

Université de Montréal

**Exploration des changements identitaires :  
le cas de travailleuses sociales ayant immigré au Québec**

par

Audrey-Anne Dumais Michaud

École de service social

Faculté des Arts et Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des arts et sciences  
en vue de l'obtention du grade de Maître es Sciences (M. Sc.)  
en service social  
option mémoire

Février 2014

© Audrey-Anne Dumais Michaud, 2014

**Ce mémoire intitulé**  
**Exploration des changements identitaires : le cas des travailleuses sociales ayant immigré**  
**au Québec**

**Présenté par**  
**Audrey-Anne Dumais Michaud**

**Sera évalué par un jury composé des personnes suivantes**

**Marie Lacroix**  
(Président-rapporteur)

**Annie Pullen-Sansfaçon**  
(Directrice de mémoire)

**Annie Gusew**  
(Membre du jury)



## Résumé

Les travailleurs sociaux immigrants vivent plusieurs défis après l'obtention de la reconnaissance de leurs acquis au Québec par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). À partir de données extraites d'entretiens menés dans le cadre d'une recherche de plus grande envergure dirigée par Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham (Recherche qualitative sur l'expérience des migrants et leur adaptation professionnelle dans la pratique du travail social au Canada, 2012-2015), nous explorons le sentiment d'identité professionnelle vécu par 9 travailleuses sociales immigrantes à Montréal. Ce sentiment apparaît comme l'actualisation de leurs valeurs et de leurs acquis professionnels dans leurs nouveaux rôles et leurs pratiques professionnelles. L'analyse des données permet de dégager divers thèmes en lien avec l'identité professionnelle de ces travailleuses sociales immigrantes. Nous avons pu relever de leurs propos que, depuis leur immigration, divers changements ont effectivement eu lieu au niveau de leurs pratiques professionnelles, voire de leur vision de la profession. Elles ont dû faire face à plusieurs défis liés à l'identité professionnelle, notamment en ce qui concerne la reconnaissance professionnelle et la langue. Trois éléments ont en effet formé la pierre angulaire des changements que ces travailleuses sociales ont vécus dans leur identité professionnelle depuis leur immigration : les valeurs, la question de la langue et la reconnaissance de leurs qualifications.

**Mots-clés** : travail social, immigration, identité, valeurs, reconnaissance, langage, Québec

## **Abstract**

The social workers face many challenges after obtaining their recognition by the OTSTCFQ (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec). Based on a qualitative methodology, this presentation will explore the experience of migrant social workers (n=9) undertaking social work activities in Montreal. Arising from secondary data from the Pullen-Sansfaçon, Brown and Graham's investigation (*A qualitative investigation of migrants' experience and their professional adaptation into social work practice in Canada*; Pullen-Sansfaçon, Brown and Graham, 2012-2015), we propose to explore the professional identity of immigrant social worker in Montreal. The professional identity may be conceptualized as the values, and professional experience acquired in the roles and professional practices. Data analyze shows different elements that discuss professional identity, including values, language and professional recognition. Also, in this paper we will discuss various changes related to professional identity, focusing on the practical application. Finally, we will illustrate the challenges upon the professional identity for immigrant social workers with regard to their professional recognition and language. Thus, we have identified key elements surrounding the notion of professional identity: values, language and recognition. In fact, these notions that constitute the core of the professional identity are illustrated following an immigration.

**Keywords** : social work, migration, identity, values, language, recognition, Quebec

# Table des matières

Résumé .....	i
Abstract.....	ii
Liste des abréviations .....	vi
Remerciements .....	vii
Introduction.....	1
CHAPITRE 1 : Problématique .....	5
1.1 L’immigration professionnelle en travail social au Québec .....	5
1.2 Pourquoi une recherche qui explore spécifiquement l’identité professionnelle des travailleurs sociaux immigrants? .....	6
CHAPITRE 2 : Revue de la littérature .....	9
2.1 La migration des travailleurs sociaux au Québec .....	9
2.2 La définition de l’identité personnelle : un flou théorique .....	14
2.2.1 Les particularités liées à l’identité personnelle.....	15
2.2.2 La conception psychologique de l’identité .....	18
2.2.3 L’identité sociale .....	19
2.3 L’identité professionnelle .....	20
2.3.1 L’identité professionnelle du travailleur social .....	21
2.3.2 Les particularités du travail social .....	25
2.3.3 L’importance des valeurs dans la profession du travail social .....	27
2.4 Les enjeux liés au sentiment d’identité professionnelle des travailleurs sociaux après leur immigration .....	31
2.5 En résumé .....	36
CHAPITRE 3 : Cadre théorique .....	38
3.1 L’interactionnisme symbolique .....	38
3.2 La reconnaissance identitaire selon Charles Taylor .....	41
3.3 En résumé .....	45
CHAPITRE 4 : Méthodologie .....	47
4.1 Contexte de la recherche principale.....	47
4.2 Une méthodologie qualitative.....	49

4.3 L'entretien semi-directif .....	50
4.4 L'échantillonnage .....	52
4.4.1 Procédure de recrutement .....	52
4.4.2 Limites de notre échantillon .....	53
4.5 Processus d'approbation éthique .....	54
4.6 Analyse inductive générale.....	55
4.6.1 Analyse des données brutes et création des catégories.....	56
4.8 Outil d'analyse : NVivo10.....	58
4.9 En résumé .....	59
CHAPITRE 5 : Présentation des données .....	60
5.1 Présentation des participantes de l'étude.....	61
5.1.1 Participante 1 (France1).....	61
5.1.2 Participante 2 (France2).....	62
5.1.3 Participante 3 (France3).....	62
5.1.4 Participante 4 (France4).....	62
5.1.5 Participante 5 (France5).....	63
5.1.6 Participante 6 (Roumanie) .....	63
5.1.7 Participante 7 (Liban) .....	63
5.1.8 Participante 8 (États-Unis).....	64
5.1.9 Participante 9 (Vénézuéla).....	64
5.2 Le sentiment d'identité professionnelle chez les répondantes.....	65
5.2.1 La compréhension du sentiment d'identité professionnelle chez des travailleuses sociales immigrantes au Québec.....	65
5.2.2 La définition de la nature du travail social du point de vue des participantes....	69
5.2.3 L'importance des valeurs professionnelles.....	71
5.2.4 Des liens étroits entre identité professionnelle et identité personnelle.....	77
5.3 Les effets de la migration sur l'identité professionnelle.....	81
5.3.1 L'impact de l'immigration sur l'identité professionnelle.....	82
5.3.2 L'immigration et la relation avec l'utilisateur.....	84
5.3.3 L'impact de la migration sur les valeurs.....	86

5.4 Les défis liés au maintien de l'identité professionnelle au sein d'un nouvel environnement professionnel.....	89
5.4.1 Les défis liés à l'identité professionnelle en lien avec le langage .....	89
5.4.2 La nécessité de la reconnaissance professionnelle et personnelle pour la travailleuse sociale.....	95
5.5 En résumé .....	100
CHAPITRE 6 : Discussion .....	102
6.1 Les liens entre les identités personnelle et professionnelle .....	102
6.2 La reconnaissance, facteur nécessaire au maintien de l'identité professionnelle après l'immigration .....	104
6.3 L'importance des valeurs au sein de l'identité professionnelle.....	109
6.4 Les valeurs, le langage et la reconnaissance professionnelle : régulation au sein de l'expérience migratoire .....	111
Conclusion .....	115
Bibliographie .....	119
Annexe 1 : Annonce pour le recrutement .....	i
Annexe 2 : Formulaire de consentement .....	ii

## **Liste des abréviations**

ACTS : Association canadienne des travailleurs sociaux

IFSW : International Federation of Social Work

OTSTCFQ : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice, Annie Pullen-Sansfaçon, pour sa présence, sa rigueur et son immense dévouement. Tu m'as offert des opportunités merveilleuses et j'en suis plus que reconnaissante. Mon expérience avec toi m'a permis de développer mes aptitudes académiques et de pousser ma réflexion critique. Tu as été pour moi davantage qu'une directrice. Merci d'avoir été ouverte, honnête et surtout passionnée!

Un immense merci à mon amoureux Guilherme. Ton support, ta présence, nos discussions sans fin sont si précieux. Merci d'être là, peu importe l'heure pour discuter et partager ces moments avec moi. Grâce à toi je réalise des projets extraordinaires que je ne pensais même pas faire. Merci mon amour d'être si incroyable et de partager ma vie. Obrigada por tudo que você è, e mais meo bibi.

Je tiens aussi à remercier mon père, ma mère, Julie et Jean-Charles qui m'ont toujours poussée à faire plus et à davantage développer mon esprit critique. Votre soutien, vos encouragements et votre précieuse présence ont joué un grand rôle dans mon cheminement.

Un merci tout spécial à Félix-Antoine, Pierre-Olivier, Xavier et Marie-Hélène d'être dans ma vie.

Je désire remercier Mathieu, Alex, Élise, Claudia, Marie-Joëlle et tous et tout(es) mes autres ami(es), avec qui j'ai la chance de partager d'immenses plaisirs et joies. Merci de me sortir de mes livres pour profiter des moments heureux. Vous me permettez de m'évader, de rire et surtout d'avoir la chance d'être à vos côtés.

Enfin, je tiens à remercier les travailleuses sociales qui ont accepté d'échanger avec moi, ce fut pour moi une expérience des plus enrichissante.

## **Introduction**

Le concept d'identité professionnelle est reconnu comme étant central à la pratique du travail social. En effet, comme le souligne l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), « cette identité doit être suffisamment forte, dès le départ de la pratique, puisqu'elle devra se manifester dans des contextes influencés par une vision parfois réductrice des facteurs à l'origine des problèmes communautaires et psychosociaux et par une tendance à la technicisation et à la standardisation (protocolisation) des pratiques. » (OTSTCFQ, 2012, p. 12). En d'autres mots, les travailleurs sociaux devraient déjà, dès la fin de leur formation universitaire, avoir développé une identité professionnelle forte afin de maintenir une pratique plus éthique (Pullen-Sansfaçon, 2011). Qu'en est-il des travailleurs sociaux formés à l'étranger et pratiquant maintenant au Québec ?

Cette question semble pertinente puisqu'on observe depuis quelques années un nombre croissant de travailleurs sociaux, formés à l'étranger et désireux de venir pratiquer au Québec, qui font des demandes d'évaluation de leurs acquis à l'OTSTCFQ (Pullen-Sansfaçon, 2011). Notre désir de mieux comprendre le sentiment d'identité professionnelle vécu par les travailleurs sociaux immigrants a émergé plus précisément à la suite de nombreuses rencontres faites au cours des dernières années avec des professionnels ayant immigré au Québec et avec des personnes d'origines nationales différentes côtoyées lors de nos voyages à l'étranger. Ces diverses rencontres, tant au Québec qu'à l'étranger, ont engendré des questionnements en lien avec le sentiment d'identité professionnelle : comment vivent-ils ce sentiment? Est-ce que le sentiment d'identité professionnelle est

appelé à se modifier avec les changements de pratique et les changements de contextes ? Nous souhaitons donc explorer dans quelle mesure la pratique de ces travailleurs sociaux immigrants affecte leur sentiment d'identité professionnelle, quels sont les défis au maintien de cette dernière et le sens que les acteurs lui donnent.

Réalisant qu'une recherche se questionnant sur ces aspects était déjà en cours, nous avons postulé pour être auxiliaire de recherche sous la supervision de la professeure Annie Pullen-Sansfaçon, chercheuse principale sur une étude canadienne qui analyse l'expérience des travailleurs sociaux migrants et leur adaptation professionnelle dans la pratique du travail social (Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham, 2011-2012).

Après quelques mois de travail sur le projet sous la supervision de la professeure Pullen-Sansfaçon, cette dernière nous offrit de poursuivre notre projet de maîtrise au sein de son projet financé. Nous avons donc poursuivi nos travaux dans le cadre du projet de recherche de Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham<sup>1</sup> (2011-2012 et 2012-2015). En résumé, l'étude de Pullen-Sansfaçon et ses collaborateurs vise à comprendre l'expérience des travailleurs sociaux immigrants au Canada. Ces travailleurs sociaux s'inscrivent dans le mouvement actuel de mobilité internationale des professionnels (Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham, 2012). Or nous détenons peu d'information concernant ce groupe de travailleurs (Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham, 2012). Les données disponibles concernent principalement des travailleurs du domaine de la santé (voir par exemple la recherche de Hussein, Stevens, Manthorpe et Moriaty, 2011).

---

<sup>1</sup> Tout au long de ce travail, l'expression « recherche principale » sera utilisée pour faire référence à la recherche menée par Pullen-Sansfaçon et ses collaborateurs (2011-2012 et 2012-2015).

De façon générale, la littérature scientifique indique qu'une expérience migratoire entraîne des ruptures et des relâchements touchant les liens sociaux, affectifs et personnels chez la personne après son immigration (Guilbert, 2005). Par ailleurs, la migration susciterait de nouvelles alliances et de nouveaux rapports avec l'Autre. C'est ainsi que la personne migrante va s'approprier de nouveaux lieux, tant physiques que symboliques, dans son nouvel environnement. Si elle change, comment l'identité professionnelle des travailleurs sociaux immigrants se modifie-t-elle lorsqu'ils se retrouvent dans leur nouvel environnement culturel, social, politique et professionnel?

Notre recherche vise donc à explorer les changements potentiels au sein du sentiment identitaire chez une population de travailleurs sociaux immigrants au Québec. La question de recherche qui a guidé notre processus réflexif est celle-ci : après leur immigration, comment le sentiment d'identité professionnelle chez ces travailleurs sociaux change-t-il au contact des rôles et des interactions avec leur nouveau milieu de pratique (usagers, collègues et contexte organisationnel)?

Pour comprendre le sentiment d'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux immigrants au Québec, nous avons défini trois objectifs spécifiques. Tout d'abord, nous désirons comprendre le sentiment d'identité professionnelle tel que se le représentent les travailleurs sociaux formés à l'étranger lorsqu'ils arrivent au Québec. Ensuite, nous voulons connaître les changements potentiels au sein de ce sentiment d'identité professionnelle après l'immigration au Québec. Enfin, le troisième objectif est d'identifier les défis et les enjeux en liens avec le maintien du sentiment d'identité professionnelle après l'immigration au cours de la pratique professionnelle.

Notre mémoire est divisé en six chapitres. Le premier chapitre expose la problématique de la recherche et définit précisément la question de recherche. Dans le deuxième chapitre, nous recensons les écrits théoriques pertinents à la compréhension de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux immigrants. Plus précisément, nous discutons de la situation actuelle de l'immigration chez les travailleurs sociaux au Québec. Nous exposons le concept d'identité dans une perspective tant personnelle que professionnelle. Nous terminons ce chapitre par une présentation des changements possibles du sentiment d'identité professionnelle après une immigration. Dans le troisième chapitre, il est question du cadre théorique. Nous précisons les notions entourant l'interactionnisme symbolique ainsi que le concept d'identité élaboré par Charles Taylor (1992; 2003). Le quatrième chapitre sert à expliciter la méthodologie utilisée. Ce chapitre donne aussi l'occasion d'exposer comment se situe cette recherche par rapport à la recherche principale de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs (2011-2012 et 2012-2015). Le cinquième chapitre permet de saisir les représentations liées au sentiment d'identité professionnelle chez les personnes interviewées. Le sixième chapitre replace les analyses de nos résultats dans le cadre général de notre question de recherche. Enfin, la conclusion reprend les grandes lignes de la recherche et offre des pistes de réflexion pour aborder d'autres problématiques liées au travail social.

# CHAPITRE 1 : Problématique

## 1.1 L'immigration professionnelle en travail social au Québec

Au Canada, l'immigration constitue un phénomène important (Statistique Canada, 2007). Au Québec, l'Institut de la statistique du Québec (2009) indique qu'en 2008 ce sont 45 283 personnes immigrantes qui sont entrées dans la province. Ces personnes immigrantes sont souvent des professionnels. Il est important de mentionner que l'immigration est une compétence partagée entre les gouvernements du Québec et du Canada. En effet, bien que la citoyenneté soit de compétence fédérale, le Québec est tout de même responsable de la sélection des travailleurs souhaitant s'installer sur son territoire (Immigration Québec, 2013). L'immigration professionnelle au Québec est donc en partie une responsabilité provinciale.

Le Conseil interprofessionnel du Québec, un regroupement d'ordres professionnels dont le *Code des professions* reconnaît l'existence, détient un mandat d'organisme conseil auprès du gouvernement (Conseil interprofessionnel du Québec, 2014). Il a établi que, depuis 2000, le nombre total de demandes de reconnaissance des acquis auprès des ordres professionnels au Québec a augmenté de 500 % (Conseil interprofessionnel du Québec, 2007). L'immigration professionnelle est donc un phénomène en croissance. Parmi ces demandes, on retrouve un bon nombre en provenance du travail social. En effet, en 2008-2009, plus de 50 demandes furent formulées à l'OTSTCFQ, organisme responsable de la reconnaissance des acquis (Pullen-Sansfaçon, 2010). Les demandes sont présentées à l'OTSTCFQ afin de voir reconnues les qualifications obtenues à l'étranger. Ces dernières

sont ensuite validées pour permettre à l'immigrant de s'inscrire au tableau de l'Ordre et, ainsi, de pratiquer la profession de travailleur social au Québec (Pullen-Sansfaçon, 2010). En bref, les travailleurs sociaux professionnels formés à l'étranger doivent recevoir à la fois une validation de leurs acquis et une autorisation de l'OTSTCFQ afin de pratiquer leur profession au Québec.

## **1.2 Pourquoi une recherche qui explore spécifiquement l'identité professionnelle des travailleurs sociaux immigrants?**

Les recherches démontrent qu'à travers une expérience migratoire, les professionnels immigrants sont confrontés à de nouvelles réalités sociales (Guilbert, 2005) et doivent également s'adapter à un nouvel environnement de travail, ce qui implique un nouveau système organisationnel, de nouveaux collègues et de nouvelles pratiques. Ainsi, les professionnels immigrants se heurtent à de nouvelles réalités professionnelles, culturelles et sociales. Étant donné que le sentiment d'identité professionnelle se forme à travers un processus de socialisation et d'interactions sociales impliquant l'Autre (Chouinard et Couturier 2006), ces nombreux changements sont susceptibles d'affecter leur sentiment d'identité professionnelle.

Nous savons que le sentiment d'identité professionnelle était central dans la pratique des travailleurs sociaux (Carpenter et Pratt, 1997). Pourtant, peu de recherches ont été consacrées spécifiquement à la pratique du travail social des personnes immigrantes et de leur sentiment d'identité professionnelle. En effet, bien que quelques études aient enquêté sur les bénéfices et les défis liés à l'emploi des travailleurs internationaux, peu se sont attardées au sentiment d'identité professionnelle dans un nouveau contexte

professionnel, et moins encore spécifiquement chez les travailleurs sociaux (Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham, 2012). Nous connaissons donc mal les différents enjeux auxquels les travailleurs sociaux immigrants font face en lien avec leur sentiment d'identité professionnelle.

Notre recherche s'insère ainsi dans un contexte spécifique, celui des travailleurs sociaux ayant immigré au Québec. Pour étudier le sentiment d'identité professionnelle chez ces travailleurs sociaux, nous croyons nécessaire d'explorer leurs expériences singulières, et ce, afin de pouvoir appréhender ce sentiment de manière concrète. Il est d'autant plus intéressant d'explorer le cas des travailleurs sociaux immigrants que les pratiques en travail social sont largement fonction du contexte dans lequel elles s'insèrent (Mayer, 2002). Le sentiment d'identité professionnelle des travailleurs sociaux est donc vraisemblablement appelé à changer selon ces changements de contexte. Peu d'écrits explorent de manière générale les questions liées à la migration, au travail social et au sentiment d'identité professionnelle. Ce travail permettra donc de combler une lacune.

Notre recherche utilise des données provenant de la recherche de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs (2011-2012 et 2012-2015). En résumé, cette recherche cible trois objectifs principaux. Tout d'abord, ils désirent comprendre si l'expérience d'immigration d'un travailleur social influence la perception même du travail social et les rôles qu'il occupe en contexte d'intervention sociale. Ensuite, comme deuxième objectif, l'équipe de recherche explore les différents changements survenus au sein de l'identité personnelle et professionnelle du travailleur social à la suite de l'adaptation à un nouveau contexte organisationnel, culturel et social. Le troisième objectif cible la manière dont l'expérience

d'immigration influence les travailleurs sociaux dans leurs interactions avec les clients, les collègues et les organisations pour lesquelles ils travaillent.

Trois terrains de recherche urbains ont été choisis pour la recherche principale : Montréal, Halifax et Calgary. Notre recherche porte uniquement sur les travailleuses sociales ayant immigré au Québec, en l'occurrence à Montréal. Leur profil est décrit dans le chapitre 5.

Les auteurs ont utilisé une méthodologie liée à la théorisation ancrée que nous détaillons plus loin. Pour notre part, nous utiliserons une méthodologie différente, comme nous le verrons dans le chapitre 3.

En résumé, notre question de recherche peut se formuler comme suit : comment le sentiment d'identité professionnelle d'un travailleur social immigrant peut-il changer après son immigration au Québec, au contact des nouveaux rôles, des organisations et des pratiques professionnelles qu'il rencontre?

## **CHAPITRE 2 : Revue de la littérature**

Ce chapitre propose une revue de la littérature organisée autour des concepts principaux utiles à notre recherche. Dans un premier temps, nous exposons la situation de la migration des travailleurs sociaux au Québec, ce qui constitue le contexte dans lequel se situe nos analyses. Dans un deuxième temps, nous décrivons brièvement les caractéristiques générales de l'identité personnelle, pour enchaîner avec les notions clés liées à l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux. Dans un troisième temps, nous lions la question de l'identité professionnelle à celle de l'immigration. Nous présentons alors, toujours en fonction de la littérature sur le sujet, l'enjeu que représente une immigration sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

### **2.1 La migration des travailleurs sociaux au Québec**

En matière d'immigration, le Canada a une politique migratoire sélective. Les politiques ciblent les travailleurs qualifiés, les investisseurs et les entrepreneurs afin de combler les besoins du marché du travail (Nedelcu, 2005). De plus, l'immigration est censée jouer un rôle capital au sein de la croissance démographique, à la fois pour ralentir le vieillissement de la population et pour combler la pénurie de travailleurs (Nedelcu, 2005). De fait, depuis 1970, la proportion de professionnels immigrants ayant obtenu un diplôme universitaire et ayant acquis une expérience professionnelle dans leur pays d'origine n'a guère cessé de progresser (Remennick, 2012). Selon le dernier recensement canadien, au sein de la population immigrante, 44 % des hommes et 37,5 % des femmes ont un diplôme universitaire (Remennick, 2012).

Au Canada, l'immigration est une compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux. Au Québec, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2013) soutient que, dans 44 professions spécialisées, l'offre de la main-d'œuvre ne suffit pas à la demande. Abondant en ce sens, le Conseil interprofessionnel affirme que l'immigration est une partie de la solution et que les différentes instances étatiques devraient favoriser le recrutement des personnes immigrantes et surtout favoriser leur pleine intégration à la société québécoise (Conseil interprofessionnel, 2007).

Depuis 2000, au Québec, le nombre total des demandes de reconnaissance des acquis auprès des ordres professionnels a augmenté de 500 %, et c'est dans le domaine de la santé et des relations humaines que l'on retrouve le plus de demandes (Conseil interprofessionnel du Québec, 2007). Si nous analysons le rapport publié par le Conseil interprofessionnel du Québec (2007) concernant ces demandes, nous observons que 16,1 % des demandes ont été refusées, que 50,9 % ont été partiellement acceptées et que 33 % ont été acceptées. Au vu de ces statistiques, il est logique de supposer que nombre d'entre elles touchent des travailleurs sociaux immigrants.

Au Québec, la profession de travailleur social relève de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). L'OTSTCFQ est régi quant à lui par le Conseil interprofessionnel du Québec. Selon l'OTSTCFQ, d'ici quinze ans, le Québec vivra une pénurie de main-d'œuvre, avec un déficit d'environ 3 500 travailleurs (Pullen-Sansfaçon, 2010).

Au Québec, c'est l'OTSTCFQ qui est responsable de l'évaluation des dossiers des travailleurs sociaux immigrants en matière de reconnaissance des acquis. Ainsi, les candidats doivent soumettre directement à l'Ordre leurs dossiers, et ce, contrairement à d'autres provinces ou territoires canadiennes qui sont chapeautées directement par l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS). L'OTSTCFQ a reçu par exemple environ 50 demandes concernant la reconnaissance des acquis en 2008-2009 (Pullen-Sansfaçon, 2010). De fait, année après année, c'est un nombre important de travailleurs sociaux immigrants qui entreprennent des démarches pour faire valider leurs acquis afin de devenir membres de l'Ordre, condition nécessaire à la pratique de leur profession au Québec.

Pour favoriser la mobilité des travailleurs sociaux qui s'établissent au Québec et la reconnaissance de leurs acquis, différentes politiques ont été mises en place dans les dernières années. Le *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* touche par exemple les travailleurs sociaux ayant obtenu leur formation à l'extérieur du Québec et du Canada. Ce règlement provincial est entré en vigueur en décembre 2009 et il définit de manière précise les éléments requis pour obtenir l'équivalence de la formation (Gouvernement du Québec, 2013a) : il faut que les candidats soient titulaires d'un diplôme de premier ou deuxième cycle universitaire obtenu en dehors du Québec comprenant 90 crédits. Le règlement spécifie également la nature des crédits, de même que le nombre de crédits nécessaires en lien avec chacun des aspects du travail social (intervention, politiques sociales, champ de pratique, méthodes de recherche et analyse de pratique) (Pullen-Sansfaçon, 2010).

Une deuxième politique, datée de 2008, concerne l'*Entente France-Québec sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*. Cette politique permet de faciliter et d'accélérer la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles entre la France et le Québec (Gouvernement du Québec, 2013b). Cette entente a été officialisée par l'OTSTCFQ et le ministère du Travail, des Relations sociales de la Famille, de la Solidarité et de la Vie en France en 2009 (Pullen-Sanfaçon, 2010). En somme, ces deux politiques permettent d'accroître et de faciliter la mobilité des travailleurs sociaux internationaux au Québec. Or il semble que :

« [...] l'insertion sur le marché du travail n'est cependant pas assurée par la seule possession d'une formation appréciée par le système de points à l'entrée. Les ressources sociales et les compétences linguistiques limitées des nouveaux arrivants, la méconnaissance des mécanismes du marché local du travail ainsi que la politique canadienne de protection des ordres professionnels discriminatoire à leur égard, expliquent en partie les difficultés que la plupart des migrants rencontrent au début de leur vie [...]. (Nedelcu, 2005, p. 84)

En effet, ces professionnels font face à diverses difficultés. Différentes études ont permis de mettre en lumière les principaux obstacles qu'ils rencontrent (Beddoe, Fouché, Bartley et Harington, 2011; Fouché, Beddoe, Bartley et Hann, 2013; Hussein, Stevens, Manthorpe et Moriarty, 2011; Moriarty, Manthorpe, Stevens et Hussein, 2011). Les différents enjeux concernent tout d'abord le recrutement et la formation des travailleurs sociaux formés à l'étranger (Evan, Huxley et Munroe, 2006). Par la suite, certains auteurs ont ciblé des enjeux liés à la difficulté des professionnels à s'adapter à de nouveaux rôles (Hussein, Manthorpe et Stevens, 2010). Nous pouvons également citer des enjeux ayant trait aux difficultés linguistiques et au niveau des transferts des acquis et des valeurs propres au travail social (Hussein et coll., 2011; Pullen-Sansfaçon, 2010).

Plus spécifiquement, il semble que l'enjeu commun des professionnels migrants concerne la reconnaissance de leurs acquis. Cette donnée est aussi corroborée par la recherche canadienne sur la reconnaissance des travailleurs sociaux au Canada (Jing Fang, 2012). Hussein et ses collaborateurs (2011) soulignent que cet enjeu a des impacts non seulement sur la carrière, mais aussi sur la continuité de la formation et l'intégration professionnelle de la personne immigrante. En effet, certains défis individuels (barrière financière, adaptation au nouvel environnement, etc.) combinés aux défis structurels (discrimination, non-reconnaissance des acquis antérieurs à l'immigration, etc.) rendent difficile ce processus de reconnaissance des acquis (Jing Fang, 2012).

D'ailleurs, au sujet des défis structurels, Hussein et ses collaborateurs (2011) affirment que 12 % des immigrants en Grande-Bretagne œuvrant dans le domaine de la santé sont sans emploi, contre 4 % de leurs collègues anglais. De plus, ces auteurs exposent que les travailleurs sont fréquemment confrontés au phénomène de la discrimination dans leur nouveau lieu de travail (Hussein et coll., 2011). Environ 31 % des répondants ont affirmé avoir vécu une expérience de mauvais traitements et 23 % ont dit vivre actuellement une forme de discrimination. Ainsi, certains travailleurs sociaux immigrants peuvent être victimes de discrimination liée au genre ou à l'ethnie, ce qui se traduit par un manque de reconnaissance des compétences et des qualifications.

Quant à ce qui motive les travailleurs à immigrer, il semble que la raison financière soit souvent la plus importante, ce qui n'est pas spécifique au Québec. En effet, certains auteurs ayant écrit sur le sujet rapportent que les principales motivations mentionnées pour justifier l'immigration seraient influencées à 41 % par le désir de « gagner de l'argent », à

34 % par la possibilité de « voir de nouvelles opportunités » et à 32 % par la « disponibilité du travail » (Hussein et coll., 2011).

En ce qui concerne les caractéristiques sociodémographiques, il semble que les hommes soient davantage représentés que les femmes dans la population des travailleurs liée aux domaines de la santé. L'étude britannique de Hussein et ses collaborateurs a ainsi montré que les hommes étaient en proportion plus nombreux chez les travailleurs de la santé immigrants que chez les natifs. Comme explication à cette situation, les auteurs suggèrent une interaction entre des différences culturelles et de genre au sein de l'exercice de la profession (Hussein et coll., 2011). En Angleterre, par exemple, les femmes sont majoritaires en travail social (Hussein et coll., 2011), ce qui contraste avec le profil des immigrants en travail social, qui sont davantage des hommes. De plus, ces travailleurs immigrants sont habituellement plus jeunes que leurs collègues anglais.

Ayant maintenant un aperçu général de la situation contemporaine de la migration des professionnels, dont les travailleurs sociaux, nous allons maintenant nous tourner vers la littérature à propos de l'identité personnelle puis de l'identité professionnelle.

## **2.2 La définition de l'identité personnelle : un flou théorique**

Tenter de décrire ce qu'est l'identité peut paraître a priori un exercice simple, or il n'en est rien. Les références à la notion d'identité sont abondantes et polysémiques. Le mot « identité » vient du latin *identitas*, de la même famille qu'*idem*, « le même ». L'*identitas* renvoie dans le même temps à ce qui singularise la personne, ce qui fait sa spécificité, ce qui lui permet, entre autres, de se distinguer des autres (Dubar, 2006).

D'entrée de jeu, nous devons être sensible au fait que l'identité est un sujet qui a été abordé et travaillé par de nombreux auteurs, à la fois en sociologie, en philosophie, en travail social, en sciences politiques, etc. (par exemple Camilleri, 1992; Dubar, 2010; De Gaulejac, 2009; Dorais, 2004). La réflexion sur l'identité a une longue histoire au sein de la philosophie occidentale, cette notion ayant servi, dans plusieurs courants de pensée, à traiter de différentes questions existentielles (Brubaker, 2001). Aujourd'hui, on constate devant cette abondance et cette largesse conceptuelle « [qu'] il existe probablement autant de façons de définir l'identité que de spécialistes en sciences sociales » (Dorais, 2004, p. 1).

Dans cette section, nous mettrons en relation différentes préoccupations provenant des écrits sur la question de l'identité personnelle, sociale et psychologique. Il importe de bien poser les assises théoriques de l'identité personnelle et sociale pour être en mesure de porter un éclairage satisfaisant sur notre objectif général de recherche concernant le sentiment d'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux.

### **2.2.1 Les particularités liées à l'identité personnelle**

Tout d'abord, il faut préciser que la manière dont l'individu construit son rapport avec l'environnement est capitale dans l'actualisation de son identité, et qu'en l'absence de tout contact avec les autres, rien ne pourrait s'actualiser ou prendre forme (Dorais, 2004). En effet, ce monde social, qui est partagé et qui lie les individus entre eux, influence la perception de l'individu concernant sa place singulière au sein de l'espace social. L'individu en vient à s'auto-identifier quand il prend conscience de l'Autre dans son univers (Berger et Luckmann, 2013). En somme, l'identité exprime ce que nous sommes et

ce sentiment demeure tributaire du contact avec la société, avec l'extérieur (De Gaulejac, 1995; L'Héritier, 1997). Il semble donc que l'intégration sociale et le contact avec l'Autre soient essentiels à la construction identitaire.

Dans le même ordre d'idées, Taylor affirme que : « Ma propre identité dépend essentiellement de mes relations dialogiques avec les autres (Taylor, 2003, p. 65) ». L'auteur exprime l'idée que l'identité sera conçue dans une compréhension non monologique : l'individu ne pourra découvrir son identité dans l'isolement, mais bien dans une dialectique entre le soi et le social (Taylor, 2003).

En ce sens, les structures sociales détiennent aussi un rôle central dans les interactions sociales. Selon Camilleri (1992), les influences multiples de la culture, des institutions et des positions historique et idéologique dans lesquelles l'individu évolue moduleront de manières différentes son sentiment identitaire. Dubar (2010) exprime aussi cette idée au sujet de l'influence des institutions dans la reconnaissance ou non des identités, d'où l'importance de l'influence de l'environnement dans son ensemble, et non simplement avec les autres individus du groupe. L'aspect relationnel de l'identité détermine donc le caractère malléable et flexible de celle-ci, l'identité n'étant jamais véritablement cristallisée.

Jusqu'ici, nous avons souligné que l'identité se déploie à l'interface du personnel et du social. Nous avons évoqué ce que beaucoup d'auteurs ont affirmé, à savoir le caractère dynamique de l'identité. (Barreiro, 2004; Camilleri, 1996; Dorais, 2004; Kastertzstein, 1998). Ainsi, pour Camilleri (1996, p. 22), « l'identité est le produit d'un processus qui intègre les expériences de l'individu [...], l'importance est donnée à l'interaction entre

sujet et monde ». Dans la même lignée, Barreiro (2004) explique que l'identité est le résultat de constructions et de stratégies en constantes évolutions et recompositions. La construction identitaire semble aussi refléter la trajectoire personnelle de l'individu à travers une culture spécifique. Par exemple, Dorais (2004) fait allusion aux interactions de la personne avec ses parents, ses apprentissages reliés aux rôles des sexes et son éducation. Pour l'essentiel, l'identité est donc un produit historique, construit et culturel devant être interprété dans un monde social singulier (Camilleri, 1991; Dorais, 2004).

L'identité est également à relier au concept d'appartenance (Larouche et Legault, 2003). En ce sens, l'identité se façonne au gré et en fonction de la qualité des appartenances familiales, institutionnelles et sociales. Par ailleurs, cette construction doit s'exercer dans une réciprocité entre l'individu et les différents réseaux d'appartenance. Il doit y avoir un échange bidirectionnel entre le groupe d'appartenance et l'individu. Larouche et Legault (2003) précisent que cette construction identitaire exige « au préalable que la personne participe à une forme de vie sociale » (Larouche et Legault, 2003, p. 21). L'individu doit être intégré d'une quelconque manière dans le monde social. Cela semble être nécessaire au développement et au processus de construction identitaire (Larouche et Legault, 2003).

Enfin, Larouche et Legault (2003) affirment que ce qui est véhiculé et transmis dans les différents regroupements (famille, Église, emploi, syndicat, etc.) « [...] prendra nécessairement une forme langagière [...] » (Larouche et Legault, 2003, p. 21). Ainsi, le langage et le vocabulaire semblent être, au sein des groupes auxquels appartiennent les individus, un facteur important à leur participation et à leur sentiment d'inclusion.

Pour résumer, l'identité personnelle est pour la majorité des sociologues et des philosophes un processus dynamique : elle ne constitue pas un objet en soi, mais une structure changeante en constante redéfinition, en fonction de divers facteurs (Dubar, 1998; Kastersztein, 1998). Regardons maintenant brièvement ce que disent les psychologues au sujet de l'identité personnelle.

### **2.2.2 La conception psychologique de l'identité**

Erikson (1972) a permis l'exploration de la question identitaire dans le domaine de la psychologie sociale. L'identité renvoie alors plus spécifiquement à une image personnelle. En effet, l'individu recherche une continuité et aussi une unité dans son identité, et ce, à travers ses valeurs, ses croyances et ses sentiments, qui définissent ses rôles. Selon Erikson (1972), l'identité est l'aspect le plus intime de la personne. Du point de vue de la psychologie sociale, l'individu développerait son identité en se comparant à autrui et serait en quête de ressemblances et de différences, et ce, dans l'optique de s'évaluer par rapport à la norme sociale et au consensus social (Guilbert, 2005). Erikson (1972) a défini différents stades identitaires. Il s'agit de stades de développement qui font référence à l'espoir (confiance ou méfiance), à la volonté (autonomie ou honte et doute), à la conviction (initiative ou culpabilité), à la compétence (travail ou infériorité), à la fidélité (identité ou confusion des rôles), à l'amour (intimité ou isolement), à l'attention (régénération ou stagnation) et enfin à la sagesse (intégrité ou désespoir) (Erikson, 1972).

Quelques critiques méritent d'être énumérées à propos de cette perspective psychologique de l'identité. Tout d'abord, l'identité est davantage comprise sous une forme linéaire et statique intégrée à des stades de développements identitaires (Erikson, 1972). À

notre sens, cette définition manque de souplesse quand il s'agit de pouvoir accéder à un stade supérieur de développement, et cela sous-entend qu'on peut y rester figé. De plus, le stade où l'individu est situé semble être défini par certaines valeurs et croyances extérieures. Ainsi, l'individu est étiqueté selon un stade identitaire dans lequel il ne se reconnaît peut-être pas.

Une autre critique peut être faite quant aux théories sur la permanence de l'identité : cette dernière parviendrait à se cristalliser à mesure que l'individu progresse à travers les stades de développement. Il s'agit là encore du débat entre identité fixe et identité dynamique. Or notre travail s'inscrit dans un registre dynamique de l'identité, précisément parce que nous étudions les changements potentiels dans l'identité à la suite d'une immigration. En ce sens, nous prenons nos ancrages théoriques au sein des théories socioconstructivistes.

### **2.2.3 L'identité sociale**

De manière générale, il n'y a pas de rupture entre l'identité sociale et l'identité personnelle. L'identité sociale permet en quelque sorte de positionner un individu à un endroit sur une carte par rapport à d'autres personnes qui n'occupent pas la même position (Montefiore, 1998), tandis que l'identité personnelle traite de l'individu dans sa singularité et ses spécificités (Lorenzi-Cioldi et Doise, 1994, cité dans Ouellet, 2007). En ce sens, l'identité sociale renvoie davantage à des caractéristiques objectives (âge, sexe, etc.) attribuées à l'individu, et ce dernier se voit attribuer aussi une place sociale. L'identité personnelle concerne davantage les caractéristiques subjectives (intérieures) qui permettent à l'individu d'avoir une représentation de lui-même (Ouellet, 2007). Il existe un certain

flou concernant les frontières entre l'identité personnelle et l'identité sociale, puisqu'elles sont mouvantes selon les divers courants de pensée dans les sciences humaines (Taboada-Leonetti, 1989). De plus, pour Sims (2011), l'identité sociale fait référence aussi à la signification rattachée à son groupe d'appartenance. Le lien symbolique entre le groupe d'appartenance et l'individu devient important pour la construction identitaire.

Nous avons présenté un portrait général des caractéristiques théoriques de l'identité personnelle, sociale et psychologique. Nous avons mis de côté la vision plus psychologique, puisque celle-ci ne cadrerait guère avec notre manière d'appréhender l'identité dans notre projet de recherche. En effet, pour nous, la définition des identités, personnelle comme sociale, doivent mettre en lumière le caractère dialectique de l'identité et positionner l'individu à la fois comme être singulier et comme membre d'une collectivité façonnée par le social (Martuccelli, 2002). Cette collectivité, comme nous le verrons plus loin lors des discussions sur l'identité professionnelle, peut également inclure le contexte de pratique du travailleur social immigrant.

## **2.3 L'identité professionnelle**

Afin de discuter de l'identité professionnelle, nous présentons, dans un premier temps, les différentes définitions générales qui y sont rattachées. Dans un deuxième temps, nous nous focalisons sur les particularités liées au travail social. Enfin, dans un troisième temps, nous abordons spécifiquement la notion de valeur qui, comme nous allons le voir, est capitale dans la définition de l'identité professionnelle en travail social.

### **2.3.1 L'identité professionnelle du travailleur social**

Bien que l'identité professionnelle soit un thème fréquent, ce concept est l'objet de diverses définitions (Fargermoen, 1997). L'identité professionnelle peut d'abord être comprise comme le produit d'un sentiment d'appartenance à un groupe qui rassemble tous ceux qui ont suivi les mêmes études, qui possèdent des diplômes équivalents et qui exercent une profession similaire (Fargermoen, 1997). Pour que l'on puisse parler d'identité professionnelle, ce sentiment d'appartenance doit être partagé par l'ensemble des individus qui composent ce groupe de professionnels (Carpenter et Platt, 1997; Saari, 1993).

Dubar (2006 et 2010), pour sa part, lorsqu'il conceptualise l'identité professionnelle, la situe dans un milieu de socialisation (par exemple, l'auteur fait référence à un regroupement religieux). En effet, pour l'auteur, l'identité professionnelle module au sein du groupe une vision du monde empreinte de valeurs, de croyances et de pensées. Dubar mentionne lui aussi que cette vision du monde doit être significativement partagée par les membres (Dubar, 2010; voir aussi Larouche, 2012). Plus spécifiquement, l'auteur explique que l'identité professionnelle se partage entre l'identité pour soi, qui fait référence à ce que l'individu désire être, donc ses valeurs personnelles, et l'identité pour autrui, c'est-à-dire la manière dont on définit l'individu et ses valeurs professionnelles. Dubar illustre ainsi la dualité de l'identité professionnelle, entre le soi et ce qui est projeté aux autres (Dubar, 2010).

Selon Beddoe (2011), l'identité professionnelle relève du champ de l'identité sociale. Adams, Hean, Sturgis et Clark (2006) affirment également qu'il s'agit d'une forme

d'identité sociale, puisque l'identité professionnelle permettrait à des groupes de travail en interaction de se comparer et de se différencier des autres groupes professionnels dans un lieu de travail donné.

L'identité professionnelle semble également partager son caractère évolutif et dynamique avec l'identité personnelle. En effet, Ibarra explique que l'identité professionnelle est un processus continu qui évolue à la suite des expériences vécues par l'individu (Ibarra, 1999, citée dans Sims, 2011).

Si nous tentons de circonscrire dans la littérature ce à quoi réfère de manière plus spécifique l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux, nous voyons qu'elle fait écho au professionnalisme (Banks, 2010), à l'éthique (Pullen-Sansfaçon 2011), à la perception des rôles (Fortin, 2003) et au concept de soi au sein de la profession (Chouinard et Couturier, 2006). Carpenter et Platt (1997) ajoutent que l'identité professionnelle fait aussi référence à la perception subjective d'une concordance entre les valeurs professionnelles et les valeurs personnelles. Selon ces auteures, les valeurs personnelles influenceraient l'identité professionnelle du travailleur social, au sens où celui-ci aurait la perception d'une correspondance entre son lieu de pratique (environnement professionnel) et sa pratique professionnelle (valeurs professionnelles appliquées) (Carpenter et Platt, 1997). Par ailleurs, Wiles (2012), conceptualise l'identité professionnelle comme allant au-delà des valeurs et du simple fait d'appliquer des pratiques professionnelles.

*Professional identity is not just about conforming to external definitions. Acquiring a specified knowledge base, understanding social work values and being able to integrate these with practice, are essential components of professional competence. (Wiles, 2012, p.11)*

Quant à la manière dont se construit l'identité professionnelle, Miehls et Moffat (2000) soutiennent que l'identité professionnelle se développerait et deviendrait moins abstraite chez l'étudiant au fil de son parcours de formation. Les études constituent, pour ces auteurs, un moment charnière pour le développement de la réflexion de l'étudiant au sujet de sa future identité professionnelle. Allant dans le même sens, Wiles dit que « *[the] students must develop a personal sense of being a social worker* » (Wiles, 2012, p.11).

Au cours de la pratique professionnelle, plusieurs éléments contribuent à la construction et au maintien de l'identité professionnelle. Gusew et Berteau (2011) citent « [...] le contexte social général, le fonctionnement des organismes et des services dans lesquels ils travaillent ainsi que certaines normes de référence professionnelles » (p. 82). L'identité professionnelle semble se développer sur une période assez longue et elle inclut les attitudes, les connaissances, les valeurs et les habiletés qui sont partagées par le groupe (Beddoe, 2011; Sims, 2011). Parallèlement, ce concept semble évoluer en fonction du contexte professionnel et politique ainsi que celui de la formation.

Par ailleurs, différents enjeux sont liés spécifiquement à la définition de l'identité professionnelle chez le travailleur social (Mayer, 2002; Gibelman, 1999). En fait, les débats sur la difficulté à définir la profession semblent dater du début du XX<sup>e</sup> siècle (Gibelman, 1999). Depuis la genèse de la profession, les travailleurs sociaux ont été préoccupés par leur capacité à être reconnus comme des professionnels et ils ont été sensibles à la combinaison de connaissances pratiques et théoriques qui permet de faire du travail social une vraie profession (Hugman, 2009).

De fait, selon l'OTSTCFQ (1999), les travailleurs sociaux ont une idée claire de leur identité professionnelle, mais ils éprouvent des difficultés à la définir en peu de mots. La littérature soulève aussi cette question, en indiquant que le travail social est une profession aux frontières fluides, ce qui rend l'identité professionnelle difficile à définir. Par exemple, Mayer (2002) pose l'hypothèse que puisque le travail social est peu reconnu au sein des autres professions, cela pourrait causer des difficultés en lien avec la définition et l'affirmation de l'identité professionnelle. Pour contrecarrer ces enjeux, l'auteur indique qu'il est nécessaire de positionner la pertinence de la profession du travail social et d'augmenter la reconnaissance de l'identité professionnelle du travailleur social (Mayer, 2002), et ce, surtout à l'intérieur des équipes interprofessionnelles (Pullen-Sansfaçon et Ward, 2012).

Une identité professionnelle commune rassemble un groupe de professionnels qui partagent les mêmes croyances et une concordance entre leurs valeurs personnelles et professionnelles. Comprendre l'identité professionnelle en travail social exige donc de connaître ce que partagent les travailleurs sociaux en termes de cultures, de valeurs, de pratiques professionnelles, de systèmes de croyances et d'opinions sur différents enjeux.

Comme nous allons le voir dans la prochaine section, les difficultés quant à l'appropriation d'une identité professionnelle par les travailleurs sociaux découlent en partie de la difficulté à définir de manière précise la nature du travail social (Mayer, 2002).

### **2.3.2 Les particularités du travail social**

Groulx (1993) postule qu'il est difficile de définir la pratique du travail social compte tenu des diverses définitions qui en ont été données. C'est pour cette raison qu'il croit que la légitimité du travail social demeure fragile. L'un de ces enjeux est souligné par Fortin (2003) : le travailleur social fait face à de nombreux changements en lien avec les mutations de notre société (montée du néolibéralisme, expansion du consumérisme, changement dans l'organisation des services, etc.), et ces changements dans le contexte social ont un impact sur les manières d'agir auprès des individus.

Or, bien que le travail social se modifie selon l'époque et le contexte, nous pouvons isoler une variable récurrente : le travail social cible l'individu et son environnement (Carpenter et Platt, 1997; Fortin, 2003; Gibelman, 1999; Renaud, 1995) et, plus particulièrement, les individus qui vivent une expérience d'oppression (Hugman, 2009). De fait, l'importance accordée à l'environnement social est un élément central qui permet aux travailleurs sociaux de se distinguer des autres professionnels (Hugman, 2009).

Renaud (1995) montre par exemple que le travail social tente de répondre aux différentes conditions sociales et aux différentes politiques sociales qui ont un impact sur les individus et les collectivités. De même, Gibelman (1999) précise que l'environnement sociopolitique et économique va avoir une influence sur les buts et les priorités entourant les interventions. Mayer (2002) indique que toute intervention dans le domaine du travail social est « destinée à résoudre des problèmes sociaux, quelles que soient les conceptions et les orientations de l'intervention à une époque et dans un champ donné » (Mayer, 2002, p. 4).

Le travail social peut ainsi être analysé selon différentes catégories : champs de pratique, lieux, services offerts, types de clientèle, buts visés, méthodes utilisées et problématiques (Banks, 2010). Ceci étant dit, quelles que soient la pluralité des possibilités et des conditions de travail de la profession, il demeure que le travailleur social agit tant sur le comportement humain que sur le système social (Hugman, 2009). Deux éléments clés émergent, soit la dimension de l’agir et la dimension de l’environnement (Hugman, 2009; Mayer, 2002).

Afin d’illustrer en quoi le travail social se distingue des autres professions, Carpenter et Platt (1997) ont proposé un modèle holistique basé sur la personne et son environnement au sein d’une perspective interactionnelle. Le modèle comporte quatre éléments interreliés : l’interaction, le contexte, la circonstance et la personne. En d’autres termes, la personne et son lieu de travail influencent les interactions entre le travailleur social et les usagers, par conséquent, l’efficacité des interventions et des services. Carpenter et Platt (1997) identifient le domaine de pratique, les méthodes de pratiques et le domaine de la profession comme des composantes liées au travail social. Comme nous le verrons dans la section sur les enjeux liés à l’identité professionnelle à la suite d’une immigration, le lieu de travail, le contexte de travail et les interventions singulières au contexte local peuvent tous venir modifier potentiellement l’identité professionnelle des travailleurs sociaux immigrants.

Étant donné que les valeurs sont une caractéristique centrale dans les différentes définitions et les spécificités liées à l’identité professionnelle du travailleur social, nous allons aborder maintenant le rôle de ces valeurs au sein de la profession.

### **2.3.3 L'importance des valeurs dans la profession du travail social**

Selon Malewka-Peyre (1991), le processus de socialisation est une étape charnière dans l'intériorisation des valeurs qui vont devenir les éléments fondateurs de l'identité. De fait, les valeurs semblent, selon un bon nombre d'auteurs, être un élément central de notre identité (Malewska-Peyre, 1991; Makaros et Weiss-Gal, 2012).

Pour Pullen-Sansfaçon et Cowden (2012), les valeurs sont des croyances fortes auxquelles les gens adhèrent. Les auteurs spécifient qu'il s'agit d'une croyance allant au-delà d'une simple opinion ou préférence, et qui peut toucher les sphères sociales, culturelles, personnelles, religieuses ou organisationnelles. Également, il semble que les valeurs influencent nos comportements et notre manière de penser (Rohan, 2000).

Comme nous l'avons vu, les valeurs sont aux racines mêmes de l'histoire et de la fondation de la profession de travailleur social (Carpenter et Platt, 1997). Les travailleurs sociaux semblent partager la conviction que les êtres humains doivent pouvoir vivre dans la dignité, que tous devraient avoir des chances égales dans la vie. Ils ont également un sens aigu de la justice sociale (Carpenter et Pratt, 1997; Hugman, 2009; Olson, 2007). Ces valeurs peuvent être considérées comme centrales à la profession, car elles sont partagées par l'ensemble du groupe de professionnels, et ce, bien qu'il puisse exister des disparités dans la formation professionnelle des travailleurs sociaux (Hugman, 2009). Le fait que ces valeurs soient partagées par l'ensemble du groupe des travailleurs sociaux (Hugman, 2009) permet donc d'affirmer qu'elles constituent une part importante de leur identité professionnelle, conformément aux différentes définitions mentionnées antérieurement concernant l'identité professionnelle.

L'International Federation of Social Work (IFSW, 2012) offre d'ailleurs un portrait de la nature de ces valeurs qui confirme ce que nous venons de voir :

*Social work grew out of humanitarian and democratic ideals, and its values are based on respect for the equality, worth, and dignity of all people. Since its beginnings over a century ago, social work practice has focused on meeting human needs and developing human potential. Human rights and social justice serve as the motivation and justification for social work action. In solidarity with those who are disadvantaged, the profession strives to alleviate poverty and to liberate vulnerable and oppressed people in order to promote social inclusion. Social work values are embodied in the profession's national and international codes of ethics.*

Selon l'IFSW (2012), les travailleurs sociaux doivent ainsi promouvoir certains changements sociaux et augmenter le bien-être de la population en favorisant des pratiques antioppressives et d'autonomisation (*empowerment*), pratiques visant toutes deux à (re)donner du pouvoir à l'individu dans sa vie et à diminuer les inégalités de pouvoir dans la société. La justice sociale et les droits de la personne constituent donc véritablement les pierres angulaires du travail social (Carpenter et Platt, 1997; Olson, 2007). En effet, le souci de la justice sociale, le respect de la dignité humaine et la bienveillance semblent être des qualités prédominantes dans la pratique de ce groupe de professionnels (Hugman, 2009). D'ailleurs, au Québec, l'OTSTCFQ (2012) affirme aussi que le travailleur social doit participer à « la promotion des principes de justice sociale ».

Comme nous l'avons vu, la montée du néolibéralisme et de l'individualisme, l'augmentation du consumérisme, et l'organisation des services sont susceptibles de modifier la pratique du travail social (Fortin, 2003). Ces changements sociaux vont donc conduire les travailleurs sociaux à devoir face à des enjeux concernant leurs valeurs, ce qui va inévitablement provoquer des tensions dans leur pratique professionnelle (Fortin, 2003). En effet, la pratique « sociale se heurte à des valeurs sociales qui ne vont pas toujours dans

le sens des interventions que privilégient celles et ceux qui y sont engagés » (Fortin, 2003, p. 97). Ainsi, Banks (1998) affirme qu'il est primordial d'avoir un code éthique qui illustre les valeurs de la profession, car les conflits de valeurs semblent être un élément récurrent dans la pratique du travail social. Ces dilemmes vont certainement avoir un impact sur l'identité du travailleur social, compte tenu de ce ballonnement constant entre les valeurs personnelles et professionnelles de la personne et celles prônées par les organisations et la société.

Selon Pullen-Sansfaçon (2011), lorsque le travailleur social a intériorisé ses valeurs, il résiste plus facilement aux changements créés par les différentes organisations pour lesquelles il travaille. Comme le soutient l'auteure « *[the] more one adheres to a set of professional values, the more solid a frame of reference one can draw from in making ethical decisions in practice and resisting organisational constraints* » (Pullen-Sansfaçon, 2011, p. 370). En ce sens, le professionnel qui adhère significativement aux valeurs officiellement reconnues du travail social a une identité professionnelle plus solide, qui lui permet de mieux résister aux différentes contraintes structurelles et organisationnelles.

Afin d'illustrer les différences dans l'intégration de certaines valeurs en fonction du milieu de travail, Makaros et Weiss-Gall (2012) ont mené une étude auprès de 236 travailleurs sociaux, leur échantillon étant composé de 123 travailleurs sociaux travaillant au sein de départements de santé et bien-être et de 123 travailleurs sociaux communautaires. Les participants devaient dire s'ils étaient en accord ou non avec certaines affirmations. Globalement, les travailleurs sociaux œuvrant dans le milieu communautaire partageaient davantage l'opinion que le gouvernement est responsable des dispositions sociales et du support social universel. De plus, ils avaient moins tendance à

croire que l'État providence a des effets négatifs. Qui plus est, ils faisaient davantage la promotion de la justice sociale et entretenaient la conviction que le travailleur social devait être engagé dans le développement de la collectivité et en politique. À l'inverse, les travailleurs sociaux cliniciens attribuaient la pauvreté à des difficultés individuelles et familiales et privilégiaient une orientation individuelle.

On peut ainsi constater l'existence de différences dans la lecture des situations sociales auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux, en fonction, entre autres, de leur type d'affiliation professionnelle ou du contexte organisationnel de leur travail. Ainsi, certains éléments liés aux valeurs semblent corrélés à l'institution, et ils pourraient venir interférer avec les valeurs et l'identité professionnelle du travailleur social.

Rappelons à ce sujet que la force de l'identité professionnelle repose sur une concordance entre les valeurs professionnelles et les valeurs personnelles (Carpenter et Platt, 1997). Le maintien des valeurs est donc capital dans le développement et le renforcement de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux.

En résumé, l'arrimage entre les identités sociale, personnelle et professionnelle est indispensable pour que le travailleur social puisse intégrer convenablement ses valeurs personnelles et professionnelles à sa pratique professionnelle. Différentes conditions structurelles et sociales viennent souvent bouleverser sa pratique. Par conséquent, il doit sans cesse s'adapter au contexte politique, social et économique dans lequel il évolue. Ses valeurs personnelles et professionnelles doivent être le plus possible en concordance pour qu'il parvienne à une actualisation de cette identité professionnelle.

La section suivante présente la littérature qui aborde le sentiment d'identité professionnelle après une expérience migratoire. En effet, puisque le contexte local est capital dans la pratique du travail social, on peut se demander ce qui se passe précisément pour l'identité professionnelle du travailleur social après son immigration.

## **2.4 Les enjeux liés au sentiment d'identité professionnelle des travailleurs sociaux après leur immigration**

En dépit de l'élaboration d'un ensemble de normes nationales et internationales concernant la reconnaissance des acquis, il n'en reste pas moins que la pratique professionnelle du travail social est très diversifiée et, surtout, qu'elle est façonnée par le contexte social (Nedelcu, 2005). Dans cette section, nous analysons la migration des travailleurs sociaux en liant la question de l'identité professionnelle à celle de l'immigration. Rappelons que l'identité professionnelle d'un groupe de professionnels repose sur le partage de valeurs et de croyances qui se différencient de celles d'un autre groupe de professionnels (Carpenter et Pratt, 1997; Dubar, 2010). Diverses études traitent des défis liés à l'identité professionnelle après une immigration, en particulier celle de Weiss-Gall et Welbourne (2008) et celle de Hussein, Manthrope et Stevens (2010).

Premièrement, on remarque que certains professionnels immigrants occupent des emplois moins bien payés que ceux de leurs pairs (Remennick, 2012). Par exemple, une étude portant sur les enseignants immigrants au Danemark a montré que les enseignants kurdes et turcs immigrants au Danemark exerçaient des emplois de niveau inférieur à ceux des enseignants natifs (Moldenhawer, 1999). Ces changements de position sociale vécus

par les professionnels après leur immigration peuvent déboucher sur des conflits identitaires (De Gaulejac, 2009).

Rappelons que le travail est considéré comme le moteur principal permettant aux nouveaux arrivants de s'adapter à la société d'accueil et de s'y intégrer (De Gaulejac, 2009; Pullen-Sansfaçon, Spolander et Engelbrecht, 2012). Ainsi, une personne immigrante peut se retrouver en marge de la société et subir les conséquences directes de l'organisation sociale (marginalisation, exclusion sociale, perte de repères, etc.), ce qui affectera sa perception identitaire sur le plan tant personnel que professionnel. En effet, l'accès à l'emploi est porteur d'une double reconnaissance : par l'acquisition du statut de professionnel d'une part, et par l'accumulation du capital humain par le biais d'une expérience professionnelle reconnue en tant qu'« ancienneté » d'autre part (Landro, 2011). Par ailleurs, l'étude de Bascia (1996) a montré que, même si un professionnel décroche un emploi dans sa profession, il peut ressentir un sentiment d'isolement en s'apercevant qu'il ne bénéficie pas des bienfaits de sa communauté professionnelle au même titre que ses collègues. Traditionnellement, la communauté professionnelle est perçue comme le lieu d'échange entre professionnels et celui où se définissent les pratiques locales (Kostogriz et Peeler, 2007), ce qui renforce l'identité professionnelle de ses membres.

Dans le même sens, une étude menée par Shuval (2000) à propos de médecins immigrants montre que l'élément le plus important pour eux au sujet du maintien de leur identité professionnelle est de retrouver dans le pays d'accueil le statut professionnel qu'ils avaient dans leur pays d'origine. Cette recherche, qui s'est effectuée au Canada, aux États-Unis et en Israël, concluait que ces professionnels avaient un désir fort de maintenir leur

sentiment d'identité professionnelle. Par conséquent, après leur immigration, puis qu'ils débutaient généralement leur carrière au bas de la hiérarchie professionnelle (Shuval, 2000), c'est une meilleure intégration à la sphère occupationnelle qui leur apparaissait comme capitale pour que soit maintenue ou renforcée leur identité professionnelle (Shuval, 2000).

Bien que peu d'écrits soient disponibles sur la question de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux après une immigration, nous pouvons affirmer que différents éléments sont spécifiques au travail social. D'abord, du fait que, comme nous l'avons vu,, le travail social est imprégné du contexte social, politique et économique dans lequel il est pratiqué, la profession de travailleur social risque fortement de varier d'un milieu à l'autre (Mayer, 2002). Par exemple, la formation, la régulation de la profession, le développement professionnel et les opportunités d'emploi peuvent changer d'une société à l'autre (Fouché, Beddoe, Bartley et Hann, 2013). Par conséquent, ces disparités conduisent, selon certains auteurs, à une difficulté à transposer le travail social dans d'autres contextes (Fouché et coll., 2013). Ainsi, un travailleur social nouvellement arrivé peut avoir une compréhension limitée de la culture et ressentir des difficultés à transférer ses habiletés professionnelles au nouveau contexte de travail qu'il découvre.

Sur ce point, l'équipe de Fouché et ses collaborateurs (2013) ont démontré que les travailleurs sociaux immigrants en Nouvelle-Zélande faisaient difficilement le pont entre leurs expériences et les nouvelles aptitudes demandées dans le pays d'accueil, puisque ces professionnels n'avaient pas expérimenté certaines pratiques dans leur pays d'origine. Le même constat est fait par Bascia (1996) à propos des enseignants immigrants. En effet, il semble que ceux-ci s'adaptent difficilement aux nouvelles pratiques (en particulier

pédagogiques). En fait, tout comme l'enseignant, il semble que le travailleur social doive s'ajuster dans sa conception des rôles et des pratiques pour maintenir de manière positive son identité professionnelle. De plus, de nouvelles conditions de vie peuvent conduire à l'abandon de certains acquis provenant du pays d'origine.

À ce sujet, Beddoe, (2011) ont montré que l'utilisation des acquis obtenus dans le pays d'origine est importante pour les travailleurs sociaux immigrants. Or il semble que ces derniers ressentent que leurs acquis sont souvent sous-utilisés. Selon Fouché, Beddoe et ses collaborateurs (2013), les travailleurs sociaux immigrants possèdent effectivement des compétences et des expériences qui sont souvent à la fois sous-évaluées et sous-utilisées. Ces auteurs font l'hypothèse que l'institution pourrait manquer de confiance en la manière de faire des professionnels immigrants. Par conséquent, l'identité professionnelle du travailleur social peut se heurter à la nouvelle réalité professionnelle de son milieu de pratique.

De plus, Beddoe, Fouché, Bartley et Harington (2011) discutent eux aussi du défi des travailleurs sociaux immigrants dans leur négociation entre leur sentiment d'identité professionnelle et personnelle, et ce, spécifiquement sur ce qui est attendu d'eux dans leur pratique dans le pays d'accueil. Le travailleur social doit en effet avoir dans sa pratique une compréhension juste sur la manière dont il doit agir dans son contexte de travail : il doit savoir comment un problème social est construit, être en mesure de définir un éventail de possibilités et enfin être capable de trouver des solutions précises à un problème ou une situation problématique (Beddoe, 2011). Cette négociation peut entraîner des difficultés dans la manière d'appréhender la singularité du contexte social, surtout si le professionnel ne reçoit pas de formation adéquate sur le contexte, les pratiques, les lois, et le discours

professionnel émanant du travail social dans son nouvel environnement de travail. En ce sens, il pourrait y avoir un manque d'arrimage entre la communauté professionnelle locale et le travailleur social immigrant. Ce manque a été illustré par le cas des infirmiers immigrants, qui expérimentaient une dévalorisation en tant que professionnels, mais aussi en tant qu'individus (Alexis, Vydelingum et Robbins, 2007). Dans ce cas de figure, l'identité professionnelle semble être véritablement indissociable de l'identité personnelle.

La migration peut créer des distorsions entre les valeurs acquises et celles valorisées dans le nouvel environnement. Confronté à cet écart, l'individu doit mettre en action différentes stratégies cognitives ou comportementales pour tenter de réconcilier ce qui semble être en contradiction. Un manque d'arrimage entre ses valeurs et les valeurs intégrées au contexte local de pratique peut altérer sa perception de l'identité professionnelle (Beddoe et coll., 2011). Ceci est particulièrement vrai pour les travailleurs sociaux, puisque le respect des valeurs personnelles, l'intériorisation des valeurs professionnelles, de même que le sens donné à la profession et à la pratique professionnelle sont fondamentaux dans le maintien de l'identité professionnelle (Beddoe et coll., 2011; Larouche, 2012).

De fait, Fouché et ses collaborateurs (2013) ont noté plusieurs variations significatives dans la reconnaissance sociale du travail social dans le pays d'accueil et le pays d'origine. Weiss-Galand et Welbourne (2006) ont indiqué que les pays n'ayant pas d'organisme de régulation (comme l'OTSTCFQ au Québec) ou n'ayant pas de restriction dans l'emploi du terme « travail social » ou de son utilisation par différents professionnels qualifiés ayant démontré leurs compétences, offrent une faible reconnaissance sociale du travail social. Ainsi, selon si le pays d'accueil possède ou non un organisme de contrôle de

la profession ou différentes réglementations, la reconnaissance du travail social sera différente. La reconnaissance sociale qui en découle (ou non) viendra donc influencer elle aussi le sentiment d'identité professionnelle (Weiss-Galand et Welbourne, 2006).

En somme, le maintien de l'identité professionnelle après une immigration se fera à travers le contexte social et professionnel et grâce aux acquis et aux expériences passées du travailleur social. Ainsi, l'identité professionnelle subira des changements, par l'acquisition de significations nouvelles ou différentes (Elias et Lerner, 2012). Cette situation est particulièrement pertinente, nous disent Elias et Lerner (2012), pour les professionnels dont les connaissances sont directement liées aux dimensions culturelles, historiques, politiques et économiques de la société dans laquelle elles ont été acquises, dimensions qui sont justement fondamentales en travail social.

Ainsi, étant donné que la pratique du travail social est modulée et influencée par le contexte politique, économique et social dans lequel le travailleur social évolue (Gibelman, 1999), il est pertinent de se questionner sur les modifications potentielles de son identité professionnelle face aux mutations locales et internationales qu'il connaît au moment de son immigration. En effet, des facteurs structurels, sociaux et organisationnels vont favoriser ou entraver sa pratique du travail social. Il doit donc bien connaître les spécificités locales de sa profession.

## **2.5 En résumé**

Pour résumer, il semble que les identités sociale, personnelle et professionnelle soient toutes interreliées. De plus, les différentes facettes de l'identité doivent d'être cohérentes les unes avec les autres. Particulièrement dans le cas du travail social, le choix

de la profession tend à combler des besoins chez les personnes ayant des idéaux de justice sociale et de respect de la dignité humaine (Hugman, 2009). Le travailleur social peut se sentir ballotté entre ses propres exigences, les exigences sociales et celles de l'organisation pour laquelle il travaille, ce qui le fait vivre avec des contraintes qu'il doit tenter de concilier : celles de devoir répondre à la fois aux demandes des usagers et à celles de son employeur, tout en préservant ses valeurs.

L'identité personnelle, sociale et professionnelle n'est donc pas qu'une affaire individuelle, mais elle s'apparente à une construction dynamique s'inscrivant dans une dialectique entre le soi et le social (Dorais, 2004). Le travailleur social immigrant, encore davantage que le travailleur social natif, devra jongler avec des défis de reconnaissance professionnelle, de pratique professionnelle, d'enjeux sociaux et de nouveaux groupes d'usagers au sein de son milieu de travail. Ces défis risquent d'avoir un impact négatif sur son sentiment d'identité professionnelle. De plus, comme le maintien de l'identité professionnelle dépend de l'identité personnelle, du groupe professionnel et de la pratique, un professionnel est susceptible de subir des remises en question de son identité professionnelle avec les transformations de l'un de ces aspects (Larouche, 2012).

Nous pouvons donc supposer que la reconnaissance professionnelle, les enjeux liés à la pratique locale, les acquis réalisés dans le pays d'origine de même que l'arrimage entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles du professionnel immigrant constituent certainement les facteurs susceptibles d'influencer la perception qu'il a de son identité professionnelle.

## **CHAPITRE 3 : Cadre théorique**

L'utilisation d'un cadre théorique permet d'inscrire nos propos dans un univers conceptuel bien défini. L'angle que nous avons choisi est celui de l'interactionnisme symbolique, une théorie élaborée d'abord par Mead (1934), puis par Blumer (1969). Nous y incluons des propositions élaborées par Charles Taylor (1992; 2003) autour des concepts de reconnaissance, d'identité et d'authenticité. À partir de ces apports théoriques, nous serons en mesure d'offrir un cadre pertinent pour l'analyse de nos données.

### **3.1 L'interactionnisme symbolique**

Nous avons choisi d'utiliser le paradigme de l'interactionnisme symbolique pour différentes raisons pratiques et théoriques. Pour résumer, c'est pour la place centrale donnée à l'individu dans l'interprétation du monde social, de même que pour l'idée d'une construction sociale de la réalité, que nous croyons que l'interactionnisme symbolique est un cadre théorique adéquat pour comprendre l'évolution du sentiment d'identité professionnelle des travailleurs sociaux immigrants.

George H. Mead (1934) a été le premier auteur à traiter de l'interactionnisme symbolique, même si c'est Blumer qui a été le premier à utiliser cette expression (Coulon, 1992). Pour Mead (1934), nos pensées résultent de nos interactions et de nos communications avec les autres. La reconnaissance de l'existence de ces interactions est un prérequis pour une compréhension juste de la pensée de l'acteur évoluant dans un monde social. Le fait de reconnaître qu'un individu interprète la signification des actions des autres a d'ailleurs permis une progression de la pensée sociale (Blumer, 1969).

L'interactionnisme symbolique propose que l'acteur social constitue le premier objet d'étude (Coulon, 1992). Différents auteurs (Rose, 1962; Blumer, 1969) ont, à leur manière, dressé un portrait des postulats fondateurs de l'interactionnisme symbolique, et nous voudrions ici dégager à partir de leurs propos les idées principales des travaux de Mead (1934).

Tout d'abord, l'interactionnisme symbolique postule que nous vivons dans un environnement symbolique et physique et que l'humain interprète toute chose par une construction des significations du monde et de leurs actions par le biais de symboles. En effet, selon Blumer (1969), les symboles représentent des objets sociaux inhérents à la communication entre les individus. Ces objets constituent les produits des interactions et composent le monde de l'homme.

Blumer (1969) exprime aussi que les objets sont jugés selon l'intérêt qu'ils revêtent pour la personne et que ces symboles signifiants nous permettent de ressentir ce que nous pouvons traduire aujourd'hui par de l'empathie. L'actualisation de cette empathie est possible parce que nous partageons les mêmes ensembles de symboles (Blumer, 1969).

Le langage est la meilleure façon de réfléchir et d'analyser ce que les autres font et, ainsi, d'être capables de nous mettre à leur place (Blumer, 1969). C'est également par la conversation que nous prenons conscience de notre personne, puisque nous prenons conscience de la représentation de l'autre envers nous (Leman-Langlois, 2007). De plus, il faut comprendre que nos actions, de même que celles des autres, sont également interprétables et interprétées. Mentionnons que cela constitue la seule voie pour la compréhension de l'humain.

Enfin, la pensée devient le lieu, le processus, permettant à l'individu d'envisager les solutions possibles à une action selon ses valeurs. À la lumière de ces propositions, nous pouvons prétendre qu'une action n'est donc pas un comportement arbitraire, mais découle bien d'une pluralité de phases qui, au terme d'un processus, finissent par se cristalliser (Leman-Langlois, 2007).

Par ailleurs, Mead (1934) explique que l'individu est un acteur dynamique, et que cet acteur est en constante évolution. Cette idée est en conformité avec ce que nous avons mentionné précédemment sur l'aspect dynamique de l'identité personnelle (Dorais, 2004). En effet, Mead (1934) explique que le développement de la conscience de soi se produit chez un individu en conséquence des différents processus sociaux et des relations qu'il entretient avec les autres. Dès lors, on peut penser que c'est une relation dynamique, voire systémique, entre l'individu et la société qui se déploie. En d'autres termes, il y aurait une influence réciproque du monde social sur le sujet et du sujet sur le monde social. C'est pourquoi les interactionnistes affirment que le soi est perpétuellement en redéfinition en fonction des interactions de la personne avec son milieu (Mead, 1934). Ils affirment aussi que le sens donné aux situations est construit et qu'il reflète des produits sociaux. Becker (1965) va même plus loin et avance l'idée que toute chose est le produit de l'action sociale.

Cette conception de l'individu se situe dans une vision constructiviste, puisqu'elle envisage l'identité à partir de cadres sociaux, de codes préétablis qui la normalisent dès le début de la vie et par lesquels les relations de l'individu sont conditionnées. L'individu doit ainsi négocier sa place dans le social. Autrement dit, nous pouvons observer un aller-retour entre les motivations de l'individu et les normes et positions sociales dans lesquelles il évolue (Blumer, 1969).

L'utilisation de l'interactionnisme symbolique est pertinente pour notre étude car, à la différence de ce que proposent plusieurs autres écoles de pensée, ce concept permet une interprétation du monde qui tienne compte de la négociation et de l'idée centrale de la construction des faits sociaux. La vision de l'être humain que ce paradigme suggère va nous permettre d'enrichir notre exploration de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux immigrants. Son apport théorique principal pour notre recherche est la conceptualisation d'un soi toujours en mouvance et l'affirmation de la singularité de l'interprétation des divers symboles par l'individu.

### **3.2 La reconnaissance identitaire selon Charles Taylor**

Notre recherche utilise également les concepts élaborés par Charles Taylor autour de la notion de reconnaissance (1992, 2003). Cette conceptualisation de la reconnaissance à partir des concepts d'identité et d'authenticité nous permet d'enrichir notre réflexion théorique déjà nourrie par la théorie de l'interactionnisme symbolique.

Pour Taylor (2003), le caractère dialogique lié au développement identitaire est capital. Cette caractéristique a aussi été mentionnée par les interactionnistes symboliques et par plusieurs autres auteurs, comme nous l'avons souligné dans notre recension des écrits au sujet de l'identité. Là encore, la dialectique entre le soi et le monde est essentielle au développement, de même qu'au maintien de l'identité. Dans ce cadre, comment Taylor conçoit-il l'arrimage de la reconnaissance et de l'identité ? Cet arrimage constitue en effet, comme nous l'avons mentionné dans le chapitre précédent, un enjeu important pour les professionnels immigrants dans la perception de leur identité professionnelle.

Tout d'abord, Taylor (1992) affirme que les notions d'authenticité, de reconnaissance et d'identité sont présentes dans toute la sphère sociale. Pour l'auteur, c'est à travers le dialogue avec l'Autre que l'individu entretient ses relations sociales et qu'il pourra être reconnu (Taylor, 2003). En effet, c'est à travers les échanges avec les autres que la reconnaissance se construit et se maintient (Taylor, 2003). La reconnaissance d'autrui est donc requise pour que l'identité d'un individu puisse se constituer positivement et que ce dernier puisse ainsi progresser vers davantage d'authenticité.

En posant la question *qui suis-je?*, l'individu aura tendance à définir et à reconnaître ce qui est important pour lui (Taylor, 2003). Ainsi, lorsque les individus se définissent par attachement, c'est-à-dire lorsqu'ils se définissent en mentionnant leur appartenance à une religion – je suis chrétien – ou à une nationalité – je suis Libanais –, cela ne signifie pas nécessairement qu'ils sont fortement attachés à cet élément (Taylor, 2003). Cela tend davantage à illustrer la référence à ce que Taylor nomme le cadre intérieur, c'est-à-dire « [qu'] ils peuvent déterminer leur position par rapport à ce qui est bien, digne, admirable, valable » (Taylor, 2003, p. 46) à leur sens et au sein de leur position sociale. L'auteur spécifie que lorsque les individus perdent ces cadres intérieurs, ils sont égarés. De fait, pour Taylor (2003), savoir qui nous sommes correspond à la capacité de pouvoir s'orienter dans l'espace moral (ce qui est bien/mal, ce qui est futile/secondaire, etc.). L'identité est ce qui nous permet de nous définir et de reconnaître ce qui est important pour nous.

Or Taylor spécifie que cette reconnaissance ne passe pas seulement par l'Autre, mais également par les institutions démocratiques (Taylor, 1992). En effet, c'est aux institutions de faire reconnaître publiquement les individus. Ainsi, différentes politiques ont été établies pour assurer certaines formes de reconnaissance, notamment les lois sur

l'égalité (loi sur l'équité salariale) ou celles sur la discrimination positive. On peut distinguer deux volets à ces politiques de la reconnaissance : celui de l'égalité et celui de la reconnaissance de la différence. Pour Taylor, l'enjeu de la reconnaissance de soi surgit lorsque le besoin de reconnaissance ne peut être satisfait.

L'auteur affirme que l'authenticité<sup>2</sup> permet à l'individu de découvrir et de confirmer son identité au moment de la reconnaissance par les autres (Taylor, 1992). Selon ce postulat, chaque individu évolue de manière distincte des autres. Il emprunte une forme singulière dans laquelle il peut s'exprimer comme être humain. Dans ce cadre, Taylor insiste sur l'importance d'être honnête envers soi-même pour découvrir qui on est.

Être sincère envers moi-même signifie être fidèle à ma propre originalité, et c'est ce que je suis seul à pouvoir dire et découvrir. En le faisant, je me définis du même coup. Je réalise une potentialité qui est proprement mienne. Tel est le fondement de l'idéal moderne de l'authenticité, ainsi que des objectifs d'épanouissement de soi ou de réalisation de soi dans lesquels on le formule le plus souvent. (Taylor, 1992, p. 44)

En d'autres mots, chaque individu est unique et doit avoir la possibilité d'être lui-même (Taylor, 1992). Pour l'auteur, si nous ne sommes pas fidèles à nous même, nous passons à côté de notre vie, de notre existence. Les décisions que l'individu prend et les relations sociales qu'il entretient doivent respecter ses valeurs et l'intégrité de son identité.

Cette culture de l'épanouissement personnel se fonde sur le concept de droit universel « où chacun devrait jouir de la capacité d'être lui-même [...] » (Taylor 1992, p.

---

<sup>2</sup> Dans *Grandeur et misère de la modernité*, Taylor (1992) est plus explicite sur le concept d'authenticité. En bref, il s'agit d'un idéal auquel l'individu doit aspirer et qui possède une importante force morale. Également, il s'agit d'une réalité qui est propre à l'époque moderne. L'authenticité prend forme « lorsque le contact avec ses propres sentiments prend une signification morale autonome et en vient à définir ce à quoi nous devons parvenir pour être vrais et pour nous accomplir » (p.40).

61). Taylor explique alors que l'authenticité exige pour la construction de notre identité la reconnaissance de l'Autre.

Sur le plan privé, nous sommes tous conscients que notre identité peut être formée ou déformée par notre contact avec les « autres qui comptent ». Sur le plan social, nous mettons en œuvre une politique constante de la reconnaissance de l'égalité. L'évolution de l'idéal de l'authenticité les a modelées toutes les deux, et la reconnaissance joue un rôle essentiel dans la culture qui est apparue tout autour. (Taylor, 1992, p.67)

En effet, parce que « notre identité est modelée par le dialogue avec les autres, en accord ou en conflit avec leur reconnaissance de nous-mêmes » (Taylor, 1992, p. 62), nous retenons que c'est dans ce contexte que notre identité se dévoile. L'importance de la reconnaissance est d'ailleurs un fait généralement accepté aujourd'hui dans l'ensemble de notre société (Taylor, 1992).

C'est dans sa thèse sur *La politique de la reconnaissance* que Taylor (1992) explique que le principe de reconnaissance exige un traitement différentiel entre individus sur la base du principe de non-discrimination (Taylor, 1992). En fait, selon l'auteur, le principe de reconnaissance doit être appliqué sans condition au sein de la collectivité (Taylor, 1992). Il s'agit d'une obligation morale à l'égard des personnes et des peuples découlant d'une prise en compte conjointe de la reconnaissance et de l'identité (Seymour, 2004).

Le principe essentiel de l'équité exige qu'on accorde à chacun des chances égales pour développer sa propre identité, laquelle implique [...] la reconnaissance universelle de la différence, quelle que soit sa pertinence pour l'identité, qu'il s'agisse de sexe, de race, de culture ou d'orientation sexuelle [...]. (Taylor, 1992, p. 69)

Dans le cas contraire, si un individu n'est guère reconnu, il se sentira lésé dans ses droits et finira par avoir une image négative de son identité, voyant cette identité bafouée et par là même sa dignité évacuée (Taylor, 1992 et 2003).

En somme, selon Taylor (2003), on ne peut jamais se décrire sans se référer aux individus qui nous entourent et, en tant qu'individu, on doit rester authentique dans ses choix et ses relations sociales. Pour Taylor, l'Autre et les institutions deviennent des courroies de transmission dans la reconnaissance de notre identité. En ce sens, la reconnaissance s'inscrit nécessairement dans une dialectique entre le soi et les autres.

Ainsi, la question de la reconnaissance identitaire qui, dans les sociétés modernes, favorise une plus grande reconnaissance de la diversité (Gagnon, 2004), nous est apparue essentielle pour comprendre et analyser le sentiment d'identité professionnelle des travailleurs sociaux après leur immigration. En effet, au cœur de la perception par le travailleur social de son identité, il y a bien la reconnaissance (ou l'absence de reconnaissance) de son identité professionnelle (pratiques, valeurs, croyances).

### **3.3 En résumé**

Les deux positions théoriques décrites dans ce chapitre permettent une exploration originale du concept d'identité. L'interactionnisme symbolique met l'accent sur l'interprétation des symboles dans les interactions avec les autres, tandis que Taylor propose davantage une lecture politique et philosophique de la reconnaissance et de la dialectique nécessaire entre l'individu et les autres. Ces deux apports théoriques vont nous permettre d'enrichir notre analyse en mettant l'accent sur la reconnaissance identitaire et le

caractère dialogique entre les individus et les autres comme étant des concepts clés à la question du sentiment de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux.

## **CHAPITRE 4 : Méthodologie**

Ce chapitre illustre différents enjeux liés à la méthodologie : l'approche méthodologique, le type d'échantillonnage, le processus de recrutement, la collecte de données ainsi que l'outil d'analyse. Nous allons aussi traiter de la question de l'éthique de cette recherche, et présenter les limites relatives de notre méthodologie et de notre échantillonnage.

Puisque notre étude s'insère dans la recherche menée par Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham (2011-2012; 2012-2015), nous croyons important, dans un premier temps, d'exposer le contexte général de cette recherche.

### **4.1 Contexte de la recherche principale**

Nos données proviennent de la recherche de Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham (2011-2012; 2012-2015). Globalement, les objectifs liés à la recherche de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs sont, tout d'abord, de comprendre comment l'expérience d'immigration influence la perception même du travail social ainsi que les rôles que les travailleurs sociaux occupent en contexte d'intervention sociale. Comme deuxième objectif, l'équipe de recherche explore les différents changements au sein de l'identité personnelle et professionnelle à la suite de l'adaptation à un nouveau contexte organisationnel, culturel et social. Enfin, le troisième objectif est une exploration de la manière dont l'expérience d'immigration influence les travailleurs sociaux dans leurs interactions avec leurs clients, leurs collègues et les organisations pour lesquelles ils travaillent (2012-2015).

La recherche a été menée sur trois sites urbains différents : Montréal, Halifax et Calgary. En cohérence avec la méthodologie par théorisation enracinée, cette étude est divisée en plusieurs vagues de collectes de données, dont les premières seront discutées ci-dessous.

La première vague s'est déroulée en 2011-2012 et portait sur un échantillon de 15 travailleurs sociaux formés à l'étranger et ayant immigré dans l'un des trois sites urbains, à raison de 5 participants par site. Cette première vague de collecte de données était davantage exploratoire et a permis d'ébaucher un portrait général de la situation des travailleurs sociaux immigrants au Canada. Durant cette vague, notre rôle d'auxiliaire de recherche était de faire le recrutement des participants, de mener des entrevues semi-dirigées et de procéder au codage initial des entrevues en provenance des différents sites. Conformément à la méthodologie de la théorisation ancrée, les données analysées lors de cette première vague nous ont permis de développer des propositions ainsi que de formuler les questions destinées au canevas d'entrevue utilisé pour la deuxième vague (2012-2013), qui sera présentée plus en détail plus loin. De façon globale, le projet dans lequel s'insère notre projet de maîtrise est toujours en cours et s'achèvera en 2015.

C'est à partir de la vague d'entrevues de 2012-2013 que notre collecte de données a été réalisée, mais c'est à partir de notre travail d'assistante de recherche en 2011-2012 que nous avons entamé nos réflexions et développé nos questions de recherche en lien avec le concept d'identité professionnelle des travailleurs sociaux après leur immigration au Québec. À ce moment-là, être employée comme assistante de recherche nous a permis d'intégrer au projet principal certains éléments spécifiques liés à notre projet de maîtrise. Nous avons eu ainsi l'occasion de participer à l'élaboration de la grille d'entrevue de la

deuxième vague, ce qui nous a permis d'insérer des questions qui concernaient nos objectifs de recherche tout en répondant aux besoins méthodologiques de la recherche globale de Pullen-Sansfacon et de ses collaborateurs, et aux données ayant émergé lors de la première vague d'entrevues. Durant l'année 2012-2013, nous avons donc joué un double rôle, celui d'étudiante et celui d'assistante de recherche.

Notre travail utilise des données secondaires au sens où il s'agit de données provenant d'une autre recherche (Dale, 1993). Par ailleurs, par ses objectifs, son cadre théorique intégrant les notions de reconnaissance proposées par Taylor et de l'interactionnisme symbolique de même que par ses analyses, ce projet se distingue de la recherche principale. En particulier, alors que cette dernière utilise une méthodologie liée à la théorisation ancrée, nous avons choisi une méthodologie différente, comme nous allons le voir dans la section suivante.

## **4.2 Une méthodologie qualitative**

La recherche principale dont découlent nos données de recherche utilise une méthodologie qualitative. Cette méthodologie s'est révélée pertinente pour l'élaboration de notre propre recherche.

Afin d'extraire le sens particulier relié aux discours des personnes rencontrées, il convient d'être particulièrement attentif aux différents choix empiriques de notre recherche. La méthode qualitative choisie semble celle qui parvient le plus justement à rendre compte de la réalité des travailleurs sociaux rencontrés. Cette méthodologie reconnaît à la fois la subjectivité du chercheur et la nécessité de considérer les acteurs sociaux comme centraux et indispensables à la recherche (Poupart, 1997). À ce sujet,

soulignons aussi que la recherche qualitative « vise à déménager les variables sociales, à recontextualiser les actions et les problèmes, et à réinterroger les problématiques sociales en opérant un décentrement vis-à-vis les points de vue professionnels et administratifs » (Groulx, 1997, p. 21).

Au sein de la recherche qualitative telle qu'elle a été développée dans le projet principal, non seulement les sujets sont perçus comme étant des acteurs, mais ils détiennent aussi, et surtout, la capacité de s'affirmer, de raconter et d'illustrer ce qu'ils vivent dans leurs expériences et ce qu'ils en comprennent, une caractéristique méthodologique exposée également par Groulx (1997). Dans cette optique, nous nous efforçons de nous éloigner du caractère généralisable qui peut être induit par les données. Au contraire, nous travaillons à *particulariser* les discours et les manières de voir.

### **4.3 L'entretien semi-directif**

Comme il a été dit précédemment, l'importance accordée aux acteurs sociaux est au cœur de la méthodologie qualitative. L'entretien permet d'illustrer l'expérience de ces acteurs sociaux et de faire ressortir le sens qu'ils confèrent à leurs actions (Poupart, 1997).

Comme il [l'entretien] permet une exploration en profondeur des conditions de vie des acteurs, l'entretien est vu comme un instrument privilégié pour dénoncer, de l'intérieur, les préjugés sociaux, les pratiques discriminatoires ou d'exclusion et les iniquités dont peuvent faire l'objet certains groupes considérés comme différents, « déviants » ou « marginaux » [...]. (Poupart, 1997, p. 178)

En utilisant l'entretien comme outil de collecte de données, nous croyons qu'il est possible d'objectiver et d'extraire le sens lié à la réalité singulière des travailleurs sociaux. L'entretien permet de situer les éléments significatifs dans leur temporalité ainsi que de

comprendre le processus et la trajectoire de l'individu. De plus, selon Poupart (1997), l'entretien est une forme d'échange social. Il y a au cœur de cette idée que l'entretien est une co-construction, c'est-à-dire que le discours est construit par une collaboration entre l'interviewer et l'interviewé (Poupart, 1997).

L'entretien semi-directif se définit comme un instrument de cueillette qui offre à l'enquêteur une certaine liberté sur le choix des thèmes abordés lors de l'entrevue (Poupart, 1997). Comme l'indique Michelat (1975, p. 231), « [...] parce qu'il semble qu'il existe une relation entre le degré de liberté laissé à l'enquête et le niveau de profondeur des informations qu'il [le répondant] peut fournir », nous croyons légitime d'utiliser l'entretien semi-directif pour favoriser la libre expression de la personne et avoir une compréhension plus approfondie du sens donné à ses actions.

Carl Rogers (1945, p. 279) affirme de son côté au sujet de l'entretien semi-directif que « *it is useful because it gets at deep attitudes of the person interviewed without the injecting of bias on the part of the interviewer. It is especially valuable in attitude surveys and research in personality* ». En effet, l'enquêteur demeure attentif durant l'entretien aux réponses de la personne et s'ajuste en conséquence. Michelat (1975, p. 230) note quant à lui que l'entretien « semble essentiel chaque fois que l'on cherche à appréhender et à rendre compte des systèmes de valeurs, de normes, de représentations, de symboles propres à une culture ou à une sous-culture ». Cet outil apparaît donc particulièrement pertinent pour répondre aux objectifs visant à connaître le sens que les travailleurs sociaux donnent à leur identité professionnelle.

## **4.4 L'échantillonnage**

La cueillette de données n'a pas été aléatoire : nous avons analysé les neuf premières entrevues disponibles à l'analyse pour le site de Montréal qui ont satisfait aux critères de sélection provenant de la recherche principale. Il s'agit donc d'un échantillon non probabiliste volontaire (Pires, 1997).

Quelques critères d'inclusion devaient être respectés. Tout d'abord, les participants devaient avoir obtenu leur diplôme en travail social à l'extérieur du Canada, avoir immigré depuis 2002 ou plus tard (c'est-à-dire d'être au Canada depuis un maximum de dix ans). Par ailleurs, les participants ne devaient pas être obligatoirement inscrits sur le tableau de l'OTSTCFQ, mais devaient nécessairement travailler dans le domaine des services sociaux, et ce, afin d'avoir une opinion sur l'organisation des services, des pratiques professionnelles et de leur sentiment d'identité professionnelle<sup>3</sup>.

### **4.4.1 Procédure de recrutement**

Étant donné que nos données de recherche proviennent de la recherche de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs (2012-2015), nous n'avons pas eu à faire de recrutement directement.

En matière de recrutement, la recherche principale prévoyait de faire parvenir à l'OTSTCFQ une annonce concernant le projet de recherche. Cette annonce (tant en français qu'en anglais) fut envoyée électroniquement à tous les travailleurs sociaux inscrits

---

<sup>3</sup> Afin de mieux comprendre certains obstacles vécus par les participants en lien avec leur adaptation professionnelle, la recherche principale a décidé d'essayer de recruter des participants n'ayant pas obtenu leur reconnaissance de qualification. Cependant, dans notre échantillon, il se trouve que tous les participants étaient membres de l'OTSTCFQ.

au tableau de l'Ordre et résidant dans la grande région métropolitaine de Montréal. Globalement, l'annonce nommait les critères de recrutement, les détails relatifs à l'entrevue et les objectifs liés à la recherche principale (voir annexe 1).

#### **4.4.2 Limites de notre échantillon**

En ce qui concerne notre échantillon, nous pouvons identifier quelques limites. Notons dès à présent que seules des femmes ont répondu à l'enquête, ce qui explique notre usage du féminin dans les explications et les analyses qui suivent. Toutes les répondantes étaient des travailleuses sociales effectivement inscrites au tableau de l'OTSTCFQ, et ce, bien que nous ayons tenté de joindre des participants qui, pour une raison ou une autre, n'ont pas pu recevoir la reconnaissance des acquis par l'Ordre. Pour ce faire, nous avons demandé à l'Ordre de faire parvenir l'annonce de recrutement de la recherche principale aux personnes n'ayant pas reçu une reconnaissance complète, mais nous n'avons malheureusement reçu aucune réponse. Nous aurions trouvé plus intéressant de pouvoir illustrer la situation d'immigrants n'ayant pas reçu ou ne désirant pas recevoir leur reconnaissance des acquis par l'Ordre, mais exerçant tout de même dans les domaines de la santé et des services sociaux.

Il est également important de noter que la majorité des participantes qui font l'objet de l'analyse secondaire présentée dans ce mémoire sont originaires de France (5 sur 9). Cette proportion peut s'expliquer par différentes politiques mises en place pour favoriser une mobilité professionnelle entre la France et le Québec<sup>4</sup>. Nous sommes consciente que

---

<sup>4</sup> En effet, comme nous l'avons indiqué dans le premier chapitre, dans le but d'augmenter la mobilité des travailleurs sociaux entre la France et le Québec, les deux nations ont signé une entente favorisant les

cette proportion importante de travailleuses françaises peut être une limite à la représentativité de notre échantillon. Nous devons donc rester vigilante dans l'interprétation des résultats. Cela dit, cet échantillon nous donne un portrait détaillé de la question de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux immigrants au Québec.

## **4.5 Processus d'approbation éthique**

Le fait d'être en contact avec des personnes nous obligeait à respecter certaines règles éthiques avant de commencer les entrevues. Étant donné que nos objectifs de recherche s'inséraient directement dans l'étude de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs (2011-2012 et 2012-2015) et que notre recherche s'effectuait sur une base d'analyse de données secondaires, nous avons pu utiliser le même certificat d'éthique. Nous avons fait parvenir tous les documents nécessaires en lien avec le projet principal au Comité d'éthique de la recherche de la faculté des arts et sciences de l'Université de Montréal (CÉRFAAS), et ils ont été approuvés le 4 mai 2012.

Avant le début de l'entrevue, les participants devaient remplir le formulaire de consentement de participation à la recherche. Étant donné que nous travaillions avec les données secondaires, il n'était pas question de notre projet particulier dans le formulaire général de consentement, mais, en signant le formulaire, la participante exprimait de manière générale son désir de participer à la recherche principale de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs de manière libre et éclairée. Le formulaire expliquait les avantages et les inconvénients liés à la participation. Il était aussi spécifié que la participante pouvait à

---

procédures dans la reconnaissance des acquis (Pullen-Sansfaçon, 2010). Ces arrangements de reconnaissance mutuelle visent à faciliter et à accélérer le processus de reconnaissance des acquis (Pullen-Sansfaçon, 2010).

tout moment durant l'entrevue se retirer sans préjudice ou sans avoir à se justifier. Les participantes obtenaient à la fin de l'entrevue une copie du formulaire de consentement. Ainsi, elles pouvaient contacter Mme Pullen-Sansfaçon ou l'ombudsman de l'Université de Montréal. Une fois que la participante avait signé et avait accepté de faire l'entrevue, nous pouvions débiter. Le formulaire de consentement est reproduit en annexe (Annexe 2). Pour respecter les règles de confidentialité, un numéro a été assigné à chacune des participantes. Lors de l'analyse secondaire, les mêmes numéros ont été conservés.

## **4.6 Analyse inductive générale**

Comme nous l'avons illustré au début de ce chapitre, la recherche principale utilise une méthodologie liée à la théorisation ancrée. Notre recherche se distingue de la recherche principale en utilisant une autre forme d'analyse : l'analyse de notre matériau de recherche s'est effectuée en suivant les principes de l'analyse inductive générale.

Le but principal de notre analyse de matériau était de chercher à comprendre « et de mettre en lien, à révéler ce qui ne se donne pas dans un examen trop superficiel, à retrouver les cohérences ou à révéler les incohérences » (Paillé, 2007, p. 415). Nous devions traiter des données qualitatives en étant essentiellement guidée par nos objectifs de recherche et notre cadre théorique dans le but de faire émerger des catégories découlant de nos interprétations (Thomas, 2006). Dans ce type de raisonnement, nous passons du spécifique au général.

Différents objectifs sont recherchés par ce type d'analyse. Tout d'abord, l'analyse inductive permet de condenser les données brutes et diversifiées dans un format résumé (Blais et Martineau, 2006; Thomas, 2006). Par la suite, il s'agit d'établir des liens entre les

objectifs de la recherche et les différentes catégories qui découlent de l'analyse (Thomas, 2006). Enfin, l'analyse permet de développer un modèle selon les catégories finales trouvées. Comment, dans la pratique avons-nous procédé pour faire l'analyse de nos entrevues ?

#### **4.6.1 Analyse des données brutes et création des catégories**

Dans un premier temps, l'analyse de nos données a été guidée par nos objectifs et nos questions de recherche. Ceci nous a permis de cibler spécifiquement les éléments devant être étudiés dans notre corpus (Blais et Martineau, 2006). De plus, bien que nous ayons mené les différentes entrevues, il était important de relire les différentes transcriptions (manuscrits) pour nous approprier le contenu du matériau de recherche et le rendre plus familier.

Dans un deuxième temps, nous avons développé différentes catégories à partir des données brutes. Nous avons identifié différents segments remarquables d'une manière ou d'une autre et qui offraient un sens spécifique et unique dans le cadre de nos objectifs de recherche (Blais et Martineau, 2006). À ces segments nous avons apposé une étiquette, c'est-à-dire une courte expression servant à désigner chacun d'entre eux. Au fur et à mesure de notre codification, d'autres segments pouvaient être intégrés à cette étiquette s'ils avaient le même sens. Bien entendu, si le sens divergeait, une nouvelle étiquette était créée pour intégrer le segment. À cette étape, nous devons être rigoureuse et attentive dans la manière de coder pour ne pas intégrer des segments du manuscrit n'étant pas cohérents avec l'étiquette. Nous étions également invitée à changer le titre d'une étiquette si, au fil de nos différentes réflexions, il ne convenait plus. Ainsi, peu à peu, nous avons rassemblé les

étiquettes sous différentes catégories ayant le même sens. Chaque catégorie, conformément à la littérature sur cette méthodologie, devait être en lien avec nos objectifs (Blais et Martineau, 2006). Globalement, les catégories ont donc été créées à partir du sens découlant des étiquettes associées (Thomas, 2006). Une catégorie permet de rassembler différentes étiquettes illustrant une même idée. Par exemple, la catégorie « valeurs » contenait une étiquette « justice sociale » et cette étiquette contenait la (ou les) transcription(s) servant de référence à cette étiquette.

Dans un troisième temps, pour davantage préciser notre pensée, nous avons créé des sous-catégories (Blais et Martineau, 2006) : à l'intérieur de chacune des catégories pouvait se retrouver une sous-catégorie qui regroupait différentes étiquettes, chacune d'entre elles rattachée encore une fois à un segment de texte. Si nous reprenons l'exemple présenté ci-dessus, notre catégorie « valeur » contenait une sous-catégorie nommée « valeurs professionnelles » qui intégrait l'étiquette de « justice sociale ». Ainsi, au sein de la sous-catégorie « valeurs professionnelles », nous avons différentes étiquettes associées (justice sociale, auto-détermination, respect de l'individu, etc.). En fait, nous avons intégré toutes les étiquettes qui pouvaient être analysées comme étant des valeurs professionnelles. De la même manière, une autre sous-catégorie, « valeurs personnelles », à être créée dans la catégorie « valeurs ». Cette démarche analytique fut réalisée par une lecture ligne par ligne des 9 entrevues afin d'analyser tout le contenu de manière adéquate tout en restant fidèle aux propos des participants.

En fin de processus, nous devions obtenir un nombre restreint de catégories pour nous permettre d'avoir une vue d'ensemble « [...] des aspects clés qui ont été identifiés

dans les données brutes et qui sont considérés comme étant les plus importants, étant donné les objectifs visés » (Blais et Martineau, 2006, p. 8).

Comme l'a expliqué Thomas (2006), l'analyse inductive générale est particulièrement appropriée lorsqu'il y a peu de modèles ou de théories développés sur l'objet de recherche. Utiliser cette analyse pour notre matériau de recherche était donc tout à fait pertinent, étant donné le peu de connaissances sur la migration des travailleurs sociaux et sur leur sentiment d'identité professionnelle.

#### **4.8 Outil d'analyse : NVivo10**

Nous avons utilisé NVivo10 pour nos analyses. Ce logiciel permet d'abrégé le temps alloué à la classification et peut aussi diminuer certaines difficultés, si l'on compare avec le travail de classification effectué sans logiciel. Nous avons pu progresser plus rapidement dans la codification et nous avons obtenu un panorama plus précis sur les données, puisque tout s'est trouvé rassemblé au même endroit.

De plus, grâce à l'utilisation de ce logiciel, notre travail de codification et d'analyse se dessinait au fur et à mesure. En somme, nous avons pu analyser une grande quantité de données tout en conservant la signification particulière des propos grâce à l'importation des différentes transcriptions dans le logiciel (Paillé, 2011). Au départ, les entrevues ont été retranscrites intégralement, en respectant la confidentialité. Comme nous l'avons spécifié dans la section sur l'éthique de la recherche, les participants recevaient un numéro aléatoire relié à leur entrevue.

Bien entendu, une grande quantité de données s'offrait au moment de faire des choix dans la transcription des propos de nos participantes. Pour cette raison, il était impératif de rester le plus près possible de nos objectifs ce que le logiciel nous a permis plus facilement de faire.

## **4.9 En résumé**

Nos données sont dites secondaires car elles proviennent de la recherche principale de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs (2011-2012; 2012-2015). La réflexion entourant nos objectifs de recherche a été élaborée après la première vague de la recherche principale, celle de l'année 2011-2012. Cette première étape nous a permis d'élaborer nos objectifs spécifiques et donc d'insérer quelques questions à la grille d'entrevue, l'ensemble de la recherche principale reposant sur des entretiens qualitatifs semi-directifs. Les données analysées lors de la première vague nous ont permis de repreciser les objectifs poursuivis dans le cadre de notre maîtrise (pour une discussion globale des résultats, voir Pullen-Sansfaçon, Brown, Graham et Dumais Michaud, 2013). Nous avons alors sélectionné un échantillon de 9 personnes ayant immigré au Québec (9 travailleuses sociales inscrites à l'Ordre) et nous avons utilisé une méthode inductive générale pour nos analyses. Les données extraites des entrevues auprès de ces travailleuses sociales immigrantes et l'analyse secondaire effectuée par la suite nous ont permis de mieux comprendre l'évolution de leur sentiment d'identité professionnelle après leur expérience migratoire. Le chapitre suivant est l'occasion de présenter les principaux résultats de nos analyses.

## **CHAPITRE 5 : Présentation des données**

Ce chapitre présente les analyses issues des entrevues que nous avons menées, dans le but de restituer le plus fidèlement possible les propos des travailleuses sociales immigrantes. Nous illustrons ici les catégories et les thèmes principaux découlant de cette analyse pour répondre à notre question de recherche portant sur l'exploration du sentiment d'identité professionnelle vécu par les travailleurs sociaux formés à l'étranger et ayant immigré au Québec. Nous désirons analyser les changements potentiels au sein de ce sentiment d'identité survenus à la suite de leur migration. Nous désirons également identifier les défis en lien avec le maintien de ce sentiment d'identité professionnelle après l'immigration. Pour ce faire, nous présentons tout d'abord les caractéristiques générales des participantes, puis nous explorons la notion d'identité professionnelle comme la comprennent nos répondantes. Nous enchaînons sur les défis liés au maintien de leur sentiment d'identité professionnelle à travers leur adaptation professionnelle, et ce, en mettant un accent particulier sur le rôle du langage. Enfin, nous terminons en discutant des impacts de l'immigration sur le sentiment d'identité professionnelle.

Les principales catégories émergentes de l'analyse se rapportent aux valeurs, au sentiment identitaire, au processus d'immigration et enfin au processus d'adaptation professionnelle. Ces catégories ont été développées en tenant compte de l'analyse de nos résultats et de l'utilisation de notre cadre théorique. Les pages suivantes développent la signification accordée à ces catégories, qui ont été créées, rappelons-le, pour permettre une compréhension du sentiment d'identité professionnelle chez les travailleuses sociales

immigrantes au Québec et une analyse des changements survenus après l'immigration et des défis en lien avec le maintien de l'identité professionnelle.

## **5.1 Présentation des participantes de l'étude**

Avant d'entreprendre l'analyse, nous désirons dresser un portrait des participantes. Nous décrivons leurs parcours migratoires en indiquant leur pays d'origine, leurs motivations à immigrer et le choix de Montréal comme milieu de vie, ainsi que les acquis scolaires et professionnels réalisés avant la migration. Ces informations ont une influence importante sur l'identité professionnelle (Beddoe, 2011; Sims, 2011).

### **5.1.1 Participante 1 (France1)**

Notre première participante (France1<sup>5</sup>) est originaire de France et est arrivée directement à Montréal en juin 2010 avec son conjoint. Pour cette participante, les raisons de son installation à Montréal se partageaient entre les opportunités reliées à l'emploi et le partage d'une langue commune. Cette participante a obtenu un diplôme d'assistante sociale, qui a été reconnu équivalent au baccalauréat en travail social pour l'OTSTCFQ<sup>6</sup>. Auparavant, elle avait fait deux années d'étude en sociologie. Elle nous informe qu'elle a travaillé en France dans un centre d'aide aux mesures d'accompagnement au logement.

---

<sup>5</sup>Ce numéro permet de distinguer les participantes tout au long de l'analyse. Attribué au hasard, il n'a aucune valeur distinctive.

<sup>6</sup> Comme nous l'avons vu plus haut, des politiques facilitent la reconnaissance des diplômes entre la France et le Québec pour le travail social.

### **5.1.2 Participante 2 (France2)**

La deuxième participante (France2) est elle aussi française. Elle a construit son projet migratoire de manière personnelle, puisqu'elle a immigré seule en 2008 à Montréal. Par rapport au choix de Montréal, outre les avantages exprimés entourant l'emploi, la participante évoque aussi la facilité à parler la langue. Elle a obtenu un diplôme d'assistante sociale et a travaillé dans les services pour étudiants au sein d'une université.

### **5.1.3 Participante 3 (France3)**

La troisième participante (France 3) est, elle aussi, arrivée directement de France en janvier 2012. Pour celle-ci, la motivation de venir s'installer à Montréal s'inscrivait dans un projet de couple, puisque son conjoint venait de terminer sa maîtrise à Montréal. Après avoir obtenu son diplôme d'assistante sociale, elle a travaillé en milieu hospitalier en France.

### **5.1.4 Participante 4 (France4)**

La quatrième participante (France4) est également originaire de France. Tout comme France2, elle a immigré seule. Elle explique que les raisons de choisir Montréal comme milieu de vie et de travail s'expliquent par les liens qui semblent unir la France et le Québec dans les pratiques de travail social. La participante a obtenu un diplôme d'assistante sociale et a travaillé au sein d'un organisme pour personnes ayant un handicap.

### **5.1.5 Participante 5 (France5)**

La cinquième participante provenant de France (France5) réside au Québec depuis août 2002. Cette participante a décidé d'immigrer à Montréal pour rejoindre son conjoint québécois. Avant d'obtenir son diplôme d'assistante sociale, elle a obtenu un diplôme en communication et relations publiques. Elle a occupé un emploi au sein d'un centre médical social en France.

### **5.1.6 Participante 6 (Roumanie)**

La sixième participante est originaire de la Roumanie. Étant donné que la famille de son conjoint avait immigré au Québec, elle et son conjoint ont entrepris des démarches migratoires et sont arrivés à Montréal en novembre 2005. Préalablement à l'immigration, elle avait obtenu un diplôme en travail social. La participante a travaillé pour un organisme d'hébergement pour femmes victimes de violence et pour un organisme s'occupant d'orphelins.

### **5.1.7 Participante 7 (Liban)**

La septième participante est originaire du Liban et a immigré au Québec en 2003 avec son mari et ses trois enfants. Les motivations à l'immigration semblent émaner d'un désir de vivre dans de meilleures conditions de vie que celles liées à la situation sociale et politique instable du pays d'origine. Pour expliquer le choix de Montréal comme nouveau milieu de vie, la participante relate qu'elle avait déjà de la famille installée à Montréal. En plus de son diplôme en travail social, elle a aussi une maîtrise portant sur la relation entre

travailleurs sociaux et psychologues au Liban. Cette participante a toujours travaillé au sein du milieu scolaire au Liban.

### **5.1.8 Participante 8 (États-Unis)**

La huitième participante vient de Californie. Elle vit à Montréal depuis juin 2003. Elle est venue rejoindre son mari qui est québécois. Après l'obtention de son diplôme en études anglaises, elle a terminé une maîtrise dans le domaine de l'enfance, de la jeunesse et de la famille. Pour pouvoir pratiquer comme clinicienne, elle a dû compléter 3 200 heures de supervision clinique en Californie après l'obtention de sa maîtrise. Toujours en Californie, elle a travaillé en protection de l'enfance et comme travailleuse sociale en milieu privé (elle avait sa propre entreprise).

### **5.1.9 Participante 9 (Vénézuéla)**

Notre dernière participante est d'origine vénézuélienne et a immigré à Montréal avec son mari en août 2007. Les motivations liées à l'immigration naissent d'un désir de vivre dans de meilleures conditions de vie. La participante explique qu'elle a choisi d'habiter à Montréal en raison de la proximité géographique entre le Vénézuéla et Montréal. Avant d'obtenir son diplôme en travail social, elle a étudié deux ans à l'université en science économique. Cette participante a travaillé au Vénézuéla comme enseignante à l'Université et comme directrice d'un organisme communautaire.

Conformément à la construction de notre échantillon, les participantes sont arrivées au Canada avec une expérience professionnelle dans leur pays d'origine. Globalement, les raisons d'immigrer étaient le rapprochement conjugal ou familial, la réalisation d'un projet

personnel ou encore l'amélioration des conditions de vie par rapport au pays d'origine. La grande majorité (6/9) des travailleuses sociales ont comme langue maternelle le français, les autres ayant l'anglais, l'espagnol ou le roumain.

## **5.2 Le sentiment d'identité professionnelle chez les répondantes**

Dans cette section, nous présentons les données spécifiques touchant l'objectif de compréhension du sentiment d'identité professionnelle pour les travailleuses sociales immigrantes. Pour ce faire, nous illustrons leur perception de la profession du travail social, des liens qu'elles établissent entre leurs identités personnelle et professionnelle ainsi que leurs valeurs professionnelles. Dans notre chapitre consacré au cadre théorique, nous avons avancé l'idée que le caractère dialectique du processus de construction identitaire et l'influence de la construction sociale de la réalité sont fondateurs de l'identité. Ces aspects sont fondamentaux pour la reconnaissance. Notre analyse va justement mettre en lumière l'importance des valeurs et de l'aspect relationnel au sein de l'identité professionnelle.

### **5.2.1 La compréhension du sentiment d'identité professionnelle chez des travailleuses sociales immigrantes au Québec**

Globalement, lorsqu'elles nous ont parlé de leur identité professionnelle, les participantes avaient tendance à énumérer des principes, plutôt pragmatiques, nécessaires à la relation avec l'utilisateur. En fait, elles définissaient leur sentiment d'identité professionnelle sous l'angle de la bonne manière d'agir avec les usagers dans la relation.

Euh mon identité professionnelle, c'est de toujours être à l'écoute. Euh... écoute euh, de... de sentir aussi, de se mettre dans, dans, dans, dans les souliers de l'autre. Et toujours à la recherche de, de ben de la meilleure

ressource pour référer humm, faire attention aussi à ce qu'on dit, comment on le dit [...]. (Vénézuéla)

Une autre participante illustre sa compréhension du sentiment d'identité professionnelle en soulignant son rapport à la relation avec l'autre.

[...] mais c'est sûr que je suis... je suis forcément une personne qui aime la relation. (France2)

Également, certaines participantes comprennent l'identité professionnelle comme étant dynamique. Il semble d'ailleurs que cet aspect soit un thème récurrent dans la conceptualisation de l'identité professionnelle chez nos répondantes.

Mon identité professionnelle est toujours en questionnement, pour moi [...]. (France4)

Ça, ça a fait que mon identité professionnelle est en mouvement [...]. Je dirais mon identité elle est encore en construction. (France2)

Cette autre citation fait écho aux précédentes en insistant sur le caractère dynamique présent entre le soi et l'Autre dans la construction de l'identité professionnelle.

Je trouve que le fait que j'ai toute, parce que tu ne peux pas être parfait comme professionnel. Tu as toujours des choses à améliorer et je trouve que le fait que je suis une personne qui est, qui est ouverte à apprendre des choses pis tout ça, ça fait en sorte que je suis toujours en train de, d'amener, d'influencer mon milieu de travail [...]. (Roumanie)

De ces citations émerge l'idée de mouvance et de dynamisme de l'identité professionnelle, mais aussi de l'importance des interactions. En effet, comme l'a souligné Dorais (2004), l'aspect dynamique dans le processus de construction identitaire semble être un dénominateur commun, et nous le retrouvons chez la majorité des travailleuses sociales immigrantes.

De plus, pour certaines, l'identité professionnelle était conçue en relation avec l'organisation<sup>7</sup> où elles exerçaient. En effet, l'organisation semble influencer certaines participantes dans la perception de leur identité professionnelle. En ce sens, les différentes contraintes imposées par l'organisation semblent, pour plusieurs participantes, restreindre leur manière d'agir, dont l'expression de certains idéaux, ce qui semble également avoir un effet sur leur identité professionnelle. Voici l'image évoquée dans le discours d'une participante pour illustrer les différentes contraintes institutionnelles et qui régulent, selon elle, son attitude.

Je fais encore le lien avec le fait d'être dans une boîte où on est un peu édulcoré, je dirais. Ce que je veux dire, c'est que l'identité professionnelle, c'est le plus neutre possible même si j'essaie d'avoir mes petites touches, etc., mais... je me sens pas libre, par exemple, de porter, je sais pas, un symbole religieux. Je me sens pas libre de porter un carré rouge<sup>8</sup>, tu vois, comme on en parlait tout à l'heure, parce que je représente une boîte, donc... je sens que je dois être malgré tout vis-à-vis de la clientèle le plus neutre possible. [...] C'est ça, de l'institution. Et euh... donc cette identité professionnelle là, c'est comme une image parfaite, de quelqu'un de parfait, quelqu'un qui, parce que ça facilite aussi le milieu travail, parce que si j'affiche ou si je dis quelque chose, ça va encore être utilisé pour déjà que la tâche est pas facile, mais si en plus tu laisses paraître quelque chose, ben ça va être utilisé contre [toi]. (France5)

Cette même idée du reflet des positions organisationnelles sur le sentiment d'identité professionnelle des membres de l'organisation est aussi verbalisée par une autre participante :

---

<sup>7</sup> Ici, nous utilisons le terme organisation comme synonyme d'institution. De plus, nous ne nommons pas une organisation spécifiquement pour éviter que les participantes puissent être reconnues dans ce texte. Le but est d'illustrer l'identité professionnelle au sein des organisations en général, et non au sein d'organisations spécifiques.

<sup>8</sup> Le carré rouge a été un symbole important du mouvement étudiant lors de la grève étudiante du printemps 2012 contre l'augmentation des frais de scolarité au Québec.

[...] pis qu'il faut catégoriser les enfants, mais, moi je suis pas du tout à l'aise avec ça. Catégoriser un enfant, je trouve cela vraiment... Ben ça me choque et je trouve cela difficile, je suis pas à l'aise avec ça. (France4)

Cette participante nous indique qu'elle doit parfois poser avec son équipe traitante un diagnostic de déficience intellectuelle chez un enfant très jeune, bien qu'elle ne soit pas du tout à l'aise avec cette méthode. En somme, cela demande au professionnel de se repositionner pour ainsi valider sa pratique professionnelle. En effet, initialement celle-ci semblait être incohérente avec ses valeurs et son éthique professionnelle. De fait, la professionnelle doit faire cet aller-retour entre sa pratique professionnelle et ce que l'organisation exige comme pratique professionnelle pour maintenir son identité professionnelle.

Dans le même sens, une autre participante évoque le système hiérarchique de l'organisation pour laquelle elle travaille. Cette hiérarchisation semble venir affecter son sentiment d'identité professionnelle par rapport à ses collègues.

[...] pis j'aime pas qu'il y ait un lien de supériorité entre les professionnels, regarde on travaille tous pour la même cause, entre guillemets, pour le même but, donc on travaille ensemble avec nos spécificités ça ça a pas changé là [...]. (France3)

Ceci dit, étant donné que plusieurs participantes expliquent que leur compréhension du travail social est centrale à leur perception du sentiment d'identité professionnelle, la prochaine section explorera précisément la nature du travail social selon le point de vue des participantes.

## **5.2.2 La définition de la nature du travail social du point de vue des participantes**

Nous croyons intéressant d'exposer les compréhensions du travail social proposées par les répondantes puisqu'il s'agit d'un élément pouvant influencer leur sentiment d'identité professionnelle. Nous ne ferons pas un exposé exhaustif de la situation du travail social pour chacun des pays, mais nous tenterons plutôt de faire ressortir les points qui sont davantage significatifs dans la pratique du travail social au sein du pays d'origine et qui peuvent moduler leur sentiment d'identité professionnelle vécu au Québec.

En dépit d'une grande variété dans les réponses, un élément semble récurrent pour les participantes. Il s'agit de la reconnaissance de la profession de travailleuse sociale par la société dans laquelle elles s'insèrent en tant qu'individu. En effet, il semble que le travail social dans leur pays d'origine soit moins reconnu que d'autres professions et que la professionnelle détienne moins de pouvoir d'agir et de possibilité dans le choix de ses pratiques d'intervention.

Les travailleurs sociaux sont reconnus pour ce qu'ils font, il y a pas cette idée un peu misérable entre les travailleurs sociaux y s'occupent des pauvres là non [en discutant des assistants sociaux en France]. (France5)

Un autre aspect perçu comme étant différent du pays d'origine par la majorité des participantes concerne les pratiques novatrices au Québec. Selon nos informatrices, il semble que le travail social à Montréal soit plus avancé dans ces manières de faire qu'il ne l'est dans le pays d'origine des répondantes.

[...] j'ai l'impression, au niveau de tout ce qui est analyse clinique, que c'est davantage poussé ici [...]. (France2)

[...] le travail social, c'est ça, je savais qu'il était hyper développé ici. (France5)

Cette même participante offre quelques exemples concernant des pratiques professionnelles qui diffèrent entre les deux milieux de travail.

Moi quand j'ai vu qu'une travailleuse sociale ici rencontrait les parents pas que dans un bureau, et qu'elle allait en gymnase, et qu'elle allait rencontrer les partenaires à l'extérieur, pis qu'y avait vraiment un lien avec les thérapeutes... Que les thérapeutes me permettaient de rentrer dans leur bulle, c'est-à-dire le gymnase. Qu'il y avait vraiment des points de coordination qui étaient faits, des études cliniques qui étaient faites euh, moi j'ai été très étonnée de ça. (France5)

Somme toute, un amalgame de théories et de pratiques a été verbalisé. Comme nous l'avons exposé, les différences se situent principalement dans la structure et l'organisation des services.

Hormis les différences dans la pratique professionnelle, il semble que l'image de la professionnelle au sein du pays d'origine soit plus négative. En effet, elle serait perçue tantôt comme « une voleuse d'enfants » tantôt comme une « personne voulant rester pauvre toute sa vie ». Ceci semble être associé à un revenu faible et à un manque important de financement des services sociaux de la part du gouvernement. Cette idée de salaire faible est partagée par les participantes provenant de Roumanie, du Venezuela et du Liban.

[...] on n'est pas payé comme il faut pis on n'est pas motivé du tout, mais on fait ce que l'on peut avec ce que l'on a. (Liban)

Le sous-financement entraîne des conséquences sur la pratique du travail social, qui indirectement influence la manière dont les participantes perçoivent le travail social.

[...] c'est comme si on travaillait, mais le résultat on le voyait pas. (Liban)

[...] parce que chez nous aussi, il fallait tout le temps aller vers le privé ou avoir plus un travail pour avoir un salaire plus (rires) digne, mieux. (Vénézuéla)

Ces difficultés économiques et le faible financement sont liés à la perception du travail social. De fait, la participante du Vénézuéla indique que les réseaux de la santé et des services sociaux sont très peu développés. Dans le même sens, la participante de Roumanie illustre que la pratique du travail social est chaotique étant donné le peu de ressources. Quant au Liban, la pratique du travail social s'inscrit dans un climat de guerre.

En somme, les participantes ont fait état de plusieurs différences avec leur pays d'origine, aussi bien dans la reconnaissance du travail social que dans le contexte de sa pratique.

### **5.2.3 L'importance des valeurs professionnelles**

Analyser et comprendre l'identité professionnelle nous amène nécessairement vers les valeurs professionnelles, puisque le travail social prend racine au sein de celles-ci (Carpenter et Platt, 1997). Nous allons voir que les valeurs évoquées par les participantes font sens avec la littérature dont nous avons fait mention. En particulier, les participantes décrivent des valeurs s'appuyant les concepts de compétence professionnelle et d'éthique. En effet, comme le mentionne Boujut, le concept de compétence professionnelle « [...] est donc défini, dans le travail social, par la compétence à aider, à rendre service en maintenant une écoute. Cet outil devient alors une pratique du travail social » (Boujut, 2005, p. 4). Les participantes ont ainsi décrit leurs valeurs en fonction de ce qu'elles considèrent bon à la pratique du travail social.

Les participantes ont énuméré des valeurs relevées par l'International Federation of Social Workers (IFSW, 2013), qui sont des valeurs d'égalité, de justice sociale et de dignité. La citation suivante insiste davantage sur des questions de justice sociale.

Le respect d'autrui, pis de... de ce qu'il est physiquement, de ce qu'il est intellectuellement avec ses capacités et ces faiblesses-là. Le respect de la différence, euh... L'égalité et la justice pour chacun. Je pense que tout le monde devrait avoir les mêmes droits, je pense que si chacun ou certain ou certaine ne peuvent pas accéder à ces droits-là, ils doivent être compensés par la communauté donc, le pouvoir de la communauté et de la société dans son ensemble d'aider son prochain à, c'est pas chacun pour soi. Je crois qu'il y a des gens qui sont mieux lotis que d'autres, euh, dans le sens que, ils ont vécu dans des familles où il y a pas eu de problématiques particulières, voilà ils ont, on a répondu à tous leurs besoins primaires et secondaires pis autres. Humm, pis ça a fait, ça fait d'eux des hommes et des femmes construites et équilibrées pis euh, en mesure d'occuper des postes, pis de gagner correctement leur vie pis ces gens-là, ils ont de la chance, mais on a pas tous la même chance fa que la société dans son ensemble doit contribuer. Donc la solidarité aussi, au sens sociétal et au sens individuel. (France5)

Deux participantes de France ont tenu des propos directement liés aux valeurs dominantes en travail social (égalité, dignité humaine, développement du potentiel humain, etc.) telles qu'elles sont promues dans la littérature (Hugman, 2009). La citation présentée ci-dessous fait référence à l'importance du travail social dans la société en regard de l'aide apportée aux personnes.

[...] par rapport aux valeurs qu'on, qu'on, qu'on a dans le travail social, c'est c'est ça là ma perception du travail social, c'est un domaine indispensable là, là à la société, n'importe quelle société qu'on vit, les systèmes sociaux sont importants parce qu'ils soutiennent les gens au moment où ils en ont le plus besoin, en fonction de leurs différences, de leurs incapacités, de leurs besoins, euh, de leurs attentes donc euh, c'est ça, c'est ces valeurs-là qui font, que je pose pas de jugement au sens, jugement... oui, négatif ou positif là, auprès de la clientèle dans la mesure du possible, bien sûr on est jugement en tant qu'humain là, que je respecte des règles précises de présentation avec la clientèle [...]. (France3)

En outre, les participantes ont identifié des valeurs professionnelles faisant référence à la capacité de l'utilisateur à prendre des décisions (auto-détermination), à la place centrale de l'utilisateur dans le plan d'intervention, à la tolérance, au respect des droits et des besoins de la personne ainsi qu'à la transparence.

[...] il a le droit de, d'être déterminé, de faire ce qu'il est convaincu de faire puis moi je suis toujours allée dans le même sens que lui [...]. (Liban)

Une autre participante parle de la place de l'individu dans l'élaboration du plan d'intervention.

[...] c'est vraiment professionnel dans le travail social, de mettre le client en comment je peux dire d'inclure le client dans sa recherche de solution. (France4)

Une autre citation illustre l'importance d'être ouvert à l'Autre dans la relation avec un usager.

Le fait d'être à la place de l'autre personne, je sens. De vraiment, comme je disais, de laisser de côté tes valeurs pour comprendre mieux la personne qui est en face de toi. Et qu'elle a ses propres valeurs, même elle peut créer ses valeurs, si on sent que ça n'existe pas, et pouvoir vraiment avoir l'ouverture à ça, ça c'est ouais. (France5)

Enfin, lorsque nous demandions aux participantes les raisons pour lesquelles elles ont choisi la profession de travailleuse sociale, inévitablement elles font des liens avec des valeurs. Par exemple, elles avaient le désir d'aider leur prochain.

Ah j'ai été toujours euh... impressionnée par la relation d'aide, peut-être à mon jeune âge, je me jouis... je me réjouis du, du rôle de sauveur, mais c'est quand même réconfortant comme d'aider, puis au fur et à mesure avec la profession j'ai appris c'est pas la bonne chose à faire, d'être le sauveur, mais c'est quand même, c'est de là que c'est parti, aider les autres. (Liban)

Cette autre participante relate que le travail social lui permet d'avoir une vision davantage systémique lors de ses interventions.

À la base, je voulais être éducatrice spécialisée due à des expériences où j'ai été animatrice en centre de loisirs, etc. Je me suis rendu compte que ce n'était pas vraiment ce que j'avais besoin. J'étais en lien avec les enfants, mais je... mais certains enfants, je voyais que la problématique était beaucoup plus familiale, et je voulais avoir un accompagnement plus global sur la famille. (France5)

Globalement, il semble que la relation d'aide soit l'intérêt principal de nos répondantes dans le fait de vouloir devenir travailleuse sociale.

Somme toute, les valeurs du travail social énumérées par les participantes sont cohérentes avec les valeurs professionnelles recensées dans les écrits (la justice sociale, la dignité, etc.). Il est intéressant de constater que, malgré des formations suivies dans différents pays, les participantes partageaient sensiblement les mêmes valeurs.

[...] quand on creuse, c'est vrai que les valeurs sont vraiment les mêmes  
[...] Quand on lit, quand on lit vraiment les valeurs, c'est ça, ça se ressemble tellement. (France1)

Cette idée que les valeurs transcendent les frontières est aussi exprimée dans la littérature (Fouché et coll., 2013). De surcroît, les participantes ont tissé des liens entre leurs valeurs professionnelles et leurs valeurs personnelles.

#### 5.2.3.1 Les liens entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles

Lorsque nous nous penchons sur la nomenclature des valeurs personnelles évoquées par les participantes, il semble y avoir une diversité importante. Les participantes ont évoqué, tour à tour et par ordre d'importance, la famille, l'amitié, l'amour, le bonheur, l'importance d'être équilibrée et l'optimisme.

[...] la famille est une unité qui est très importante pour moi : père, mère, enfants [...]. (Liban)

*I look priorities in my life, family first, health, physical, health, emotional health. I will say it's how I live my life and that's taking care of my family*

*and those aspects making health choices. [...]So just taking care of yourself. In terms of like values of you know, respect, equality. (États-Unis)*

[...] pour moi, l'essentiel [...] c'est chaque personne [...] on a la quête de du bonheur, pis d'être heureux, d'être équilibré, pis de profiter de la vie pis Euh... et... je pense que d'être équilibré. « [...] c'est sûr que les valeurs familiales c'est très important [...]. (France2)

De plus, la majorité des participantes ont tenu des propos se rapportant davantage à des valeurs altruistes. La justice sociale, l'égalité, le respect de l'être humain, la nécessité de remettre les choses en question, la capacité d'adaptation et la solidarité ont été cités lors des entrevues. Nous avons vu que certaines de ces valeurs se rapportent directement aux valeurs internationales du travail social (IFSW, 2013). Les propos d'une participante illustrent bien cette idée :

L'égalité et la justice pour chacun. Je pense que tout le monde devrait avoir les mêmes droits, je pense que si chacun ou certain ou certaine ne peuvent pas accéder à ces droits-là, ils doivent être compensés par la communauté donc, le pouvoir de la communauté et de la société dans son ensemble d'aider son prochain à, c'est pas chacun pour soi. Le libre-choix, euh, tout ce qui concerne les droits de la femme pis de l'homme aussi. Si je considère que c'est pas une bonne chose pour moi telle ou telle chose j'ai le droit de dire que c'est pas une bonne chose pour moi pis qu'on porte pas de jugement sur ma décision. (France3)

La notion de respect de l'être humain a aussi été mentionnée par la majorité des participantes.

Du respect de la différence. Pour moi, c'est une valeur qui est très importante, respect, de respecter l'autre avec ses valeurs [...] c'est ça mes valeurs, moi c'est euh... c'est vraiment des des valeurs très très humaines de, d'épanouissement, euh... je pense qu'on a besoin d'être épanoui, d'être épanoui comme individu puis euh... euh... de... de respect de... de liberté, pour moi, c'est important aussi. (France2)

Force est de constater que la majorité des participantes ont exprimé des valeurs dites sociales dans ce qu'elles conceptualisaient comme des valeurs personnelles, puisque

comme nous le rappelle Hugman (2009), les travailleuses sociales se doivent de promouvoir les droits sociaux et la justice sociale. Ainsi, retrouver au sein des valeurs personnelles de nombreuses valeurs de nature sociale peut être un signe que la personne a davantage intériorisé les valeurs propres au travail social et qu'il semble y avoir une cohérence entre l'identité personnelle et professionnelle, ou bien que la personne a opté pour le travail social comme profession parce que ces valeurs étaient importantes pour elles. Globalement, nous pouvons donc dire que les valeurs personnelles et professionnelles des répondantes sont liées.

Dans un autre ordre d'idée, la grande majorité des participantes a exprimé l'idée que si son milieu de travail la restreignait dans sa manière d'agir, c'est-à-dire dans ses valeurs, elle quitterait tout simplement son emploi. La citation suivante permet de bien illustrer ces propos concernant l'importance du respect des valeurs personnelles et professionnelles dans le milieu de travail.

[...] dans mes valeurs, dans mes valeurs professionnelles, parce que là c'est lié, pis quand je dis c'est séparé ça l'est pis ça l'est pas forcément parce que je ferais pas ça si j'étais malheureuse [...] c'est ça ou je change de travail.  
(France5)

Il s'agit d'une bonne illustration des liens entre les valeurs personnelles et professionnelles, sachant que les deux sont nécessaires à la pratique professionnelle pour cette travailleuse sociale.

Comme nous l'avons vu, certaines valeurs ne semblent pas hermétiques, au sens où elles peuvent être classées autant comme professionnelles que comme personnelles : certaines participantes ont ainsi cité des valeurs spécifiques au travail social (par exemple justice sociale, égalité, dignité, etc.) comme des valeurs personnelles. Les participantes

semblaient faire de l'influence entre les valeurs personnelles et professionnelles un postulat. Il devient de ce fait intéressant d'approfondir l'analyse des liens précis que les participantes ont faits entre leur identité professionnelle et leur identité personnelle. Rappelons-nous qu'il s'agit d'un point névralgique dans la compréhension du sentiment d'identité professionnelle (Dubar, 2010).

#### **5.2.4 Des liens étroits entre identité professionnelle et identité personnelle**

La majorité des participantes s'étant exprimées sur différents thèmes en lien avec les sentiments d'identité personnelle et professionnelle, nous avons pu dégager l'existence fréquente de liens étroits entre les deux. Plusieurs participantes semblent en effet concevoir les identités personnelle et professionnelle comme interreliées.

[...] ce que je suis personnellement est en lien avec ce que je suis professionnellement ça que y'a pas de raisons que ça [...], mais je pense que ce que je suis professionnellement, correspond à ce que je suis personnellement aussi [...]. (France3)

La participante originaire du Liban exprime une idée similaire au sujet du lien entre ces deux identités, à savoir que l'une ne va pas sans l'autre.

[...] mon identité professionnelle c'est comme euh... dans cette identité personnelle où je suis de passage dans cette vie, alors dans mon identité professionnelle dans la relation d'aide, euh c'est comme... euh je peux aider, je peux aimer des personnes, ne pas les juger telles qu'elles sont. Ça, ça vient aussi, mais de moi de mon identité personnelle. (Liban)

De même, dans la citation suivante, on peut noter que la participante intègre totalement sa profession au sein de son identité personnelle. En effet, sa profession semble ne faire qu'un avec elle-même, ce qu'elle verbalise comme le fait qu'être entrepreneure fasse partie intégrante de son identité et que ce soit de cette manière qu'elle se perçoive.

*I'm an entrepreneur. I know it's a part of the business, but this is how I see myself. (États-Unis)*

La participante originaire du Venezuela, en plus d'illustrer le lien entre son identité personnelle et professionnelle, intègre une dimension politique à son identité.

Ah oui, je sens que... oui moi c'est une façon d'être à moi, d'être une personne aidante, amicale, oui je sens que ça, c'est conjugue bien avec la profession que j'ai choisie. Oui le travail social, oui. Oui une personne qui, qui serait, je sais pas, plus stricte, plus côté gauche en plus... oui, mais... pour... non je sais pas. Ne serait pas à l'aise dans une profession comme la mienne. (Venezuela)

En ce sens, il semble qu'il soit nécessaire que l'individu détienne une connaissance particulière de son identité personnelle pour actualiser son identité professionnelle afin que les deux soient indissociables.

Alors c'est comme si, mon identité professionnelle, les tâches que je fais, ça contribue à... à mon épanouissement professionnel et personnel. (Liban)

Cependant, ce ne sont pas toutes les participantes qui conçoivent leurs identités professionnelle et personnelle comme intimement liées. En effet, l'une d'entre elles semble davantage conceptualiser ses identités personnelle et professionnelle comme étant deux choses distinctes.

Que j'ai nommé tantôt que t'es mieux de séparer un peu les choses. Moi, c'est comme ça que je le vois. (France5)

Pour cette participante, les raisons sous-jacentes à sa réflexion renvoient aux difficultés d'exercer la profession de travailleuse sociale dans un milieu légiféré où tout est contrôlé.

Moi, je le sens plus coupé. Oui. Oui. Puis aussi, mmm, c'est sûr que c'est très personnel à moi, j'suis pas certaine que dans dans nos milieux où tout est tout, tout est carré, tout est légiféré, tout est j'suis pas sûre que si, admettons t'es une personne, t'es gaie, ou t'es une personne qui a... qui appartient à une autre philosophie ou une minorité religieuse, j'suis pas sûre que ce serait bien vu dans un milieu de travail. Du coup, t'es mieux de pas en parler

(pause) Et puis euh..., du coup, euh[...] tu tries pis ce que tu dis pas. Parce que le travail est déjà tellement difficile. (France5)

Outre ces différences dans la perception des liens entre l'identité professionnelle et personnelle, il semble que les identités professionnelle et personnelle partagent des caractéristiques communes. Les participantes ont en effet souligné l'importance des liens avec l'environnement et l'univers qui les entourent dans leur compréhension des identités professionnelle et personnelle. Par exemple, elles ont insisté sur l'importance de la famille, de la communauté ou du partenaire de vie comme faisant partie intégrante de leur identité.

[...] ma famille là, tu sais ma famille, pis mon histoire de vie, mon parcours scolaire, mon parcours d'emploi pis les, les évènements importants et les évènements malheureux qui font que je suis ce que je suis, que c'est ce que je suis aujourd'hui [...]. (Liban)

Nous avons vu que Dorais (2004) appuie cette idée que l'identité est tout d'abord affaire de relation avec les autres et avec son environnement. D'autre part, la notion de cadre intérieur développée par Taylor (2003) nous est particulièrement utile pour mettre en lumière les éléments importants pour les participantes. Rappelons que les cadres intérieurs sont les caractéristiques par lesquelles les participantes vont se définir (appartenance religieuse, nationalité, etc.). Par exemple, pour une participante, l'importance de garder contact avec son pays d'origine au Québec émane d'un désir d'aider les personnes ayant vécu le même genre d'expérience migratoire. Ainsi, elle s'implique de manière très active au sein du regroupement des travailleurs sociaux immigrants de son pays d'origine. Cet engagement professionnel et personnel prend pour elle un sens particulier.

[...] parce que quand je suis arrivée, je me suis branchée avec la communauté libanaise [...] Alors, je me suis engagée et puis je suis devenue [la participante indique son poste], quand même je me suis engagée. (Liban)

Il en va de même pour la participante originaire des États-Unis qui, dès son arrivée, s'est tournée vers la communauté juive pour se trouver un emploi.

*[...] she is also Jew, I'm Jew, it's a nice connexion, Jews people like to help Jews people assimilate. And I just asked "Can you just do me a favour, and meet you half an hour just to understand how I can get a job here." What can I do and again I met with her and at the end of the end... she's like...hum "I can give you part time job." (États-Unis)*

Ces participantes semblaient désirer être en interaction avec leurs communautés d'appartenance dans leur pratique professionnelle, puisque dès leur arrivée à Montréal elles se sont tournées vers ces groupes.

De plus, nous pouvons dégager des propos de certaines participantes que l'identité tant personnelle que professionnelle est perçue comme étant en construction continue. La citation ci-dessous montre par exemple de quelle façon l'une d'entre elles désirait tout remettre en question.

*Dans le sens où j'ai envie de me connaître, j'ai envie d'être confortable, j'ai envie d'être confortable avec ma job pis ce que je dis aux parents. Mais moi je trouve ça tellement intéressant, parce qu'en même temps ici, en France je le faisais, mais... ici je remets tout en question et c'est quelque chose que je trouve très intéressant, pour moi-même. Du coup, j'ai envie de rester toujours dans cette remise en question. (France5)*

Une autre citation fait écho à ces propos, illustrant cette idée du processus d'apprentissage continu où rien ne semble statique.

*[...] moi j'avais tout à intégrer, les choses du quotidien et les choses du travail et pour moi j'étais dans un processus d'apprentissage. (France2)*

Lorsque les participantes expriment qu'elles remettent toujours tout en question et qu'elles évoluent avec le contact des autres, ceci tend à refléter l'idée, qui est d'ailleurs soutenue dans la littérature, que l'identité est un concept dynamique, loin d'être statique

(Dorais, 2004). La majorité des participantes ont verbalisé d'ailleurs en ce sens. Ces considérations vont dans le même sens que ce qu'ont avancé Larouche et Legault (2003), qui soutiennent que le processus de construction identitaire se produit nécessairement à travers une forme de vie sociale active, intégrée et réciproque et grâce à elle.

Certes, il est difficile de regrouper certains propos dans des thèmes précis (aspect dynamique, caractère dialectique, par exemple). Par ailleurs, différents thèmes sont intégrés par les participantes dans la compréhension de l'identité professionnelle, et il semble clair qu'un pont se dessine pour certaines entre les identités personnelle et professionnelle et qu'au contraire, pour d'autres il est préférable de faire une distinction plus nette entre le personnel et le travail, et ce, dans le but de se préserver. De plus, pour la plupart des participantes, l'identité s'inscrit dans des rapports interactionnels et dynamiques, c'est-à-dire toujours en construction.

Après avoir présenté les conceptions générales des participantes à propos de leurs identités professionnelle et personnelle, nous pouvons nous tourner vers l'analyse de l'univers de sens qu'elles proposent à propos de leur identité professionnelle et, indirectement, de leur identité personnelle après leur immigration et leur insertion sur le marché du travail à Montréal.

### **5.3 Les effets de la migration sur l'identité professionnelle**

En ce qui concerne les différents impacts sur l'identité professionnelle après le processus migratoire, il ne semble pas y avoir un consensus émanant du discours des participantes. Néanmoins, bien que quelques participantes affirment n'avoir vécu aucun impact majeur au sein de leur identité professionnelle, elles perçoivent tout de même

certains changements après l'immigration. Nous proposons d'explorer dans cette section les spécificités de cette identité post-migratoire, c'est-à-dire la manière dont les participantes définissent leur identité après leur migration. Il s'agit ici de répondre ici à notre deuxième objectif, celui de l'analyse des changements potentiels concernant le sentiment d'identité professionnelle après une expérience migratoire.

### **5.3.1 L'impact de l'immigration sur l'identité professionnelle**

De manière générale, les participantes ont différentes perceptions concernant les changements au sein de leur identité professionnelle, perceptions qui tendent à dépendre de manières particulières de la trajectoire, du soutien social, du pays d'origine, etc. Ainsi, l'expérience d'immigration dans un nouvel environnement joue sur la perception de l'identité professionnelle pour certaines participantes, tandis que pour d'autres, cette identité est davantage perçue dans une continuité.

Plusieurs participantes ont indiqué qu'elles n'avaient pas ressenti d'impact majeur de l'immigration sur leur sentiment d'identité professionnelle. Nous pouvons observer à ce propos une certaine ambiguïté au sujet de l'identité professionnelle, la frontière entre transformation et stabilisation demeurant floue.

Mais euh moi j'ai pas l'impression d'avoir changé, d'avoir modifié quelque chose dans mon identité professionnelle, j'ai toujours les mêmes valeurs, puis euh, je fais toujours référence aux connaissances que j'ai pis aux pratiques que j'ai connues en France. (France3)

Ainsi, certains acquis provenant du pays d'origine demeurent très forts au sein de la pratique de cette participante. D'autres participantes affirment plutôt que leur pratique professionnelle s'insère davantage dans une idée de mouvance. Par exemple, une

participante de France explique que les acquis obtenus dans son nouvel environnement de travail lui donnent davantage confiance en elle et que cette confiance résonne positivement dans son sentiment d'identité professionnelle.

Ça, ça a fait que mon identité professionnelle est en mouvement [...] cette autonomie que j'acquiers, j'apprends également à davantage me faire confiance comme professionnelle et ça fait en sorte que je crois également plus à mon identité professionnelle. (France2)

Cette citation nous permet de comprendre que cette participante a bonifié sa pratique par l'acquisition de connaissances. Ses acquis ont eu pour elle un impact positif sur sa pratique professionnelle et donc sur son sentiment d'identité professionnelle.

Par ailleurs, certaines participantes notent qu'elles ont changé leur regard sur certaines situations sociales et que, par conséquent, cela viendrait modifier la manière dont elles conçoivent leur identité professionnelle.

Mon identité professionnelle... dans le fond, je suis restée un peu la même, sauf que je me suis ouverte sur d'autres choses pis je m'attarde comme si je suis restée moi-même dans mon cœur pis dans ma tête, mais mes yeux ils voient d'autres choses, pleines de choses, et mes oreilles elles voient autre chose, pis j'ai changé mon regard. (France4)

La citation suivante fait écho à l'idée de changements dans la pratique. En effet, les propos de cette participante illustrent bien que le nouvel environnement de travail montréalais lui a permis d'acquérir de nouveaux outils de travail renforçant sa pratique professionnelle.

[...] l'utilisation des outils ici comme le génogramme, comme le journal de famille, faire les dessins avec la clientèle, revenir sur euh, faire des rapports d'évaluation de fonctionnement social... euh, ça c'est quelque chose que dans mon précédent emploi je faisais pas. Donc c'est plutôt dans l'autre sens. Y'a rien de ce que j'ai fait en France qui me sert pas ici. Mais y'a des choses que je fais ici qui sont plus des rapports, des outils que j'utilise. (France3)

Outre les pratiques professionnelles, les participantes ont mentionné des éléments précis dans les relations avec les usagers.

### **5.3.2 L'immigration et la relation avec l'utilisateur**

Tout d'abord, les participantes indiquent que d'être immigrante module la relation avec les usagers. En effet, pour certaines participantes, le fait d'être perçue comme immigrante permettrait d'ouvrir plus de portes et bonifierait le contact. De fait, cela a renforcé leur sentiment de compétence en lien avec leur identité professionnelle.

[...] c'est des clients multiethniques et puis quand c'est des clients qui ont immigré... j'ai beaucoup de facilité à aller explorer le parcours migratoire, qu'est-ce qui fait qu'ils ont immigré, et puis l'adaptation comment elle a été faite, c'est comme, c'est comme si c'est du, du connu pour moi. Pourtant les familles peuvent vivre, peuvent avoir vécu autre chose que moi c'est sûr. Et puis, je suis très ouverte à la différence aussi dans le vécu. Mais, euh, j'ai beaucoup de facilité parce que j'ai beaucoup aussi de clients arabophones du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie, de Syrie, alors parfois... c'est comme si le fait que je fais partie d'une culture [...] c'est comme ils se confient beaucoup plus à moi et quant aux difficultés. (Liban)

La citation suivante appuie les propos de la précédente en abordant les liens possibles entre l'expérience migratoire vécue par la participante et l'impact positif dans sa relation avec les usagers.

On se rend compte dès que euh, des fois, je dis écoutez là c'est le sixième hiver que, que je vais passer, mais on est jamais tout le temps si adapté (rires) ah c'est le visage change complètement, vraiment on, y'a une connexion qui s'est fait entre nous... elle [la cliente] se détend [...]. Et le fait que moi-même, maintenant je sais comment j'ai compris comment ça fonctionne et pour moi c'est bien aussi. Ou comment ça fonctionne, je vais montrer le bon côté aussi, je vais montrer, au lieu de vraiment imposer quelque chose, au lieu de, c'est comme ça qu'on le fait aussi au Canada, parce que ça, c'est quelque chose qu'on entend souvent. C'est ça au Canada, vous êtes ici au Canada, c'est comme ça qu'on doit le faire. Ça, c'est quelque chose que je sens que moi je fais, je peux faire une différence parce que je

peux montrer d'une autre façon, exprimer ou expliquer d'une autre façon la même chose. (Venezuela)

Selon les participantes, cette expérience migratoire leur a permis de comprendre d'une manière plus particulière l'adaptation que pouvaient vivre les usagers.

C'est ça parce que je parce que je parce que je l'ai vécu comme je le comprends, c'est quoi la question d'adaptation, de ne pas savoir remplir un papier, pis de, parce que le vocabulaire est pas le même, parce que les lieux sont pas les mêmes, parce que. Oui, plus d'empathie, plus d'empathie. (France5)

[...] c'était comme plus facile à comprendre et à, y'a mieux intervenir auprès des familles qui venaient d'arriver [...] je sens que surtout mon expérience en tant qu'immigrante, c'est ce qui fait, qui m'approche énormément à comprendre mieux ce qui est l'autre [...], mais je sens que oui le fait d'avoir vécu la même chose, ça change complètement mon approche, la façon de comprendre. (Vénézuéla)

Dans le même ordre d'idées, la participante suivante s'exprime sur l'aspect symbolique de sa nationalité (française) dans les échanges et les relations avec les usagers. Cette participante semble sensible à l'impact que sa nationalité peut avoir ici, au Québec, dans ses relations avec les usagers à l'égard de son identité professionnelle et de son pays d'origine.

Les représentations des Français, moi les plus grosses où j'ai été confrontée, c'est les représentations, les immigrants qui viennent des dominations françaises et qui viennent des anciens pays colonisés par la France. [...] Par exemple [...], c'est un réflexe que j'ai, quand ils viennent d'autre part, je leur parle de la France et je leur dis qu'est-ce que moi je leur renvoie en tant que Française, qu'est-ce que ça vous fait la France, qu'est-ce que c'est la France pour vous et je fais pareil avec le Québec aussi. Pourquoi vous êtes venu au Québec, qu'est-ce que pour vous le Québec, quelle image vous avez? Et ça pour le Québec je fais ça entre choses, pour voir l'intégration, pour les faire entrer dans le processus, pis pour savoir quelle information ils ont besoin ou pas besoin, donc je parle de leurs représentations. (France5)

En somme, les propos des participantes nous éclairent sur l'impact de leur expérience d'immigration sur leurs pratiques professionnelles ainsi que sur la manière dont

elles nouent des relations avec les usagers. Certaines participantes nous disent qu'elles se sentent plus « outillées » dans les relations avec les usagers, ce qui semble renforcer leur sentiment d'identité professionnelle. La majorité des participantes ont aussi fait part d'idées au sujet des changements au sein de leurs valeurs, tant au niveau personnel que professionnel.

### **5.3.3 L'impact de la migration sur les valeurs**

Lors de l'entretien, nous avons questionné les participantes sur des changements éventuels dans leurs valeurs depuis leur immigration à Montréal. Les réponses ont été davantage exprimées en termes de pratiques professionnelles que de valeurs. Par exemple, certaines d'entre elles disent mettre davantage l'utilisateur au centre de leur intervention, respecter plus la question de la confidentialité et utiliser la communauté comme ressource.

En général, les participantes ont pu mettre leurs valeurs professionnelles ou personnelles en action dans leur nouveau milieu de travail. Rappelons à ce propos que la majorité des participantes ont affirmé que les valeurs professionnelles semblaient être les mêmes dans leur pays d'origine et à Montréal.

Là les valeurs dans le travail social, qu'on soit en France ou au Québec, c'est toujours les mêmes, l'égalité entre les hommes, le respect, les différences, l'autodétermination, la capacité à faire des choix par soi-même. C'est tout pareil là. (France3)

Ceci étant dit, la participante originaire des États-Unis a affirmé qu'il n'y avait pas eu de réel changement au sein de ses valeurs, mais plutôt que ses valeurs pouvaient davantage s'actualiser au sein du système social québécois. Elle explique en effet que certaines valeurs présentes en Californie avec lesquelles elle ne se sentait pas vraiment à

l'aise se retrouvent moins au Québec et elle considère que ses valeurs sont plus cohérentes avec celles du Québec.

*[In California] there is more prejudice, I don't see here. There are a lot of prejudice for black people, or Mexicans [...] Here I don't see that. I see people very open and welcoming with are sources and background [...] I like the fact you can be very poor and have the same surgery that I can receive, and I'm not poor. I mean I respect that value a lot. [...] I think my values were always this and this is the place where my values system fit very well. (États-Unis)*

Les propos d'une autre participante font écho à ceux de la précédente en illustrant comment certaines valeurs au Québec font davantage sens avec les siennes.

Les autres valeurs on va chercher dans les ressources communautaires, on va chercher dans l'environnement de la famille, élargie et on recherche les ressources là. Ça c'est pas, en France c'est pas ça, c'est le gouvernement qui est responsable, c'est au gouvernement à soutenir autant financièrement que des ressources. (France5)

Cependant, alors que certaines participantes sentent que les valeurs du Québec sont mieux adaptées aux leurs, d'autres ont dû davantage s'adapter. Quelques-unes nous expliquent par exemple qu'elles jugent moins certaines situations sociales comparées à la manière dont elles les considéraient dans leur pays d'origine. Par exemple, une participante mentionne la séparation familiale. Cette participante, très attachée à sa religion, ne pouvait concevoir que des parents se séparent.

Au début, j'ai été quand même choquée c'est comme les gens... Parce que quand je posais des questions à des familles avec qui je travaillais ici dans mon programme, euh, c'est quoi le contrat de base de votre couple, avant d'avoir des enfants? C'est comme qu'est-ce qui vous a mis ensemble, qu'est-ce qui fait que vous avez été ensemble, qu'est-ce que vous avez choisi? Puis y'a beaucoup de personnes qui disaient, bon on s'est mis ensemble parce qu'il était drôle, il est capable de me faire rire... Ça, c'est comme, pour moi, c'est comme des valeurs pas ancrées [...] Je me suis adaptée, mais quand même, pour le moment, c'est comme ça, ça me surprend plus. Tu vois ça fait quand même quelques années, trois ou quatre ans que... C'est ça la réalité et il faut que je deale avec. Les gens sont là et puis c'est ça leur choix, c'est ce

que la vie leur a donné comme opportunité et il faut que je parte de ça pour que je puisse les aider. (Liban)

Pour cette participante, l'adaptation des valeurs a donc été importante. D'autres ont reconnu moins condamner les situations marginales, se disant davantage ouvertes et moins rigides face à l'Autre.

Oui je sens que, quand je dis vraiment j'ai une ouverture maintenant à, à pleins de choses. Avant je l'avais, mais maintenant je sens que je l'ai. Et euh... oui à voir les choses, à comprendre, même euh, les cultures différentes, je connaissais juste une culture que pour moi c'était pas si évident même si tu manges dans une table, même tu manges par terre... ben euh... ben non nous, je connaissais juste une façon à le faire. (Vénézuéla)

Ceci illustre bien que son expérience migratoire a apporté des changements dans sa conceptualisation et l'intégration de certaines de ses valeurs.

Pour une autre, le fait de travailler à Montréal a permis de mettre au point des pratiques professionnelles avec des personnes vivant en situation de marginalisation, et ce, même si le cadre social ne favorisait pas ce genre de pratique.

Oui, tu fais ton travail professionnel même si, même si la société n'est pas nécessairement un cadre à cette intervention-là [...] pis justement de respecter dans le fond toute la clientèle même si la société blâme cette clientèle-là. (Roumanie)

Ce qui précède nous permet d'obtenir une vision plus juste de la question des valeurs représentées par des changements de pratique chez les travailleuses sociales. Les participantes n'ont guère intégré de nouvelles valeurs, mais l'environnement et la pratique professionnelle du travail social au Québec leur a permis d'actualiser davantage leurs valeurs ou encore de changer leur regard sur certaines problématiques sociales.

## **5.4 Les défis liés au maintien de l'identité professionnelle au sein d'un nouvel environnement professionnel**

Dans cette section, nous allons exposer différents défis considérés par les participantes comme en lien avec le maintien de leur identité professionnelle. Nous avons ciblé pour ce faire les propos des participantes sur les éléments qui tendent à répondre directement à ce troisième objectif de notre recherche.

### **5.4.1 Les défis liés à l'identité professionnelle en lien avec le langage**

Que la personne possède le français comme langue maternelle ou apprise, les participantes ont toutes fait état de difficultés liées à la langue. Des participantes de France évoquent par exemple qu'elles ne comprenaient rien lors de rencontres professionnelles, bien qu'elles partagent une langue commune.

Pas français oui, en français québécois comme on dit. Ce n'était pas du français de France, c'était difficile de comprendre qu'est-ce qu'ils veulent dire. (France2)

Je vais être franche avec vous, la première semaine, je comprenais rien quand on me parlait. (France5)

Cette difficulté liée à la langue, et agissant sur la subtilité des échanges, semble être un élément récurrent pour les participantes, tant pour les francophones de langue maternelle que pour les autres. La participante originaire des États-Unis discute par exemple de l'utilisation du français dans son travail en pratique privée.

*I can speak and understand but, I'm limited I'm not francophone. I have a big accent, you know right away, that I'm English. [...] I can't write in French at all. At all. And I don't think I will learn this skill. I studied full time and people who are francophone can't either write in French! So it's a hard language. This is the huge challenge. (États-Unis)*

Ce qui ressort des dernières citations est, outre les difficultés liées au vocabulaire, la singularité de la langue au Québec.

Des fois on sent que c'est nous que, qui comprends pas, mais même on les voit entre francophones, on peut même pas comprendre qu'est-ce qu'il dit l'autre personne, des fois on le ressent un petit peu plus, c'est moi qui n'a pas bien compris [...]. (Roumanie)

Il ne s'agit pas simplement de comprendre les mots, mais bien d'en saisir le sens derrière ce que la personne évoque.

C'est vraiment de lire entre les lignes. Ça c'était, c'était plus demandant pour moi. (Roumanie)

Plusieurs participantes originaires de France parlent de cette idée du sens accordé aux mots.

En fait c'est pas dans le sens, c'est dans les représentations qu'on fait du mot [...] des fois on utilise des mots, on a pas le même sens par exemple. (France4)

[...] dans des petits détails qui font que là j'ai loupé, c'est quoi le sens de la phrase. (France3)

Cette participante explique aussi qu'elle ne peut pas, à tout coup, comprendre le sens d'une phrase, en raison de la signification des termes qui sont différents.

Y a des fois des expressions qu'ils emploient je sais pas comment il faut répondre à cette expression-là où je j'ai pas toute la compréhension du sens. (France3)

Au début on rigole, mais après on rigole plus trop. (France1)

L'analyse des différents entretiens fait état de difficultés dans le vocabulaire clinique. Cette particularité a été quelque chose de récurrent dans le discours des participantes, comme en témoignent ces citations, où les deux participantes partagent le français comme langue maternelle.

Comme ici, peut-être qu'on en met plus, les l'approches systémiques, le savoir-être, c'est comme plus nommé en paquet alors que moi, j'avais pas de terme, vraiment, pour parler, mais... Donc, c'est le vocabulaire, y a fallu que je m'adapte à ça. (France 5)

Ouais des mots cliniques, de quand on parle de telle chose ça veut dire telle chose, mais moi pour moi ça voulait dire autre chose. (France3)

Ce phénomène est illustré également dans ces témoignages sur le décalage lié à la connaissance du vocabulaire clinique.

[...] pleins de mots de vocabulaires qui sont complètement différents en fait. (France1)

C'est un vocabulaire que moi je ne connaissais pas, mais c'est sûr que c'est, ça s'appelle autrement, on nommait pas spécialement. (France5)

Par ailleurs, la participante originaire des États-Unis nous raconte sa difficulté d'avoir accès à de l'information, à des références ou à des documents traduits en anglais de l'OTSTCFQ. Elle déplore le fait que les services soient majoritairement en français et que peu soit offert pour la communauté anglophone.

*I feel that the order is missing the bottom line, the guide de pratique should be translated. They say they'll take note of it. "Oui merci pour votre suggestion. On va mettre une note ici." Basically they are telling me "fuck you". Excuse me but that's what it feels, like and I know the other English social workers they are all disappointed because their populations they work with are mostly English and they want to hear the terms in English, they want to follow the procedures in English because they are working in English. (États-Unis)*

Malgré ses nombreux appels à l'OTSTCFQ, aucune action n'a été réellement entamée par l'Ordre. Les procédures manquantes touchant la langue sont véritablement les principaux défis auxquels elle a dû faire face au sein de sa pratique professionnelle à Montréal.

Ces défis langagiers semblent avoir eu également certains impacts lors des interactions sociales.

[...] je parle et je pense que, je pense qu'ils ne comprennent pas bien ce que je veux dire ou ils mettent du temps alors ça fausse un peu la relation, c'est moins naturel. C'est moins naturel. (France3)

Une autre participante originaire de France discute aussi de son sentiment d'insécurité dans son travail causé par certaines difficultés langagières.

Le fait que mettons tu travailles à Verdun avec une clientèle très québécoise qui parlait vraiment avec un dialecte que je ne comprenais pas du tout au début. Le fait que je faisais ça, je me sentais comme un petit peu... je n'étais pas certaine de ce que je fais dans mon travail à cause de ma langue. J'avais l'impression que je ne comprends pas trop ce que je fais au début. (France2)

Pour d'autres participantes, le fait de ne pas connaître les expressions locales est perçu comme un désavantage dans la relation avec les clients.

[...] il y a des moments où je peux perdre ma crédibilité. Par exemple, quelque chose de tout bête... un parent il me dit je suis au BS. Moi c'est quoi le BS? Ben Carole<sup>9</sup>, bien-être social. Ah oui, mais moi je sais pas. (France4)

Le manque de compréhension dans le discours de l'un et de l'autre va faire en sorte que la relation sera moins naturelle. Un écart de compréhension dans le vocabulaire peut avoir un impact dans la relation avec l'Autre.

Ben je sens qu'une fois oui je, avec une famille, une famille d'ici, une famille québécoise, oui. Elle, elle sentait qu'oh, je sais que tu comprends pas bien la langue, que c'est que, ça se peut aussi que je comprenne pas bien. (Vénézuéla)

Nous pouvons aussi observer les différents impacts de la langue dans les interactions de manière plus générale. Par exemple, une participante raconte comment,

---

<sup>9</sup> Nous avons changé le nom de la participante pour respecter les lignes directrices relatives à la confidentialité.

malgré le fait qu'elle aime discuter avec les gens, du fait de contraintes langagières, elle se retient d'échanger avec eux.

[...], mais le plus difficile c'est de, de se lancer aussi parler. Parce que des fois, moi j'aime bien parler. Et euh... mais j'ai arrivé à vraiment, je voulais pas parler à personne. J'ai passé comme deux mois, vraiment presque muette dans l'arrêt d'autobus. Je sais pas y'avait des gens qui venaient me poser une question, quelque chose, et pour moi c'était la pire des choses qui pouvait vraiment passer c'est pourquoi vient me parler, je veux pas parler avec personne. (Vénézuéla)

Ces défis liés à la langue dans les relations professionnelles entre collègues semblent avoir des répercussions dans l'identité professionnelle, puisque la travailleuse sociale se perçoit comme débutante et ne reçoit pas la reconnaissance professionnelle de ses acquis comme il se devrait.

C'était un peu compliqué des fois on a l'impression de parler chinois entre les filles et moi [...] c'est comme si on était un peu novice pour, pour certaines collègues. C'est un peu déroutant au début, car nous on a quand même un p'tit bagage là. J'avais quand même travaillé 3 ans pis c'était comme si je venais de sortir de l'école pour certaines personnes. (France1)

Certaines participantes ont l'impression que ce décalage dans le vocabulaire entraîne un sentiment d'exclusion du groupe.

Au début c'est comme je ne me sentais pas comme appartenir au groupe, car les gens à l'heure du midi, ils racontent beaucoup beaucoup d'anecdotes et puis moi sauf moi, moi c'est comme, ça a pris le temps que ça a pris [...]. (Liban)

Non, mais en fait c'était juste, c'est ça le problème de vocabulaire, ben... euh... donc les filles avec qui je travaillais [...] elles n'avaient pas la patience à chaque fois de « qu'est-ce que tu veux dire? » ah... c'est clair qu'elles manquaient largement patience. (France1)

Toutefois, ce sentiment n'est pas partagé par toutes. Bien que la participante originaire des États-Unis trouve difficile d'apprendre le français et de communiquer, nous pouvons observer que cela a très peu d'impacts sur sa pratique professionnelle. Cette

participante, qui exerce comme travailleuse autonome, a créé des liens particuliers avec la communauté anglophone de Montréal. De plus, elle ne se perçoit pas comme immigrante.

[...] *I mean* je parle plus maintenant, parce que ça fait quelques années, mais avant j'ai essayé de parler français, avec tous dans le domaine de travail avec les francophones, puis je pense les chefs là-bas, dans les 2 travaux se disent impressionnés parce que la madame, elle essaie de parler français avec tout le monde. *So actually it was the reverse*. Tous les francophones disent oui wow! Tu sais pas tous les Anglophones ici ne parlent pas français. Essaie pas le français, moi je dis oui, c'est important, j'ai besoin de travailler ici au Québec, je sais je veux mon propre compagnie [pratique privée en travail social]. Je dois apprendre le français. *Actually, I felt the reverse*. (États-Unis)

Sous-jacent à ces difficultés, l'apprentissage du français a été un défi pour les participantes originaires du Vénézuéla, de la Roumanie et des États-Unis. Or, bien que la participante originaire des États-Unis ait fait état de ce défi au sein de son apprentissage, cela n'a pas semblé affecter ses relations de travail. S'exercer à parler français semble avoir eu pour elle un rôle motivateur à l'apprentissage et à l'intégration sociale.

*I almost only get a positive comments and clients too*. Parce que quand je reçois les appels en français immédiatement je dis, normalement la personne dit j'appelle pour l'information, je dis oui, je peux vous aider, juste pour vous dire moi je suis un Anglo, mais je travaille dans une équipe francophone, vous pouvez me demander des questions je peux répondre en français [...] normalement le client dit, wow, mais ton français c'est bon. Mais moi je comprends l'anglais si tu veux expliquer quelque chose en anglais, moi je comprends, mais je dis non monsieur, je préfère te préfère te communiquer dans votre langue, mais si j'ai des problèmes avec oui je change en anglais. [...] *It's like me I can understand French, but I might ask to explain something in English so, I understand the reverse. And I tell you, almost, every clients said woo your French is very good*. (États-Unis)

## **5.4.2 La nécessité de la reconnaissance professionnelle et personnelle pour la travailleuse sociale**

La question de la reconnaissance des acquis semble être le principal souci des professionnels immigrants (Moriarty et coll, 2011; Jing Fang, 2012). Il faut ici rappeler que la profession de travailleur social est protégée au Québec par un ordre professionnel. De plus, il semble que l'intégration professionnelle soit nécessaire à l'adaptation au nouveau pays d'accueil (Pullen-Sansfaçon, Spolander et Engelbrecht, 2012). Globalement, la reconnaissance tant par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles que par l'Ordre a été assez facile pour toutes les participantes.

Ça super bien été pour moi. (Roumanie)

Non ça s'est passé très rapidement. J'ai envoyé mon dossier au 15 décembre pis au 16 janvier j'étais inscrite sur le tableau. (France5)

Une participante de France avance l'explication du partenariat entre la France et le Québec comme facteur facilitant.

Très facile, c'est un peu pareil, remplir des documents, le paiement pis là, mon équivalence de diplôme. Y'a vraiment ce partenariat France-Québec qui facilite énormément les choses. (France4)

Certes, la reconnaissance des acquis s'est déroulée sans trop d'aléas. Mais ce processus n'a pas été sans difficulté pour toutes les participantes. Par exemple, il a provoqué de l'anxiété chez la participante originaire du Liban.

[...] quand j'ai envoyé mes papiers, c'était quand même assez stressant. (Liban)

Une autre participante nous a décrit le processus comme étant compliqué et requérant bien davantage que l'envoi des diplômes et d'un formulaire :

[...] auprès de l'Ordre ça a été un petit peu compliqué parce que la façon, comment qu'ils demandent les notes, c'était pas pareil que dans mon pays. Alors qu'en fait, j'ai dû aller au Venezuela. [...] je voulais aussi pour moi la reconnaissance aussi c'était comme, je veux savoir quels sont les cours que je dois suivre et aussi pour planifier un petit peu plus mieux aussi ce que j'aimerais aussi comprendre étudier à l'université. (Vénézuéla<sup>10</sup>)

Un thème récurrent chez les participantes a été la perception de l'absence de reconnaissance des leurs acquis professionnels de leur pays d'origine par les membres de la société québécoise. Nous pouvons relever plusieurs propos relatant des expériences en lien avec cette absence de reconnaissance.

[...] les gens ont un peu l'impression qu'on est novice dans le métier. Parce qu'on arrive d'un autre pays, et donc comme si on n'avait aucune expérience derrière nous en fait. Donc j'essaie d'appliquer des choses, mais ça ne passe pas forcément. (France1)

La participante du Liban détenait par exemple un poste de direction dans son pays d'origine. Lorsqu'elle discute de la perception des immigrants professionnels au Québec par les Québécois, cette participante tente de démontrer que durant le processus d'adaptation professionnelle, elle a vécu une certaine discrimination devant ses acquis antérieurs. Cette discrimination est interprétable selon elle par une incompréhension des standards professionnels qui diffèrent d'un pays à l'autre.

C'est comme les gens qui viennent d'ailleurs, c'est comme ils sont pas nécessairement bons, ils sont pas nécessairement euh capable, ils sont pas nécessairement compétents, et puis on les engage dans notre institution parce qu'il faut avoir une équité dans le nombre d'employés. [...] C'est comme si les gens ont été positivement impressionnés, comment ça a été bien préparé. Pis c'est comme si en me disant, elle la Libanaise, elle est quand même bonne [...] les titres c'est, c'est pour les autres [en référence au Québécois d'origine], pour l'administration. (Liban)

---

<sup>10</sup> Cette participante est la seule à l'intérieur de notre échantillon à avoir dû suivre des cours d'appoint afin de pouvoir obtenir la reconnaissance des acquis de l'OTSTCFQ.

Dans le même sens, la participante originaire du Vénézuéla, qui était enseignante dans une université dans son pays, s'est exprimée sur la différence des standards professionnels.

J'avais pris connaissance aussi que si je voulais m'en aller... vers enseigner à l'université ou pareil c'était vraiment compliqué (rires). Y' avait une personne qui ne comprenait pas comment j'avais travaillé à l'université juste avec mon baccalauréat alors je me disais OK (rires). Finalement, j'ai laissé tomber, je me suis dit c'est pas par là que je vais trouver ma façon de sortir, pouvoir continuer à faire ce que j'aime. (Vénézuéla)

Certains collègues ou agents du gouvernement ne comprenaient pas comme ces participantes avaient pu exercer ces fonctions professionnelles avec leurs qualifications. Cela a eu un impact sur l'absence de reconnaissance des acquis et de l'expérience professionnelle, ce qui constitue, selon nous, un défi important pour ces travailleuses sociales.

Pis c'est comme si en me disant, elle la Libanaise, elle est quand même bonne... C'est comme les gens viennent d'ailleurs, c'est comme ils sont pas nécessairement bons, ils sont pas nécessairement [...] j'avais comme souci de répondre à tout à tout ça, et puis c'est comme si je voyais pas que la... discrimination, ou j'étais très naïve [...]. (Liban).

Nous avons pu relever divers propos faisant état de phénomènes discriminatoires et oppressifs.

Des fois parce qu'on travaillait avec des tables de concertation et nous on était le seul organisme pas francophone [espagnol] alors que oui, surtout au début ma façon de m'exprimer c'était pas la meilleure. Fa que y'avait des gens qui faisait ou bien semblant ou je sais pas, de pas comprendre qu'est-ce qu'on disait. (Venezuela)

[...] sale Française je l'ai entendue, c'était tellement loin de moi que ça se rajoutait un peu dans mon adaptation [...] je ne m'attendais pas à vivre un petit peu de racisme des Québécois à l'égard des Français pis tous les commentaires. (France5)

Il semble n'y avoir guère de modèle d'intégration professionnelle unique pour toutes les participantes. Certaines se sentent intégrées à la culture, à la société québécoise et au milieu de travail, tandis que d'autres ressentent qu'elles vont toujours rester ancrées dans une identité qualifiée d'immigrante. Voici par exemple le témoignage de la participante arrivée à Montréal en 2008.

[...] je dirais que je sens toujours que je suis la fille qui a immigré puis euh, qui a un accent différent, pis qui a des expressions différentes, pis ça, c'est vraiment un, un lourd questionnement, c'est-à-dire est-ce que ça va être ça tout le temps. (France 2)

Celle qui est à Montréal depuis 2002 se fait encore étiqueter comme immigrante.

[...] à chaque fois que je parle avec mes collègues ou avec mes amis, ils me disent ah ben toi t'es immigrante. (France 5)

Cette même participante verbalise sa réaction au fait de se faire étiqueter.

Au début j'étais pas du tout confortable et c'était pas du tout clair pour moi. Maintenant, ça me dérange absolument pas qu'on me dise ah t'es Française, ça me dérange pas d'avoir mes réflexes français parce que j'accepte, pour moi c'est normal. (France5)

Une autre participante de France nous explique les différences entre son pays d'origine et le pays d'accueil en ce qui a trait à la nationalité.

Dans le fond, ce qui est particulier c'est que quand on est dans son pays, on dit jamais on est Français, quand on est ailleurs on se fait identifier comme un Français, donc tu dis OK, c'est drôle. Donc on est identifié par les autres pour quelque chose qu'on... comment comment l'exprimer? C'est ici, par exemple, toi t'es t'es tu es québécoise, pis ça te vient pas de dire ah! c'est la Québécoise, mais tu vas ailleurs, on va te refléter de par ton identité, ça, c'est un peu particulier. (France2)

Il ressort des propos de certaines participantes provenant de France qu'aujourd'hui, elles acceptent l'idée d'être étiquetées comme des Françaises vivant au Québec. Pour ces participantes, cette étiquette, qui est acceptée (ou imposée par la société d'accueil), illustre

que la société d'accueil leur rappelle, et ce, de manière récurrente, leur identité nationale d'avant la migration et qu'en fait, elles sont différentes des autres. Par ailleurs, au départ, ces étiquetages ont été vécus comme négatifs par certaines participantes, qui n'acceptaient pas de se faire étiqueter de la sorte. Elles ne se définissaient pas principalement par cette identité nationale. Ces participantes semblent avoir vécu une forme d'ethnocentrisme de la société d'accueil<sup>11</sup>. D'un autre côté, certaines participantes se sont senties au diapason avec la société québécoise. Par exemple, la participante provenant des États-Unis se sent bien ancrée à la culture canadienne.

*I don't think people see me as an immigrant. They see me as an Anglophone, but they don't necessarily see me as an American. And even if that comes up, a few people oo you have an American accent when I speak English, but my friends in California says you sound like a Canadian now. [...]I don't see myself, I mean I see myself, immigrant to me, I guess I associate hardship with that world. I move to California to Montreal, 2 booming areas, great city, tones of resources, north American. The language it's all the same, we are more is now. I don't really see as a difference. I don't feel it to be an immigrant. And truly I don't think people see me as immigrant. I think they might see me as an anglo here [...]. (États-Unis)*

De manière générale, les participantes ont fait part, certes à des niveaux différents, de certaines expériences discriminatoires au moment de leur adaptation professionnelle et personnelle après leur immigration. Certaines d'entre elles ont été surprises de vivre ces expériences au Québec. Ces expériences négatives semblent avoir été parfois un défi au maintien de leur identité professionnelle.

---

<sup>11</sup> Nous reprenons ici l'acception du terme qui fait référence à la manière dont les membres d'un groupe ont tendance à se percevoir supérieurs et à percevoir les gens appartenant à un autre groupe comme inférieurs (Tajfel, 1982).

## 5.5 En résumé

Ce chapitre nous a permis d'explorer de manière précise les modalités du sentiment d'identité professionnelle chez les neuf participantes de notre échantillon, à la fois en référence avec leur pays d'origine et en lien avec leur expérience après l'immigration au Québec.

Les valeurs professionnelles liées au travail social semblent être un concept clé dans leurs définitions, et ces valeurs sont parfois amalgamées aux valeurs personnelles. Nous avons pu relever une certaine unité dans les propos des participantes : beaucoup de valeurs communes ont été citées et semblaient partagées, dont plusieurs mentionnées dans la littérature comme importantes en travail social, par exemple la justice sociale, la dignité humaine ou l'égalité. Certaines participantes ont davantage fait état de stabilité dans leur sentiment d'identité professionnelle, tandis que d'autres ont semblé plus ambivalentes à ce sujet. Cette ambivalence a pu se traduire par des changements dans leurs pratiques professionnelles ou par une modification de certaines de leurs croyances, ce qui est venu modifier aussi la perception de leur identité professionnelle. Plusieurs ont mentionné ressentir le processus identitaire qu'elles vivaient comme étant dynamique.

Nous avons aussi dégagé de nos analyses que la langue et le vocabulaire se sont révélés être des défis importants dans leur pratique professionnelle après leur immigration, même pour les participantes de langue maternelle française. L'absence de reconnaissance de tous leurs acquis par leurs collègues ou les instances institutionnelles ont été pour plusieurs une expérience négative lors du processus d'adaptation professionnelle, alors même que dans notre échantillon toutes avaient reçu par l'OTSTCFQ l'autorisation

d'exercer la profession de travailleuse sociale au Québec. Par ailleurs, parmi les défis rencontrés après leur immigration dans le maintien de leur identité professionnelle, certaines ont fait mention de l'impression de subir certaines formes de discrimination. Malgré cela, la majorité se sentait à l'aise dans son identité comme dans ses pratiques. En effet, le nouveau milieu de travail semble, pour la majorité des participantes, être favorable à leurs pratiques professionnelles comme travailleuses sociales.

## **CHAPITRE 6 : Discussion**

Ce chapitre met en lumière les thèmes centraux de notre analyse en lien avec la littérature et notre cadre théorique relatif à l'interactionnisme symbolique et aux concepts de Taylor au sujet de la reconnaissance. Bien que les participantes ne nous aient pas parlé directement d'un changement sur le plan de leur identité professionnelle après leur immigration, nous allons examiner certains des changements identifiés par ces dernières, à la lumière de notre cadre conceptuel. En particulier, les concepts de langage, de caractère symbolique des relations sociales, de valeurs et de reconnaissance seront au cœur de la discussion. Ce sont des éléments qui s'inscrivent directement dans nos objectifs de recherche, qui sont, rappelons-le, l'exploration du sentiment d'identité professionnelle vécu par les travailleurs sociaux formés à l'étranger et ayant immigré au Québec, l'analyse des changements potentiels en lien avec leur sentiment d'identité professionnelle après leur expérience migratoire et enfin l'identification des défis au maintien de ce sentiment d'identité professionnelle après l'immigration.

### **6.1 Les liens entre les identités personnelle et professionnelle**

Comme nous l'avons exposé dans le chapitre précédent, les participantes ont fait plusieurs liens entre leur identité personnelle et leur identité professionnelle. Ainsi, préalablement à l'analyse du sentiment d'identité professionnelle, nous tenons brièvement à détailler ces liens, puisque l'identité professionnelle s'inscrit au sein de l'identité personnelle (Dubar, 2010) et que nous cherchons à comprendre comment elles sont comprises par les participantes.

D'entrée de jeu, il nous semble important de mentionner que les participantes ont parfois eu de la difficulté à répondre à nos questions. Discuter du concept d'identité n'est pas chose facile et peut paraître abstrait à définir. D'ailleurs, nous retrouvons dans la littérature ce même genre de commentaire (Dorais, 2004). De plus, nous avons pu faire émerger de l'analyse des données que le développement de l'identité n'est pas un processus statique, mais bien dynamique, au sens où l'individu ne cesse jamais réellement d'évoluer au cours de son existence, comme certains auteurs l'ont affirmé (Dorais, 2004; Taylor, 2003). Non seulement l'identité est en constante évolution, mais l'interaction est indispensable à la connaissance de soi et au développement de cette identité (Mead, 1934; Taylor, 2003). Nos résultats ont permis de faire ressortir une constante dans les propos des participantes : la nécessité d'une interaction avec l'Autre semblait capitale tant pour l'identité personnelle que pour l'identité professionnelle. Le caractère dialectique de l'identité semble donc bien nécessaire au développement identitaire.

Certaines ont eu conscience que des changements s'étaient produits dans la perception de leurs identités personnelle et professionnelle. Elles ont fait référence à des changements sur des enjeux sociaux et à des questionnements liés à leur pratique professionnelle, cette dernière devant être adaptée à la réalité locale au sein de leur nouvel environnement de travail. Les participantes nous ont parlé de certaines expériences qui ont bouleversé leurs schèmes de croyances et de pratiques. Citons par exemple l'acceptation des familles qui choisissent de se séparer, l'obligation de diagnostic précoce sur des enfants ou encore le devoir de travailler avec des cultures différentes. Plusieurs ont pu intégrer de nouvelles pratiques professionnelles et de nouveaux savoirs pratiques (outils, manières de faire, vocabulaire, croyances, etc.), ce qui a globalement augmenté leur sentiment de

compétence professionnelle et ainsi influencé leur identité professionnelle (Gusew et Berteau, 2011; Larouche et Legault, 2003).

Avec différentes stratégies (discussions avec les collègues, travail sur soi, etc.), elles ont pu s'adapter et comprendre davantage ces éléments nouveaux au sein de leur identité professionnelle. En d'autres mots, les participantes nous ont indiqué que par le contact et l'interaction avec l'Autre, elles ont pu s'engager dans un processus de souci de soi, processus qui se réfère à l'authenticité, c'est-à-dire au fait d'être sincère envers soi-même (Taylor, 2003). Ainsi, puisque l'identité est modelée par le dialogue avec les autres, elles ont pu davantage s'affirmer et se définir à l'égard des autres au sein de leurs interactions sociales. Cela leur a par conséquent permis d'avoir une connaissance plus approfondie de leur individualité singulière et professionnelle, comme travailleuse sociale et comme personne (Chouinard et Couturier, 2006; Taylor, 2003).

## **6.2 La reconnaissance, facteur nécessaire au maintien de l'identité professionnelle après l'immigration**

Comme le relève De Gaulejac (1995), le travail est en lui-même une caractéristique dominante au sein de l'identité pour notre société axée sur la performance. Ainsi, trouver un emploi dans le domaine dans lequel elles étaient formées était très important pour les participantes, car cela signifiait la reconnaissance de leurs compétences et de leur identité professionnelle. La littérature va dans le même sens, montrant qu'effectivement les professionnels immigrants ont un fort désir de retrouver leur statut professionnel (Shuval, 2000) et que, par conséquent, ils sont prêts à investir beaucoup dans leur travail (Bascia, 1996). Nous avons vu dans le chapitre 3 l'importance de la reconnaissance comme élément

fondateur de l'identité, celle-ci étant au cœur du concept d'identité développé par Taylor (2003). La reconnaissance professionnelle est capitale dans la structuration de l'identité professionnelle.

Néanmoins, il semble que la reconnaissance ne se vive pas seulement à travers la quête d'un emploi. Taylor nous explique que les expériences de discrimination sont centrales dans les perceptions d'absence de reconnaissance ou de non-reconnaissance. Il affirme même « qu'un refus de reconnaissance peut constituer une forme d'oppression » (Taylor, 2003, p. 68).

Bien que les participantes partagent plusieurs caractéristiques avec leurs collègues (langue, pratique de la même profession, etc.), certaines travailleuses sociales ont exprimé avoir vécu des expériences discriminatoires. Toutes nationalité confondues, il s'agissait d'expériences faisant référence aux collègues ou aux institutions qui ne reconnaissaient pas leur expérience professionnelle acquise dans le pays d'origine, à des difficultés dans l'expression de la langue française (des mises de côté durant les réunions par exemple) ou encore au sentiment que certains emplois de direction étaient réservés aux québécois de souche, et par conséquent leur étaient inaccessibles.

De manière générale, il semble que les participantes ayant vécu ces expériences aient ressenti le besoin de devoir en faire plus pour faire valoir leurs compétences professionnelles aux yeux de leurs collègues. Les participantes mentionnant peu d'expériences discriminatoires semblent s'être fondues davantage au sein de leur environnement de travail. Ainsi, comme le soutient Taylor (1992), une non-reconnaissance

peut entraîner une douleur. En ce sens, les expériences vécues par quelques participantes se rapprochent de l'expérience oppressive décrite par Taylor (1992).

Nous avons pu relever dans le chapitre précédent plusieurs propos révélant les défis vécus par les participantes en lien avec l'intégration et l'utilisation de la langue au Québec. Leurs récits nous ont permis d'identifier la langue et le vocabulaire comme des défis au maintien de leur sentiment identitaire et à l'exercice de leur pratique professionnelle. En fait, d'après les propos des participantes, il semble que les interactions sociales aient pu venir moduler leur sentiment d'identité professionnelle, voire personnelle.

Ces propos vont dans le sens des postulats de l'interactionnisme symbolique : c'est par le langage et la conversation que nous prenons conscience de notre identité et de l'Autre (Mead, 1934). Ces défis langagiers ont eu, dans certains cas, un impact négatif sur le sentiment d'identité professionnelle. Certaines participantes se percevaient en effet comme ayant un manque touchant leurs acquis et les compétences nécessaires à leur fonction de travailleuse sociale dans leur nouveau milieu de travail, ce qui a pu ainsi influencer leur identité professionnelle.

Le sens des mots, les expressions l'accent québécois et la spécificité du vocabulaire clinique ont pris une importance particulière pour les participantes. Celles-ci ont fait état d'un écart de compréhension, et ce, même lorsqu'il y avait partage d'une langue maternelle commune. Cet écart entre la participante et l'Autre la conduisait bien souvent à des moments d'inconfort dans ses interactions sociales.

Taylor (1992) soutient que les relations sociales sont précieuses pour le développement identitaire, ce qui abonde dans le sens de la reconnaissance comme élément

essentiel au maintien de l'identité professionnelle, En effet, l'auteur explique que le développement identitaire se fait par nos interactions avec les autres (Taylor, 2003). L'identité n'est pas une réalité monologique, mais bien une toile de relation langagière (Cliche, 2009; Taylor, 2003). L'Autre semble donc faire partie prenante de la perception d'une adéquation à soi-même, il participe au développement et au maintien du sentiment identitaire. On peut même penser que seul l'Autre peut nous permettre d'avoir accès à nous-même. Découlant de ce postulat, nous établissons des liens bidirectionnels entre l'identité professionnelle et les interactions sociales. De plus, par l'utilisation du dialogue comme courroie de transmission de la reconnaissance identitaire, Taylor (1992; 2003) reconnaît l'importance symbolique émanant des interactions sociales, comme Mead (1934) avant lui. En ce sens, le symbolisme rattaché aux échanges, aux discours et aux compréhensions du monde qui nous entoure devient capital à la construction et au maintien du sentiment d'identité professionnelle.

Comme nous l'avons vu dans l'analyse des entretiens, l'absence de reconnaissance prenait souvent la forme d'un certain décalage entre deux univers de sens. La reconnaissance au sein du discours est d'autant plus fondamentale chez les participantes pour permettre le maintien de leur identité professionnelle que leur travail repose sur les interactions langagières et le dialogue. Ainsi la perception de la pratique professionnelle était associée au sentiment d'identité professionnelle.

De plus, la réciprocité est nécessaire à la reconnaissance de l'individu au sein du groupe. Fraser (2011, p. 74) soutient ainsi que : « [...] l'identité se construit de manière dialogique à travers un processus de reconnaissance mutuelle ». L'idée de réciprocité dans les échanges avancée par Fraser (2011) fait écho aux propos de Taylor (2003) concernant la

reconnaissance de soi et des autres comme étant un prérequis à la formation identitaire. Dans le même ordre d'idées, Bagnet (1998, p.17) affirme que « [...] l'identité se construit, se définit, s'étudie dans le rapport à l'autre ; elle est indissociable du lien social et de la relation à l'environnement. » Nous pouvons en déduire non seulement que le caractère dialectique de l'identité professionnelle est central, tout comme la reconnaissance, mais que les deux sont liés. Ce sont des dénominateurs communs de la définition de l'identité professionnelle, et ce qui semble émerger lors de l'analyse des discours des participantes. La reconnaissance se fait par l'entremise des individus et des institutions démocratiques, et elle favorise le maintien de l'identité professionnelle de l'immigrant. Vivre une absence de reconnaissance, que ce soit dans les interactions individuelles avec les autres (collègues, ou usagers dans le cas du travail social) ou dans le manque de prise en compte des acquis professionnels du pays d'origine, affecte donc le sentiment d'identité professionnelle, ce que les analyses des discours des participantes illustrent bien. Cependant, les participantes ont plutôt tendance à parler en termes de compétences plutôt que d'identité. En effet, elles ne disent pas explicitement que cela remet en cause leur identité professionnelle, mais que, parce qu'elles ont parfois de la difficulté à exercer leur travail comme elles le voudraient ou par certains enjeux liés à la reconnaissance professionnelle, nous comprenons que des questionnements liés à leur identité professionnelle ont pu surgir après leur immigration.

## **6.3 L'importance des valeurs au sein de l'identité professionnelle**

L'exploration des changements au sein du sentiment d'identité professionnelle et les défis au maintien de l'identité professionnelle dont les participantes ont fait état rendent nécessaire l'arrimage avec les valeurs (Carpenter et Platt, 1997). Cette section est consacrée à l'analyse des liens qui émergent, dans les discours des participantes, entre identité professionnelle et valeurs.

L'existence de liens forts unissant l'identité professionnelle des travailleuses sociales et les valeurs énoncées par les participantes est une réalité dont la littérature fait état : elle relève intrinsèquement de la profession. En effet, étant donné que le travail social est profondément enraciné dans certaines valeurs (justice sociale, respect, autodétermination de l'individu, etc.), les propos des participantes concernant leur pratique professionnelle sont imprégnés par ces valeurs (Hugman, 2009; Mayer, 2002). De plus, nous avons vu que plusieurs de ces valeurs, considérées comme professionnelles, sont en fait intériorisées par les participantes comme des valeurs personnelles. Pour la majorité des participantes, lorsque leurs actions professionnelles étaient en cohérence avec leurs valeurs personnelles, nous avons vu que le maintien de l'identité professionnelle de ces travailleuses sociales semblait facilité.

Les propos des participantes illustrent bien que l'épanouissement de leur identité professionnelle se traduit par une concordance entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles. Nous avons vu que les participantes citaient des valeurs enracinées dans le travail social lorsqu'elles discutaient de leurs valeurs personnelles. Elles ont tout

particulièrement énuméré les valeurs de justice sociale et d'égalité comme faisant partie de leurs valeurs personnelles. Cette tendance est expliquée par Carpenter et Platt (1997) qui conceptualisent l'identité professionnelle comme : « [...] *the subjectively perceived sense of fit between professional and personal values* » (Carpenter et Platt, 1997, p. 346). De fait, les participantes ont dit, et ce, unanimement, que si l'organisation leur demandait, de manière directe ou indirecte, de se défaire de leurs valeurs professionnelles ou personnelles, elles ne l'accepteraient pas. Cette authenticité quant à leur pratique professionnelle est en concordance avec les travaux de Taylor (1992) sur le respect et le maintien de l'identité par l'authenticité. Ainsi, nous pouvons observer l'importance de l'authenticité au niveau de l'identité professionnelle et non simplement au niveau de l'identité personnelle.

Pourtant, les participantes ont relaté des expériences qui démontraient un certain décalage entre leurs valeurs et ce que demandait le milieu organisationnel. Ce décalage était considéré davantage par les participantes comme relevant de leurs pratiques professionnelles, sans toutefois qu'elles se sentent obligées de mettre leurs valeurs de côté. Il peut y avoir ici une contrainte imposée par l'organisation qui pourrait avoir différents impacts chez le professionnel, par exemple, le désir de changer de milieu de travail ou le ressenti d'un sentiment d'oppression. Cette impression d'un moindre ancrage des valeurs professionnelles et personnelles a aussi été relevée dans la recherche de Carpenter et Platt (1997) à propos des travailleurs de la santé en milieu public. Nous retrouvons ici un dénominateur qui peut être commun aux professionnels immigrants et aux natifs. Toutefois, il est important de rappeler que, selon les dires des participantes, ce décalage de valeurs était moins grand au Québec que dans leur pays d'origine. Le milieu de pratique

québécois semblait davantage leur permettre d'actualiser leurs valeurs personnelles et professionnelles dans leur milieu de travail. Si par ailleurs l'immigration a pu conduire pour certaines à une fragilisation de leur identité professionnelle (difficulté à faire reconnaître leur expérience par exemple), leur pratique au Québec est donc plutôt allée dans le sens d'un renforcement de la cohérence entre leurs valeurs personnelles et professionnelles, et donc d'un renforcement de leur sentiment d'identité professionnelle. Nous traitons en détail dans la section suivante des effets spécifiques de l'immigration sur le maintien du sentiment d'identité professionnelle.

Nous pouvons établir pour l'instant des liens plus généraux entre le sentiment d'identité professionnelle et les valeurs. Les participantes illustraient un sentiment d'identité professionnelle plus fort lorsqu'elles ne se sentaient pas contraintes dans leurs valeurs et lorsqu'elles pouvaient les intégrer à leur pratique professionnelle, ce qu'avancent également Carpenter et Platt (1997). Par ailleurs, les participantes ont discuté de certains changements dans l'intégration ou la capacité d'actualiser certaines valeurs, ce qui est le signe que cette identité professionnelle peut en même temps évoluer.

## **6.4 Les valeurs, le langage et la reconnaissance professionnelle : régulation au sein de l'expérience migratoire**

Nos analyses ont permis jusqu'à présent de montrer que la reconnaissance professionnelle contribue au maintien du sentiment de l'identité professionnelle en contexte d'immigration. Cette reconnaissance passe par la reconnaissance des acquis et de l'expérience professionnelle, par la reconnaissance des autres dans l'environnement de

travail (collègues et usagers) et par la reconnaissance des valeurs liées à la fois au travail social et à l'identité personnelle (comme la justice sociale ou l'égalité).

En premier lieu, après leur immigration, toutes les participantes ont dû remettre en question leurs pratiques et leurs manières de faire. Le changement de contexte organisationnel et culturel a eu comme conséquence une remise en question des acquis professionnels et scolaires obtenus dans leur pays d'origine. Certains acquis semblaient peu utiles ou moins adaptés à la réalité de la pratique du travail social au Québec. Les participantes nous ont expliqué par exemple que certaines pratiques, en particulier celles liées au travail en situation de guerre ou d'extrême pauvreté dans leur pays d'origine, ne sont pas adaptées à la réalité québécoise. Ce constat se retrouve également dans la littérature, les professionnels immigrants devant de manière générale ajuster leur pratique à la situation locale (Ross, 2003 cité dans Valerand et Martineau, 2011). Les participantes semblent avoir sous-utilisé certaines pratiques apprises dans leur pays d'origine parce que la situation politique, professionnelle et locale exigeait de nouvelles manières de faire. Par exemple, travailler de nombreuses heures pour parvenir aux résultats espérés, travailler avec l'ensemble de la communauté ou devoir constamment justifier de leur travail et de leur pratique professionnelle auprès des bailleurs de fonds semble avoir été moins nécessaire depuis leur arrivée au Québec.

En deuxième lieu, nous avons observé que les valeurs ont trouvé leur place au sein des interactions sociales entre les participantes et leurs collègues, de même que dans les échanges avec les usagers. La compréhension des échanges sociaux découlant des différentes interactions sociales entre les participantes et les autres (collègues, usagers) semble leur avoir permis une reconnaissance (ou une absence de reconnaissance) en tant

qu'individu. Plus précisément, le caractère dialogique des échanges, central pour les travailleuses sociales dans la perception de leur identité professionnelle, a pris une grande importance. Ceci est illustré par les propos de certaines participantes concernant les liens entre elles et l'usager : elles ont souvent été perçues comme immigrantes. Parfois, cela semble avoir amélioré leur pratique (empathie avec d'autres immigrants), parfois elles ont dû composer avec une identité imposée par l'Autre qui ne leur convenait pas (c'est-à-dire qu'elles se sont senties perçues essentiellement ou d'abord comme immigrantes ou comme originaires de leur pays, et non comme travailleuses sociales, ce qui avait comme conséquence de minimiser certaines de leurs pratiques et de leurs expériences professionnelles.)

Même si certaines participantes se sont senties davantage ancrées professionnellement au Québec, de nombreuses contraintes organisationnelles, structurelles et culturelles ont interféré sur leur sentiment d'identité professionnelle. Plusieurs composantes davantage personnelles (motivation, volonté ou attachement à la société québécoise) n'ont pas pu s'actualiser pleinement. Dès lors, les valeurs véhiculées, tant par la personne que par son environnement professionnel, deviennent des éléments de base contribuant à l'adéquation et à la reconnaissance, et donc au renforcement de l'identité professionnelle. À l'inverse, une contradiction dans les valeurs ou un manque de reconnaissance aussi bien professionnelle que personnelle conduit à un affaiblissement du sentiment d'identité professionnelle ou du sentiment de compétence professionnelle.

En somme, le sentiment identitaire est bien un processus, l'identité n'étant jamais totalement cristallisée. Les expériences liées à l'immigration, telles que les participantes les ont relatées, sont bien la preuve que l'identité professionnelle se modifie au contact d'un

nouvel environnement de travail et de vie, et au contact de pratiques et de valeurs potentiellement différentes.

Ces changements, qui ont pris parfois la couleur de doutes, ont affecté l'identité professionnelle des travailleuses sociales que nous avons rencontrées, que ce soit dans un sens positif ou négatif. Globalement, ces changements s'inscrivent bien au sein de la dialectique de l'identité entre le soi et le social (Mead, 1934), de l'importance de l'authenticité (Taylor, 1992; 2003) et ils obéissent aux principes d'une construction dynamique de l'identité (Dorais, 2004).

Nous espérons avoir mis en lumière dans nos analyses l'importance de la reconnaissance de l'Autre au sein des interactions professionnelles comme personnelles. Cette reconnaissance est indispensable au maintien ou au renforcement du sentiment d'identité professionnelle. Les valeurs, de même que l'importance de la relation dialogique avec l'Autre, sont les vecteurs pour les individus de la reconnaissance de cette identité professionnelle, et l'existence préalable d'une identité professionnelle forte semble un facteur de protection contre certaines formes de discrimination à la suite de l'immigration.

## **Conclusion**

Ce travail de maîtrise a été pour nous l'occasion de nous familiariser avec la recherche, tant au niveau conceptuel que pragmatique. En effet, tout au long de cette démarche, nous nous sommes appropriée les différentes étapes de la recherche pour parvenir à son aboutissement, la rédaction de ce mémoire. Au fur et à mesure de la progression dans l'élaboration sur les objectifs de recherche, dans la recension de la littérature, dans l'analyse des données et dans la rédaction, nous avons pu développer des connaissances autour de l'identité professionnelle dans un contexte d'immigration professionnelle chez les travailleurs sociaux immigrants au Québec.

Notre recension des écrits a permis de mettre en lumière les différentes notions présentes dans la littérature, grâce à l'exposition des différents savoirs entourant les identités (personnelle, professionnelle, sociale), les spécificités de la profession de travailleur social et l'état actuel des connaissances sur la mobilité internationale des professionnels. La collecte de données a été fondée sur les données secondaires de neuf entrevues semi-dirigées réalisées auprès de travailleuses sociales ayant immigré au Québec et vivant à Montréal. Les questions de la grille d'entretien du projet principal de Pullen-Sansfaçon et de ses collègues (2012-2015), dans lequel s'insère ce travail, couvraient de nombreux aspects liés aux changements identitaires (personnels et professionnels) à travers l'adaptation professionnelle que nos participantes avaient vécu depuis leur immigration. Grâce à l'apport théorique de l'interactionnisme symbolique (Mead, 1934; Blumer, 1969) et celui de la notion de reconnaissance développée par Taylor (1992, 2003) en lien avec le concept d'identité, nous avons pu dégager dans nos analyses plusieurs

éléments issus des discours des participantes permettant d'éclairer diverses facettes de leur sentiment d'identité professionnelle et de son évolution.

Comme nous l'avons spécifié, notre travail s'inscrit dans le cadre d'un projet de recherche plus large, dirigé par Pullen-Sansfaçon, Brown et Graham (2012-2015). À la suite de la première phase de recherche principale (2011-2012), à laquelle nous avons participé en tant qu'assistante de recherche, nous avons développé nos objectifs pour la réalisation de notre maîtrise et nous avons participé au développement de la grille d'entretien en vue de répondre à la question de recherche que nous avons alors élaborée. Nous avons fait une analyse secondaire des données associées à la recherche principale de Pullen-Sansfaçon et de ses collaborateurs. En revanche, l'utilisation du concept de reconnaissance développé par Taylor en lien avec l'identité a permis de porter un regard original sur ces données, notre travail se distinguant en cela de la recherche principale dans lequel il s'inscrivait.

L'analyse des données a permis d'offrir un panorama sur la question de l'identité professionnelle chez les travailleurs sociaux à la suite d'une immigration au Québec. Découlant des catégories créées à partir des données récoltées grâce à une analyse inductive, et à partir d'une pluralité de thèmes (identité professionnelle, identité personnelle, valeurs personnelles et professionnelles, langage, reconnaissance, etc.), nous avons pu construire notre raisonnement en vue de formuler des arguments valides pour notre démonstrations qui rendent néanmoins fidèlement compte des discours des travailleuses sociales que nous avons rencontrées.

Tout d'abord, nous pouvons confirmer l'idée émise par d'autres auteurs concernant le caractère dynamique des identités personnelle et professionnelle. Ensuite, nous avons fait émerger des notions capitales liées à l'identité professionnelle de ces travailleuses sociales. En effet, les participantes ont mentionné plusieurs valeurs s'intégrant au modèle du travail social, et ce, tant dans une perspective professionnelle que personnelle. Au fur et à mesure de l'analyse des discours de ces participantes, la question du langage nous est apparue comme la voie par laquelle la reconnaissance de l'individu en tant que professionnel pouvait avoir lieu.

La relation avec l'Autre nous a paru également essentielle pour le maintien du sentiment d'identité professionnelle après une expérience migratoire. Plus spécifiquement, nous avons montré que la question du vocabulaire pouvait venir affecter le sentiment d'identité professionnelle. De fait, le vocabulaire précis associé au travail social à Montréal semble être venu bouleverser les pratiques professionnelles, de même que l'identité professionnelle des participantes, alors que toutes étaient pourtant formées à leur métier dans leur pays d'origine. Dans ce cadre, la reconnaissance des acquis et des expériences tant par les organisations que par les collègues a été importante pour les participantes.

Enfin, nous pouvons affirmer que c'est par les valeurs que cette reconnaissance professionnelle, au sein du discours, peut s'actualiser. Dans le cas contraire, une expérience d'oppression est susceptible d'être vécue.

Cette recherche invite à d'autres recherches portant sur l'exploration des contraintes structurelles et institutionnelles sur les travailleurs sociaux, et le pouvoir d'agir de ceux-ci. Il nous paraît en effet intéressant d'approfondir la compréhension des effets de ces

contraintes sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Ces recherches futures pourraient être axées sur la question des changements identitaires chez les professionnels de manière générale, et sur l'influence structurelle dans le développement de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux plus spécifiquement. Trop peu d'études portent en effet sur cette question, surtout dans une optique longitudinale. Des études comparatives pourraient également être menées pour observer les différences et les similitudes entre les professionnels immigrants et les professionnels ayant suivi leur formation au Québec par rapport au sentiment d'oppression, de rigidité ou de contrainte ressenti par le professionnel dans son lieu de travail, élément qui a été relevé dans les discours de certaines participantes.

## Bibliographie

- Adams, K., Hean, S., Strugis, P. et Clark, J. M. (2006). Investigating the factors influencing professional identity of first year health and social care students. *Learning in Health and Social Care*, 5(2), 55-68.
- Alexis, O, Vydelingum, V. et Robbins, I. (2007). Engaging with a new reality: Experiences of overseas minority ethnic nurses in the NHS. *Journal of clinical nursing*, 16, 2221-2228.
- Banks, S. (1998). Professional Ethics in Social Work, What future?. *British Journal of Social Work*, 28, 213-231.
- Banks, S. (2010). Integrity in professional life: issues of conduct, commitment and capacity. *British Journal of Social Work*, 40(7), 2168-2184.
- Barreiro, C. M. (2004). Identité urbaine, identité migrante. *Recherches sociologique*, 45(1), 29-58.
- Bascia, N. (1996). Inside and outside : Minority immigrant teachers in Canada schools. *Qualitative Studies in Education*, 9(2), 151-165.
- Baugnet, L. (1998). *L'Identité Sociale*. Paris : Dunod.
- Becker, H. (1965). *Outsiders*. NYC : Free Press of Glencoe.
- Beddoe, L. (2011). Health social work : Professional identity and knowledge. *Qualitative Social Work*, 41(3), 1-17.
- Beddoe, L., Fouche, C., Bartley, A. et Harington, P. (2011). Migrant social workers' experience in New Zealand: Education and supervision issues. *Social Work Education*, 31, 1012-1031.
- Berger, P. L., Luckmann, T. (2013). *La construction sociale de la réalité*. Paris : Armand Colin.
- Blais, M., Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. New Jersey : Prentice-Hall.

- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et société*, 2, 141-154.
- Brubaker, R. (2001). Au-delà de l'« identité ». *Actes de la recherche en science sociales*, 139, 66-85.
- Camilleri, C. (1991). Communauté, immigration, intégration. *Migrants formation : Identités et communautés*, 86(9), 19-31.
- Camilleri, C. (1992). Communautés et lien social : une première approche. *Intégration et exclusion dans la société française contemporaine*, 429-439.
- Camilleri, C. (1996). Les stratégies identitaires des immigrés. *Sciences Humaines : Identité, identités : l'individu, le groupe, la société*, 15, 32-34.
- Carpenter, C. et Platt, S. (1997). Professional identity for clinical social workers : impact of changes in health care delivery systems. *Clinical Social Work Journal*, 25(3), 337-350.
- Chouinard, I. et Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(1), 176-182.
- Cliche, D. (2009). Les implications normatives du principe de reconnaissance : développement à partir de *The politics of recognition* de Charles Taylor. *Ithaque*. 49-72.
- Conseil interprofessionnel du Québec. (2007). *Mémoire à la Commission de la culture de l'Assemblée nationale du Québec relativement à l'implantation de l'immigration pour la période 2008-2010*. Conseil interprofessionnel du Québec. En ligne : [http://www.cdpedj.qc.ca/publications/memoire\\_PL14\\_Charte\\_langue\\_francaise.pdf](http://www.cdpedj.qc.ca/publications/memoire_PL14_Charte_langue_francaise.pdf)
- Conseil interprofessionnel du Québec. (2014). *Qu'est-ce que le conseil* [Internet]. Conseil interprofessionnel du Québec. En ligne : [www.professions-quebec.org/index.php/fr/element/visualiser/id/6#30](http://www.professions-quebec.org/index.php/fr/element/visualiser/id/6#30)
- Coulon, A. (1992). *L'École de Chicago*. Paris : Presses universitaires de France.
- Dale, A. (1993). Le rôle de l'analyse secondaire dans les sciences sociales. *Société contemporaine*, 14, 7-21.
- De Gaulejac, V. (1995). La lutte des places. Conférences du CREAS du 13 décembre 1995. *Les publications du CREAS*.
- De Gaulejac, V. (2009). *Qui est «je» ?* Paris : Éditions du Seuil.

- Dorais, L. J. (2004). La construction de l'identité. Dans D. Deshaies et D. Vincent (dir), *Discours et construction identitaire* (p. 1-11). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Dubar, C. (1998). *Les sociologies des professions*. Paris : Armand Colin
- Dubar, C. (2006). *L'expérience sociologique*. Paris: Belin.
- Dubar, C. (2010). *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*. 4<sup>e</sup> édition. Paris : Armand Colin
- Elias, N. et Lerner, J. (2012). Narrating the Double Helix : The Immigration Professional Biography of a Russian Journalist in Israel. *Forum : Qualitative social research*, 13(1). Art.15
- Erikson, E. H. (1972). *Childhood and society*. Middlesex : Harmondsworth, Penguin Books.
- Evans, P., Huxley, S. et Munroe, M. (2006). International recruitment of social care workers and social workers: illustration from the UK and Hong Kong. *The Hong Kong Journal of Social Work*, 40(1/2), 93-110.
- Fargemoen, M. S. (1997). Professional identity : values embedded in meaningful nursing practice. *Journal of Advanced Nursing*, 25, 434-441.
- Fortin, P. (2003). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Dans G. A. Legault (dir.), *Crise d'identité et professionnalisme* 85-104. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Fouché, C., Beddoe, L., Bartley, A. et de Haan, I. (2013). Enduring professional dislocation: Migrant social workers' perceptions of their professional roles. *British Journal of Social Work*. doi: 10.1093/bjsw/bct054
- Fraser, N. (2011). *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris : La Découverte.
- Gagnon, B. (2004). Charles Taylor. De la politique de la reconnaissance au pluralisme libéral. En ligne : [www.cevipof.com/rtefiles/File/.../Draft%20Bernard%20Gagnon.pdf](http://www.cevipof.com/rtefiles/File/.../Draft%20Bernard%20Gagnon.pdf)
- Gibelman, M. (1999). The search for identity : Defining Social Work : Past, Present, Futur. *Social Work*, 44(4), 298-310.

- Gouvernement du Québec. (2013a). *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de travailleur social de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. En ligne : [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C\\_26/C26R293.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_26/C26R293.HTM)
- Gouvernement du Québec. (2013b). *Entente France-Québec sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelle*. En ligne : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/biq/paris/entente-france-quebec/index.html>
- Groulx, L. H. (1993). *Le travail social. Analyse et enjeux. Débats et enjeux*. Montréal : Agence d'Arc.
- Groulx, L. H. (1997). *Contribution de la recherche qualitative à la recherche sociale*. La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative, Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 55-84). Montréal : Gaëtan Morin.
- Guilbert, L. (2005). L'expérience migratoire et le sentiment d'appartenance. *Ethnologie*, 27(1), 5-32.
- Gusew, A. et Berteau, G. (avec la participation de M. Truchon). (2011). *Le développement professionnel des travailleurs sociaux assignés à des services d'accueil ou de court terme en contexte d'urgence ou de crise*. Rapport de recherche. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Hugman, R. (2009). But Is It Social Work? Some Reflections on Mistaken Identities. *British Journal of Social Work*, 39, 1138-1153.
- Hussein, S. Manthorpe, J., Stevens, M. (2010). People in places: a qualitative exploration of recruitment agencies' perspectives on the employment of international social workers in the UK. *British journal of Social Work*, 40(3), 1000-1016
- Hussein, S., Stevens M., Manthorpe, J. et Moriarty, J. (2011). Change and Continuity: A Quantitative Investigation of Trends and Characteristics of International Social Workers in England. *British Journal of Social Work*, 41(6), 1140-1157.
- Immigration et communautés culturelles du Québec. (2013). *Différence entre la sélection et l'admission*. En ligne : [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-)

[installer/travailleurs-permanents/demande-immigration-general/selection-admission.html](#)

Institut de la statistique du Québec (2009). *Immigration selon le pays de naissance*. En ligne :

[www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/migrt\\_poplt\\_imigr/603.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/migrt_poplt_imigr/603.htm)

International Federation of Social Work (2012). *Definition of Social Work* [Internet]. En ligne : <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

Jing Fang, C. (2012). *Foreign Credential Assessment and Social Work in Canada*. Final Report. Edmonton : Alberta College of Social Workers.

Kastersztein, J. (1998). Les stratégies identitaires des acteurs sociaux: approches dynamiques des finalités. Dans C. Camilleri, J. Kastersztein, E.M. Lipiankly, H. Malewska-Peyre, I. Taboada-Leonetti et A. Vasquez (dir.), *Stratégies identitaires* (p. 27-41). Paris : Presses universitaires de France.

Kostogriz, A. et Peeler, E. (2007) Professional Identity and Pedagogical Space: Negotiating difference in teacher workplaces. *Teaching Education*, 18(2), 107-122.

Landero, A. (2011). Le pouvoir de la catégorie. Les politiques publiques et l'insertion professionnelle des immigrants en France et en Italie. *Revue européenne des migrations internationales*, 21(27), 35-55.

Larouche, J. M. et Legault, G. A. (2003). L'identité professionnelle : Construction identitaire et crise d'identité. Dans G. A. Legault (dir.), *Crise d'identité et professionnalisme* (p. 1-26). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Larouche, C. (2012). *Le développement de l'identité professionnelle des infirmières : une réponse aux défis*. Communication présentée au colloque CII-CIR, mai 2012.

Leman-Langlois, S. (2007). *La sociocriminologie*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

L'Héritier, F. (1997). L'identité samo. Dans C. Lévi-Strauss (dir.), *L'identité séminaire interdisciplinaire* (p. 51-71). Paris : Grasset.

Makaros, A. et Weiss-Gal, I. (2012). Comparison of the Social and Professional Ideology of Caseworkers and Community Social Workers in Israel. *British Journal of Social Work*, 1-17.

- Malewka-Peyre, H. (1991). Réflexion sur les valeurs, l'identité et le processus de socialisation. *Droit et société*, 19, 223-231.
- Martuccelli, D. (2002). *La grammaire de l'individu*. Paris : Gallimard.
- Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago : University of Chicago Press.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, 16(2), 447-453.
- Miehls, D. et Moffat, K. (2000). Constructing social work identity based on self-reflexive self. *British Journal of Social Work*, 30(3), 339-348.
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles du Québec. (2013). *Recrutement des travailleurs spécialisés* [Internet]. En ligne : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/employeurs/embaucher-temporaire/travailleur-specialise/demarche-simplifiee.html>
- Moldenhawer, B. (1999). Turkish and Kurdish Speaking Teachers in the Danish Folkeskole : the ambiguous concept of equality, *Scandinavian Journal of Educational Research*, 43(4), 349-369.
- Montefiore, A. (1998). Choisir son identité. Dans G. Laforest et de P. Lara (dir.), *Charles Taylor et l'interprétation de la modernité* (p. 97-114). Paris : Le Cerf.
- Moriarty, J., Manthorpe, J., Stevens, M. et Hussein, S. (2011). Making the Transition: Comparing Research on Newly Qualified Social Workers with Other Professions, *British Journal of Social Work*, 41(7), 1000-1016.
- Nedelcu, M. (2005). Stratégies de migrations et d'accès au marché du travail des professionnelles roumaines à Toronto. *Revue européenne des migrations internationales*, 21(1), 77-106.
- Olson, J. (2007). Social work's professional and social justice projects: Conflicts in discourse. *Journal of Progressive Human Services*, 18(1), 45-69.
- Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (1999). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire. Les états généraux de la profession*. Rapport final. Montréal : OTSTCFQ.

- Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). *Profession : travailleurs sociaux* [Internet]. En ligne : <http://www.otstcfq.org/nos-professions>
- Ouellet, G. (2007). *Identité et itinérance : Les stratégies identitaires dans le processus de désinsertion sociale*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal. En ligne : [http://www.er.uqam.ca/nobel/cri/spip/IMG/pdf/ouellet\\_memoire.pdf](http://www.er.uqam.ca/nobel/cri/spip/IMG/pdf/ouellet_memoire.pdf)
- Paillé, P. (2007). *La recherche qualitative, une méthodologie de proximité*. Dans Dorvil, H., Mayer, R. (Dir), *Problèmes sociaux, volume III* (396-413). Montréal : PUQ
- Paillé, P. (2011). Les conditions de l'analyse qualitative : Réflexion autour de l'utilisation des logiciels. *SociologieS*, 2-11.
- Pires, A. (1997). *Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique*. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayeret et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative, Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 113-167). Montréal : Gaëtan Morin.
- Poupart, J. (1997). *L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques*. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayeret et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative, Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 173-209). Montréal : Gaëtan Morin.
- Pullen-Sansfaçon, A. (2010). La migration internationale des travailleurs sociaux : Un survol du contexte et des enjeux pour la formation en service social au Québec. *Intervention*, numéro spécial : *La formation en travail social*, 132(1),64-74.
- Pullen-Sansfaçon, A. (2011). Ethics and conduct in self-directed groupwork : Some lessons for the development of a moral social work practice. *Ethics and social welfare*, 5(4), 361-374.
- Pullen-Sansfaçon, A., Brown, M. et Graham, J. (2011-2012). *Demande CRSH : A qualitative investigation of migrants' experience and their professional adaptation into social work practice in Canada, CRSH 2011-2012*. Document inédit.
- Pullen-Sansfaçon, A., Brown, M. et Graham, J (2012). International Migration of Professional Social Workers: Toward a theoretical framework for understanding professional adaptation processes. *Social Development Issues*. 4(2), 7-50.

- Pullen-Sansfaçon, A et Ward, D. (2012) Making Inter-professional Working Work: Introducing a Groupwork Perspective. *British Journal of Social Work*. 1–17  
doi:10.1093/bjsw/bcs194
- Pullen-Sansfaçon A. et Cowden, S. (2012). *Ethical Foundations of Social Work*. Londres : Routledge.
- Pullen-Sansfaçon, A., Spolander, G. et Engelbrecht, L. (2012). Professional Migration: Reflections on Challenges and Strategies in Education. *Social Work Education*, 31(8), 1032-1045.
- Pullen-Sansfaçon, A., Brown, M. et Graham, J. (2012-2015). *Demande CRSH : A qualitative investigation of migrants' experience and their professional adaptation into social work practice in Canada, CRSH 2012-2015*. Document inédit.
- Pullen-Sansfaçon, A., Brown, M., Graham, J. et Dumais Michaud, A. A. (2013). Adaptation and Acculturation: Experience of Internationally Educated Social Workers. *International Migration and Integration*. doi: 10.1007/s12134-013-0288-2
- Remennick, L. (2012). Professional Identities in Transit: Factors Shaping Immigrant Labour Market Success. *International Migration*, 51(1), 152-168.
- Renaud, M. (1995). *Le terme "empowerment" est-il un concept creux?* Communication présentée dans le cadre du congrès portant sur le thème « Les centres communautaires de santé : au centre des réformes des systèmes de santé ». Montréal
- Rogers, C. (1945). The non-directive method as a technique for social research. *American Journal of Sociology*, 50(4), 279-283.
- Rohan, M. J. (2000). A rose by any name? The values construct. *Personality and Social Psychology Review*, 4(3), 255-277.
- Rose, A. M. (1962). *Human behavior and social processes; an interactionist approach*. Boston : Houghton Mifflin.
- Saari, C. (1993). Identity complexity as an indicator of health. *Clinical Social Work Journal*, 21(1), 11-24.
- Seymour, M. (2004). *De la tolérance à la reconnaissance*. Montréal : Boréal
- Shuval, J. T. (2000). The reconstruction of professional identity among immigrant physicians in three societies. *Journal of immigrant health*, 2(4), 191-202.

- Sims, D. (2011). Reconstruction professional identity for Professional and interprofessional practice : a mixed methods study of joint training programmes in Learning disability nursing and social work. *Journal of interprofessional Care*, 25, 265-271.
- Statistics Canada. (2007). 2006 Census : Immigration, citizenship, language, mobility and migration. En ligne : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/071204/dq071204a-eng.htm>
- Taboada Leonnetti, I. (1989). Stratégies identitaires et minorités dans les sociétés pluriethniques. *Revue internationale d'action communautaire*, 21(61), 95-107.
- Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual review of psychology*, 33, 1-39.
- Taylor, C. (1992). *Le malaise de la modernité : grandeur et misère de la modernité*. Paris : Le Cerf.
- Taylor, C. (2003). *Les sources du moi : la formation de l'identité moderne*. Montréal : Boréal.
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246
- Valerand, A. C. & Martineau, S. (2011). *Les enseignants immigrants: Difficultés rencontrés et pratiques d'insertion*. Site du Carrefour national de l'insertion professionnelle en enseignement. En ligne : <http://www.insertion.qc.ca/?Les-enseignants-immigrants>
- Wess-Gall, I. et Welbourne, P. (2008). The professionalization of social work: A cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare*, 17, 281-290.
- Wiles, F. (2012). Not Easily Put Into a Box: Constructing Professional Identity. *Social Work Education: The International Journal*. doi:10.1080/02615479.2012.705273

## **Annexe 1 : Annonce pour le recrutement**

Êtes-vous un travailleur ou une travailleuse sociale qui pratique à Montréal? Êtes-vous inscrit au tableau de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux du Québec ou envisagez-vous d'effectuer une telle démarche? Avez-vous obtenu votre diplôme en travail social dans un autre pays? Avez-vous immigré au Canada après 2002? Si vous avez répondu OUI à toutes ces questions, nous avons un projet de recherche qui pourrait vous intéresser :

Nous cherchons à recruter des travailleurs sociaux qui ont immigré au Canada dans les 10 dernières années pour participer à un projet de recherche qui vise à comprendre leur adaptation professionnelle. En particulier, nous cherchons à comprendre comment l'éducation en travail social que vous avez reçue et l'expérience professionnelle que vous avez acquise dans votre pays d'origine influencent vos interventions et perceptions en travail social au Canada. Nous voulons aussi entendre parler de votre expérience d'adaptation professionnelle au contexte d'intervention au Canada et des différents changements au sein de votre identité personnelle et professionnelle suite à votre trajectoire d'immigration.

Chaque entrevue aura une durée d'environ 2 heures, et sera réalisée à un endroit qui vous convient. Une allocation de 30 \$ sera offerte à chaque participant à l'entrevue pour couvrir les coûts tels que les frais de garde, ou de déplacements encourus pour participer à l'entrevue.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec : Audrey-Anne Dumais Michaud, École de service social, Université de Montréal.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS) de l'Université de Montréal (Numéro d'approbation CÉRFAS-2012-13-035-D/4 mai 2012). Cette recherche est sous la direction d'Annie Pullen-Sansfaçon, professeure à l'École de service social de l'Université de Montréal, de John Graham, Fraser Professor of Social Work at l'Université de Calgary et Marion Brown, professeure à l'école de service social de l'Université Dalhousie.

Pour toute plainte ou critique concernant le projet, vous pouvez entrer en communication avec l'Ombudsman de l'Université de Montréal au (514) 343-2100 [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca)

## **Annexe 2 : Formulaire de consentement**

### **Titre du projet**

**“ Une exploration qualitative de l’expérience des travailleurs sociaux immigrants quant à leur adaptation professionnelle en contexte de pratique canadienne ”**

### **Chercheure :**

Annie Pullen-Sansfaçon, PhD, professeure agrégée, École de service social, Université de Montréal

### **Cochercheurs :**

Marion Brown, PhD, professeure agrégée, École de service social, Université Dalhousie.

John Graham, PhD, Professeur titulaire, Murray Fraser Professor, Faculté de travail social, Université de Calgary.

---

Vous êtes invités à participer à une recherche intitulée « **Une exploration qualitative de l’expérience des travailleurs sociaux immigrants quant à leur adaptation professionnelle en contexte de pratique canadienne** ». Avant de décider, il est important de comprendre les objectifs de la recherche et ce que la participation à la recherche implique. Nous vous serions reconnaissants si vous pouviez prendre le temps de lire attentivement les informations suivantes. S'il vous plaît, n'hésitez pas à en discuter avec d'autres personnes si vous le souhaitez. De plus, l'équipe de recherche (Annie Pullen-Sansfaçon, Marion Brown et John Graham et les assistantEs de recherche) est disponible pour répondre à toutes vos questions sur le projet. S'il vous plaît, prenez le temps de réfléchir avant de prendre une décision quant à votre participation ou non à cette recherche.

### **Objectifs de la recherche**

Ce projet de recherche vise à comprendre l'expérience des travailleurs sociaux qui ont immigré au Canada à l'égard de leur pratique professionnelle. En particulier, nous visons à 1) examiner comment ils ont été préparés (études et expérience professionnelle) dans leur pays d'origine et comment ces préparations influencent leurs interventions en travail social au Canada et 2) explorer et de comprendre leur expérience d'adaptation en contextes professionnels au Canada. En particulier, nous cherchons à comprendre comment l'expérience d'immigration influence la perception même du travail social ainsi que les rôles qu'ils occupent en contexte d'intervention sociale. Nous désirons aussi explorer les différents changements au sein de l'identité personnelle et professionnelle suite à l'adaptation à un nouveau contexte organisationnel, culturel et social. De plus, nous souhaitons explorer si et comment l'expérience d'immigration influence leurs interactions avec les clients, les collègues et les organisations pour lesquelles ils travaillent. Enfin, nous voulons comprendre les défis et les bénéfices

### **Participation à la recherche**

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez vous retirer à tout moment, même après l'entrevue.

Si vous décidez de participer, vous recevrez une copie de ce formulaire de consentement que vous devrez signer et que vous pourrez conserver. Ensuite, vous serez invité à participer à une entrevue individuelle avec l'un des chercheurs ou une assistante de recherche. L'entrevue devrait durer environ 90 minutes.

L'entrevue aura lieu à un endroit et un moment qui vous conviennent. Les questions qui vous seront posées durant l'entrevue se centreront autour de votre expérience d'immigration et d'adaptation professionnelle au travail social canadien. Entre autres, nous aborderons des thèmes tels que la préparation que vous avez reçue avant de pratiquer le travail social au Canada, votre vision du travail social professionnel (identité professionnelle, les rôles en travail social, les connaissances requises et les valeurs), votre perception des éléments transférables des contextes de pratique étrangers aux contextes canadiens ainsi que votre perception de leur impact sur vos interventions en travail social et les relations que vous avez avec vos collègues, les clients et l'organisme pour lequel vous travaillez. Nous discuterons aussi des thèmes entourant votre identité personnelle et professionnelle. D'une part en explorant les changements qui auraient pu survenir suite à l'immigration et d'autre part sur les défis et enjeux en lien avec le maintien et le développement de l'identité professionnelle durant le processus d'adaptation professionnelle. L'entrevue servira également à explorer votre expérience de pratique au Canada et le processus d'adaptation professionnelle tel que vécu depuis votre arrivée au Canada. Votre implication globale, notamment en donnant votre consentement éclairé, ne devrait pas dépasser 2 heures.

### **Critères de participation**

Pour participer, vous devez être un travailleur ou une travailleuse sociale. Vous devez être inscrit, en processus ou avoir fait une demande au tableau de l'organisme professionnel de réglementation provincial qui couvre la région de Montréal, soit : l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux du Québec. Vous devez également avoir obtenu votre diplôme en travail social dans un autre pays et vous devez avoir immigré au Canada après 2002.

### **Confidentialité et traitement des données**

Toutes les données qui seront recueillies au cours de la recherche seront gardées confidentielles. Pour ce faire, les informations que vous nous fournirez seront classées sous un code unique composé d'un nombre et une lettre qui permettra uniquement d'identifier la ville où les données ont été recueillies. Votre nom ainsi que celui de l'organisme pour lequel vous travaillez ou toutes autres informations pouvant mener à votre identification et celles d'autres personnes ou organismes concernés seront retirés des transcriptions d'entrevues. De plus, seuls les chercheurs auront accès à la liste des codes, qui sera conservée dans un classeur verrouillé dans leurs bureaux, soit à l'Université de Montréal, à l'Université de Calgary ou l'Université Dalhousie. En outre, seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux données anonymes. Les transcriptions d'entrevues ainsi que les enregistrements audio seront conservés pendant 7 ans après la fin de l'étude, qui est prévue en 2012. Ces données pourront être utilisées à des fins de recherches ultérieures par exemple, si des fonds additionnels étaient obtenus pour poursuivre les travaux. Lors de la diffusion des résultats de la recherche, le rapport et les publications seront également rédigés de telle sorte que personne ne sera capable de reconnaître ni les participants ni les organismes pour lesquels ces derniers travaillent.

### **Avantages et inconvénients liés à la participation**

En participant à cette recherche, vous ne courez pas de risques ou d'inconvénients particuliers et vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur l'adaptation professionnelle des travailleurs sociaux immigrants et les effets sur la pratique professionnelle. Les données qui seront recueillies au cours de cette recherche nous aideront également à identifier et mieux comprendre les implications liées au développement de politiques sociales par les organismes qui accueillent des travailleurs sociaux immigrants ainsi qu'à orienter les politiques futures en matière de formation et d'immigration professionnelles des travailleurs sociaux au Canada. Finalement, votre participation à l'entrevue pourra vous permettre de réfléchir sur votre

développement professionnel et votre pratique en tant que travailleur/travailleuse sociale, ce qui pourrait constituer un bénéfice pour votre pratique professionnelle de manière plus générale.

### **Droit de retrait**

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps, sur simple avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'un des chercheurs ou leur assistant de recherche, au numéro de téléphone indiqué à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les données qui auront été recueillies avant votre retrait seront détruites.

### **Indemnité**

Afin de couvrir vos frais de déplacement, ou de garde d'enfant, une compensation financière de trente dollars (30 \$) vous sera versée après l'entrevue à laquelle vous participerez.

### **Consentement**

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sur simple avis verbal sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Je consens à ce que les données recueillies dans le cadre de cette étude soient utilisées pour des projets de recherche subséquents de même nature, conditionnellement à leur approbation par un comité d'éthique de la recherche et dans le respect des mêmes principes de confidentialité et de protection des informations.

S'il vous plait, cochez :

Oui

Non

Je consens à ce que l'entrevue soit audio-enregistrée

S'il vous plait, cochez :

Oui

Non

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées

Signature du chercheur \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

(ou assistant de recherche )

Nom : \_\_\_\_\_ prénom : \_\_\_\_\_

### **Coordonnées des chercheurs**

Cette recherche est sous la direction d'Annie Pullen-Sansfaçon, professeure à l'École de service social de l'Université de Montréal, de John Graham, Fraser Professor of Social Work at l'Université de Calgary et Marion Brown, professeure à l'école de service social de l'Université Dalhousie. Pour toute question sur la recherche, vous pouvez communiquer avec Annie Pullen-Sansfaçon. Ce projet a été approuvé par le Comité

d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS) de l'Université de Montréal (CÉRFAS-2012-13-035-D/4 mai 2012). Pour toute plainte ou critique concernant le projet, vous pouvez entrer en communication avec l'Ombudsman de l'Université de Montréal au (514) 343-2100 : [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) (L'Ombudsman accepte les appels à frais virés).