son premier outil de travail » (Legault et Rachédi, 2008; Gratton, 2009; Robichaud, 2009). Legault et Rachédi (2008) par exemple en référant à l'utilisateur immigrant et sa prise en compte dans un modèle d'intervention systémique, soulignent qu'il est évident que « les diverses appartenances de l'intervenant et du migrant sur les plans personnel, familial, professionnel, ethnique, religieux et national jouent un rôle dans la relation, mais celles du migrant sont indéniablement teintées en plus par le parcours migratoire » (p. 124). Ce schéma s'applique à un cas de figure où l'intervenant a priori est considéré comme natif. Dans le présent cas, nous sommes en présence d'une interaction entre des identités, toutes deux, teintées par le parcours migratoire qui vont se donner un sens. La toute récente recherche de Hamisultane (2017) apporte un éclairage en soulignant que les professionnels d'origine immigrante ont un bagage qui s'est construit dans l'interculturalité et qui peut avoir un impact sur « leur posture face au bénéficiaire » (p. 29). On comprend donc qu'il y a des enjeux importants pour la pratique qu'on ne peut se permettre d'ignorer. Puisque l'intervenant est aussi son principal outil, il se doit d'être doublement conscient de ce contexte particulier.

Par ailleurs, dans notre cadre conceptuel, nous avons mentionné la réflexion de Cohen-Emerique (2015) au sujet de la proximité des médiatrices et des familles migrantes. Elle évalue le potentiel et l'intérêt de transférer avec quelques balises cette sorte d'accessibilité à l'action des travailleurs sociaux astreints au principe de neutralité. Cette auteure se demande « si ce principe (de neutralité) ne mériterait pas

d'être assoupli. Cette capacité de passer à l'action réfléchie et maîtrisée d'une relation neutre à une attitude personnalisée, tout en sachant revenir à la position professionnelle « ( p. 414). L'analyse de nos données nous a permis de voir que cette qualité soulevée par Cohen Emerique est bien présente chez la plupart des intervenants sociaux interviewés, dont des travailleurs sociaux membres d'un ordre professionnel. À titre d'illustration, voilà ce que nous rapporte Christine, travailleuse sociale professionnelle qui a une grande expérience en intervention :

Je ne veux pas me blinder en entrevue... [...] Et je pense qu'autant il peut y avoir des différences au niveau des rôles, autant dans une société, autant il y a des choses qui sont communes entre les humains, Tsé comme la peine, la colère, toutes ces émotions de base, Tsé. (Christine)

### 5.2.3. Une référence à soi initiée par l'utilisateur

La présentation et l'analyse des résultats ont montré que le parcours migratoire est une expérience de vie réinvestie dans l'intervention avec d'autres expériences. Cette expérience intervient pour faciliter plusieurs choses, dont la création du lien de confiance. Cependant, une donnée nous a surprise : elle concerne la manière dont cette référence au parcours migratoire est faite: la référence au propre parcours migratoire des intervenants est souvent sollicitée par les usagers immigrants qui viennent les rencontrer. Faute d'avoir trouvé des auteurs sur qui nous appuyer, nous référons aux discours des participants. Ce qui peut sembler une singularité de notre recherche. Le passage suivant l'illustre bien :

C'est drôle, ils ont toujours la curiosité de savoir combien de temps ça t'a pris pour être au niveau dans lequel tu es à ce moment (Rires). Ils te voient et ils se disent : oh t'es bien ! Tu as réussi ! C'est comme ils nous voient comme un exemple de réussite ! Donc ils veulent savoir pour eux... Combien de temps ça va prendre ? » (Fiona)

Cette sollicitation peut amener l'intervention à un autre niveau; certains des intervenants ont suggéré à cet effet que parfois ils ont l'impression que les usagers les voient comme des personnes qui semblent « être en territoire connu ». Raoul explique cette perception de la façon suivante:

Ils font plus attention à ce que tu dis et ils valorisent ça. Ils trouvent que ça fait plus de sens. Parfois, ils me questionnent d'où je viens [...] Tu es travailleur social! Ils sont parfois impressionnés de voir comment quelqu'un qui n'est pas né ici, a réussi à parler français, à réussir à faire un métier qui n'est pas accessible à tous. (Raoul)

Toutefois, certains intervenants ont un malaise et disent faire plus attention lorsqu'ils se font interpellé par les usagers afin de parler de leur vécu migratoire. Fiona et Cesaria disent jauger ou faire très attention, surtout en présence de personnes qu'elles jugent influençables. Certaines, par contre, estiment que cette sollicitation est normale puisque l'intervention est une relation où l'intervenant reçoit beaucoup du vécu des usagers plus qu'il n'en divulgue sur lui-même. Cesaria, prudente devant des demandes de parler d'elle-même, souligne toutefois ceci : « Des fois, c'est comme pour créer le lien de confiance, c'est comme, on donne une goutte de notre expérience et ils nous donnent un verre ! Donc, c'est ça, je dévoile un peu, ils dévoilent encore plus ! » Amélie partage un peu cette vision sous l'angle d'un rééquilibrage dans une relation où l'intervenant a trop de pouvoir : « Je trouve que c'est un lien de confiance qui s'établit différemment où tu n'es pas le professionnel supérieur à l'autre. »

Cette référence au parcours migratoire sollicitée par les usagers peut amener un éclairage à l'approche interculturelle qui voit l'intervention comme une rencontre entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens. Autant il est important de préconiser une décentration, une prise en compte du cadre de références de l'autre et négocier, autant avec ce résultat de recherche, on est plus que jamais tenu de considérer les deux acteurs de l'intervention, avec un usager légitime de questionner,

et peut être aller vers plus d'équilibre dans la relation. Selon le paradigme interactionniste dans lequel nous nous inscrivons, ils coconstruisent ainsi leur réalité sociale.

### 5.3. Le rapport des intervenants sociaux au parcours migratoire : entre imposition et transposition

L'analyse nous a permis de voir que les intervenants ont des postures différentes par rapport à l'usage de leur parcours. Certains avaient une position tranchée, d'autres, mitigée et nuancée. Cependant, nous notons qu'il y a certains facteurs extérieurs à ces intervenants qui semblent jouer. En effet, selon qu'ils étaient dans un contexte de travail où ils sont amenés à utiliser cette expérience, ils en faisaient plus ou moins usage. Par ailleurs, nous constatons que l'âge aussi des intervenants semble avoir une certaine influence dans la référence ou même la manière de référer au parcours migratoire.

#### 5.3.1. Influence du contexte de travail et de l'âge

La recherche de Cloutier (2005) sur les savoirs des femmes immigrantes dans le milieu communautaire a permis de voir que ces femmes avaient des savoirs qui étaient puisés dans leur vécu et s'actualisaient dans l'intervention. En général, dans ces organismes communautaires, les intervenants avaient plus de latitude quant à leurs interventions. Dans notre recherche, notre échantillon était à la fois composé d'intervenants sociaux travaillant dans des organismes communautaires comme des travailleurs sociaux travaillant dans le milieu institutionnel. Nous nous autorisons ici à faire sous toutes réserves une analyse quant aux différents contextes. Certains

milieux de travail autorisent tacitement et valorisent cette utilisation toutefois sans égard qu'ils soient communautaires ou institutionnels. En effet, nous avons noté qu'une bonne proportion d'intervenants qui étaient dans des milieux où la personne et le vécu de l'intervenant sont importants et mobilisés parfois dans l'intervention, faisaient référence beaucoup à leur vécu. Et cela ressortait davantage quand ils travaillaient dans deux endroits différents, ils pouvaient faire des comparaisons. Dans certains milieux institutionnels desservant plus une population immigrante, nous avons pu faire ce constat également. Pour Cesaria, qui occupait par exemple deux emplois, elle souligne avoir été portée davantage à valoriser, à référer à son vécu dans un de ses emplois, car « il y avait une demande pour les expériences passées. » Nous pensons qu'au-delà des contextes, les modèles d'intervention qui sont utilisés dans ces contextes ont un impact sur la façon dont les intervenants vont utiliser plus que d'autres leur parcours migratoire. Certains ont ainsi parlé du modèle ethnopsychiatrique, d'autres du modèle systémique ou encore du modèle interculturel. Par ailleurs, un autre élément intervient selon notre analyse. Il s'agit de l'âge.

Cette donnée est ressortie davantage chez les intervenants qui cumulent plusieurs années d'expérience en intervention. Bien que ce n'était pas une donnée que nous voulions recueillir expressément, les intervenants comparaient souvent leur utilisation actuelle versus celle qu'ils avaient quand ils étaient plus jeunes. Comme nous avons 3 personnes qui ont une vingtaine d'années d'expérience contre 5 qui sont relativement plus jeunes dans la profession, nous ne pouvons tirer des conclusions toutefois, cela semble intéressant dans le sens qu'il pourrait être pertinent de voir si la référence au parcours après quelques années pour la jeune génération s'amenuise ou non. Voilà ce que Christine rapporte et qui résume un peu ce que les intervenantes plus expérimentées rapportent :

Je peux dire que je l'utilise moins que quand j'étais jeune. Je l'ai utilisé, plus jeune... peut-être jeune, plus souvent... Ouais! Ben, je pense que

c'est fait naturellement, mais je pense aussi le fait que maintenant j'ai 55 ans, j'ai des clientes qui ont 20 ans... je vois qu'elles me posent des questions d'un autre ordre que lorsque j'avais trente ans. (Christine)

### 5.3.2. Le parcours migratoire : Entre balises et contretransferts

Marandon (2008) estime que le vécu migratoire ou le métissage est une formation par l'expérience offrant un grand potentiel, car selon lui c'est une voie naturelle d'acquisition d'expériences. Toutefois, il souligne des conditions fondamentales qui sont d'avoir apprivoisé cette expérience, de l'avoir dépassée pour pouvoir en faire bénéficier d'autres. Cohen-Emerique (2015) qui juge intéressante la proximité des médiatrices avec les usagers, estime qu'une élaboration du parcours personnel est nécessaire au risque de perdre une certaine distance professionnelle. Si notre analyse montre que beaucoup des intervenants et travailleurs sociaux sont conscients de ces risques, il reste que nous avons pu constater que l'exercice est parfois difficile; cela demande de la constance et une bonne capacité de réflexion avant et après action. Nous avons noté dans certains propos que des contretransferts étaient possibles à ce niveau:

Ils (les usagers) me racontent la moitié, pis moi j'ajoute des choses et ils disent : Mais comment tu sais ça ? (Rires) C'est évident ! Mais moi aussi je suis immigrant et j'ai passé par là ! Ou des choses dont je ne parle pas parce que je sais que c'est un sujet fragile, mais on s'entend ...Alors je n'y touche pas...Mais je sais que je dois en tenir compte! On n'a pas besoin d'expliquer les choses qui sont fragiles [...] (Raoul)

Notre analyse permet dans plusieurs cas soulevés de confirmer que les balises sont importantes, car même si la plupart de ces intervenants sont portés à analyser pour éviter des contretransferts, il reste qu'ils doivent être encore plus vigilants pour ne pas présumer certaines choses à cause de leur vécu. Comment en effet affirmer avec

certitude qu'un élément non abordé dans l'intervention n'aurait pas mérité d'être au contraire scruté davantage? La référence au parcours peut toutefois avoir un revers qui, cette fois, ne concerne pas l'intervention.

#### 5.4. Parcours migratoire et différences culturelles dans la relation avec les pairs

Quelques difficultés au niveau des relations entre les intervenants sociaux et certains de leurs collègues sont ressorties dans notre analyse même si ce n'était pas une donnée que nous visions à recueillir. Quelques études menées par Pullen-Sansfaçon (2015) sur l'adaptation professionnelle des travailleurs sociaux montrent que ceux-ci peuvent rencontrer des difficultés avec des pairs. Dumais-Michaud (2014), pour sa part, montre les défis que rencontrent certaines travailleuses sociales qui disent subir une forme de discrimination de la part de leurs collègues sur le plan de la reconnaissance de leurs acquis. Dans ses résultats, certaines participantes ont des propos qui traduisent parfois certains préjugés en lien soit avec la maîtrise de la langue ou la compétence que peuvent entretenir à leur endroit leurs collègues natifs. Même si de façon générale, les relations sont bonnes, il reste que l'analyse des données souligne qu'il y a encore quelques zones d'ombre. Ainsi, Cesaria tient à partager davantage son vécu migratoire avec ses collègues que les usagers « pour qu'ils sachent, pour qu'ils aient une vision plus diversifiée de l'immigration. Parce qu'ils pensent que les immigrants sont juste des réfugiés de guerre ». Ces propos relatifs aux préjugés et stéréotypes sont partagés par d'autres intervenants et traduisent, selon nous, le besoin de ne pas être réduit à son parcours et d'être vu comme un professionnel avant tout. Raoul le résume de la manière suivante:

Je sais, moi, parfois, j'ai plus d'accrochages avec des professionnels que la clientèle [...] Y a comme un préjugé... Moi, je suis latino alors je dois avoir tous les latinos de l'école autour, ça ne me dérange pas, ça aide, mais c'est pas juste ça ma clientèle, moi je pourrais être toute, en général, c'est pas juste ça que je fais. (Raoul)

Le parcours migratoire, on l'a vu, est un bagage qui fait partie du stock de connaissances comme tous les autres savoirs de l'intervenant social immigrant. Mais nous pouvons aller plus loin en affirmant que c'est une caractéristique aussi difficile à cacher. Si un intervenant blanc, natif de la société d'accueil peut par exemple choisir en intervention de faire appel aux savoirs expérientiels qu'il lui plaît de partager, ce n'est pas aussi évident pour l'intervenant immigrant qui, du fait de sa « visibilité », de sa ressemblance, peut se faire interpeller pour partager ses savoirs expérientiels, dont son parcours migratoire. Si cela peut être vu comme une richesse pour l'intervention à certains égards, cela peut lui être préjudiciable dans ses relations avec ses collègues qui l'identifient d'office comme un intervenant « Autre », bon à ne s'occuper que d'immigrants comme lui ou encore comme un intervenant de moins bonne compétence, qui doit constamment faire ses preuves et sa place au sein de l'équipe.



## CONCLUSION

Ce mémoire avait pour objectif d'explorer le parcours migratoire des intervenants sociaux en tant que savoir expérientiel mobilisé dans l'action.

Nous avons dans un premier temps présenté sommairement le contexte de notre sujet en abordant brièvement dans notre problématique la migration au Canada et au Québec. Ceci nous a permis de passer en revue l'historique de l'intérêt pour les questions d'immigration et les idéologies derrière les services destinés aux personnes immigrantes. Nous avons pu mettre en lumière les défis reliés à l'accessibilité et à l'adaptation de ces services. Nous avons, en outre, souligné comment des approches interculturelles prenant en compte le parcours migratoire ont vu le jour dans le champ de l'intervention sociale. Nous avons précisé que loin d'être mono ethniques, les intervenants qui y œuvraient étaient diversifiés et possédaient des savoirs de plusieurs ordres. Nous avons terminé notre problématique en amenant progressivement nos questions de recherche et nos objectifs.

Par la suite, nous avons présenté notre cadre conceptuel qui s'appuie sur deux concepts : le premier concerne le parcours migratoire, riche en apprentissages et un élément essentiel de l'approche interculturelle; le second concerne les savoirs expérientiels qui sont méconnus et diversifiés. Dans notre troisième chapitre, nous avons présenté notre méthodologie qui est de nature qualitative et exploratoire ainsi que notre échantillon composé de 8 intervenants sociaux d'origine immigrante.

Dans le quatrième chapitre, nous avons présenté et analysé nos résultats. Ceux-ci montrent que le parcours migratoire de ces intervenants est ponctué de difficultés et d'innombrables démarches pour l'insertion professionnelle. Ensuite, nous avons souligné les apprentissages effectués pendant ce processus. Enfin, nous avons exposé

les usages et références qu'ils faisaient du parcours migratoire dans leur pratique. Nous avons aussi présenté 3 récits qui illustrent des générations d'intervenants et des postures différentes concernant leur rapport à leur parcours. Dans notre dernier chapitre, nous avons discuté plusieurs points qui montrent que le parcours migratoire est un processus complexe, qu'il est une expérience réinvestie en intervention comme bien d'autres, qu'il nécessite la mise en place de balises et qu'il peut induire des perceptions chez certains pairs d'intervenants sociaux.

Notre mémoire s'inscrit dans une démarche personnelle qui voulait répondre premièrement à la question de savoir dans quelle mesure les intervenants sociaux immigrants exerçant en contexte interculturel réfèrent-ils aux savoirs d'expérience de vie tirés de leur propre parcours migratoire. Ensuite, il questionnait le rôle que jouent ces savoirs parmi les différents types de savoirs et comment ils sont mobilisés dans l'action. Il avait, par ailleurs, pour objectif d'explorer et comprendre le rôle du parcours migratoire dans la construction des savoirs d'expérience chez l'intervenant social immigrant.

Au terme de cet exercice, nous estimons avoir exploré le rôle du parcours migratoire comme savoir expérientiel mobilisé dans l'action seulement en partie. En mettant en lumière la trajectoire des personnes interviewées ainsi que les apprentissages réalisés, il a été possible de voir, en nous appuyant sur notre cadre conceptuel, que de ce parcours naissent des expériences qui peuvent être considérées comme des savoirs migratoires.

Toutefois, il est difficile d'élaborer davantage sur l'aspect du savoir expérientiel; nous n'avons pas pu réellement documenter la caractéristique de « savoir expérientiel » que nous associons au parcours migratoire. Nous pensons que cela est tributaire du peu d'écrits qui existent dans le champ des savoirs expérientiels de façon générale même si depuis 3 à 4 décennies, il y a eu quelques auteurs qui se sont penchés sur la question. Par ailleurs, nous ne sommes pas tout à fait parvenues à montrer comment se fait le passage de simple expérience migratoire à celui de savoir

expérientiel. Sans doute une faiblesse au niveau de notre grille d'entrevue ou la difficulté de mise en mots de leur pratique pour les intervenants. Nous retenons seulement à ce niveau comme Soulet (2003) qui dit considérer le potentiel et le rôle de l'expérience. Ainsi, « la seule chose qui soit capitalisable, c'est l'expérience [...], l'expérience réflexive est la principale modalité de production de ressources pour l'agir en contexte d'incertitude » (p. 137).

#### *Liens avec l'intervention et le travail social*

Le parcours migratoire est une composante importante de l'approche interculturelle. Une intervention qui occulterait le parcours migratoire des usagers en contexte interculturel est un non-sens et cela est amplement documenté tel que nous avons pu en avoir un aperçu dans notre recension d'écrits. Si en général, c'est le PM des usagers qui est considéré dans l'intervention, notre recherche permet de voir que le PM de l'intervenant social immigrant est aussi à prendre compte. Les différents points prônés par l'approche interculturelle (décentration, prise en compte du cadre de référence de l'Autre, négociation) sont plus que jamais à prendre en compte dans une intervention où le PM intervient dans les deux cadres de référence respectifs.

Concernant le travail social, un élément qui est ressorti dans notre recherche et que nous n'avons pas présenté dans nos résultats, qui mérite toutefois d'être relevé est l'expérience du voyage pour les intervenants qui ne sont pas immigrants.

Dans le contexte québécois actuel, la plupart des intervenants sociaux sont issus de la majorité. Loin de souhaiter que des intervenants immigrants n'interviennent qu'avec des usagers immigrants ou que des intervenants natifs ne se sentent pas assez outillés pour intervenir avec des usagers immigrants, l'expérience du voyage est ressortie de nos résultats et a été amenée par plusieurs comme un potentiel à considérer. Le voyage est une expérience qui du fait qu'il permettait d'être en contact avec d'autres contextes de société autres que ceux qu'on connaît habituellement peut offrir une

bonne expérience de la migration même si elle n'est pas forcément accompagnée de pertes, manques et de solitude.

### *Quelques recommandations*

Compte tenu des éléments que nous avons abordés dans ce mémoire concernant la diversité de plus en plus grande au Québec, les travailleurs et intervenants sociaux doivent avoir une bonne compréhension des enjeux qui s'y rattachent. Actuellement, dans plusieurs programmes en travail social, même s'il y a des cours en intervention interculturelle qui sont offerts, cela reste encore largement insuffisant pour la formation tel que le relèvent Siche (2016) et Gaudet (2015). Nous pensons que les notions d'interculturel doivent s'intégrer dans plusieurs contenus de cours portant sur l'intervention et qu'elles soient intégrées de façon transversale à tous les cours en travail social.

Par ailleurs, sur un autre ordre d'idées et allant dans le sens d'une recommandation, la question de l'atteinte de cibles en matière de représentation des immigrants dans plusieurs services notamment gouvernementaux, a fait surface suite aux débats sociaux dans la foulée de la tragédie de l'attentat de Québec. Le gouvernement a entrepris de prendre des mesures pour favoriser l'intégration des immigrants notamment par leur intégration professionnelle. Nous pensons que les milieux de travail social devraient être parmi les premiers à servir de modèle de représentativité de la diversité.

Selon nous, des services sociaux dans lesquels la diversité serait mieux représentée, seraient un bon pas vers une réelle adaptation et accessibilité des services, car ceux-ci refléteraient davantage la société actuelle et l'inclusion de cette diversité. Cette diversité ne devrait pas non plus être cantonnée à des milieux qui ne desservent qu'une clientèle immigrante. Par « milieux de travail social », nous entendons en premier lieu, les milieux de formation qui doivent eux-mêmes être les porte-étendards de la diversité.

Cela commence pour nous par un personnel enseignant en travail social<sup>25</sup> qui est davantage à l'image de la diversité. Nous sommes convaincues que cela contribuerait à habituer les futurs travailleurs sociaux à collaborer avec des supérieurs, collègues et pairs issus de l'immigration et à considérer cela comme la norme et non plus la minorité.

Pour terminer, nous souhaitons que cet exercice contribue à l'émergence de nouvelles connaissances et permette aux savoirs d'action comme le parcours migratoire d'avoir plus de visibilité et de reconnaissance. Nous pensons aussi qu'il pourrait être intéressant d'intégrer la voix des usagers dans des recherches futures dans ce champ spécifique de la production de savoirs. Ainsi, il pourrait être pertinent de s'intéresser à la prise en compte de ces acteurs au niveau de ce processus de production de savoirs.

---

<sup>25</sup> Nous référons à l'école de travail social de l'UQÀM.



## ANNEXE A

### **Appel à participation des intervenants sociaux**

#### **Projet de recherche**

« Le parcours migratoire des intervenants sociaux : un savoir expérientiel mobilisé dans l'action »

#### **Résumé et objectifs de la recherche :**

Dans le cadre de la maîtrise en Travail social de l'UQÀM, je réalise un mémoire de recherche qui porte sur le parcours migratoire des intervenants sociaux immigrants. Je suis particulièrement intéressée par la prise en compte de l'utilisation du parcours migratoire en intervention en tant qu'expérience et savoir. En menant cette recherche, je souhaite, entre autres, répondre aux objectifs suivants : 1- Explorer et comprendre la place du parcours migratoire dans la construction des savoirs d'expérience chez l'intervenant social immigrant; 2- Documenter comment ce savoir est mobilisé dans l'intervention.

Cette démarche me permettra de mettre en lumière la spécificité de cette expérience migratoire dans ce qu'elle apporte comme plus-value à l'intervention et enfin ce qui fait d'elle un savoir expérientiel.

#### **Profils recherchés :**

- Intervenants sociaux immigrants (femmes/hommes), francophones ou anglophones arrivés au Canada, Québec à l'âge adulte.
- Travaillant dans le communautaire ou dans l'institutionnel depuis au moins une (1) année en contexte interculturel.

**Type de participation :**

Votre participation à cette recherche permettra de recueillir des informations précieuses dans un champ peu étudié et contribuera à l'avancement des connaissances dans le domaine des savoirs expérientiels en lien avec le parcours migratoire. En acceptant de vous y associer, vous vous engagez à prendre part à une entrevue d'une durée d'environ une heure et demie dans le lieu de votre choix. Cette entrevue sera enregistrée et restera totalement confidentielle. Vous pourrez en outre vous retirer du processus à tout moment si vous ne le désirez plus.

Si vous souhaitez obtenir plus de détails, n'hésitez pas à me contacter. Je vous remercie de l'intérêt que vous porterez à cet appel et de votre inestimable contribution!

Djénéba Traoré, candidate à la maîtrise en travail social, UQÀM.  
[Traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca](mailto:Traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca) ou tel : 514-757-1794  
(Appel téléphonique ou message texte)

## ANNEXE B

### CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4: sciences humaines) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2016) de l'UQAM.

Titre du projet:	Le parcours migratoire des intervenants sociaux œuvrant en contexte interculturel, un savoir expérientiel mobilisé dans l'action.
Nom de l'étudiant:	Djénéba TRAORE
Programme d'études:	Maîtrise en travail social (profil avec mémoire)
Direction de recherche:	Lilyane RACHEDI
Codirection:	Guyline RACINE

#### Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

**Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission.** Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Thérèse Bouffard  
Présidente du CERPE 4 : Faculté des sciences humaines  
Professeure, Département de psychologie

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

### Titre du projet de recherche

Le parcours migratoire des intervenants sociaux œuvrant en contexte interculturel, un savoir expérientiel mobilisé dans l'action.

### Étudiante-chercheure

Djénéba Traoré, Maitrise en Travail social.

Courriel : [traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca](mailto:traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca) .Tél : 514-757-1794

### Direction de recherche

Lilyane Rachédi Drapeau

Professeure-chercheure

École de travail social, UQAM

Courriel : [rachedi.lilyane@uqam.ca](mailto:rachedi.lilyane@uqam.ca) Tel : 514-987-3000 poste 7050

### Codirection

Guylaine Racine

Professeure

École de service social

École du Service social, Université de Montréal

Téléphone : 514-343-6111, poste 3762

Courriel : [guylaine.racine@umontreal.ca](mailto:guylaine.racine@umontreal.ca)

### Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique de votre part **une entrevue individuelle**. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

### Description du projet et de ses objectifs

Dans le cadre de la maîtrise en Travail social de l'UQÀM, nous réalisons un mémoire de recherche qui porte sur le parcours migratoire des intervenants sociaux immigrants. Nous sommes particulièrement intéressées par la prise en compte de l'utilisation du parcours migratoire en intervention en tant que

savoir expérientiel. En menant cette recherche, nous souhaitons, entre autres, répondre aux objectifs suivants :

1- Explorer et comprendre la place du parcours migratoire dans la construction des savoirs d'expérience chez l'intervenant social immigrant; 2- Documenter comment ce savoir est mobilisé dans l'intervention.

Cette démarche nous permettra d'identifier dans quelle mesure cette expérience migratoire est spécifique, ce qu'elle apporte dans l'intervention et enfin ce qui fait d'elle un savoir expérientiel. Nous sommes intéressées à avoir des intervenants sociaux immigrants, femmes ou hommes, francophones ou anglophones arrivés au Canada dès l'âge de 14 ans, travaillant dans le communautaire ou dans l'institutionnel depuis au moins une (1) année en contexte interculturel.

### **Nature et durée de votre participation**

Votre participation à cette recherche consiste en **une entrevue individuelle d'une heure et demie (90 minutes) dans le lieu de votre choix**. Cette entrevue sera enregistrée et restera totalement confidentielle. Vous pourrez en outre vous retirer du processus à tout moment si vous ne le désirez plus, sans préjudice ni justification.

### **Avantages liés à la participation**

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages (matériels) à participer à cette étude. Toutefois, votre participation à cette recherche permettra de recueillir des informations précieuses dans un champ encore trop peu étudié et contribuera à l'avancement des connaissances dans le domaine des savoirs expérientiels reliés au parcours migratoire.

### **Risques liés à la participation**

Compte tenu de certains aspects du sujet que nous allons aborder avec vous, notamment l'aspect « vécu migratoire », il est possible que vous ressentiez quelques malaises ou émotions. Nous vous avisons qu'advenant un tel cas, il est possible de prendre des dispositions pour assurer votre confort, soit notamment en interrompant l'entrevue, soit en vous retirant et/ou vous référant au besoin à des ressources.

### **Confidentialité**

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef et l'ensemble des documents seront détruits cinq ans après la dernière communication scientifique.

### **Participation volontaire et retrait**

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à nous aviser verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

### **Indemnité compensatoire**

Votre participation est totalement volontaire. Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

### **Des questions sur le projet ?**

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet :

Lilyane Rachédi

Courriel : [rachedi.lilyane@uqam.ca](mailto:rachedi.lilyane@uqam.ca). Tel : 514-987-3000 poste 7050

Djénéba Traoré

Courriel : [traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca](mailto:traore.djeneba.2@courrier.uqam.ca). Tél : 514-757-1794

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPÉ : M. Roland Coté. Courriel : [cerpe4@uqam.ca](mailto:cerpe4@uqam.ca). Téléphone : 987-3000 poste 4489

### Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

### Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision. Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise. Je souhaite avoir accès à la version en ligne du mémoire de cette recherche  :

---

Prénom Nom

---

Signature

---

Date

### Engagement de l'étudiante-chercheure

Je, soussigné(e) certifie (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ;(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus; (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire. (e) que je rendrai possible l'accès en ligne du mémoire de cette recherche :

---

Prénom Nom

---

Signature

---

Date

## ANNEXE C

### GUIDE D'ENTRETIEN

Tout d'abord je tiens à vous remercier pour le temps précieux que vous m'accordez pour cette entrevue.

J'essaie de répondre à la question de savoir la part de ce qui est utilisé dans la pratique comme étant tiré de l'expérience migratoire. Qu'est ce qui est utilisé ? De quelle manière ? Je suis très honorée que vous acceptiez de partager votre expérience avec moi. Si pendant l'entrevue cependant, vous ne vous sentez pas à l'aise avec certaines questions, laissez-moi savoir et nous passerons à la question suivante. Merci.

### THÈME 1 : EXPLORATION DU PARCOURS MIGRATOIRE

#### **Contexte migratoire**

- Vous avez immigré au Canada depuis un moment déjà... Comment cela s'est-il passé pour vous ? Voulez-vous m'en parler un peu ?
- Comment s'est passée votre arrivée et installation au Canada ?  
(Plan personnel, familial)
- Au niveau de l'emploi, j'aimerais que vous me parliez des démarches que vous avez eu à faire ?
- Pourquoi finalement le choix de l'intervention sociale ici ?

#### **Parcours et Apprentissages effectués**

- Quelles choses pensez-vous avoir apprises pendant votre processus migratoire ? (Par exemple au plan personnel, familial, professionnel, etc.)
- Quels exemples vous viennent en tête ?

- Quelle est l'importance ou l'utilité de ces nouvelles choses, connaissances dans votre vie de façon générale ? Sont-elles plus importantes dans votre vie personnelle ou professionnelle ?
- Quelles expériences retenez-vous particulièrement ? Pourquoi ?

## THÈME 2 : PARCOURS MIGRATOIRE ET PRATIQUES D'INTERVENTION

Vous arrive-t-il de parler de votre expérience migratoire en intervention ?

- Il peut arriver parfois pour nous permettre de mieux aider les autres, de référer à certains aspects personnels qui nous concernent... Cela peut en être ainsi dans la vie comme dans le travail... Dans ce sens, pouvez-vous me donner des exemples de situations dans lesquelles vous vous êtes référé à votre expérience migratoire ?
- Y-a-t-il par exemple des situations qui vous ont amené à utiliser votre propre expérience ? Est-ce que c'est fait en toute conscience ?

Le faites-vous seulement avec les personnes immigrantes ou avec d'autres personnes ?

- Si oui, pourquoi ? Qu'est ce qui chez l'autre (l'utilisateur) vous amène à parler de votre expérience migratoire, à vous y référer ?
- Dans quel but le faites-vous ? vous y référez-vous plus pour comprendre et évaluer la situation de la personne ou encore pour proposer des pistes, des moyens ?
- Sinon, que pensez-vous que le partage de votre expérience avec ces personnes non-immigrantes leur apporte-t-il ?
- Est-ce qu'il y a à l'opposé des situations dans lesquelles vous choisissez volontairement de ne parler de votre vécu migratoire ? Pourquoi ?

En dehors des apprentissages tirés de votre expérience migratoire, y-a-t-il d'autres aspects de votre expérience de vie que vous utilisez en intervention ?

- Lesquels par exemple ? (Expérience personnelle, familiale ou professionnelle non associée au parcours migratoire ?
- Qu'est-ce qui est le plus utilisé selon vous dans votre travail ? (Faire ici la distinction entre les différentes catégories de savoirs)
- Selon vous, que vous ont apporté les choses que vous avez acquises pendant votre parcours migratoire ? Au niveau de vos connaissances, compétences, habiletés et savoirs d'intervenant ?
- Selon vous, cette expérience nuit-elle à l'intervention ou la soutient-elle ?
- Si vous deviez qualifier l'expérience migratoire dans l'intervention serait-ce une plus-value ou une béquille ?

Conclusion : Avez-vous des choses à ajouter en lien avec votre parcours migratoire et non- abordée lors de mes questions ?



## BIBLIOGRAPHIE

Abdallah-Preteille, M. (1997). Pour une éducation à l'altérité. *Revue des sciences de l'éducation*, 23 (1), 123-132.

Abdallah-Preteille, M. (2011). *L'éducation interculturelle*, (3<sup>e</sup> édition). Paris : Presses universitaires de France.

Abou, S. (1988). L'insertion des immigrés, une approche conceptuelle dans P. J. Simon et I. Simon-Barouh. *Les étrangers dans la ville : Le regard des sciences sociales*, Paris : L'harmattan.

Alix, L. S. (2017). Culture d'origine et culture du pays de résidence dans les familles issues de l'immigration haïtienne au Québec: transmission, reproduction et création. Dans L-H. Marcelin., T. Cela., et H. Dorvil, *Les jeunes haïtiens dans les Amériques: générations, circulation transnationale, et identités / Haitian Youth in the Americas: Generations, Transnational Circulation and Identities*, Montréal : Presses de l'Université du Québec. 255-280.

Anadòn, 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.

Badwall. H. (2014). Colonial encounters: Racialized social workers negotiating professional scripts of whiteness. *Intersectionalities*, no 3, 1-23.

Balleux, A. (2006). L'entrée en enseignement professionnel au Québec : l'apport du processus migratoire à la lecture d'un mouvement de passage. *CARRIÉROlogie*, 603-627.

Bamba., M. (2012). *Analyse des services et stratégies d'aide en emploi des organismes communautaires auprès des nouveaux immigrants issus des minorités visibles à Montréal*. Thèse de doctorat. Montréal : Université du Québec à Montréal.

Battaglini, A. et al. (2007). *L'intervention de première ligne auprès des personnes immigrantes : estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, Direction de la Santé Publique et Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Battaglioni, A. et al. (2010). *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*, Anjou : Éditions Saint Martin.

Belleville, G. (2014). *Assieds-toi et écris ta thèse! Trucs pratiques et motivationnels pour la rédaction scientifique*. Montréal : Presses de l'Université Laval.

Berger, P. et Luckman, T. (1986). Les fondements de la connaissance dans la vie quotidienne. *La construction de la réalité sociale*. Paris : Méridiens Klincksieck, 31-68.

Berry, J. (1997). Immigration, acculturation and adaptation. *Applied Psychology, an international review*, 46 (1), 5-68.

Bilodeau, G. (1993). Méthodologie de l'intervention sociale et interculturalité. *Service social*, 42 (1), 27-48.

Blummer, H. (1969). La société comme système d'interactions symboliques. *Symbolic interactionism, Prentice-Hall*, New Jersey: Englewoods cliffs, 83-89

Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme, un point de vue québécois*. Montréal : Édition Boréal.

Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et Société*, 29, (2), 141-153.

Bouquet, B., Madaoui, M., et Nivolle, P. (2011). Les travailleurs sociaux à l'épreuve de l'immigration. *Hommes et migrations*.

Bourassa, B. et Leclerc, C. (2004). Clientèles marginalisées, intervenants marginalisés, savoirs marginalisés. ACFAS. Actes du colloque, Mai 2004. Montréal : Université de Québec à Montréal.

Bourassa, B., Serre, F. et Ross, D. (1999). *Apprendre de son expérience*, Québec. Presses de l'Université du Québec.

Bourdabat, B. et Boulet, M. (2010). *Immigration au Québec : politiques et intégration au marché du travail, rapport de projet*. Institut CIRANO.

Brunel, M-L. (1989). L'empathie interculturelle. *Santé mentale au Québec*, XIV(1), 81-94.

Casséus, T. (2016). Entre contestation et résignation. *Dérives sécuritaires et profilage*, no.6, 9-11.

Chénouard, B. (2012). Évaluation psychosociale des familles migrantes : l'apport de l'ethnopsychiatrie. *Intervention, la revue de l'ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec*, no.137, 5-14.

Chicha, M.T. (2012). Discrimination systémique et intersectionnalité : déqualification des immigrantes à Montréal. *Canadian journal of women and the law*. 24 (1), 82-113.

Chicha, M.T *et al.* (2013). La discrimination à l'embauche. *Relations*, 20-21.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) (2013). *Faits et chiffres 2013 : Aperçu de l'immigration-Résidents permanents*. [Brochure].

Conseil des relations interculturelles (CRI) (2007). Avis sur la prise en compte et la gestion de la diversité, bibliothèques et archives nationales du Québec, Montréal.

Crête, J. (2010). *La complémentarité et la place des différents types de savoirs dans l'intervention psychosociale en réadaptation physique*. Mémoire de maîtrise. Montréal : Université de Montréal.

Crête, J. (2013). La complémentarité et la place de différents types de savoir dans l'intervention psychosociale en réadaptation physique. *Intervention, La revue de l'ordre des travailleurs sociaux du Québec*, no. 138, 48-55.

Crête, J., Pullen-Sansfaçon, A., Marchand, I. (2015). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux en devenir : de la formation à la pratique. *Service social*. Université de Montréal. 61 (1), 43-55.

Cloutier, G. (2005). *Femmes immigrantes et organismes communautaires, partage d'histoire et de savoirs*. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.

Cloutier, G. (2011). *La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire*. Québec : Richard Vézina Éditeur.

Cognet, M. (2004). Quand l'infirmière est noire, les soins et services sociaux dans un contexte raciste. *Face à face*. Récupéré le 22 août 2017 de : <http://journals.openedition.org/faceaface/344>

Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18 (1), 71-91.

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social, théories et pratiques*. Paris : Presses de l'EHESP.

Commission Bouchard-Taylor. (2007). Commission de consultation sur les pratiques d'accommodements reliés aux différences culturelles (2007) *Accommodements et différences. Vers un terrain d'entente : La parole aux citoyens*. Montréal : Guide.

CSSS de la Montagne (2011). *Guide d'intervention clinique*. L'adaptation des services à la diversité culturelle. Montréal.

De Montigny, F. et Goudreau, J. (2009). Les services de première ligne et l'intervention familiale. Dans Lacharité, C. et Gagnier, J-P. (Dir.) *Comprendre les familles pour mieux intervenir, repères conceptuels et stratégies d'intervention*, Gaétan Morin, 83-208.

Dewey, J. (1938/1997). *Experience and education*. Macmillan. (Notes de James Neill, 2004). Récupéré le 23 juillet 2017 de : <http://www.wilderdom.com/experiential/DeweyExperienceEducationChapterSummaries.html>

Dubé, K. (2013). La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire de Cloutier, G. [Compte rendu]. *Reflets, revue d'intervention sociale et communautaire*, 19 (1), 264-270.

Dumais-Michaud, A.A. (2014). *Exploration des changements identitaires : Le cas des travailleuses sociales ayant immigré au Québec*. Mémoire de maîtrise. Montréal : Université de Montréal.

Eid, P. (2012). *Mesurer la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées : résultats d'un testing mené dans le grand Montréal*. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Québec.

Enquête Nationale des Ménages (ENM) (2011). Récupéré le 23 juillet 2017 de : <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-010-x/99-010-x2011001-fra.cfm#a2>

Forcier, M. et Handal, L. (2012). *L'intégration des immigrants et immigrantes au Québec*. Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS), Montréal.

Gaudet, E. (2015). *Relations interculturelles. Comprendre pour mieux agir*. 3<sup>e</sup> édition. Montréal : Édition Chenelière Éducation.

Giorgi, A. (1997). De la méthode phénoménologique utilisée comme mode de recherche qualitative en sciences humaines : théorie, pratique et évaluation. (Dir.) Poupart *et al.* *La recherche qualitative*, Montréal : Gaétan Morin, 341-363.

Godrie, B. (2014). *Savoirs d'expérience et savoirs professionnels : un projet expérimental dans le champ de la santé mentale*. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.

Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous. Une initiation à la communication pour le troisième millénaire*. Anjou : Éditions Saint Martin.

Gravitz, M. (1990). *Méthodes des sciences sociales*, 8<sup>e</sup> Ed. Paris: Dalloz.

Guay, C. (2010). *La rencontre des savoirs à Uashat mak Mani-Utenam : Regards des intervenants sociaux innus sur leur pratique*. Thèse de doctorat. Hull : Université du Québec en Outaouais.

Guay, C. (2012). *Le savoir autochtone dans tous ses états : à l'écoute des intervenants sociaux innus d'Uashat mak Mani-Utenam*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Guay, C. (2017). *Le savoir autochtone dans tous ses états : Regards sur la pratique singulière d'intervenants sociaux innus d'Uashat mak Mani-Utenam*, Québec. Presses de l'Université de Québec.

Habimana, P. (2013). *Transformations des pratiques de solidarité chez des familles originaires de la République Démocratique du Congo (RDC) immigrées à Montréal*. Mémoire de maîtrise. Montréal : Université du Québec à Montréal.

Hamilsultane, S. (2017). *Interculturalité et trajectoires socioprofessionnelles. Intervenants descendants de migrants et enjeux dans la relation avec leur public : reconduction de formes d'inclusion et d'exclusion*. Montréal : MÉTISS, SHERPA.

Huberman, M. A. et Miles, M. (1991). *Analyse des données qualitatives*. Recueil de nouvelles méthodes. De Boeck Université.

Huot, F. (2013). Interaction et pratique du théorique en travail social. Harper. E et Dorvil. H (Dir.) *le travail social : théories, méthodologies et pratiques*. Presses de l'Université du Québec. 115-126.

Huot, F. (2014). Le travail social, le projet d'une modernité assiégée, Quelques récits au sujet de l'expérience et du savoir pratique. [Notes de cours, TRS8200 : connaissance et travail social]. Université du Québec à Montréal.

Jacob, A. (1992). Services sociaux et groupes ethnoculturels : le débat et les pratiques au Québec. *Nouvelles pratiques sociales*, 5(2) 37-51.

Kalanga-Wa-Tshisekedi, M.R. et Legault, G. (2008). L'approche ethnopsychiatrique de Devereux et Nathan. Dans Rachédi. L. et Legault. G. (sous la dir.) *l'intervention interculturelle*, 2<sup>e</sup> édition, Gaëtan Morin, 143-154.

Kanouté, F., et Lafortune, G. (2011). La réussite scolaire des élèves d'origine immigrée : réflexions sur quelques enjeux à Montréal. *Éducation et Francophonie*, XXXIX (1), 80-92.

Kanouté, F. et Lafortune, G. (2014). Introduction. In F. Kanouté et G. Lafortune (Ed.), *L'intégration des familles québécoises d'origine immigrante : les enjeux sociaux, scolaires et de santé*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 7-10.

Karsz, S. (2011). *Pourquoi le travail social? Définitions, figures, cliniques*. 2<sup>e</sup> édition. Paris : Dunod. 95-131.

La Presse canadienne (2017, 26 juin). Récupéré le 23 juillet 2017 de :

<http://www.lapresse.ca/international/etats-unis/201706/26/01-5110843-trump-crie-victoire-sur-son-decret-migratoire-en-partie-reinstaure.php>

Lavigne, C. (2007). Analyse qualitative du rapport du chercheur à son objet, le handicap : le chercheur impliqué dans une situation de handicap et travaillant sur le handicap est-il un chercheur handicapé ? *Recherches qualitatives-Hors-série-* no3. Association pour la recherche qualitative.

Léanza, Y. (2013). Working with interpreters in health care: a systematic review and meta-ethnography and qualitative studies. *Patient education and counselling* 91 (2), 131-140.

Léanza, Y. (2013). La culture comme un iceberg. Éditorial. *Alterstice*, 3 (2), 1- 4.

Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses universitaires de France.

Le Breton, D. (2010). *Expériences de la douleur, entre destruction et renaissance*. Paris: Éditions Le Métailié. 13-28.

Le Figaro (2015, 9 juin). Récupéré le 09 juin 2015 de :

<http://www.lefigaro.fr/international/2015/06/09/01003-20150609ARTFIG00338-mediterranee-plus-de-100000-migrants-sont-arrives-en-europe-depuis-janvier.php>

Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans Legault, G. et Rachédi, L. (2è éd.) *L'intervention interculturelle*, 2è édition. Montréal : Gaëtan Morin. 43-66.

Legault, G et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, 2è édition. Montréal : Gaëtan Morin.

Leplay, E. (2008). La formalisation des savoirs professionnels dans le champ du travail social, définitions, énonciation, références, validation. *Pensée plurielle* 3(19), 63-73.

Marandon, G. (2008). Expérience pluriculturelle et pratique professionnelle dans le travail social. *Empan* 3(1), 60-68.

Mathelet, S. (2016). S'attaquer au racisme. *Relations* no.787. 6-7.

Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, F-C, Turcotte, *et al.* (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal : Gaëtan Morin.

Maxwell, J. (1999). Le cadre conceptuel, que pensez-vous qu'il se passe? *La modélisation de recherche qualitative. Une approche interactive*. Fribourg, Academic Press- Ed.St.Paul, 54-92.

Mc-All, C., Tremblay, L. et Le Golf, F. (1997). *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*. Éditions Saint Martin.

Metraux, J.C. (2011). *La migration comme métaphore*. Paris : La dispute.

Michaud-Labonté, T. (2012). *La migration comme métaphore* [Notes de lecture]. 109-114.

Miles, R. et Huberman, A.M. (2005). La codification thématique. *Analyse des données qualitatives*, Bruxelles : Éditions De Boeck, 133-140.

Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (M.I.C.C) (2008). *Pour enrichir le Québec. Affirmer les valeurs communes de la société québécoise*. [Brochure].

Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (M.I.C.C) (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble, énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. [Brochure].

Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC) (2007). *L'immigration au Québec, partage des responsabilités Québec-Canada, statuts des personnes se trouvant au Québec. Catégories d'immigration*. [Brochure]

Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI) (2014). Étude de Gagnon, Milot, Seidle et Boucher. Rapport présenté au Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion en vue d'élaborer un nouvel énoncé de politique.

Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI) (2015). *Bulletin statistique sur l'immigration permanente en 2015. Semestre 2*.

Ministère de la santé et des services sociaux, (MSSS) (1991). *Accessibilité des services aux communautés culturelles-Orientations et plan d'action (1989-1991)* Gouvernement du Québec.

Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse. Côté jeans. Côté Tenue de soirée*, 1<sup>ère</sup> édition. Montréal, Presses de l'Université du Québec.

Montgomery, C., Racine, G., Xenocostas, X., Rhéaume, J., Labescat, G. (2013). *Récits de pratique d'intervenants dans des organismes d'aide aux nouveaux immigrants, guide d'animation*. Montréal : MÉTISS. Bibliothèques et Archives Canada.

Nduwimana, M. et A. Home (1995). Vers des services attirants, accessibles et pertinents pour des personnes âgées immigrantes, francophones? *Reflets, Revue d'intervention sociale et communautaire*. 1(1), 92-121.

Noel, C. (2010). *Retour aux études universitaires et acquis expérientiels : perceptions d'acteurs du communautaire*. Mémoire de maîtrise. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Olazabal, I., Le Gall, J. Montgomery, C., Laquerre, M.E. et Wallach, I. (2010). Diversité ethnoculturelle et personnes âgées immigrantes. Dans M. Charpentier *et al.* (Sous la dir.) *Vieillir au pluriel, perspectives sociales*. Québec : Presses de l'Université du Québec. 73-92.

Ossorguine, M. (2013). Intervention sociale et intervenants sociaux. *VST- Vie sociale et traitements*. 1(117), 123-124.

Paillé, P. (2007). La recherche qualitative, une méthode de proximité. *Problèmes sociaux, Tome III, Théories et méthodologies de recherche*. (Dir) H. Dorvil. Montréal : Presses de l'Université du Québec, 409-443.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). L'analyse thématique. *L'analyse qualitative en sciences humaines*, Paris: Armand Colin, 231-313.

Pullen- Sansfaçon, A. *et al.* (2015). A complicated welcome: Social workers navigate policy, organizational contexts and social cultural dynamics following migration to Canada. *International Journal of social science studies*. 3 (1), 58-68.

Rachédi, L. (2008). *Trajectoires migratoires et stratégies identitaires d'écrivains maghrébins au Québec : L'écriture comme espace d'insertion et de citoyenneté pour les immigrants*. Thèse de doctorat. Montréal : Université de Montréal.

Rachédi, L. (2009). *L'écriture comme espace d'insertion et de citoyenneté pour les immigrants : Parcours migratoires et stratégies d'écrivains maghrébins au Québec*. Québec. Presses de l'Université du Québec.

Racine, G. (2000). La construction des savoirs d'expérience chez les intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans abri : un processus participatif, collectif et non planifié. *Nouvelles pratiques sociales*, 1(13), 69-84.

Racine, G. (2007). De la production du silence aux invitations à l'échange des savoirs. Le cas des pratiques en travail social. Dans Dorvil, H. (2007), *Problèmes sociaux*, Tome IV. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Renaud, J., Gingras, L., Vachon, S., Blaser, C., Godin, J-F et Gagné, B. (2001). Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989. *Les cahiers du Gres*, 2 (1), 29-40.

Robichaud, F. (2009). Les familles et l'immigration : apprécier les différences et faire face aux défis. Dans Lacharité, C. et Gagnier, J-P. (Dir.), *Comprendre les familles pour mieux intervenir, repères conceptuels et stratégies d'intervention*, Gaëtan Morin, 230-251.

Soulet, M.H. (2003). Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles? *Nouvelles pratiques sociales*. 16 (2),125-141.

Soulet, M.H. (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. *SociologieS. Dossier Relation d'aide et de soins et épreuves de professionnalité*.

Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal: Les Éditions Logiques.

Scott, D. (1990). Practice wisdom: the neglected source of practice research. *Social work*. 35 (6), 564-568.

Siche, F. (2016). *Le choc culturel des travailleurs sociaux en interculturel : défis éthiques*. Mémoire de maîtrise. Montréal : Université du Québec à Montréal.

Statistiques Canada (2007). *Tendances sociales canadiennes*. [Catalogue]

Statistiques Canada (2012). *Faits et chiffres 2012, aperçu de l'immigration : Résidents permanents et temporaires*. [Catalogue].

Vatz-Laaroussi, M. (2000). L'histoire des familles immigrantes : un enjeu pour l'intervention sociale dans les régions du Québec. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 7(3), 457-482.

Vatz-Laaroussi, M. (2001). *Le familial au cœur de l'immigration : Stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France*, Paris : l'harmattan.

Vatz-Laaroussi, M. et al. (2007). Femmes immigrantes et réfugiées dans les régions du Québec, insertion et mobilité, Rapport de recherche effectué pour condition féminine Canada, Observatoire de l'immigration dans les zones à faible densité d'immigrants. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.

Van Campenhoudt, L. et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3<sup>e</sup> édition. Paris : Dunod.

Vissandjée, B. et al (2008). Des services à domicile culturellement sensibles: Perspectives des intervenants et proches aidantes originaires d'Haïti en tant que cas traceur. *Revue canadienne de vieillissement*, 27(2),191-205

Wihtol De Wenden, C. (2008). Les enjeux migratoires comme facteurs de recompositions des sphères d'influence. *Revue internationale et stratégique*, 2008/4 no72, 121-130.

Wihtol De Wenden, C. (2013b). *Le droit d'émigrer*. Paris, CRNS

Zarifian, P. (2013). Rapport social de service, client et valeur. *La nouvelle revue du travail*. Récupéré le 29 janvier 2018 de : <http://journals.openedition.org/nrt/737>

