



Université de Montréal

**Travailleuses sociales diplômées à l'étranger : Les enjeux du transfert  
de leurs connaissances au contexte de pratique montréalais**

par  
Stéphanie Ethier

École de service social  
Faculté des arts et des sciences

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

Octobre 2015

© Stéphanie Ethier, 2015

Université de Montréal  
Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé

**Travailleuses sociales diplômées à l'étranger : Les enjeux du transfert  
de leurs connaissances au contexte de pratique montréalais**

présenté par

Stéphanie Ethier

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes

André-Anne Parent  
présidente-rapporteuse

Annie Pullen Sansfaçon  
directrice de mémoire

Jean-Pierre Deslauriers  
membre du jury

## Résumé

Les travailleurs sociaux font partie des professionnels de la santé et des services sociaux, de plus en plus nombreux, qui choisissent d'immigrer au Québec afin d'y vivre et d'y poursuivre leur carrière. La reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger et l'obtention d'un permis de pratique délivré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec constituent un passage obligé afin d'exercer la profession en contexte québécois. Une fois ces étapes franchies, les travailleurs sociaux immigrants disposent de connaissances acquises dans leur pays d'origine pour intervenir dans un nouvel univers professionnel et culturel. Prenant la forme d'un mémoire par articles et prenant appui sur les données obtenues dans le cadre d'une recherche qualitative pancanadienne sur l'adaptation professionnelle des travailleurs sociaux issus de l'immigration (Pullen Sansfaçon, Brown et Graham, CRSH 2011-2012, CRSH 2012-2015), ce mémoire explore les enjeux inhérents au transfert des connaissances, des expériences professionnelles et des valeurs acquises à l'étranger vers un contexte de pratique québécois. L'expérience vécue par 26 travailleuses sociales immigrantes, diplômées à l'étranger et pratiquant actuellement dans la grande région montréalaise, a permis de rendre compte des aspects transférables ou moins transférables du travail social. Ainsi, la mission et les valeurs du travail social, les expériences professionnelles, les connaissances théoriques et les habiletés cliniques apparaissent comme des connaissances se transférant bien au-delà des frontières nationales. Par contre, le récit des participantes indique que les connaissances relatives aux lois, aux politiques sociales, aux procédures organisationnelles et à la langue se transfèrent plus difficilement, ce qui peut générer certaines lacunes dans un contexte de pratique différent de celui où la formation en travail social a été obtenue. Dans ce contexte, il ressort que la contribution des milieux de pratique et le soutien des collègues de travail sont des éléments centraux favorisant l'acquisition de connaissances locales.

**Mots-clés** : travail social, immigration, professionnel, transfert des connaissances, adaptation professionnelle, Québec

## **Abstract**

Social workers are part of a growing group of health and social services professionals who choose to immigrate to Quebec to live and pursue their careers. The recognition of diplomas obtained abroad and obtaining a license to practice issued by the *Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* are required in order to practice social work in Quebec. Once these milestones are met, the immigrant social workers begin their practice in a new professional and cultural universe, using the knowledge they acquired in their country of origin. From data obtained in the framework of a pan-Canadian qualitative research on the experience of immigrant social workers regarding their occupational adaptation (Pullen Sansfaçon, Brown and Graham, SSHRC 2011-2012, SSHRC 2012-2015), this master's thesis (by articles) explores the challenges inherent in the transfer of knowledge, professional experience and values obtained abroad, within a Quebec work context. The experience of 26 immigrant social workers, who graduated abroad and are currently working in the greater Montreal area, has been investigated, and has revealed both more and less transferable aspects of social work. The mission and values of social work, professional experience, theoretical knowledge and clinical skills have expanded beyond national borders. On the other hand, the discourse of participants indicates that the knowledge of laws, social policies, organizational procedures and language are transferred less easily, which can create gaps in a novel work setting relative to where the original social work training was obtained. In this context, the training and support of management, as well as the support of co-workers are both central to promoting the acquisition of local knowledge.

**Keywords** : social work, immigration, professional, knowledge transfer, professional adaptation, Quebec

# Table des matières

Résumé .....	iii
Abstract .....	iv
Liste des sigles .....	vii
Remerciements .....	viii
Introduction .....	1
CHAPITRE 1 : Problématique .....	4
1.1 Travailleurs sociaux : Mobilité internationale et transfert des connaissances .....	4
1.2 Pertinence sociale du sujet et question de recherche .....	6
CHAPITRE 2 : Recension des écrits .....	8
2.1 Migration des professionnels et des travailleurs sociaux au Québec .....	8
2.2 Politiques entourant la mobilité des travailleurs sociaux au Québec .....	9
2.2.1 Reconnaissance du titre professionnel .....	9
2.2.2 Partenariats avec la France et les États-Unis .....	10
2.3 Transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux .....	11
2.3.1 Standardisation du travail social .....	11
2.3.2 Incidence du contexte de pratique .....	12
2.3.3 Des connaissances transférables à différents niveaux .....	14
2.3.4 Comblent les lacunes au niveau des connaissances locales .....	17
CHAPITRE 3 : Cadre théorique et méthodologique .....	19
3.1 Cadre théorique .....	19
3.2 Choix méthodologiques de la recherche principale .....	21
3.2.1 Contexte de la recherche principale .....	21
3.2.2 Objectifs de la recherche principale .....	21
3.2.3 Collecte de données .....	22
3.2.4 Critères de participation .....	22
3.2.5 Recrutement .....	23
3.2.6 Mon rôle dans la recherche principale .....	23
3.3 Choix méthodologiques de ce mémoire .....	24
3.3.1 Objectifs du mémoire .....	25
3.3.2 Démarche méthodologique retenue .....	25
3.3.3 Échantillonnage .....	28

3.3.4 Considérations éthiques.....	29
3.3.5 Journal de bord .....	30
3.3.6 Analyse des données.....	31
En résumé.....	32
CHAPITRE 4 : Présentation des résultats.....	34
4.1 Première partie : article scientifique .....	34
4.1.1 Contribution personnelle à l'article .....	34
4.1.2 Présentation de l'article.....	35
4.2 Deuxième partie : Vers l'acquisition de connaissances locales .....	49
4.2.1 Contribution des milieux de pratique .....	49
4.2.2 Soutien des collègues de travail .....	53
CHAPITRE 5 : Discussion des résultats .....	55
5.1 Des idéologies professionnelles similaires.....	55
5.2 Savoir-être, savoirs théoriques, savoirs pratiques.....	57
5.3 Une diversité de rôles et de statuts professionnels .....	58
5.4 Spécificité du travail social .....	60
5.5 Déficits au niveau des connaissances locales .....	61
5.6 Contribution des milieux de pratique et soutien des collègues .....	61
5.7 Pertinence du stage .....	62
5.8 Limites de la recherche .....	64
Conclusion.....	66
Bibliographie.....	69
ANNEXE I : Recrutement.....	i
ANNEXE II : Formulaire de consentement, vagues 1 et 2.....	ii
ANNEXE III : Formulaire de consentement, vague 3 .....	vi
ANNEXE IV : Questionnaire d'entrevue, vague 1 .....	x
ANNEXE V : Questionnaire d'entrevue, vague 2 .....	xiv
ANNEXE VI : Questionnaire d'entrevue, vague 3 .....	xx
ANNEXE VII : Certificat d'éthique.....	xxviii

## Liste des sigles

ACTS : Association canadienne des travailleurs sociaux

AIETS : Association internationale des écoles de travail social

ALENA : Accord de libre-échange nord-américain

ARM : Arrangements de reconnaissance mutuelle

CÉRAS : Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences de l'Université de Montréal

CIQ : Conseil interprofessionnel du Québec

CRSH : Conseil de recherches en sciences humaines

FITS : Fédération internationale des travailleurs sociaux

IESW : Internationally Educated Social Work Professionals

MIDI : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

ONG : Organisation non gouvernementale

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

TSI : Travailleuses sociales immigrantes



## Remerciements

J'aimerais avant tout remercier Annie Pullen Sansfaçon, ma directrice de maîtrise, pour son soutien et sa contribution tout au long de mon projet d'étude. C'est un privilège d'avoir pu bénéficier de son expertise, de sa générosité et de sa très grande disponibilité. Au-delà de la réalisation de ce mémoire, Annie m'a fait découvrir le monde de la recherche, un univers jusqu'alors très mystérieux pour la praticienne que je suis. Mon projet de maîtrise s'est transformé en véritable odyssée.

Je tiens également à remercier les travailleuses sociales qui ont participé à cette étude. Ce fut une expérience fort enrichissante que de pouvoir recueillir des récits de vie et de pratique professionnelle si inspirants.

Un retour aux études avec deux jeunes enfants à la maison, et la naissance d'un troisième à mi-parcours, s'accompagne de nombreux défis. Ce projet n'aurait jamais vu le jour sans le soutien et les encouragements constants de mon mari Gil et de mes enfants Ella, Romy et Liam, alias mes meilleurs fans. Tous seront toutefois bien heureux de me voir quitter, pour un temps, cet énigmatique ordinateur.

Enfin, une pensée pour tous ceux qui par une oreille attentive, un petit mot d'encouragement, du gardiennage ou tout simplement un sourire m'ont encouragée à entreprendre mes études, à les réaliser et surtout, à les terminer. Un merci bien spécial à mes parents ainsi qu'à Ilana et Dany Zilberstein, תודה רבה,

## Introduction

Le Québec accueille annuellement un nombre croissant d'immigrants, professionnels et diplômés à l'étranger, qui souhaitent y vivre et y poursuivre leur carrière. Parmi ceux-ci, certains sont des travailleurs sociaux. Afin de pouvoir exercer leur profession au Québec, les travailleurs sociaux immigrants doivent faire reconnaître leurs diplômes étrangers et obtenir un permis de pratique délivré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). Dès lors, ces travailleurs sociaux venus d'ailleurs pourront exercer leur profession au même titre que leurs collègues diplômés localement.

À l'échelle internationale, la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) et l'Association internationale des écoles de travail social (AIETS) travaillent de concert pour le développement et le maintien des standards de pratique et d'enseignement du travail social. Bien que les pays où le travail social est pratiqué n'adhèrent pas tous à la FITS, plusieurs écrits suggèrent l'existence d'une représentation universelle de la profession. Or, on observe que sur le terrain le travail social s'enseigne et se pratique différemment d'un pays à l'autre. En effet, façonné par les variables géographiques, socio-économiques, culturelles et politiques des pays où il s'exerce, le travail social fait écho à différentes définitions, visions et conditions de pratique. De plus, au cœur de ces contextes de pratique hétérogènes, le travailleur social est d'abord et avant tout un être humain habité par des valeurs, des convictions et une histoire de vie. Il y a donc potentiellement un paradoxe : d'un côté, l'idée d'une profession à portée universelle, guidée par des standards de pratique transcendant les frontières nationales, et de l'autre, l'idée d'une profession aux couleurs locales et modulée par les multiples contextes de pratique et les professionnels qui l'exercent.

Face à ce constat, il devient légitime de se questionner sur la transférabilité, au-delà des frontières nationales, des connaissances reliées au travail social. Pour approfondir la question, il s'avère fort pertinent de recueillir l'expérience de travailleurs sociaux ayant immigré et exerçant dorénavant leur profession dans un pays différent de celui où ils ont reçu leur formation.

Les enjeux entourant la transférabilité du travail social habitent mes réflexions depuis plusieurs années puisque, très tôt dans ma vie professionnelle, l'appel de l'étranger s'est fait sentir. Face aux possibilités de pratique à l'international, il y avait certes de l'enthousiasme, mais également un sentiment de vertige. Comment allais-je intervenir dans des sphères si intimes de la vie des gens dans une langue étrangère? Comment allais-je orienter des personnes alors que je comprends à peine les organigrammes et les ressources du pays? Mes études en travail social d'une université québécoise allaient-elles m'être utiles pour intervenir en plein cœur du Moyen-Orient? Quelle est l'expérience de mes collègues à travers le monde? Sans que je le sache, ces questionnements allaient être le point de départ de mon projet de maîtrise. Il a fallu patienter quelques années avant d'entreprendre des études supérieures. Puis, la rencontre de la professeure Annie Pullen Sansfaçon a permis la convergence de mes intérêts de recherche et d'un projet déjà en cours, qui portait sur l'expérience des travailleurs sociaux migrants et leur adaptation professionnelle dans la pratique du travail social au Canada (Pullen Sansfaçon, Brown et Graham, CRSH 2011-2012, CRSH 2012-2015). Ainsi, ce mémoire présente des résultats qui sont spécifiquement en lien avec mon projet de recherche, mais obtenus à partir des données du projet de Mme Pullen Sansfaçon et de son équipe. Nous en parlerons plus en détail dans le chapitre portant sur la méthodologie.

La recherche présentée dans le cadre de ce mémoire a pour but d'explorer l'expérience professionnelle de travailleurs sociaux ayant immigré et pratiquant au Québec, à l'égard du transfert des connaissances acquises à l'étranger vers leur nouveau contexte de pratique, soit montréalais. Nous aborderons également les éléments ayant favorisé l'acquisition de nouvelles connaissances chez ces travailleurs sociaux venus d'ailleurs. Ce mémoire a la particularité d'être rédigé par articles. En effet, la présentation des résultats se fait sous forme d'un article que j'ai rédigé comme première auteure avec Mme Pullen Sansfaçon. L'article a été soumis à la revue *Nouvelles pratiques sociales* et a été accepté avec modifications mineures. La direction de l'École de service social de l'Université de Montréal a entériné cette procédure. Le mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre expose la problématique de la recherche et définit précisément les questions de recherche. Dans le deuxième chapitre, nous recensons les écrits pertinents à la compréhension du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux immigrants. Afin de bien situer le lecteur, nous présenterons dans un premier temps le contexte

dans lequel s'inscrit la migration des travailleurs sociaux au Québec et nous passerons par la suite à des thèmes étroitement liés à la problématique. Dans le troisième chapitre, il sera question de la méthodologie : nous situerons notamment notre mémoire de maîtrise par rapport au projet de recherche auquel il est rattaché et nous présenterons le cadre théorique retenu pour cette recherche. Le quatrième chapitre se divise en deux parties : la première est dédiée à la présentation de l'article scientifique et fournit des précisions entourant son contexte de rédaction, et la seconde présente des résultats complémentaires n'ayant pas fait l'objet d'un article. Enfin, le cinquième et dernier chapitre fera place à la discussion, et mènera à la conclusion.

# CHAPITRE 1 : Problématique

## 1.1 Travailleurs sociaux : Mobilité internationale et transfert des connaissances

La mobilité internationale est une tendance qui s'observe chez les travailleurs sociaux, à l'instar des autres professionnels de la santé et des services sociaux. En effet, on constate que plusieurs travailleurs sociaux choisissent d'immigrer et d'exercer leur profession à l'extérieur du pays où ils ont fait leurs études (Brown, Pullen Sansfaçon, Ethier et Fulton, 2015; Fouché, Beddoe, Bartley et Haan, 2013; Pullen Sansfaçon, Brown et Graham, 2012a; Hussein, Manthorpe et Stevens, 2010). Ce phénomène s'observe notamment au Québec (Pullen Sansfaçon, 2010), en Nouvelle-Zélande (Bartley, Beddoe, Fouché et Harington, 2012), au Canada, en Afrique du Sud et en Angleterre (Pullen Sansfaçon, Spolander et Engelbrecht, 2012b; Hussein *et al.*, 2010).

*Over the past decade, a shortage of qualified social workers has been documented in Canada (Canadian Association of Social Work, 2003) and international recruitment of workforce is one of the approaches used to manage such shortages (Pullen Sansfaçon, 2010). (Pullen Sansfaçon *et al.*, 2012a)*

En choisissant d'immigrer, les travailleurs sociaux ne font pas que franchir des frontières, ils entrent dans un nouveau territoire professionnel (Fouché *et al.*, 2013). Au Québec, les titres professionnels de « travailleur social » et de « thérapeute conjugal et familial » sont réservés aux membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). L'ordre professionnel a le mandat d'évaluer le dossier des candidats formés à l'étranger qui souhaitent obtenir un permis de pratique pour le Québec. L'instance traite annuellement une vingtaine de demandes d'accréditation (M. Pauzé, communication personnelle, 28 février 2013; Pullen Sansfaçon, 2010). Lorsqu'un permis est octroyé, les connaissances, expériences et valeurs acquises dans le pays d'origine s'amalgament aux réalités de la société d'accueil, le Québec.

Le travail social est une profession officiellement pratiquée dans plus de 140 pays, dont 116 adhèrent à la Fédération internationale du travail social (FITS, 2015). Il est généralement admis que le travail social favorise le changement social, la résolution de problèmes dans les relations humaines et l'*empowerment*, et ce, dans le but d'améliorer le bien-être individuel et collectif (FITS,

2015). L'Association internationale des écoles de travail social (AIETS) propose cette définition du travail social :

Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement social et le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, les sciences sociales, les sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous. (AIETS, 2014)

Outre cette définition, l'AIETS, conjointement avec la FITS, a développé un guide des standards de pratique, d'éthique et d'éducation en travail social (AIETS, 2004; FITS, 2015). Il s'agit d'un document de référence pour les travailleurs sociaux à travers le monde puisqu'il établit des normes internationales en termes de connaissances et de valeurs du travail social (Spolander *et al.*, 2011). Le travail social se définit par un ensemble de valeurs communes telles que l'autodétermination, la confidentialité, le respect de la diversité et la justice sociale (Lyons, 2006). Ces valeurs figurent également au Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec (OTSTCFQ, 2012). Dans ce contexte, compte tenu d'un niveau de connaissances jugé comparable à l'échelle internationale, Remennick (2003) soutient que le travail social constitue une profession se transférant bien d'un pays à l'autre.

Pourtant, au-delà des standards de pratique universels, plusieurs auteurs soulignent l'influence considérable des contextes de pratique sur la profession (Fouché *et al.*, 2013; Horner, 2009; Welbourne, Harrisson et Ford, 2007; Blewett et Tornstill, 2007; Mayer, 2002). Un constat similaire s'observe au Québec. Par exemple, le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) aborde ainsi les principes en matière de reconnaissance des diplômes et formations acquis hors Québec :

L'exercice d'une profession représente plus que l'utilisation de connaissances dans un cadre de performance donné. C'est aussi un acte traversé par des aspects culturels et qui s'inscrit dans les valeurs et les choix de la société environnante en matière de droits, de relation avec le client, d'organisation des services et de plateforme technologique. (CIQ, 2006)

Compte tenu de la dépendance du travail social à l'égard des multiples contextes de pratique, la profession pourrait donc se pratiquer différemment d'un pays à l'autre (Fouché *et al.*, 2013; Beddoe, Fouché, Bartley et Harington, 2012; Hussein *et al.*, 2010; Welbourne *et al.*, 2007; Crisp, 2009, White, 2006; Mayer, 2002). Le caractère hétérogène du travail social, par conséquent,

complexifie sa transposition d'un pays à l'autre (Fouché *et al.*, 2013; Hussein *et al.*, 2010; Simpson 2009, Crisp, 2009; Welbourne *et al.*, 2007; White, 2006). Compte tenu de ce fait, il n'est pas étonnant que le guide des standards de pratique développé par l'AIETS et la FITS fasse l'objet de critiques. Certains auteurs, par exemple, questionnent la pertinence de standards internationaux et soulignent les défis inhérents à leur application (Healy, 2004 et Yip, 2004, cités dans Spolander *et al.*, 2011), notamment auprès des peuples aborigènes en Australie (Gray, Coates et Hetherington, 2007), en Chine et dans certains pays musulmans (Gray, 2005).

## **1.2 Pertinence sociale du sujet et question de recherche**

La question des enjeux entourant l'expérience des travailleurs sociaux diplômés à l'étranger prend tout son sens dans nos sociétés pluriculturelles, mais également dans le contexte d'un réseau de services sociaux en mouvance tel celui du Québec actuellement. Les travailleurs sociaux font partie des professionnels, de plus en plus nombreux, qui franchissent les frontières pour relever de nouveaux défis de nature personnelle ou professionnelle. La présence de ces migrants répond également aux impératifs démographiques et économiques des pays d'accueil. C'est notamment le cas du Québec, nous y reviendrons dans le chapitre portant sur la recension des écrits. Ceci dit, dans ce contexte de mobilité professionnelle croissante, on assiste à un mouvement de transfert des connaissances acquises à l'étranger vers la pratique dans la société d'accueil, le Québec. Qu'en est-il de cet amalgame?

Bien que de récentes études se soient intéressées à l'expérience des travailleurs sociaux immigrants, on recense peu d'écrits portant spécifiquement sur le transfert de leurs connaissances, et encore moins dans la littérature francophone. Il s'agit pourtant d'une dimension importante, puisque la possibilité d'actualiser ses connaissances dans un nouveau milieu professionnel revêt beaucoup d'importance pour les immigrants (Hussein, Stevens et Manthorpe, 2011, cités dans Fouché *et al.*, 2013). De plus, la possibilité de transférer et de mettre à profit ses connaissances constitue généralement, pour les immigrants, un aspect fondamental d'une adaptation réussie (Remennick, 2003).

Dans ce contexte et pour les raisons présentées précédemment, il est pertinent de s'interroger sur le transfert, d'un pays à l'autre, des connaissances en travail social. Dans le cadre de ce mémoire, nous

avons choisi d'explorer l'expérience professionnelle de travailleurs sociaux diplômés à l'étranger, ayant immigré dans la dernière décennie et pratiquant actuellement dans la grande région montréalaise. Plus particulièrement, il sera question de connaître les enjeux liés au transfert des connaissances, de l'expérience professionnelle et des valeurs acquises à l'étranger vers leur nouveau contexte de pratique. En complément, nous présenterons les éléments ayant facilité, pour les travailleurs sociaux issus de l'immigration, le gain de nouvelles connaissances.



## **CHAPITRE 2 : Recension des écrits**

Ce chapitre propose une revue de la littérature organisée autour des principaux thèmes de la problématique. Avant de traiter spécifiquement du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux immigrants, il nous apparaît pertinent de présenter le contexte dans lequel évolue cette population. Pour ce faire, nous présenterons dans un premier temps le contexte dans lequel s'inscrit la migration des travailleurs sociaux au Québec. Ensuite, nous aborderons les politiques entourant la mobilité des travailleurs sociaux au Québec. Ce panorama complété, nous présenterons une recension des écrits sur les enjeux inhérents au transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux immigrants.

### **2.1 Migration des professionnels et des travailleurs sociaux au Québec**

Au Québec, la migration des travailleurs sociaux s'inscrit dans un mouvement beaucoup plus large de migration professionnelle. Au cours des dernières années, le nombre d'immigrants admis dans la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, gens d'affaires) a considérablement augmenté au Québec (MIDI, 2015), à l'instar de l'ensemble du Canada (Remennick, 2012). Avec l'accueil de 45 000 immigrants sur une base annuelle, le gouvernement québécois souhaite faire face aux enjeux démographiques et économiques de la province. Ces objectifs se traduisent par le projet de nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion qui vise à moderniser et à améliorer les pratiques en permettant une meilleure adéquation entre les besoins de la de société et le profil des personnes immigrantes (Gouvernement du Québec, 2015). Dans cette optique, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI) a notamment dressé une liste des formations en demande et traite prioritairement les demandes des candidats qualifiés qui correspondent aux profils recherchés. Les travailleurs sociaux font partie de cette liste.

Dans le grand bassin de travailleurs qualifiés, de nombreux professionnels ayant obtenu un diplôme universitaire et ayant acquis une expérience professionnelle dans leur pays d'origine s'installent au Québec afin d'y poursuivre leur carrière. Le Conseil interprofessionnel du Québec

(CIQ), un organisme regroupant 46 ordres professionnels, s'intéresse particulièrement aux questions entourant la mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance des acquis des personnes immigrantes. Le CIQ estime que depuis 2000, les demandes de reconnaissance d'équivalence de diplômes ou de formations acquis à l'étranger ont augmenté de 516 % (CIQ, 2006). Les professions de la santé et des relations humaines constituent le secteur qui reçoit le plus de demandes (CIQ, 2006). De ce bassin, plus d'une vingtaine de travailleurs sociaux acheminent annuellement une demande de reconnaissance de diplôme auprès de l'OTSTCFQ, qui relève du CIQ (M. Puzé, communication personnelle, 28 février 2013, Pullen Sansfaçon, 2010).

## **2.2 Politiques entourant la mobilité des travailleurs sociaux au Québec**

Cette section propose un survol des politiques et accords multilatéraux mis en place au cours des dernières années afin d'encadrer et de favoriser la mobilité des travailleurs sociaux s'établissant au Québec. Ces politiques sont pertinentes à la question du transfert des connaissances puisqu'elles encadrent la reconnaissance des connaissances théoriques et pratiques des travailleurs sociaux immigrants et qu'elles peuvent avoir une incidence sur le profil des travailleurs sociaux choisissant de s'installer au Québec. Il sera tout d'abord question de la reconnaissance du titre professionnel. Par la suite, nous traiterons des accords de mobilité professionnelle avec la France et les États-Unis.

### **2.2.1 Reconnaissance du titre professionnel**

Au Québec, la profession de travailleur social est un titre réservé et sa réglementation relève entièrement de l'OTSTCFQ, qui est régi par le Code des professions (Gouvernement du Québec, 2015). Dans un premier temps, toute personne ayant terminé ses études de travail social hors du Québec et ailleurs qu'au Canada, en France et aux États-Unis, doit obtenir auprès du MIDI une évaluation comparative de ses études (OTSTCFQ, 2015). Cette évaluation permet de situer, de façon générale, les études effectuées hors Québec selon le repère scolaire québécois. Par la suite, les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger souhaitant exercer la profession au Québec doivent soumettre leur dossier directement à l'OTSTCFQ, alors que dans les autres provinces

canadiennes le processus est chapeauté par l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) et par le British Columbia College of Social Workers dans le cas de la Colombie-Britannique. En 2009, l'OTSTCFQ a développé 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*, qui balise les éléments requis pour obtenir une équivalence de formation en travail social. Ce règlement vise tous les candidats ayant obtenu leur diplôme en travail social en dehors du Québec. Les dossiers sont étudiés par le Comité des admissions et des équivalences de l'OTSTCFQ. Les candidats doivent notamment être titulaires d'un diplôme universitaire de premier ou deuxième cycle (OTSTCFQ, 2015). Le règlement spécifie le nombre et la nature des crédits nécessaires à chacun des aspects du travail social, soit l'intervention, les politiques sociales, les champs de pratique, les méthodes de recherche et l'analyse de pratiques (Pullen Sansfaçon, 2010). Pour conclure, il faut retenir que la personne dont les diplômes sont reconnus et qui obtient un permis de l'OTSTCFQ est réputée posséder les connaissances nécessaires à l'exercice de la profession au Québec.

### **2.2.2 Partenariats avec la France et les États-Unis**

Depuis 2008, le travail social fait partie des 81 professions couvertes par les arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) entre le Québec et la France. Ainsi, en vertu de l'Entente France-Québec sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles, les titulaires d'un Diplôme d'État français d'assistant de service social se qualifient automatiquement pour l'obtention d'un permis de l'OTSTCFQ, c'est-à-dire sans avoir à faire évaluer leur diplôme par le MIDI. Cette entente semble favoriser la mobilité des travailleurs sociaux français puisque ceux-ci présentent la majorité des demandes de permis de pratique (M. Galarneau, communication personnelle, 26 novembre 2014). Également, en vertu de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), il existe des « corridors de mobilité » pour les travailleurs sociaux des États-Unis. À l'instar des travailleurs sociaux diplômés en France, les travailleurs sociaux américains sont dispensés de la démarche d'évaluation des diplômes auprès du MIDI. Ils doivent néanmoins posséder une connaissance appropriée de la langue française, conformément aux dispositions du Code des professions et de la Charte de la langue française (OTSTCFQ, 2015).

Pour conclure cette section, rappelons que la migration des travailleurs sociaux est un phénomène fréquent au Québec, à l'instar d'autres régions dans le monde. Au cours des dernières années, différentes politiques ont été mises en place pour encadrer, dans certains cas favoriser, la mobilité des travailleurs sociaux venus d'ailleurs. Que ce soit au terme d'une évaluation par le Comité des admissions ou en vertu de l'Entente France-Québec, la délivrance d'un permis d'exercice par l'OTSTCFQ implique la reconnaissance des connaissances nécessaires à l'exercice de la profession au Québec.

## **2.3 Transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux**

La section précédente a mis en lumière le fait que les travailleurs sociaux sont mobiles d'un pays à l'autre et qu'au Québec, des politiques encadrent et favorisent ce mouvement. Qu'en est-il de la mobilité de leurs connaissances? Comment les connaissances acquises dans le pays d'origine « voyagent-elles » d'un pays à l'autre? Cette section vise à présenter les enjeux entourant le transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux pratiquant dans un pays différent de celui où ils ont obtenu leurs qualifications. Nous verrons que bien que le travail social s'ancre dans des principes internationalement reconnus, la profession est grandement influencée par les contextes de pratique locaux, ce qui constitue un enjeu de taille pour les travailleurs sociaux en situation de migration.

### **2.3.1 Standardisation du travail social**

Depuis le début des années 2000, la profession du travail social bénéficie d'une meilleure régulation à l'échelle internationale. Ainsi, le document « Global Qualifying Standards » approuvé par l'AIETS (AIETS, 2004) et la FITS (FITS, 2015) reconnaît l'augmentation de la mobilité professionnelle au sein de la profession et vise la cohérence à l'intérieur et entre les différentes qualifications (Beddoe *et al.*,; Spolander *et al.*, 2011). L'importance des standards de pratique est attestée pour d'autres professions, notamment pour les infirmières, et ces standards constituent un important mécanisme favorisant le transfert des compétences et la mobilité au sein de la profession (Habermann et Stagge, 2010; Adam et Kennedy, 2006). Remennick (2003) estime que le niveau de succès du transfert des connaissances est étroitement lié à la similarité

entre les standards d'éducation, d'accréditation et de pratique du pays d'origine et ceux du pays d'accueil. À ce sujet, l'auteure considère que le travail social jouit d'un niveau de connaissances comparable à l'échelle internationale, au même titre que les médecins, les infirmières et autres professions de la relation d'aide. Par conséquent, cette similarité faciliterait le transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux qui migrent et travaillent dans un nouveau pays (Remennick, 2003).

La standardisation du travail social s'observe également au niveau de la mission et des valeurs associées à la profession. On attribue internationalement au travail social la notion de relation d'aide, les interventions dans ce domaine étant destinées 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). Au-delà des frontières nationales, les travailleurs sociaux partagent un ensemble de valeurs et de concepts (Fouché *et al.*, 2013), des principes éthiques (Welbourne *et al.*, 2007) et un consensus face aux missions (Lyons, 2006). Un des principaux constats d'une étude réalisée auprès d'étudiants à la maîtrise en travail social issus de 10 pays différents était qu'en dépit de contextes de socialisation professionnelle fort différents, les étudiants partageaient des idéologies professionnelles similaires (Weiss-Gall, 2005). De plus, il existerait des consensus autour de questions-clés (Spolander *et al.*, 2011). Par exemple, la FITS émet une série de politiques et de principes entourant les interventions sociales découlant de problématiques comme la protection des enfants en cas d'abus sexuel, la reconnaissance des droits humains ou l'accès à des traitements pour les personnes souffrant du VIH-SIDA (FITS, 2015).

### **2.3.2 Incidence du contexte de pratique**

La mise en place de standards se heurte toutefois à autre facteur significatif, celui de la dépendance au contexte culturel. Selon Remennick (2003), les professions ayant un fort niveau de dépendance au contexte culturel expérimentent les plus grands défis dans le transfert des connaissances d'un pays à l'autre. C'est notamment le cas des journalistes et des artistes. À l'opposé, les professions relevant moins du contexte culturel, les ingénieurs par exemple, sont celles qui se transfèrent le mieux. Pour Remennick, le travail social se situe à un niveau

intermédiaire, ce qui est facilitant pour le transfert des connaissances et, ultimement, pour l'adaptation de ces professionnels à un nouveau contexte culturel.

Il faut cependant noter que certains auteurs présentent un point de vue différent sur la relation entre le travail social et le contexte culturel. Ainsi, au terme de leurs travaux sur les professionnels de la santé (dont les travailleurs sociaux) diplômés à l'étranger et pratiquant en Angleterre, Hussein *et al.* (2010) postulent que le travail social est différent des autres secteurs comme l'ingénierie, puisqu'il implique une relation d'aide et est donc fortement dépendant du contexte de pratique local. Pour Simpson (2009), le travail social consiste à trouver des réponses locales à des problèmes internationaux.

Compte tenu de l'incidence des déterminants politiques, culturels, socio-économiques ainsi que de la multitude des contextes de pratique, le travail social est reconnu pour varier énormément d'un milieu à l'autre (Fouché *et al.*, 2013; Beddoe *et al.*, 2012; Hussein *et al.*, 2010; Welbourne *et al.*, 2007; Crisp, 2009; White, 2006; Mayer, 2002). Le travail social comme on le conçoit au Québec revêt différentes appellations selon le pays et jouit d'une reconnaissance professionnelle variable (Deslauriers et Hurtubise, 2005). La littérature fait également état des disparités des formations en travail social (Fouché *et al.*, 2013; Beddoe *et al.*, 2012; Beecher, Reeves, Eggertsen et Furuto, 2010; White, 2006; Deslauriers et Hurtubise, 2005). À titre d'exemple, la Chine tente actuellement d'améliorer la formation en travail social qui, après avoir été abandonnée pendant plus de 40 ans, a été réintroduite en 1986 (Beecher *et al.*, 2010). Le Québec a, de son côté, une longue tradition de service social et la formation dans ce domaine est en constante transformation depuis plus de 40 ans (Favreau, 2000). Le caractère hétérogène de la profession peut générer un flou vis-à-vis les autres professionnels de la santé et des services sociaux (Crisp, 2009). Il existe certes des principes communs et des standards encadrés par l'AIETS et la FITS; toutefois, ces paramètres ne peuvent pas nécessairement assurer l'uniformisation des formations et des pratiques à l'échelle internationale (Spolander *et al.*, 2011; Weiss-Gal et Welbourne, 2008). Face à un éventail de situations économiques et géographiques différentes et à la variation des normes culturelles en place (la force du contexte culturel), les standards internationaux sont parfois remis en question (Healy, 2004 et Yip, 2004, cités dans Spolander *et al.*, 2011). Ainsi, l'hétérogénéité de la profession due à la diversité des contextes de

pratique risquerait d'avoir un impact sur la capacité qu'ont les travailleurs sociaux internationaux à transférer leurs connaissances d'un pays à l'autre (Fouché *et al.*, 2013; Crisp, 2009; Welbourne *et al.*, 2007). Simpson (2009) arrive à un constat similaire au terme de ses travaux sur les travailleurs sociaux formés en Roumanie et exerçant en Angleterre.

### **2.3.3 Des connaissances transférables à différents niveaux**

Dans une étude réalisée auprès des travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en Nouvelle-Zélande, Beddoe *et al.* (2012) rapportent que les participants étaient majoritairement positifs quant à l'apport de leur formation dans leur nouveau contexte de pratique. Les connaissances théoriques des participants natifs de l'Australie étaient quant à elles complètement en harmonie et transférables au contexte de pratique néo-zélandais. La proximité culturelle et géographique pourrait expliquer une plus grande facilité de transfert (Beddoe *et al.*, 2012). Les modèles théoriques et les approches étudiés en cours de formation influencent grandement la pratique (Fouché *et al.*, 2013; Beecher *et al.*, 2010; White, 2006). Les connaissances acquises à l'étranger peuvent contribuer au développement d'approches novatrices et au partage de nouvelles habiletés (Fouché *et al.*, 2013). Les travailleurs sociaux peuvent également utiliser ces connaissances pour négocier avec les autres professionnels (Fouché *et al.* 2013).

Cependant, il existe des disparités importantes quant au statut, au rôle et au niveau de régulation encadrant la profession (Fouché *et al.*, 2013). Par exemple, le travailleur social peut avoir autant un rôle traditionnel teinté par des valeurs d'assistantat qu'un rôle d'agent de changement social (Crisp, 2009; Deslauriers et Hurtubise, 2005). Certains auteurs relèvent les difficultés qu'ont les travailleurs sociaux migrants à s'adapter à de nouveaux rôles (Hussein *et al.*, 2010; Simpson, 2009) et à comprendre les attentes envers eux (Simpson, 2009). Dans certains pays, le titre de « travailleur social » n'est pas régulé et n'est pas exclusivement réservé aux candidats ayant des compétences professionnelles particulières (Weiss-Gal et Welbourne, 2008). À l'opposé, certains pays comme l'Afrique du Sud et les États-Unis ont adopté un système de régulation qui confère aux travailleurs sociaux un rôle d'expert (Beddoe *et al.*, 2012).

Une étude réalisée en Nouvelle-Zélande rapporte que près de 38 % des travailleurs sociaux diplômés à l'étranger considéraient que la profession y était moins bien perçue que dans leur pays d'origine (Fouché *et al.*, 2013). La faible reconnaissance de la profession est attribuée au manque de protection du titre de travailleur social (Fouché *et al.*, 2013). La même étude révèle que plus de la moitié des participants interrogés n'utilisent pas pleinement les compétences acquises à l'étranger dans l'exercice de leur fonction actuelle (Fouché *et al.*, 2013). Les participants faisaient principalement référence à leurs compétences cliniques, à la thérapie et à des interventions spécialisées auprès d'enfants ou de groupes. Ces interventions ne relèvent pas, ou que partiellement, du rôle du travailleur social en Nouvelle-Zélande (Fouché *et al.*, 2013). Ces résultats font écho à des données similaires obtenues en Angleterre (Hussein *et al.*, 2010).

Les connaissances liées au contexte culturel de pratique représentent un aspect moins transférable, puisque chaque contexte est unique (Welbourne *et al.*, 2007; Crisp, 2009). Les jugements professionnels ou les évaluations familiales visant à comprendre les enjeux explicites et implicites sont souvent spécifiques à un contexte particulier, ce qui pose un défi pour le transfert des connaissances (Fouché *et al.*, 2013; Welbourne *et al.*, 2007; Hussein, 2006; White, 2006). Les valeurs du travail social et les codes d'éthique sont interprétés à travers la lunette du contexte historique, social, politique et de la norme culturelle (Welbourne *et al.*, 2007 et Simpson, 2009, cités dans Fouché *et al.*, 2013). Par exemple, certains auteurs évoquent les enjeux découlant de différences dans les interactions entre individus ou dans les systèmes familiaux (White, 2006, cité dans Fouché *et al.*, 2013).

Fouché *et al.* (2013) postulent qu'une connaissance limitée d'un nouveau contexte culturel peut générer des difficultés au niveau du transfert des habiletés professionnelles. Simpson (2009) écrit à ce sujet : « *The reality was that, despite being highly qualified and motivated, with a sound understanding of theories and methods, the reality of English social work was something the 'overseas' workers had never experienced* ».

En Nouvelle-Zélande, des cours sur les pratiques culturelles locales ont été introduits dans la formation en travail social. L'intervention auprès de la communauté autochtone des Maoris en fait partie; l'obtention du permis de travailleur social est conditionnelle à la capacité de



comprendre cette population et d'intervenir auprès d'elle (Fouché *et al.*, 2013). Or, au-delà des défis et des lacunes, les connaissances culturelles des travailleurs sociaux diplômés à l'étranger peuvent être un avantage dans un milieu de travail : elles peuvent contribuer à l'amélioration des approches et des perspectives (Hussein *et al.*, 2011) et constituent une plus-value pour les utilisateurs de services (Lyons, 2006, citée dans Hussein *et al.*, 2010).

Un des résultats les plus significatifs d'une étude menée en Nouvelle-Zélande témoigne de l'importance et de l'unicité de chaque contexte culturel organisationnel. Le fait de ne pas être familier avec un contexte culturel organisationnel peut générer des défis en lien avec la réglementation et dans les relations avec les différents intervenants-clés, dont les superviseurs (Beddoe *et al.*, 2012). Crisp (2009) suggère que, sans les connaissances sur la façon dont les services sociaux sont organisés et dispensés et la reconnaissance du contexte juridique et historique dans lesquels ils s'inscrivent, les travailleurs sociaux formés à l'étranger n'ont pas les bases nécessaires pour faire leur travail efficacement.

La définition du travail social varie dans le temps et la juridiction dans laquelle elle évolue (Staniforth *et al.*, 2011, cité dans Fouché *et al.*, 2013). Les différentes structures politiques et législatives influencent le développement des structures organisationnelles et la pratique professionnelle du travail social (White, 2006). Dans ce contexte, les connaissances liées aux lois et aux politiques sociales constituent un aspect moins transférable de la profession (Fouché *et al.*, 2013; White, 2006). À titre d'exemple, dans une étude réalisée en Angleterre, une participante rapportait qu'en vertu des lois en vigueur, elle avait moins de pouvoir que dans son pays d'origine afin d'obtenir un mandat de protection. Les connaissances et les pratiques du pays d'origine n'étaient dans ce cas que partiellement transférables au nouveau contexte de pratique (Fouché *et al.*, 2013).

Les travaux de Beecher et de ses collaborateurs démontrent que les politiques sociales façonnant le travail social professionnel varient considérablement en Asie et dans le Pacifique, en raison notamment des différentes structures politiques. Dans de nombreux pays, majoritairement en développement, la tendance est d'accroître la participation des citoyens à travers les organisations non gouvernementales (ONG) plutôt que par des programmes formels de protection sociale (Beecher *et al.*, 2012).

Les enjeux entourant la langue et la communication revêtent un caractère central, voire incontournable de la pratique du travail social. Certains auteurs avancent que les affinités linguistiques peuvent être encore plus importantes que les qualifications professionnelles (Kornbeck, 2003, cité dans Welbourne *et al.*, 2007). Une étude sur les infirmières diplômées à l'étranger et exerçant en Finlande a révélé que la question de la langue entraînait les plus gros ajustements au sein de la pratique (Valipakka, 2013). La complexité du langage et l'incidence de l'accent dans le cadre pédagogique rendent aussi le rôle des enseignants difficilement transférable d'un pays à l'autre (Ross, 2003; Vallerand et Martineau, 2006). Les défis relevant des connaissances linguistiques sont divers : compréhension de l'accent et des expressions locales, familiarité avec le jargon professionnel et la traduction de différents termes (Pullen Sansfaçon et Gérard-Tétreault, 2015; Harrison, 2013; Beecher *et al.*, 2012;). Toutefois, le fait de connaître une langue différente de celle de la société d'accueil peut également constituer un avantage (Pullen Sansfaçon et Gérard-Tétreault, 2015; Harrison, 2013; Walsh *et al.*, 2010).

### **2.3.4 Comblent les lacunes au niveau des connaissances locales**

Les travailleurs sociaux formés à l'étranger entrent dans leur nouvel univers professionnel avec un bagage de connaissances acquis à l'extérieur du pays d'accueil. Nous avons vu que certaines connaissances sont transférables puisqu'en dépit de l'incidence du contexte de pratique, le travail social s'ancre dans des principes transcendant les frontières. Il subsiste toutefois un ensemble de connaissances spécifiques aux contextes social, politique, économique, culturel et juridique qui diffèrent d'un milieu à l'autre et qui sont par le fait même moins transférables. Les activités de formation (sur les institutions, les lois et les normes sociales en vigueur) et les formations pratiques sont essentielles afin de combler le manque de connaissances spécifiques au lieu d'accueil (Beddoe *et al.*, 2012; Hussein *et al.*, 2011; Simpson, 2009; Welbourne *et al.*, 2007). Fouché *et al.* (2013) soulignent que les mécanismes d'accueil de travailleurs sociaux étrangers doivent dépasser la présentation d'informations factuelles sur le pays d'accueil et offrir soutien afin d'appréhender les aspects culturel, social et politique de la profession. On s'entend également sur la nécessité d'un discours cohérent entre l'ensemble des acteurs (communauté professionnelle des travailleurs sociaux, gestionnaires, éducateurs, organismes professionnels) quant à l'intégration des travailleurs sociaux formés à l'étranger et aux actions à poser pour

combler les lacunes contextuelles (Fouché *et al.*, 2013). Différentes formes de soutien systémique sont nécessaires pour accompagner les travailleurs sociaux venus d'ailleurs et développer leur potentiel (Simpson, 2009, cité dans Beddoe *et al.*, 2102). Une situation comparable se rencontre chez les infirmières et les enseignants diplômés à l'étranger, qui ont également besoin de formation dans le pays d'accueil (Vallerand et Martineau, 2006; Habermann et Stagge, 2010; Adam et Kennedy, 2006).

## CHAPITRE 3 : Cadre théorique et méthodologique

Le présent chapitre est consacré à la présentation du cadre théorique ainsi que de la démarche méthodologique retenus pour ce mémoire.

### 3.1 Cadre théorique

Le choix de l'interactionnisme symbolique s'est imposé pour différentes raisons théoriques. Mais dans un premier temps, il convient de présenter le sens attribué à ce cadre théorique. L'interactionnisme symbolique est une invitation à voir le monde sous l'angle des interactions et souligne leur rôle primordial dans l'analyse des phénomènes sociaux. D'origine américaine, l'approche se développe dans les années cinquante et trouve racine dans l'École de Chicago avec les travaux de Georges Herbert Mead, Robert Park, William Isaac Thomas, W. James, C. H. Cooley et J. Dewey. D'autres chercheurs issus de ce qu'on appelle la « Deuxième École de Chicago » (Herbert Blumer, Howard Becker, Erving Goffman, Anselm Strauss) vont contribuer à l'émergence du courant interactionniste. C'est Blumer qui va donner naissance au terme « interactionnisme symbolique » en 1937. Dans son ouvrage *Symbolic Interactionism Perspective and Method* (1969,1986), il élabore trois idées fondamentales. Selon la première, « *[h]uman beings act toward things on the basis of the meaning that things have for them* » (1986, p. 2). La deuxième idée est que ce sens découle des interactions et de la vie sociale. La troisième idée est que « *[t]hese meanings are handled in, and modified through, an interpretative process used by the person in dealing with the things he encounters* » (1986, p. 2). Par leurs travaux, les interactionnistes sont à l'origine d'une nouvelle façon d'envisager les problématiques sociales. Hughes (1951) et Strauss (1971) l'ont utilisée par rapport au monde du travail, Becker (1982), dans le monde la culture, et Goffman (1968), dans la sphère institutionnelle.

Bien qu'il existe une diversité de perspectives, les chercheurs utilisant l'interactionnisme symbolique présentent un intérêt pour « l'expérience quotidienne des acteurs, adoptent une vision interprétative du monde et partagent certaines préférences méthodologiques tel le travail de terrain avec des données de première main. » (Morrissette, 2011) Rejetant une conception déterministe de l'individu, cette approche s'inscrit dans un paradigme épistémologique

constructiviste. À ce niveau, l'interactionnisme symbolique se rapproche du constructivisme, en ce sens où les réalités sociales sont vues comme des constructions dont l'individu est l'artisan de par ses interactions sociales avec autrui : c'est dans le regard de l'individu que se perçoit la réalité et c'est à travers ce regard-là que se construit la réalité. Cette approche se démarque également par son intérêt pour l'expérience des acteurs et mise sur leur capacité réflexive. Dans ce paradigme, l'individu occupe une place centrale dans l'interprétation de sa réalité. En donnant la parole aux acteurs, l'interactionnisme symbolique a donc le mérite de nous éclairer sur leurs expériences et le sens qu'ils donnent à celles-ci.

Ceci dit, l'utilisation de ce cadre théorique s'est avérée pertinente pour mieux comprendre l'expérience des travailleurs sociaux immigrants en ce qui a trait au transfert de leurs connaissances professionnelles en contexte de migration. Dans un premier temps, nous sommes allée directement sur le terrain à la rencontre des travailleuses sociales formées à l'étranger, en n'adoptant pas une position d'expert sur la question. Notre recherche a laissé aux participantes un rôle central. Ainsi, à travers leurs récits, nous avons pu explorer le sens qu'elles accordent au transfert de leurs connaissances, aussi bien sous l'aspect théorique qu'en situation d'intervention sociale. Également, l'utilisation de ce cadre théorique a influencé notre analyse en nous permettant d'explorer la dimension des interactions sociales. En effet, nous verrons que le travailleur social immigrant est au cœur de multiples interactions sociales, de par notamment la nature même de sa profession. Le récit des participantes s'est plus d'une fois attardé sur l'importance des interactions avec les collègues de travail, les membres de l'organisation où elles pratiquent et les individus auprès de qui elles interviennent. L'importance des interactions avec les collègues a notamment émergé comme un thème dominant quant aux éléments favorisant l'acquisition de connaissances locales. Nous y reviendrons plus en détail dans la présentation des résultats.

Enfin, le choix de l'interactionnisme symbolique est pertinent en regard de celui de la théorisation ancrée. Il s'agit en effet d'une tradition de recherche empirique, qui privilégie un processus inductif et un va-et-vient constant entre l'exploration et la construction théorique (Morrisette, 2010). Nous aborderons les choix méthodologiques, dont la théorisation ancrée, dans la prochaine section.

## **3.2 Choix méthodologiques de la recherche principale**

D'entrée de jeu, précisons que nos travaux s'insèrent dans le projet de recherche mené par Pullen Sansfaçon, Brown et Graham (CRSH 2011-2012; CRSH 2012-2015) : *une exploration qualitative de l'expérience des travailleurs sociaux immigrants quant à leur adaptation professionnelle en contexte de pratique canadienne*. Pour cette raison, la première partie de cette section sera consacrée à la présentation des paramètres méthodologiques de la recherche dite *principale*. En effet, cette démarche est essentielle puisque le cadre méthodologique de ce mémoire découle des choix méthodologiques de la recherche principale. En complément, une section présentera ma contribution à ce projet en tant qu'auxiliaire de recherche. La deuxième partie de cette section sera consacrée à la présentation des aspects méthodologiques propres à ce mémoire de maîtrise. Ainsi, nous allons expliciter les divers éléments liés au cadre méthodologique : les objectifs de recherche, la perspective de recherche, l'échantillonnage et les considérations éthiques.

### **3.2.1 Contexte de la recherche principale**

Ce mémoire présente des résultats obtenus à partir des données d'une recherche financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (Pullen Sansfaçon *et al.*, CRSH 2011-2012; CRSH 2012-2015) et dirigée par Annie Pullen Sansfaçon.

### **3.2.2 Objectifs de la recherche principale**

Les objectifs de la recherche principale étaient de mieux comprendre l'expérience des travailleurs sociaux ayant immigré au Canada à l'égard de leur pratique professionnelle. Dans un premier temps, la recherche a permis de connaître la préparation des travailleurs sociaux (études et expériences professionnelles) acquise dans leur pays d'origine, puis d'explorer comment cette préparation influence leurs interventions dans un contexte de pratique canadien. Deuxièmement, la recherche a permis d'explorer et de comprendre l'expérience d'adaptation de ces praticiens au contexte professionnel au Canada, et plus particulièrement comment l'expérience d'immigration influence la perception même du travail social et des rôles en situation d'intervention sociale. Les différents changements s'opérant au sein de l'identité personnelle et professionnelle dans un contexte d'adaptation professionnelle ont aussi été observés avec attention. Troisièmement, la

recherche avait pour objectif d'explorer comment l'expérience d'immigration influence l'interaction entre les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et les clients, les collègues ou les organisations pour lesquelles ils travaillent.

### **3.2.3 Collecte de données**

La collecte des données de la recherche principale a été effectuée sur trois sites de recherche, soit Calgary, Montréal et Halifax. Les données ont été recueillies sur une période de quatre ans, au terme de trois vagues d'entrevues semi-dirigées et d'une activité de mobilisation des connaissances et de validation des données tenues à Montréal et à Halifax. Basée sur une méthodologie de théorisation ancrée, la première vague d'entrevues visait 15 travailleurs sociaux, soit 5 à Calgary, 5 à Montréal et 5 à Halifax. Les données recueillies ont été analysées, et cette première étape a par la suite permis à l'équipe de recherche d'orienter et de développer la grille d'entrevue de la deuxième vague. La deuxième étape de la collecte de données a permis de rencontrer 32 travailleurs sociaux, soit 12 à Calgary, 13 à Montréal et 7 à Halifax. Toujours selon le même principe, les données recueillies ont permis de développer la grille d'entrevue de la troisième vague. Lors de celle-ci, ce sont 19 travailleurs sociaux immigrants qui ont été rencontrés, soit 5 à Calgary, 8 à Montréal et 6 dans les provinces maritimes<sup>1</sup>. En tout, l'équipe de recherche a réalisé 66 entrevues individuelles, soit 22 à Calgary, 26 à Montréal et 18 dans les provinces maritimes. Les travailleurs sociaux rencontrés pour l'ensemble de la recherche principale forment un groupe hétérogène et proviennent de 21 pays différents. Les entrevues, de 90 à 160 minutes, se sont déroulées en anglais ou en français, selon la préférence des participants. Toutes les entrevues ont été enregistrées et retranscrites mot à mot dans la langue originale, soit en anglais ou en français.

### **3.2.4 Critères de participation**

Les participants retenus pour la recherche principale devaient être des travailleurs sociaux inscrits au tableau de l'organisme provincial de réglementation professionnelle couvrant leur lieu

---

<sup>1</sup> Pour la troisième vague du projet, le recrutement de participantes résidant à Halifax posait des défis. Par conséquent, l'équipe de recherche a choisi d'élargir les critères géographiques à l'ensemble de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard.

d'exercice de la profession, soit l'OTSTCFQ, l'Alberta College of Social Worker ou la Nova Scotia Association of Social Workers. Également, les participants devaient avoir obtenu leur diplôme en travail social dans un autre pays et avoir immigré au Canada après 2002. Enfin, ils devaient résider dans la région de Montréal, de Calgary ou dans les provinces maritimes.

### **3.2.5 Recrutement**

Le recrutement des participants s'est effectué séparément sur les trois sites de collecte de données. Des lettres et des courriels ciblés ont été envoyés aux membres des ordres professionnels des trois provinces impliquées. La méthode « boule de neige » a également été utilisée.

### **3.2.6 Mon rôle dans la recherche principale**

Dans le cadre de mes études de maîtrise, j'ai eu l'opportunité d'être impliquée comme auxiliaire de recherche dans la recherche principale de Mme Pullen Sansfaçon. Mon rôle était principalement en lien avec un seul site de collecte de données, soit Montréal, mais j'ai également participé à plusieurs tâches qui affectaient l'ensemble des sites, comme il sera décrit plus loin. À Montréal, j'ai joint le projet alors que la deuxième vague d'entrevues était en cours. Mon premier mandat visait à retranscrire les 8 premières entrevues de la deuxième vague. J'ai par la suite réalisé 5 entrevues et procédé aux transcriptions de chacune d'entre elles afin de clore la collecte des données de la deuxième vague. Enfin, j'ai effectué la codification de ces 5 entrevues. Au terme de cette étape, j'ai participé à l'élaboration de la grille d'entrevue de la troisième vague d'entrevues, conjointement avec l'auxiliaire de recherche basée à Calgary et avec le soutien des chercheurs principaux (voir les questionnaires d'entrevue en annexe).

L'outil de collecte de données étant prêt, j'ai pu démarrer le recrutement des participantes de la troisième vague avec un objectif de  $n = 8$  à Montréal. Dans un premier temps, le recrutement s'est fait par l'envoi d'un courriel destiné aux membres de l'OTSTCFQ. Puis, j'ai procédé à des envois postaux ciblés, c'est-à-dire aux travailleurs sociaux diplômés à l'extérieur du Canada et ayant obtenu leur permis de l'OTSTCFQ après 2002. Cette démarche a été rendue possible grâce



à la collaboration de l'OTSTCFQ, un partenaire de la recherche. Au terme de ces démarches, j'ai réalisé 8 entrevues individuelles d'une durée variant de 90 à 140 minutes.

Parallèlement aux activités de recrutement et de réalisation des entrevues, j'ai poursuivi mon travail en lien avec la deuxième vague de données. Ainsi, j'ai entrepris le travail d'analyse d'abord par codage ouvert, puis par codage axial. Cette étape s'est effectuée en collaboration avec notre collègue Amy Fulton, auxiliaire de recherche de l'équipe de Calgary et étudiante au doctorat au sein du même projet. Nous avons utilisé un médium technologique pour travailler en équipe sur une base quotidienne en dépit de la distance géographique. Nous avons travaillé autant en français qu'en anglais puisque les données étaient traitées dans la langue originale. L'utilisation de l'outil d'analyse NVivo 10 s'est avérée essentielle pour traiter un nombre considérable de données. L'ensemble du processus de recherche a nécessité de nombreuses communications avec les membres des équipes de Halifax et de Calgary. Enfin, au terme de la collecte et de l'analyse des données, j'ai participé à la journée de partage des connaissances organisée à Montréal. Lors de cet événement réunissant plusieurs travailleurs sociaux immigrants et acteurs du milieu, j'ai présenté les résultats de recherche portant sur le transfert des connaissances en travail social.

### **3.3 Choix méthodologiques de ce mémoire**

La collecte de données à l'échelle pancanadienne s'est échelonnée sur quatre années et a généré un nombre considérable de données relatives aux objectifs de la recherche principale. Notre mémoire ayant des visées plus modestes, un choix s'imposait devant la richesse des données et l'éventail des objectifs de recherche possibles. Dans le cadre de ce mémoire de maîtrise, nous avons tout d'abord choisi d'utiliser les données recueillies uniquement sur le site de Montréal. Puis, compte tenu de la cohérence entre les trois vagues d'entrevue, nous avons choisi d'utiliser l'ensemble des données issues de celles-ci, pour un total de  $n = 26$ . Notre implication comme auxiliaire de recherche dans les différentes étapes du projet principal a favorisé l'appropriation de la démarche en cours.

### **3.3.1 Objectifs du mémoire**

La présente recherche s'intègre complètement dans la recherche principale et vise à mieux comprendre l'expérience des travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et l'influence de leurs acquis sur leurs interventions en travail social dans leur société d'accueil, qui était aussi un des objectifs de la recherche principale. Nous cherchons précisément à explorer comment les connaissances, expériences professionnelles et valeurs acquises à l'étranger se transfèrent dans un contexte de pratique montréalais. Également, nous voulons identifier les éléments ayant facilité, pour les travailleurs sociaux issus de l'immigration, le gain de connaissances locales. Par l'analyse du discours de ces travailleurs sociaux venus d'ailleurs, il devient possible de mieux comprendre les enjeux auxquels ils font face durant leur adaptation à un nouveau contexte de pratique professionnelle. On retiendra que les visées de ce mémoire sont en accord avec ceux de la recherche principale et visent essentiellement à connaître l'incidence de l'expérience et de la formation en travail social acquises à l'étranger sur l'expérience des travailleurs sociaux en contexte montréalais. Ce mémoire est réalisé dans la perspective du service social, c'est-à-dire dans un souci d'amélioration des pratiques d'intervention et des politiques sociales afin de contribuer au mieux-être des individus, des groupes et des collectivités. La présentation de nos résultats de recherche lors de la journée de partage de connaissances tenue à Montréal, où des travailleurs sociaux immigrants, des employeurs, des chercheurs et des représentants de l'OTSTCFQ étaient présents, s'inscrit notamment dans cette perspective.

### **3.3.2 Démarche méthodologique retenue**

La présente recherche est de nature qualitative et exploratoire. La démarche méthodologique utilisée est celle de la théorisation ancrée. Ces perspectives de recherche ont été déterminées dans le cadre de la recherche principale.

#### ***Recherche de type qualitatif***

La recherche qualitative est, de façon générale, une démarche de recherche de sens (Paillé et Mucchielli, 1993). Le choix d'une approche qualitative permet d'aller plus loin, de comprendre du point de vue même des premiers concernés (les travailleurs sociaux immigrants) comment s'opère le transfert de leurs connaissances en contexte montréalais. La méthode qualitative est

celle qui semble rendre compte le plus fidèlement de la réalité des travailleurs sociaux rencontrés; elle 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).

### ***Théorisation ancrée***

La méthode qualitative retenue dans le cadre de la recherche principale, et également dans notre mémoire, est la théorisation ancrée, une traduction de « *grounded theory* ». Cette théorie a été élaborée aux États-Unis dans les années 1960 par Barney G. Glaser et Anselm L. Strauss (1967), a été revisitée dans les années 1990 par Strauss et Corbin (1994) et finalement reprise par Charmaz (2006). Laperrière (1997) indique que cette méthode s'inspire de deux grands courants, soit le pragmatisme américain et la philosophie phénoménologique. Dans le premier cas, l'influence vient de l'observation directe des phénomènes ainsi que de la nécessité que la théorie prenne racine dans la réalité. Il s'agit d'une méthode inductive. Du courant phénoménologique, la théorisation ancrée emprunte le principe selon lequel on doit laisser le phénomène parler de lui-même en mettant de côté toute idée préconçue. L'idée est de voir « où la donnée nous mène ». Enfin, pour Paillé (1994) et Laperrière (1997), la théorisation ancrée consiste à construire, de façon inductive, une interprétation empiriquement fondée d'un fait social peu étudié. Ainsi, l'accent est mis sur « les perspectives des acteurs sociaux dans la définition de leur univers social, sans toutefois négliger le contexte, micro et macrosocial, dans lequel s'inscrivent leurs actions » (Laperrière, 1997, p. 312). Compte tenu du peu d'écrits sur l'adaptation professionnelle des travailleurs sociaux formés à l'étranger au moment de déposer la première demande de subvention, en 2010, le choix de travailler avec la théorisation ancrée s'était imposé de lui-même pour les chercheurs de la recherche principale. La section présentant l'état des connaissances témoigne d'ailleurs du peu d'écrits relatifs au transfert des connaissances des travailleurs sociaux dans un contexte de migration, ce qui confirme la pertinence d'utiliser cette méthodologie.

### ***Entretien semi-directif***

Le cadre de la recherche initiale se prêtait bien à l'utilisation de l'entretien individuel étant donné que les données recueillies étaient de l'ordre des perceptions, des représentations et des expériences personnelles et professionnelles (Patton, 2002, dans Lavoie et Guillemette, 2009). Comme le mentionne Poupart (1997, 1993), l'entretien est l'outil privilégié par de nombreuses

recherches de type qualitatif. Celui-ci est essentiel pour « appréhender l'expérience des autres » et pour « éclairer leurs conduites, dans la mesure où ces conduites ne peuvent s'interpréter qu'en considération de la perspective même des acteurs » (Poupart, 1997, p. 175). Ainsi, les acteurs détiennent un rôle de premier plan pour décrire leur situation et faire entendre leur parole. En d'autres mots, ils détiennent la connaissance et livrent en profondeur leur réalité au chercheur. Cette technique de collecte est efficace et adaptée dans les cas suivants : histoires de vie, témoignages, approfondissement des réponses, connaissance de l'expérience, croyances, etc. (Poupart, 1993).

L'entretien semi-directif est le type qui a été retenu. Celui-ci consiste à faire parler les répondants « le plus librement possible » et à « faciliter, par ses attitudes et interventions, la libre expression des points de vue » (Poupart, 1997, p. 183). Ce type d'entretien permet d'explorer plus en profondeur non seulement les différents aspects de l'expérience du répondant, mais aussi de sa trajectoire (contexte de vie, milieu d'appartenance, etc. (Poupart, 1997). Enfin, à l'instar des première et deuxième phases de la recherche principale, l'entretien semi-directif a été privilégié pour la troisième vague de collecte de données. Les participantes étaient notamment invitées à s'exprimer sur la transférabilité ou non, à la pratique du travail social en contexte montréalais, de leurs connaissances, expériences professionnelles et valeurs acquises à l'étranger. Nous souhaitons connaître quels aspects de leur pratique étaient similaires, ou différents, de la pratique dans le pays d'origine. Nous avons également exploré les défis les plus importants de même que les aspects qui ne posent pas problème lors d'interventions en contexte montréalais.

Dans le second volet de l'entretien, la grille d'entrevue était bonifiée de trois vignettes cliniques. Cet ajout a permis aux participantes d'illustrer leurs propos de manière plus concrète. L'utilisation de vignettes consiste à présenter aux participants un scénario et des personnages hypothétiques. La mise en contexte et les informations doivent être suffisantes afin de bien situer les participants, mais également assez vagues pour leur laisser une certaine latitude (Clark et Braun, 2013). Selon Barter et Renold (2000), les vignettes peuvent être utilisées pour atteindre trois objectifs : mettre les participants en situation d'action, clarifier la question des jugements et utiliser un moyen moins menaçant d'explorer des sujets plus sensibles. L'utilisation des vignettes

offre également la possibilité d'explorer les valeurs et les dimensions éthiques du travail social (Wilks, 2004).

À l'instar de la recherche principale, la présentation de vignettes a aussi été proposée dans cette recherche et visait à explorer comment les connaissances, valeurs et expériences façonnent les interventions en contexte de pratique montréalais. Ainsi, les participantes devaient lire les vignettes cliniques une à la fois, puis s'exprimer sur les interventions qui auraient été faites dans le pays d'origine comparativement à celles effectuées en contexte montréalais. Nous mentionnions d'entrée de jeu aux participantes qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il faut également souligner que nous demandions quelles interventions seraient faites par des travailleurs sociaux fictifs, « Maria ou Peter ». Cette technique, souvent perçue comme moins menaçante par les participants, a pour but d'éviter que ceux-ci se sentent en situation d'évaluation de leurs compétences (Barter et Renold, 2000).

### **3.3.3 Échantillonnage**

#### ***Critères de participation***

Les participants, qui sont tous des femmes, répondent aux critères d'inclusion relatifs au projet de recherche principal. Ainsi, toutes les participantes sont nées à l'extérieur du Canada; elles sont originaires de 7 pays différents. Afin de préserver la confidentialité de celles-ci, nous avons choisi de les regrouper selon la formule suivante : travailleuses sociales américaines (3), européennes (16), sud-américaines (3) et du Moyen-Orient (4). Les participantes ont obtenu leur diplôme en travail social à l'extérieur du Canada avant de venir s'établir au Québec. Si la majorité des participantes a choisi la grande région métropolitaine comme lieu de résidence, trois d'entre elles se sont installées dans d'autres centres urbains du Québec. Dans ces trois cas, l'entrevue a été réalisée avec le médium technologique Skype et enregistrée avec un magnétophone. Les participantes rencontrées ont toutes un diplôme en travail social formellement reconnu et elles ont obtenu leur permis d'exercice auprès de l'OTSTCFQ. Enfin, bien que la majorité des participantes pratiquait comme travailleuse sociale au moment de l'entrevue, deux faisaient exception depuis peu.

### ***Recrutement***

Nous avons procédé au recrutement des participantes en tant qu'auxiliaire de recherche sur le projet principal. Dans le cadre de notre mémoire, nous n'avons pas eu à faire cette étape puisque nos données proviennent du projet de recherche de Pullen Sansfaçon *et al.* (2011-2012, 2012-2015).

### ***Limites de l'échantillon***

Dans un premier temps, il nous apparaît pertinent de souligner la composition exclusivement féminine de notre échantillon. En effet, aucun travailleur social n'a répondu positivement à l'appel de recrutement lancé par l'équipe de recherche pour le site Montréal<sup>2</sup>. Cette situation n'est peut-être pas étrangère à la représentation majoritairement féminine au sein de l'OTSTCFQ, soit 87 % des membres (rapport annuel 2013-2014, OTSTCFQ).

De plus, nous pouvons constater que les participantes originaires de la France sont majoritairement représentées dans notre échantillon. En effet, elles sont 12 sur un total de 26 participantes, soit près de 46 % de l'échantillon. Cette proportion pourrait s'expliquer par l'existence de l'Entente France-Québec, une politique favorisant la mobilité des travailleurs sociaux entre les deux pays.

### **3.3.4 Considérations éthiques**

Dans le contexte où des objectifs de recherche déjà présents dans la recherche de Pullen Sansfaçon et de ses collaborateurs ont été ciblés, nous avons pu utiliser le même certificat d'éthique. Le projet principal bénéficie d'une approbation du Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences de l'Université de Montréal (CÉRAS, anciennement le CERFAS). Les considérations éthiques présentées dans cette section sont par conséquent inhérentes à la recherche de Pullen Sansfaçon *et al.* (2011-2012, 2012-2015). Le certificat d'éthique est reproduit en annexe (CÉRAS-2012-13-035-D / 4 mai 2012).

---

<sup>2</sup> Mentionnons que des participants masculins ont répondu à l'appel dans les autres provinces.

### ***Formulaire de consentement***

Dans le cadre des entrevues effectuées avec les participantes, certaines règles éthiques ont dû être respectées. En effet, « il appartient au chercheur de se renseigner sur les règles éthiques liées à l'intervention auprès des personnes qu'il observe ou interroge » (Boutin, 1997, p. 96). Dans un premier temps, chaque entrevue était précédée par la remise d'un formulaire de consentement. Les personnes étaient invitées à le lire et à réfléchir avant de prendre une décision quant à leur participation à la recherche. Les membres de l'équipe de recherche étaient disponibles pour répondre à toutes les questions concernant le projet. Le formulaire présentait les objectifs de la recherche, les modalités de participation, les règles de confidentialité, les avantages et les inconvénients liés à la participation. Le formulaire reconnaissait le caractère volontaire de la recherche et stipulait que les participantes étaient libres de se retirer en tout temps sans devoir justifier leur décision. En signant ce formulaire, les participantes exprimaient leur choix de participer à la recherche de manière libre et éclairée. Le formulaire de consentement est reproduit en annexe.

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

Une attention rigoureuse a été portée à la préservation de la confidentialité des données, et ce, à tous les stades de la recherche. Ainsi, les noms et toutes les informations pouvant mener à l'identification d'une participante ont été substitués par des codes permettant un classement. Seuls les membres de l'équipe de recherche ont eu accès à ces données. Les verbatims d'entrevue et les enregistrements audio seront conservés pendant 7 ans après la fin de la recherche. La confidentialité sera maintenue lors de la diffusion des résultats de la recherche puisqu'il sera alors impossible de reconnaître l'identité des participantes.

### **3.3.5 Journal de bord**

Conséquemment au choix méthodologique de la théorisation ancrée, nous avons participé à la rédaction de mémos durant la collecte et l'analyse des données. Pour ce faire, nous avons utilisé un journal de bord tout au long du processus de recherche. Cet instrument s'est avéré essentiel autant dans le cadre de la recherche principale que de notre mémoire afin de consigner les nombreuses informations. Mucchielli (1996) considère important ce document complétant les données recueillies.

Comme le mentionne Baribeau (2005), le journal de bord permet de découvrir, comprendre, expliquer, rapporter, témoigner, ne pas oublier et partager :

[Le journal de bord] est constitué de traces écrites, laissées par un chercheur, dont le contenu concerne la narration d'évènements (au sens très large; les évènements peuvent concerner des idées, des émotions, des pensées, des décisions, des faits, des citations ou des extraits de lecture, des descriptions de choses vues ou de paroles entendues), contextualisées (le temps, les personnes, les lieux, l'argumentation) dont le but est de se souvenir des évènements, d'établir un dialogue entre les données et le chercheur, à la fois comme observateur et comme analyste, de se regarder soi-même comme un autre. (Baribeau, 2005, p. 111-112)

Ainsi, notre journal de bord contient un amalgame de notes méthodologiques, théoriques et descriptives (par exemple les observations, impressions et émotions en contexte d'entrevue avec les participantes). Ces types de notes font écho à la classification développée par Deslauriers (1991). Dans un processus de recherche itératif et dans un contexte de double rôle (celui d'étudiante et d'auxiliaire de recherche), l'utilisation de cet outil a été déterminante pour s'y retrouver devant l'étendue des données et le foisonnement d'idées. Comme Schatzman et Strauss l'affirment, le but de ces notes de terrain est « de structurer la créativité et de faciliter la mémorisation » (cités dans Baribeau, 2005).

En théorisation ancrée, la consignation des données s'effectue sous une seule forme, soit les mémos, qui accompagnent tout le processus de recherche. Pour Charmaz (2005) et Strauss et Corbin (1994), les mémos ont une visée descriptive, analytique et interprétative (cités dans Baribeau, 2005). Les mémos étant considérés comme faisant partie des données, le chercheur peut donc les coder et les intégrer dans ses analyses. C'est précisément de cette façon que nous avons procédé dans le cadre de la recherche principale.

### **3.3.6 Analyse des données**

L'analyse des données s'appuie sur la théorisation ancrée (Paillé, 1994). Elle a comme point de départ les expériences rapportées, à partir desquelles sont dégagées des significations pour aboutir à une généralisation (Blais et Martineau, 2006). Ce type d'analyse permet de faire émerger des dimensions inexplorées d'une problématique (Thomas, 2006, dans Blais et



Martineau, 2006). Il peut également apporter un éclairage nouveau sur le phénomène à l'étude (Mucchielli, 1996).

Dans le cadre de la recherche principale, tous les entretiens ont été enregistrés avec un appareil numérique puis retranscrits intégralement (verbatim). Pour chacun des trois sites de collecte de données, la première étape a été de procéder à la codification des verbatims à l'aide du logiciel NVivo. Le discours des participants a ainsi été analysé ligne par ligne. Pour chaque entretien, il s'agissait de repérer et de coder les extraits pour générer des thèmes. Toute information jugée non pertinente pour répondre aux objectifs de la recherche n'a pas été codée. L'utilisation de NVivo a facilité l'organisation des données brutes en codes descriptifs, puis en catégories. Comme le but de l'analyse était de faire émerger des concepts et des catégories à partir du matériel de données brutes, aucun canevas d'analyse n'a été préétabli. La codification ouverte a été suivie d'une codification dite axiale, c'est-à-dire qui permet d'établir des relations entre les catégories qui ont émergé.

Tout ce processus a été fait en regard des objectifs de la recherche principale. Toutefois, les codes et les catégories ont été explorés à nouveau pour répondre aux objectifs spécifiques de ce mémoire, le transfert des connaissances étant un objectif spécifique de la recherche principale. Comme ce mémoire s'insère dans une recherche plus vaste, nous avons travaillé partiellement en analyse secondaire (Turgeon et Bernatchez, 2009). En effet, 5 entretiens de la première phase et 8 de la deuxième, issus de la recherche principale, étaient déjà complétés. Notre travail de transcription nous a toutefois permis de bien nous familiariser avec ces données et le contexte de l'étude. Comme mentionné précédemment, nous avons par la suite réalisé 13 entretiens supplémentaires et procédé à la codification de ceux-ci. Le processus d'analyse s'est poursuivi de façon itérative et nous y avons participé à plusieurs niveaux, tel que décrit précédemment.

## **En résumé**

Ce mémoire présente les résultats spécifiques aux objectifs de mon projet de recherche. Ces objectifs s'inscrivent entièrement dans les objectifs de la recherche principale dirigée par Pullen Sansfaçon et ses collaborateurs, mais font appel aux entrevues réalisées à Montréal et ses

environs seulement. Les choix méthodologiques et théoriques de ce mémoire découlent de ceux de la recherche principale : l'interactionnisme symbolique et la théorisation ancrée se sont imposés. Ce mémoire analyse les données collectées à Montréal durant les première, deuxième et troisième phases du projet principal. Par mon implication en tant qu'auxiliaire de recherche sur le projet principal et comme étudiante, j'ai été formée et me suis familiarisée avec les données et les différentes étapes du processus de recherche.

## CHAPITRE 4 : Présentation des résultats

Le présent chapitre est dédié à la présentation des résultats. Tel que mentionné en introduction, ce mémoire a la particularité d'être rédigé par articles. Dans ce contexte, l'article qui suit présente les résultats de ma recherche et constitue, au même titre que pour un mémoire de forme classique, le chapitre de présentation des résultats.

La première partie de ce chapitre fait place à l'article **Le travail social : Une profession transférable? Les enjeux du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en contexte de pratique québécois**. Pour débiter, il convient de présenter le contexte dans lequel cet article a été rédigé. Je ferai état de mon apport original et indépendant, tout en commentant le rôle joué par la coauteure, Mme Annie Pullen Sansfaçon. L'article sera ensuite présenté intégralement.

Dans la deuxième partie de ce chapitre, afin de compléter les résultats exposés dans notre article, nous présenterons les éléments ayant facilité, pour les travailleurs sociaux ayant immigré, le gain de connaissances locales.

### 4.1 Première partie : article scientifique

#### 4.1.1 Contribution personnelle à l'article

Dans le cadre de mes études de maîtrise, j'ai eu l'occasion de pouvoir réaliser certaines activités universitaires en lien avec mon sujet de recherche. La rédaction d'un premier article scientifique comme auteur principal fait partie de ces réalisations. Ainsi, l'article **Le travail social : Une profession transférable? Les enjeux du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en contexte de pratique québécois** a été rédigé avec Mme Annie Pullen Sansfaçon et accepté, avec modifications mineures, pour publication à la revue *Nouvelles pratiques sociales*. Cet article traite des objectifs de recherche de mon mémoire de maîtrise, qui s'insèrent complètement dans la recherche principale. Comme je l'ai explicité dans le chapitre portant sur la méthodologie, mon implication dans la recherche principale et à

travers les différentes étapes du processus m'a permis de me familiariser avec les données. Je peux affirmer que ma contribution à cet article est essentielle puisque j'ai assumé la majeure partie de la rédaction. Il faut néanmoins souligner l'apport de la coauteure Annie Pullen Sansfaçon qui, par son soutien, ses suggestions et ses corrections, m'a permis de finaliser avec succès cet article. Mme Annie Pullen Sansfaçon a donné son accord pour que notre article soit utilisé dans mon mémoire de maîtrise.

#### **4.1.2 Présentation de l'article**

Ethier, Stéphanie et Pullen Sansfaçon, Annie (accepté). Le travail social, une profession transférable? Les enjeux du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en contexte de pratique québécois. *Revue Nouvelles Pratiques Sociales*.

##### **Le travail social : Une profession transférable?**

*Les enjeux du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en contexte de pratique québécois.*

##### ***Résumé français***

Bien que le travail social s'ancre dans des principes transcendant les frontières nationales, sa pratique est largement influencée par le contexte culturel et socio-économique dans lequel elle s'exerce. Cet article explore l'expérience professionnelle de vingt-six travailleuses sociales diplômées à l'étranger qui exercent actuellement la profession au Québec, principalement dans la grande région montréalaise. Plus particulièrement, il est question des enjeux liés au transfert des connaissances, de l'expérience professionnelle et des valeurs acquises à l'étranger, à leur nouveau contexte de pratique.

##### ***Résumé anglais***

Although social work is rooted in principles that transcend national borders, its practice is largely influenced by the cultural and socioeconomic context in which the work takes place. This article explores the professional experience of twenty-six graduate social workers currently practicing the profession abroad in Quebec, mainly in the greater Montreal area. Specifically, it investigates the issues related to the transfer of knowledge, experience and values acquired abroad, into the new work environment.

## ***Introduction***

Les données récentes sur l'immigration font état d'un nombre croissant d'immigrants, professionnels et diplômés à l'étranger, qui s'installent au Québec en souhaitant y poursuivre leur carrière professionnelle. Parmi ceux-ci, certains sont des travailleurs sociaux. Au terme d'un processus menant à la reconnaissance de leur diplôme étranger et l'octroi d'un permis de travailleur social délivré par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), ces travailleurs sociaux immigrants (TSI) pourront exercer la profession au même titre que leurs collègues diplômés localement.

À l'échelle internationale, il existe une association, la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), qui suggère une base commune aux travailleurs sociaux. On observe toutefois que la profession se pratique différemment d'un pays à l'autre. En effet, le travail social fait écho à différentes définitions, visions, conditions. Sa pratique est influencée par les variables géographiques, socio-économiques, culturelles et politiques du contexte dans lequel elle s'exerce. Au cœur de ces disparités, le travailleur social est avant tout un être humain, sensible et habité par une histoire, des valeurs, des croyances. Il y a donc potentiellement un paradoxe : d'un côté, le caractère universel du travail social, et de l'autre, l'hétérogénéité d'une profession dépendante des multiples contextes de pratique locaux et des professionnels qui l'interprètent. Face à cet enjeu et devant la multiplication des possibilités professionnelles qu'offre la mondialisation, il est légitime de se demander comment le travail social se transfère d'un pays à l'autre.

Dans un contexte de pratique québécois, quels sont les enjeux auxquels les TSI font face? Comment les notions acquises dans leur pays d'origine se transfèrent-elles à leur nouvel univers de pratique? Cet article explore l'expérience de vingt-six travailleuses sociales ayant immigré à Montréal au cours des dix dernières années. En particulier, il sera question des enjeux liés au transfert des connaissances, de l'expérience professionnelle et des valeurs acquises à l'étranger, entre le pays d'origine et Montréal. L'article commencera par une courte recension des écrits, qui sera suivie d'une présentation des choix méthodologiques et théoriques. Par la suite, nous présenterons les différents thèmes ayant émergé au terme des entrevues, portant sur le transfert des connaissances et des expériences. Nous poursuivrons avec une discussion concernant les principaux résultats avant de conclure.

## ***1. Recension des écrits***

Les travailleurs sociaux font partie des professionnels de la santé et des services sociaux, de plus en plus nombreux, qui choisissent d'immigrer et d'exercer leur profession à l'extérieur du pays où ils ont obtenu leurs qualifications (Brown *et al.*, 2015; Fouché *et al.*, 2013; Pullen Sansfaçon *et al.*, 2012a; Hussein *et al.*, 2010). À l'instar de la Nouvelle-Zélande (Bartley *et al.*, 2012), du Canada, de l'Afrique du Sud et de l'Angleterre (Pullen Sansfaçon *et al.*, 2012b; Hussein *et al.*, 2010), la mobilité internationale des travailleurs sociaux est un phénomène qui s'observe également au Québec (Pullen Sansfaçon, 2010). L'OTSTCFQ traite annuellement une vingtaine de demandes d'accréditation (M. Pauzé, communication personnelle, 28 février 2013; Pullen Sansfaçon, 2010).

Les immigrants accordent généralement beaucoup d'importance à la possibilité de mettre à contribution leurs compétences et leurs connaissances dans un nouveau milieu professionnel (Fouché *et al.*, 2013). Également, la possibilité de transférer leurs connaissances joue un rôle clé dans l'expérience des TSI puisque cela constitue un aspect fondamental d'une adaptation professionnelle réussie (Remennick, 2003).

Sous l'égide de la FITS, la communauté des travailleurs sociaux partage un ensemble de standards universels et de valeurs communes telles que l'autodétermination, la confidentialité, le respect de la diversité et la justice sociale (Lyons, 2006). Ces valeurs figurent également au Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec (OTSTCFQ, 2012). Remennick (2003) avance que le travail social jouit d'un niveau comparable de connaissances à l'échelle internationale, ce qui facilite le transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux qui migrent et travaillent dans un nouveau pays.

Cela dit, plusieurs auteurs postulent que le travail social est une profession considérablement influencée par les contextes de pratique locaux (Fouché *et al.*, 2013; Welbourne *et al.*, 2007). La situation au Québec n'est pas différente. Lorsqu'il aborde les principes en matière de reconnaissance de diplômes et formations acquis hors Québec, le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) affirme :

L'exercice d'une profession représente plus que l'utilisation de connaissances dans un cadre de performance donné. C'est aussi un acte traversé par des aspects culturels et qui

s'inscrit dans les valeurs et les choix de la société environnante en matière de droits, de relation avec le client, d'organisation des services et de plateforme technologique. (CIQ, 2006)

Compte tenu de l'importance et de l'influence du contexte de pratique local, le travail pourrait donc se pratiquer différemment d'un pays à l'autre (Beddoe *et al.*, 2012; Hussein *et al.*, 2010). Ces disparités caractérisant la profession contribuent à rendre plus difficile, estiment certains auteurs, la transposition du travail social au-delà des frontières nationales (Fouché *et al.*, 2013; Crisp, 2009; Welbourne *et al.*, 2007). Au-delà des défis, l'apport bénéfique des TSI est également recensé, notamment quant à l'éveil aux enjeux internationaux, le partage de nouvelles habiletés et le développement d'approches novatrices (Fouché *et al.*, 2013).

## ***2. Choix théoriques et méthodologiques***

Les données dont il est question dans cet article ont été recueillies au Québec, principalement à Montréal. Ces données sont issues d'un projet de recherche pancanadien qui avait pour but de mieux comprendre l'expérience des TSI quant à leur adaptation professionnelle (Pullen Sansfaçon, Brown et Graham, CRSH 2011-2012, 2012-2015). Ainsi, une collecte de données similaire a été effectuée à Calgary et dans les provinces maritimes. L'ensemble des données a été obtenu sur une période de quatre années, au terme de trois vagues d'entrevues semi-dirigées, avec des travailleurs sociaux formés à l'international. Au total, l'équipe de recherche a interviewé soixante-six travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et ayant immigré après 2002. Les participants étaient tous membres de l'ordre professionnel de la province où ils pratiquaient le travail social.

Au moment où le projet de recherche a démarré, le peu d'écrits sur l'adaptation professionnelle des TSI sociaux a justifié l'utilisation de la théorisation ancrée comme choix méthodologique. Cette méthode inductive consiste à construire une interprétation d'un fait social peu étudié (Paillé, 1994) à partir de l'immersion dans les données empiriques. L'utilisation de l'interactionnisme symbolique comme cadre théorique a octroyé aux TSI une place centrale dans l'interprétation de leur univers social (Blumer, 1969), et a permis d'explorer la dimension interactionnelle de leur pratique professionnelle (Morrisette, 2011).

Cet article présente les résultats de la portion québécoise et l'échantillon (n = 26) a été sélectionné sur la base des critères décrits plus haut. Les TSI étaient tous membres de l'OTSTCFQ et utilisaient différentes méthodologies d'intervention. Hormis deux participantes résidant dans d'autres centres urbains, l'ensemble des TSI étaient établis et travaillaient dans la grande région métropolitaine. L'échantillon est composé de TSI originaires de sept pays différents. Afin de préserver l'identité des participantes, nous avons identifié les TSI selon le regroupement suivant : Européennes, Sud-Américaines, Américaines, du Moyen-Orient. Les TSI ont été recrutés à l'aide de lettres et de courriels ciblés par l'OTSTCFQ, un partenaire dans cette recherche. Les entrevues semi-dirigées, d'une durée de 90 à 160 minutes, ont exploré différents thèmes dont le parcours migratoire, le cursus scolaire, la reconnaissance des acquis étrangers, les démarches d'employabilité, la langue, les valeurs, l'identité et le transfert des connaissances. La grille d'entrevue de la troisième vague incluait trois vignettes cliniques (Clarke et Braun, 2013). Cet outil visait à explorer, en situation d'intervention sociale, l'actualisation du transfert des connaissances, des expériences professionnelles et des valeurs acquises à l'étranger. Toutes les entrevues ont été transcrites et analysées par codage ouvert, puis par codage axial. L'utilisation de l'outil d'analyse NVivo 10 s'est avérée essentielle pour traiter un nombre considérable de données. Les données ont été validées lors d'une journée-conférence de partage des connaissances tenue à Montréal, le 7 novembre 2014. Lors de cet événement, l'équipe de recherche a fait cinq présentations sur les thèmes ayant émergé au cours de la recherche. Une de ces présentations portait spécifiquement sur le transfert des connaissances, dont il est question dans cet article. Les participants, incluant des travailleurs sociaux ayant immigré à Montréal, des employeurs, des gestionnaires de services sociaux et des chercheurs ont par la suite eu l'occasion de commenter les données et de valider le contenu des présentations à travers la participation à de petits groupes de discussion.

### ***3. Présentation des résultats***

Le processus de théorisation ancrée a permis l'émergence de catégories rendant compte des aspects transférables ou moins transférables du travail social appris à l'étranger à celui pratiqué en contexte montréalais. D'entrée de jeu, il faut souligner le caractère non dichotomique de ces catégories. Bien que des tendances se dessinent, les catégories de connaissances ne sont jamais entièrement transférables ou non. La prochaine section présente les principales catégories et



discute en détail des aspects transférables ou non tel qu'ayant émergé de l'analyse des données. Particulièrement, nous organisons la présentation selon six grands thèmes, c'est-à-dire la transférabilité des missions et valeurs du travail social, de son rôle, des expériences pratiques, des connaissances théoriques et habiletés cliniques, des politiques sociales et de la langue.

### ***3.1 Mission et valeurs du travail social***

Il semble exister un consensus sur la mission du travail social et l'essence même de la relation d'aide au-delà des frontières. Par exemple, les TSI ont noté une similarité entre les valeurs du travail social au Canada et celles de leurs pays d'origine. Le respect, l'autodétermination et la place de l'utilisateur au cœur de l'intervention sont des valeurs professionnelles ayant été citées abondamment. Il appert que ces valeurs seraient stables à travers le processus migratoire, comme le souligne cette TSI :

Les valeurs restent les mêmes, on ne change pas. On n'est pas, en tout cas moi, je ne suis pas assistante sociale pour rien. Mes valeurs n'ont pas changé, ma valeur d'écoute, de respect, d'égalité, ça change pas, c'est la base. (TSI européenne 12)

La majorité des TSI a affirmé ne pas avoir eu à renoncer à ses valeurs puisque celles-ci correspondaient aux valeurs prédominantes du travail social québécois. Des adaptations peuvent toutefois être nécessaires. Par exemple, une TSI européenne explique que la valeur de confidentialité a toujours été importante pour elle, mais que le contexte de pratique dans son pays d'origine ne lui permettait pas de l'actualiser pleinement. Depuis son arrivée au Québec, cette valeur est plus présente dans sa vie professionnelle :

[Dans mon pays] on parle de n'importe quel client comme ça, même sur la rue. Ici on fait pas ça. Pis surtout là-bas tout est petit, fait qu'on entend des clients pis on peut savoir, on peut connaître les gens. Ce n'est vraiment pas professionnel du tout. (TSI européenne 6)

Un autre exemple de valeurs actualisées a trait à l'expérience d'une TSI sud-américaine pour qui les valeurs féministes ne pouvaient être mises en pratique aussi librement qu'au Québec :

Oui, je pense que mes valeurs pouvaient être encore plus fortes aujourd'hui qu'avant. (TSI sud-américaine 3)

Enfin, on soulignera que certaines TSI ont dû mettre des valeurs de côté, surtout lorsque le milieu de pratique n'est pas propice à les accueillir. Par exemple, pour certaines, les convictions religieuses doivent demeurer dans la sphère privée afin de respecter la culture dominante et d'éviter les malaises auprès des collègues :

Mes valeurs religieuses. Je pouvais pas du tout en parler. On peut être facilement jugé. Parce que moi je suis catholique et puis je suis croyante et pratiquante. Quand on parle de la fin de semaine, le lundi matin, c'est comme, je pouvais pas dire : « Ah, je suis allée à la messe. » (TSI Moyen-Orient 3)

Nous pouvons conclure que la mission du travail social et les valeurs s'y rattachant sont sensiblement au même diapason. Ceci dit, des ajustements sont parfois nécessaires, particulièrement au niveau des valeurs personnelles des TSI, ce qui ne cause pas pour autant préjudice aux valeurs fondamentales de la profession. Il s'agit par conséquent d'un aspect qui se transfère plutôt bien d'un pays à l'autre, nonobstant le pays d'origine de la travailleuse sociale.

### ***3.2 Rôle du travailleur social***

Bien qu'ayant des valeurs et principes de pratique communs, le rôle du travailleur social a été cité comme un aspect n'étant pas entièrement transférable à la pratique québécoise. À titre d'exemple, deux TSI s'expriment sur les changements auxquels elles ont fait face dans un contexte de pratique montréalais :

Gestionnaire de cas. J'ai jamais été autant gestionnaire de cas, intervenante-pivot depuis que je suis au Canada. Ce terme-là n'existe pas [dans mon pays d'origine], nous sommes assistants sociaux [...], nous ne sommes pas secrétaires, cuisiniers, dentistes, infirmiers pour prendre des rendez-vous. (TSI européenne 9)

I was so surprised because I thought I had the degree that was covered by insurance in the States. It's the most powerful degree [travail social]. I came here and I lost all of my status, all of my power. (TSI américaine 2)

Le rôle du travailleur social s'accompagne également de disparités en termes de statut, de rémunération et de champ de pratique.

### ***3.3 Expériences professionnelles***

De façon significative, les expériences professionnelles ressortent comme un aspect grandement transférable d'un contexte de pratique à un autre. C'est notamment le cas pour une TSI américaine, qui témoigne de son bagage expérientiel :

I think I have better training to what I can see and what people tell me it seems I was more prepared to work with anybody just because I have so much supervision, so much supervision and work experience before being sent off. I think I was much more prepared. (TSI américaine 1)

Une TSI mentionne que l'expérience professionnelle variée acquise dans son pays d'origine lui a donné la confiance nécessaire pour poursuivre sa carrière au Québec, dans un cadre de pratique totalement différent de ce qu'elle avait connu :

Bon, j'avais de l'expérience dans plusieurs domaines, dans ma profession [...]. À recommencer dans une nouvelle clientèle, ça me faisait vraiment pas peur. Ça fait que c'est-à-dire que j'étais ouverte à travailler ou bien avec de la clientèle immigrante, ou avec des femmes violentées ou avec des personnes atteintes du VIH [...] Mon parcours est quand même assez varié alors ça m'a aidée à ne pas avoir de la peur là. (TSI européenne 11)

Il est pertinent de souligner que les expériences professionnelles peuvent bien se transférer au nouveau contexte pratique même si la population desservie n'est pas la même que dans le pays d'origine, comme l'illustre cette TSI intervenant dans un quartier très défavorisé de Montréal :

Le fait que j'aie déjà travaillé avec une clientèle [...] un petit peu semblable, les Gitans comme on appelle, fait que je trouve que ça m'a aidée ici, comme des acquis plus pratiques, plus pratiques qui m'ont aidée à transiter dans cette période. (TSI européenne 6)

Les expériences professionnelles issues du pays d'origine constituent d'ailleurs un des principaux éléments facilitant le processus d'adaptation professionnelle.

### ***3.4 Connaissances théoriques et habiletés cliniques***

Un autre élément ayant émergé comme un aspect transférable du travail social est celui des connaissances théoriques et des habiletés cliniques. Cela semble faire écho à l'appréciation que les TSI ont de leur formation générale et de la pertinence des expériences pratiques, notamment en situation de stage. Bien que les modèles théoriques dominants varient d'un pays à l'autre, il semble que les TSI puissent transférer leurs capacités d'analyse d'une problématique. En parlant de ses études dans son pays d'origine, une TSI mentionne qu'elles furent un élément favorisant le développement de sa pratique du travail social à Montréal :

Ce que tu apprends, au début, c'est vraiment, c'est un petit peu ton manuel d'utilisation, dans le fond, pour plus tard [...] L'école que j'ai, que j'ai eue est comme, quand je dis école c'est vraiment les études pis la pratique que j'ai obtenue là-bas, ça m'a quand même beaucoup, c'est ça qui m'a lancée un petit peu ici. (TSI européenne 6)

Un constat similaire s'impose quant à l'approche en situation d'intervention :

Je sens qu'il y a des choses qui, qui se ressemblent pas mal par rapport à l'intervention et aussi la distinction aussi qu'il y a par rapport à l'intervention de groupe, individuelle, communautaire [...] l'approche auprès des usagers [...] la façon d'intervenir, de l'approcher... ça, ça va rester égal. (TSI sud-américaine 1)

Les connaissances que j'ai acquises [dans le pays d'origine], elles me servent au quotidien. Là ma posture professionnelle, la façon de me placer en entretien, la façon de conduire mes entretiens, ma façon de réfléchir et d'analyser les situations, elle est pareille [...] y'a pas de différence dans mon processus. (TSI européenne 7)

Et cette perception que la totalité des apprentissages faits dans le pays d'origine est transférable à la pratique québécoise est un thème qui est revenu à plusieurs reprises. Une participante émet l'hypothèse que c'est pour cette raison qu'elle n'a pas eu à suivre de formation supplémentaire lors du processus de reconnaissance de son diplôme étranger :

Moi, je dirais que 100 % de ce que j'ai appris [me sert], pis probablement que c'est pour ça qu'ils demandent pas d'équivalence parce qu'ils savent très bien qu'on est capable d'aller, d'aller chercher la pratique sur le terrain. (TSI européenne 13)

En contrepartie, si des TSI évoquent la grande transférabilité de leurs connaissances théoriques et habiletés cliniques, d'autres mentionnent avoir grandement bénéficié des apprentissages faits au Québec, sur le terrain ou dans le cadre de formations supplémentaires. À titre d'exemple, une TSI ayant été formée majoritairement en intervention de groupe et en approche communautaire dans son pays d'origine s'exprime sur sa réalité en contexte d'intervention québécois :

Mais l'analyse, non, tout était appris ici. [L'intervention individuelle] a été apprise dans le travail [...] pas dans l'école. C'est sûr que moi, j'ai payé des cours, j'ai payé des cours d'interventions brèves. [...] Je me suis dit si c'est la façon d'avoir une meilleure, de m'adapter plus facilement et de vraiment décoller comme professionnelle. (TSI sud-américaine 2)

De façon générale, nous pouvons retenir qu'une base théorique est transférable bien que le curriculum académique puisse varier d'un pays à l'autre. Toutefois, certains aspects spécifiques peuvent quand même manquer. En particulier, notons que plusieurs TSI ont exprimé avoir des lacunes spécifiquement au sujet des politiques sociales, des cadres organisationnels et des lois locales. Ce constat fait écho à l'importance du contexte de pratique et au caractère culturellement dépendant du travail, tel qu'évoqué dans la littérature. La prochaine section traitera plus en détail de cet aspect.

### **3.5 Lois, politiques sociales, procédures organisationnelles et contextes locaux des pratiques**

Les données démontrent les variations au niveau des contextes de pratique, et ultimement celles des lois, règles et procédures que le travailleur social doit connaître et comprendre dans le cadre de sa pratique professionnelle. Ces thèmes ont émergé comme étant les aspects les moins transférables de la recherche. En particulier, les lois ont été abondamment citées comme n'étant pas transférables d'un pays à l'autre :

Ça juste été le fait d'apprendre la loi parce que je l'avais pas du tout, je la connaissais zéro, zéro. (TSI européenne 5)

Le contexte local et les procédures organisationnelles étant très différents, cela amène donc certaines difficultés quant au transfert des connaissances :

Tu as ton expertise et ta façon de faire, mais il y a un système qui est déjà mis en place auquel il faut que tu t'adaptes, donc il faut apprendre tout le système et l'intégrer dans ta tête, ça, c'est un gros défi, ça, c'est difficile. (TSI européenne 11)

Également, une TSI s'exprime sur la nécessité de saisir le contexte sociopolitique dans lequel s'inscrit sa nouvelle pratique :

Oui, le système est vraiment différent ici, c'est un système socialiste et tout le monde ont le même service, ont le même droit. Ça, c'est différent pour moi, parce que moi je suis habituée quand je travaille dans les écoles avec quelqu'un, cette famille-là est vraiment, they are in poverty. Mais ici quand je travaille avec quelqu'un à l'école, peut-être que c'est quelqu'un qui a beaucoup d'argent. (TSI américaine 1)

Cela dit, nonobstant l'éventail de contextes locaux de pratique et les écarts entre leur pratique au Québec et celle dans leur pays d'origine, la majorité des TSI évoque tout de même des réalités sociales universelles qui transcendent les frontières :

Il y a des points communs c'est, je veux dire, une personne qui se retrouve divorcée, mère monoparentale, qui vient de perdre son emploi, qui vit des difficultés avec son enfant, qui a un problème de santé. C'est les mêmes difficultés que ce soit ici ou [au pays d'origine]. (TSI européenne 9)

Par contre, nos résultats font état de réalités sociales nouvelles pour certaines TSI, des réalités influencées par le contexte de pratique local. Ces écarts sont naturellement plus marqués chez les TSI provenant de pays moins similaires au Québec. C'est le cas notamment de l'intervention en contexte de dépendance (Moyen-Orient), auprès des mères célibataires (Europe) ou auprès des différentes configurations familiales (Moyen-Orient, Amérique du Sud). Par exemple, une TSI native du Moyen-Orient exerçant auprès des familles québécoises partage les différences qu'elle observe au quotidien :

La nature des problèmes auxquels je fais face ici, elle est vraiment très, très, très différente de ce que j'avais [dans mon pays]. Si tu veux avoir des enfants, si tu veux fonder une famille, père, mère et enfants, tu dois être mariée. [...] Et puis si tu es séparée, tu es séparée et tu te maries pas. C'est comme t'es prise avec les enfants et c'est fini. Tu reviens dans la maison de tes parents. [...] Travailler avec les nouvelles familles reconstituées, travailler dans un contexte de, de garde partagée [...] ça n'existe pas. (TSI Moyen-Orient 3)

Dans un contexte d'intervention fort différent de ce qu'elles avaient connu, ces TSI expliquent qu'elles devaient régulièrement se référer à leurs valeurs professionnelles, le respect et l'autodétermination, afin de s'adapter aux différences culturelles.

### ***3.6 Langue***

Les enjeux entourant la langue revêtent un caractère central, voire incontournable de la pratique du travail social dans un contexte québécois. Une connaissance suffisante du français est notamment essentielle à l'obtention du permis de travail délivré par l'OTSTCFQ. L'apprentissage de la langue française a été un passage obligé pour toutes les participantes ne la maîtrisant pas suffisamment lors de leur arrivée au Québec. Pour cet article, nous ne traiterons pas de cet apprentissage pour les non-francophones, puisqu'il ne s'agit pas d'un transfert de connaissances. Par contre, certains enjeux ont été soulevés en lien avec le transfert des connaissances pour les participantes maîtrisant déjà le français. Cette dernière section présente donc la transférabilité de la langue en contexte d'intervention.

Pour cette partie, notre échantillon comportait douze TSI dont le français était la langue maternelle et trois travailleuses sociales ayant immigré avec un niveau de français suffisamment bon pour exercer la profession sans formation additionnelle.

Au-delà de la connaissance théorique de la langue, la transférabilité de cette aptitude est ponctuée de difficultés relativement à l'accent, au vocabulaire et aux expressions régionales :

L'accent pis y'avait plein de mots de vocabulaire qui sont complètement différents en fait, et qu'au début on ne connaît pas. Du coup, avec un accent en plus, on comprend absolument rien. Du coup, on arrive à comprendre un mot sur deux. Au début on rigole, mais après on rigole plus trop. (TSI européenne 5)

La difficulté de compréhension était plus accrue pour les TSI travaillant dans certains quartiers sud-montréalais. Plusieurs TSI se sont exprimées sur l'impact de l'accent dans la construction des rapports entretenus avec les collègues et la population desservie. Tout indique que cet aspect affecte le processus d'adaptation, comme le relate cette TSI européenne :

À partir du moment où moi je me suis familiarisée à l'accent pis aux expressions, ben ça a été plus facile, mais c'est sûr qu'au début, je faisais répéter. Donc ça, ça agaçait les gens parce que mon accent les agaçait [...] de les faire répéter, ça les agaçait, donc ça a été un petit peu, peut-être, un frein. (TSI européenne 4)

La compréhension du jargon professionnel utilisé au Québec est également citée comme un aspect partiellement transférable. En effet, la terminologie de concepts-clés en travail social diffère d'un pays à l'autre. Des TSI françaises ont rapporté qu'à leurs débuts au Québec, elles ne connaissaient pas la signification de termes comme « *empowerment* » et « *savoir-être* ». Les défis inhérents à la compréhension des termes professionnels peuvent être présents dès le début du processus d'embauche et se poursuivre dans l'exercice de la profession au quotidien :

Les parents vraiment canadiens, c'est un peu plus compliqué parce qu'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? » (TSI européenne 8)

On comprendra que la connaissance des termes associés à l'univers du social dépasse donc les frontières du travail social et rejoint celles du contexte sociopolitique dans lequel s'inscrit la pratique d'un travailleur social.

#### **4. Discussion**

Les résultats de cette étude indiquent que les TSI entrent dans leur nouvel univers professionnel avec un bagage de connaissances diversifiées se transférant à différents degrés au contexte de pratique québécois, et ce, indépendamment des champs de pratique et des méthodes d'intervention utilisées. Bien que certains aspects soient moins transférables, comme les lois et le jargon professionnel, notre recherche tend à démontrer qu'il subsiste tout de même des constantes en ce qui a trait aux autres aspects du travail social, et ce, peu importe le pays d'origine. Ce constat est cohérent avec ce qu'évoque la littérature sur les principes universels du travail social, notamment la mission et les valeurs de la profession. Cela nous mène à souligner la pertinence d'établir et de maintenir des standards de pratique et d'éducation à l'échelle internationale.

Toutefois, il ne faudrait pas négliger les défis inhérents aux lacunes contextuelles rencontrées par les TSI (Fouché *et al.*, 2013; Beddoe *et al.*, 2012; Crisp, 2009). À ce sujet, Crisp (2009) suggère que, sans les connaissances sur la façon dont les services sociaux sont organisés et dispensés et la reconnaissance du contexte juridique et historique dans lesquels ils s'inscrivent, les TSI n'ont pas les bases nécessaires pour faire leur travail efficacement. Notre recherche a illustré ces lacunes dans le contexte québécois. Cela dit, notre analyse a apporté un éclairage supplémentaire sur les questions linguistiques, même lorsque la langue est déjà maîtrisée. En effet, la transférabilité de certains aspects de la langue, tels l'accent et le jargon, s'accompagne de défis, et ce, même pour les TSI ayant le français comme langue principale.

Dans ce contexte, il est légitime de se questionner sur la manière dont la société d'accueil peut contribuer à combler ces déficits de connaissances locales. On peut également se demander quels acteurs sont les mieux habilités à le faire. Plusieurs sont d'avis que les formations (sur les institutions, les lois et les normes sociales en vigueur) et les formations pratiques s'avèrent essentielles afin de combler le manque de connaissances contextualisées (Beddoe *et al.*, 2012; Hussein *et al.*, 2010; Simpson, 2009). Il faut toutefois tenir compte du fait que les activités d'orientation en travail social dans un nouveau pays demandent plus qu'un lot d'informations sur les lois et les politiques en vigueur dans le pays d'accueil (Fouché *et al.*, 2013) et qu'un soutien est nécessaire pour appréhender les aspects culturel, social et politique du travail social (Beddoe *et al.*, 2012).

## **5. Conclusion**

Cet article a présenté l'expérience de vingt-six TSI quant à la transférabilité de leurs connaissances, valeurs et expériences professionnelles à la pratique québécoise. Les données suggèrent que certains aspects de la pratique, telles la mission et les valeurs, les connaissances théoriques, les habiletés cliniques et les expériences professionnelles, se transfèrent généralement bien d'un pays à l'autre, bien que des ajustements soient parfois nécessaires. Cela dit, la transférabilité des aspects tels que les lois, politiques sociales, procédures organisationnelles et contextes locaux de pratique s'accompagne de défis pour les TSI. Enfin, on soulignera que le transfert de connaissances au niveau de la langue pose également un certain nombre d'enjeux, et ce, même si les TSI maîtrisent la langue française.



## Références

- Bartley, A., Beddoe, L., Fouché, C. et Harington, P. (2012). Transnational Social Workers: Making the Profession a Transnational Professional Space. *International Journal of Population Research*, 2012(1), 1-11.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Brown, M., Pullen Sansfaçon, A., Fulton, A. et Ethier, S. (2015). A complicated Welcome: Social Workers navigate policy, organizational contexts and socio-cultural dynamics following migration to Canada. *International Journal of Social Science Studies*, 3(1), 58-68.
- Clarke, V. et Braun, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London, UK: Sage.
- Conseil interprofessionnel du Québec (2006). Principes en matière de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation acquis hors du Québec.
- Crisp, B. R. (2009). Is there a role for foreigners as social work educators? *Social Work Education: The International Journal*, 28(6), 668-77.
- Fouché, C., Beddoe, L., Bartley, A. et Haan, I. D. (2013). Enduring Professional Dislocation: Migrant Social Workers' Perceptions of Their Professional Roles. *British Journal of Social Work*, 2013(1), 1-19.
- Hussein, S., Manthorpe, J. et 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(1), 1000-1016.
- Hussein, S., Stevens, M. et Manthorpe, J. (2011). What drives the recruitment of migrant workers to work in social care in England? *Social Policy and Society*, 10, 285-98.
- Lyons, K. (2006). Globalization and Social Work: International and Local Implications. *British Journal of Social Work*, 36(3), 365-80.
- Morrisette, J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles. *Recherches qualitatives*, 30(1), 10-32.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- 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*, 132(1), 64-74.
- Pullen Sansfaçon, A., Brown, M. et Graham, J. (2012a). International migration of Professional social workers: Towards a theoretical framework for understanding professional adaptation processes. *Social Development Issues*, 4(2), 7-50.
- Pullen Sansfaçon, A., Spolander, G. et Engelbrecht, L. (2012b). Professional Migration: Reflections on Challenges and Strategies in Education. *Social Work Education*, 31(8), 1032-1045.

Remennick, L. (2003). Career continuity among immigrant professionals: Russian engineers in Israel. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 29(4), 701-721.

Welbourne, P., Harrison, G. et Ford, D. (2007). Social work in the UK and the global labour market: Recruitment, practice and ethical considerations. *International Social Work*, 50(1), 27-40.

## **4.2 Deuxième partie : Vers l'acquisition de connaissances locales**

La première partie de ce chapitre a permis d'illustrer la transférabilité, ou non, pour les travailleuses sociales immigrantes, de leurs connaissances, expériences professionnelles et valeurs acquises à l'étranger. Nous avons vu, notamment, que les connaissances sur les lois, politiques sociales et procédures organisationnelles constituent des aspects se transférant moins bien d'un pays à l'autre. Par conséquent, on observe que plusieurs travailleuses sociales formées à l'étranger et débutant leur carrière au Québec expérimentent une carence de connaissances locales.

La deuxième partie de ce chapitre vise à présenter les éléments qui ont favorisé, chez les travailleuses sociales formées à l'étranger, l'acquisition des connaissances locales nécessaires à l'exercice de leur fonction, répondant ainsi à notre deuxième question de recherche. Ces données n'ont pas fait l'objet d'un article scientifique. Pour débiter, nous présenterons les éléments inhérents à la contribution des milieux de pratique. Dans un deuxième temps, nous expliciterons comment le soutien des collègues a émergé comme thème dominant lors de l'analyse des données.

### **4.2.1 Contribution des milieux de pratique**

La majorité des travailleurs sociaux immigrants a mentionné que la contribution des milieux de pratique constituait un élément significatif dans l'acquisition de connaissances locales. Une travailleuse sociale de la Colombie résume ce constat :

J'étais pas préparée pour venir travailler au Canada, c'est vrai. [...] Ça prend un milieu qui t'enseigne la base, tu peux pas travailler, venir [du pays d'origine] et dire : « Ah, je connais le travail social ici ». Non, c'est pas pareil, y'a pas la même vision même si t'as des valeurs éthiques ou t'as certaines connaissances que tu peux transférer. Mais les

demandes, la façon et toutes les ressources qu'on a déjà parlé, ça, faut que tu l'apprennes dans le milieu. (TSI sud-américaine 3)

La contribution des milieux de pratique peut s'actualiser par le biais de différentes activités. Les thèmes ayant émergé suite à l'analyse des données sont les activités d'orientation, l'accès à des formations ainsi que la supervision.

### *Activités d'orientation*

La première partie de la présentation des résultats a mis en lumière le fait que les procédures organisationnelles et les contextes locaux de pratique comptent parmi les aspects les moins transférables de la recherche. Il s'agit pourtant d'aspects très importants de la pratique du travail social. Les données de cette recherche démontrent que les activités d'orientation constituent un élément favorisant l'acquisition et la consolidation de connaissances locales, notamment sur les procédures organisationnelles d'un milieu de pratique. Elles permettent également d'établir un contact avec les pairs et d'initier des collaborations :

My boss there showed me around. She was great. She brought me everywhere, introduced me to everyone. That was extremely helpful because I got to learn right away what the system is supposed to work and I have to meet a lot of people. I never felt isolated.  
(TSI américaine 1)

Si les activités d'orientation offertes à l'embauche peuvent être pertinentes pour les travailleurs sociaux diplômés localement, nos données démontrent qu'elles le sont également, sinon plus, pour ceux diplômés à l'étranger. Dans le cas de cette travailleuse sociale européenne pratiquant en milieu hospitalier, le milieu de pratique s'est adapté à sa réalité :

Quand une travailleuse sociale arrive, y'a trois semaines d'orientation. Moi, vu que je venais d'un pays extérieur et que je connaissais rien au réseau, ils m'ont dit : « On va t'ouvrir sur quatre semaines. » (TSI européenne 8)

Une participante s'est exprimée sur les différences vécues au sein de deux organisations en termes d'activités d'orientation. À propos du premier milieu de pratique qu'elle a connu au Québec, les activités de formation étaient bien organisées :

J'ai été parrainée tout de suite, ils m'ont donné de la formation, une semaine. [...] Oui, une semaine au complet, fait que j'étais comme... je savais bien dans quoi je m'embarquais. (TSI européenne 6)

Dans le second milieu, les activités d'orientation étaient moins développées, ce qui d'emblée a complexifié l'acquisition des connaissances liées à ce nouveau contexte organisationnel :

Pour moi, c'était un petit peu plus difficile l'intégration au début. [...] Ici j'étais un petit peu : « OK, qu'est-ce que je fais? » [Les activités d'orientation] sont (moins présentes parce qu'ils n'ont pas d'effectif. (TSI européenne 6)

Il est pertinent de souligner qu'au Québec, la profession du travail social ne dispose pas d'une période d'orientation obligatoire comme c'est le cas, par exemple, avec la période de préceptorat en soins infirmiers (Association des infirmières et infirmiers du Canada, 2004). Par conséquent, les activités d'orientation peuvent varier d'un milieu de pratique à un autre, ce qui peut avoir un impact pour les travailleuses sociales formées à l'étranger quant à leur compréhension du contexte organisationnel et des connaissances s'y rattachant. Les données de cette recherche illustrent cette réalité et témoignent du fait que les travailleuses sociales ayant eu accès à des activités d'orientation ont plus facilement acquis les connaissances locales nécessaires à l'exercice de leur fonction.

### ***L'accès à des formations***

Le thème de l'accès à des formations est ressorti comme un élément facilitant l'acquisition de connaissances locales, notamment en ce qui a trait aux lois et aux politiques sociales, des aspects, rappelons-nous, moins transférables de la pratique du travail social. Les formations dispensées aux travailleuses sociales ont, outre leur apport clinique, largement contribué à la compréhension du cadre professionnel. C'est notamment le cas pour cette travailleuse sociale, qui discute des connaissances légales nécessaires à sa pratique :

Comme je travaillais dans le domaine de la protection de la jeunesse, ç'a juste été le fait d'apprendre la loi parce que je l'avais pas du tout, je la connaissais zéro, zéro. [Les Centres jeunesse] m'ont embauchée pareil, mais ils m'ont dit : « Tu vas suivre le programme national de formation. » [...] J'ai fait trois jours pour me mettre sur la loi puis, et par la suite, nous on a toujours, aux Centres jeunesse, on a cette chance, on a toujours de l'information continue, donc j'ai fait toutes les formations. Ce qui fait que c'est ça aussi qui m'a aidé. (TSI européenne 5)

Des participantes ont souligné l'ouverture de leur milieu de travail face à la participation aux formations. Une participante native de l'Amérique du Sud s'exprime à ce sujet :

Oui, chaque fois qu'il y avait une formation ou quelque chose, chaque fois elle me donnait la permission, la place ou elle, ils payaient aussi pour la formation et je sens que m'envoyer aussi aux comités des tables de concertation, des choses, ça c'est des choses qui m'ont vraiment facilité la tâche, de comprendre comment ça fonctionne le réseau, comment ça fonctionne l'intervention sociale. (TSI sud-américaine 1)

Une autre participante abonde dans le même sens :

Mes chefs, mes gestionnaires de service sont très, très souples avec moi. C'est-à-dire que même si c'est hors mandat, ils vont me permettre des choses. Par exemple, le CLSC, moi je savais pas ce que c'était. Donc ben elle m'a dit : « Si tu veux aller voir une travailleuse sociale et même si c'est pas en lien avec une famille directe, mais vas-y, va prendre du temps... va les voir et même si tu as besoin d'une journée, deux journées, si le CLSC accepte, nous on est capable de se mettre en lien avec le CLSC. » (TSI européenne 8)

Nous pouvons conclure que les activités de formation s'avèrent des éléments facilitant l'acquisition de connaissances locales en ce qui a trait notamment aux contextes organisationnels, aux politiques sociales et aux lois, des aspects moins transférables de la profession.

### ***Supervision***

Plusieurs participantes ont souligné la contribution de la supervision en milieu de travail comme un élément facilitant l'acquisition de connaissances locales. En effet, les données suggèrent que la supervision est fort pertinente, certes, pour consolider des connaissances cliniques, mais également pour appréhender les aspects culturel, social et politique de la profession. Une participante s'exprime à ce sujet :

Pour moi c'était très important, comme je vous dis, d'avoir une personne ressource, quelqu'un à qui je puisse demander quelque chose : « Écoute, ici, comment on fait ça? » Ou même qu'on me dise où aller trouver l'information. (TSI européenne 11)

Les participantes se sont également exprimées sur la nécessité d'avoir accès à une supervision empreinte d'ouverture d'esprit et de disponibilité :

Ma chef professionnelle, on avait une rencontre toutes les deux semaines. De mars à juillet, elle m'a suivie dans mes questionnements, elle me donnait des informations. Ils sont vraiment très ouverts à tout ce que je peux avoir besoin, à toutes les informations dont j'ai besoin. (TSI européenne 8)

Enfin, une participante originaire de l'Europe s'est exprimée sur l'impact de la supervision sur son expérience professionnelle. Pour cette travailleuse sociale, la pratique au Québec s'accompagnait d'un déficit de connaissances locales en matière de contexte organisationnel, et son parcours professionnel l'a amenée à changer de département au sein de la même institution :

Mon expérience a été positive parce que j'ai eu une bonne superviseure qui m'a beaucoup aidée à l'intégration, ça faisait partie de son mandat, de sa tâche. [...] Par la suite, au moment où j'avais des changements, il y avait des changements d'équipe, [...] je me suis retrouvée dans des situations où j'avais personne à qui demander quoi que ce soit, peut-être les collègues, mais juste pour dire que c'était pas évident, et j'ai remarqué la même tendance avec les nouveaux employés après. (TSI européenne 10)

En résumé, nos données illustrent l'importance de la supervision comme un élément facilitant l'acquisition de nouvelles connaissances. La collaboration du milieu de pratique s'avère essentielle afin de dégager les ressources, humaines et logistiques, nécessaires à l'optimisation des activités de supervision.

#### **4.2.2 Soutien des collègues de travail**

La section précédente a permis d'identifier la contribution des milieux de pratique comme élément facilitant l'acquisition de connaissances locales. Nous avons présenté les principales activités mises en branle par les organisations ayant émergé au cours de l'analyse des données. Dans cette section, nous allons maintenant illustrer l'importance des collègues de travail. En effet, les participantes ont abondamment cité le soutien des collègues de travail comme étant un élément facilitant l'acquisition de connaissances locales. Il ne s'agit pas ici d'un élément mis en place par le milieu de pratique, comme la supervision, par exemple; il est davantage question du savoir-être des collègues de travail. Nos données indiquent que le fait d'avoir des relations positives, empreintes d'entraide et d'ouverture d'esprit, avec ses collègues favorise l'acquisition des connaissances qui font défaut pour la pratique du travail social dans un nouveau contexte.

Tout le monde avait l'air intéressé de m'expliquer les choses. (TSI européenne 9)

Elles m'avaient dit : « Tu nous appelles quand tu veux. » Mes collègues étaient tout le temps disponibles. Quand je dis « collègues », c'est autant les thérapeutes que les travailleuses sociales, que ma chef professionnelle, que les gestionnaires. (TSI européenne 8)

Cela dit, bien que plusieurs participantes se soient exprimées positivement sur le soutien dont elles ont pu bénéficier à un moment ou à un autre de leur parcours professionnel, ce constat ne s'applique pas à toutes. En lien spécifiquement avec le transfert des connaissances, quelques participantes ont évoqué l'inconfort de demander de l'aide, puisque l'ouverture des collègues n'était pas au rendez-vous :

C'est comme si on était un peu novice pour, pour certaines collègues. Ouais, c'est bizarre. C'est un peu déroutant au début, car nous, on a quand même un p'tit bagage là. J'avais quand même travaillé trois ans pis c'était comme si je venais de sortir de l'école pour certaines personnes. (TSI européenne 5)

Enfin, par leur connaissance des tâches professionnelles et du milieu de travail dans lequel ils évoluent, les collègues de travail peuvent largement contribuer à l'acquisition de différentes connaissances relative à la pratique, aux lois et aux politiques sociales. Une travailleuse sociale immigrante témoigne à cet égard :

La personne que moi j'ai remplacée, c'est une personne qui partait en maternité et elle, elle était aussi un vrai ange. Donc elle, c'est elle qui m'a donné toute la littérature. Donc moi j'ai fait un mini-certificat en je ne sais pas combien de semaines, de chez moi. (TSI sud-américaine 2)

Pour conclure cette section, il est pertinent de rappeler l'importance du soutien et de la contribution des milieux de pratique. Face à un contexte de pratique nouveau sur une toile de fond culturelle remplie d'inconnu, nos résultats illustrent que les activités d'orientation, de formation et de supervision ainsi qu'un réseau de collègues soutenant constituent des aspects favorisant le gain de connaissances locales.

## **CHAPITRE 5 : Discussion des résultats**

Ce chapitre portera sur la discussion des résultats obtenus dans le cadre de ce mémoire. Il s'agit ici de présenter nos principales conclusions et d'explorer comment celles-ci s'articulent par rapport aux recherches et écrits portant sur le transfert des connaissances en travail social. Nous soulignerons également les apports spécifiques de ce mémoire.

### **5.1 Des idéologies professionnelles similaires**

Les résultats obtenus dans le cadre de ce mémoire indiquent que les travailleuses sociales immigrantes pratiquant désormais à Montréal seraient guidées par une idéologie professionnelle similaire à celle de leurs collègues diplômés localement. Précisément, les données suggèrent que la mission endossée et les valeurs du travail social prônées par les participantes sont semblables à celles de la pratique québécoise. Ce constat est particulièrement intéressant compte tenu du fait que les participantes sont natives de sept pays différents et issues d'horizons professionnels variés. Ces résultats font écho à la littérature recensée, notamment aux travaux de Weiss-Gall (2005) qui, dans une étude réalisée auprès des étudiants à la maîtrise en travail social, démontrent la similarité des idéologies professionnelles en dépit de contextes de socialisation fort différents. Également, les travaux de Fouché *et al.* (2013), Welbourne *et al.* (2007) et Lyons (2006) mettent en lumière l'existence d'un consensus entourant les valeurs, les concepts, les principes éthiques ainsi que les missions de la profession, et ce, peu importe le pays d'origine et de formation des travailleurs sociaux.

Les participantes se sont, pour la majorité, généreusement exprimées à propos de leurs valeurs et du sens qu'elles y accordent. L'entretien semi-directif a exploré autant les valeurs personnelles et professionnelles que la relation entre les deux, ce qui a fait place à un contenu riche et foisonnant. Par contre, pour les besoins de ce mémoire, nous avons ciblé les propos traitant des valeurs professionnelles et de la transférabilité de celles-ci dans un contexte de pratique montréalais. Ainsi, on observe que les participantes ont abondamment désigné le respect, l'autodétermination, la justice et la nécessité de placer l'individu au cœur de l'intervention comme étant leurs valeurs professionnelles. Notre recherche a toutefois mis en lumière que la valeur de la confidentialité,



bien ancrée dans la pratique du travail social au Québec, n'est pas ressortie aussi clairement que celles mentionnées précédemment. En effet, certaines participantes nous ont mentionné que la confidentialité n'était pas une valeur aussi prédominante dans leur pays d'origine qu'elle peut l'être au Québec. Il est à noter, toutefois, que ces dernières ont naturellement adopté cette valeur et, conséquemment, les normes de pratique en vigueur dans leur milieu de pratique québécois. Enfin, il est pertinent de souligner que les valeurs mentionnées par les travailleuses sociales immigrantes concordent largement avec celles du Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux du Québec (OTSTCFQ, 2012), de la AIETS (AIETS, 2014) et de la FITS (FITS, 2015).

Lorsque nous avons présenté des situations cliniques avec lesquelles les travailleuses sociales immigrantes n'étaient pas familières (soit parce que ce type de situation n'est pas fréquent dans le pays d'origine, soit par manque d'expérience clinique dans ce champ précis), la majorité d'entre elles se référait à ses valeurs professionnelles pour suggérer des pistes d'intervention. Une travailleuse sociale originaire du Moyen-Orient illustre d'ailleurs ce point en nous racontant comment ses valeurs professionnelles, notamment l'autodétermination, lui permettent de garder le cap lorsqu'elle intervient dans des situations sociales nouvelles pour elle, et parfois culturellement éloignées de ce qu'elle avait connu dans son pays d'origine :

Les gens ont le droit de se mettre ensemble [...] jusqu'au jour où ça va plus aller, puis ils vont se séparer, puis ils vont chacun à son tour refaire leur vie. Ça, c'est comme il faut que je sois tolérante à ça et ça, c'est un apprentissage journalier que je fais à moi-même. Je sais que c'est leur droit mais c'est une réalité culturelle quand même assez différente de la mienne. [...] Il y a une valeur qui est commune, comme l'être humain 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. Même si je suis d'accord, même si je suis pas d'accord, c'est [...] aussi de ma responsabilité de lui, de lui ouvrir les yeux sur les avantages et les inconvénients s'il ne les connaît pas tous.

Un constat similaire s'impose en ce qui concerne la mission du travail social. Lors de la présentation des vignettes cliniques, les travailleuses sociales immigrantes cherchaient à comprendre, à aider et à répondre aux besoins des individus et des familles impliqués dans les problématiques. La notion de relation d'aide était au cœur des interventions proposées, ce qui est en accord avec la représentation universelle du travail social, soit de « 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). D'ailleurs, lorsque les participantes ont été questionnées sur les motivations sous-jacentes au choix du travail social comme profession, la majorité a évoqué le désir d'aider l'autre.

## **5.2 Savoir-être, savoirs théoriques, savoirs pratiques**

De manière générale, les travailleuses sociales immigrantes se sont exprimées positivement à propos de leur bagage professionnel acquis à l'étranger (Beddoe *et al.*, 2012) et de sa transférabilité au travail social québécois. Certes, il existe des différences en termes de formation et les champs de pratique peuvent varier d'une région à l'autre (par exemple, le travail social en contexte de guerre au Moyen-Orient ou au sein d'une compagnie nationale d'électricité en Amérique du Sud). La plupart des participantes ont pourtant insisté sur la manière dont ces connaissances enrichissent concrètement leur pratique actuelle. Le bagage professionnel des travailleuses sociales immigrantes est composé d'habiletés cliniques, de connaissances théoriques et d'expériences pratiques qui transcendent les frontières nationales. La capacité d'entrer en relation avec l'autre, d'écouter et d'adopter une posture professionnelle favorisant la confiance constituent des éléments abondamment cités par les participantes, et qui pour elles sont une assise importante de leur travail. Il faut toutefois préciser que certaines participantes ont nuancé la transférabilité de ces aspects, puisque le niveau de maîtrise de la langue d'intervention peut complexifier la façon d'entrer en relation avec l'autre.

Enfin, si la majorité des travailleuses sociales immigrantes considère pouvoir mettre à profit ses connaissances cliniques, théoriques et pratiques dans le cadre de sa pratique au Québec, un cas de figure fait bande à part, celui des travailleuses sociales américaines. Pourtant, la proximité géographique et culturelle des États-Unis ainsi que les accords de mobilité professionnelle entre les deux pays constituent des éléments qui suggèrent une plus grande transférabilité des connaissances. C'est d'ailleurs à cette conclusion qu'en arrivent Beddoe *et al.* (2012) pour les travailleurs sociaux australiens pratiquant en Nouvelle-Zélande. Pourtant, ce sont les travailleuses sociales américaines qui ont exprimé le plus de difficulté à transférer leurs connaissances cliniques. Par exemple, une travailleuse sociale américaine formée en psychothérapie et détenant une expertise en évaluation psychiatrique nous a expliqué qu'elle ne pouvait pas mettre à profit

ses connaissances en milieu hospitalier, plusieurs actes professionnels étant réservés aux psychologues ou aux médecins. Cette situation fait écho aux travaux de Fouché *et al.* (2013) qui révèlent que plus de la moitié des travailleuses sociales immigrantes en Nouvelle-Zélande n'utilisent pas pleinement les compétences acquises à l'étranger, des compétences principalement cliniques et thérapeutiques. Selon le chercheur, cette situation serait liée au statut de la profession en Nouvelle-Zélande, jugé inférieur par rapport à d'autres pays, et à la faible protection du titre professionnel. Dans le cadre de notre recherche, le constat de Fouché ne s'applique pas à l'ensemble des participantes, mais bien à celui des travailleuses sociales formées aux États-Unis. Il y a, croyons-nous, des liens à faire entre ce constat et les rôles et statuts de la profession. Nous y revenons plus en détail dans la prochaine section, qui porte justement sur la diversité des rôles et des fonctions.

### **5.3 Une diversité de rôles et de statuts professionnels**

D'entrée de jeu, nous avons pu constater que les travailleuses sociales immigrantes se sont exprimées positivement sur la profession du travail social au Québec. En effet, la majorité d'entre elles a souligné le haut niveau de professionnalisation (reconnaissance professionnelle, rémunération, respect de la profession au sein de l'équipe multidisciplinaire) senti au Québec, comparativement à celui de leur pays d'origine. Ce constat s'applique autant aux travailleuses sociales originaires de pays occidentaux que non-occidentaux. Toutefois, tel que mentionné précédemment, les travailleuses sociales natives des États-Unis ont souligné d'importantes différences au niveau du statut de la profession, dont le niveau moindre de professionnalisation. En effet, les données illustrent que le contexte de pratique américain confère au diplôme de travail social (particulièrement de maîtrise) un certain prestige et que la profession jouit par le fait même d'une reconnaissance tant auprès de la population qu'au sein des équipes multidisciplinaires :

Dans le fond les gens, quand ils vont consulter pour un problème en santé mentale, ils s'attendent à voir une travailleuse sociale. Et alors c'est une profession qui est très respectée, je dirais. (TSI américaine 3)

*I was so surprised because I thought I had the degree that was covered by insurance in the States. It's the most powerful degree [travail social]. I came here and I lost all of my status, all of my power. (TSI américaine 2)*

Les connaissances cliniques sont particulièrement développées et la formation donne accès à la psychothérapie, ce qui n'est pas automatiquement le cas au Québec. Dans ce contexte, les travailleuses sociales américaines se sont exprimées sur le fait qu'à leur étonnement, elles ne pouvaient pas transférer certaines connaissances cliniques acquises à l'étranger puisque le contexte de pratique québécois ne s'y prête pas.

Je trouve que les attentes envers les travailleurs sociaux sont très différentes ici qu'aux États-Unis. [...] Les attentes sont plus de façon formulaires, bien-être social, des choses très concrètes dans le cheminement d'une personne, c'est beaucoup moins orientation, un peu accompagnement mais c'est beaucoup concret, terre-à-terre, tu remplis tel formulaire pour telle personne. [...] C'est sûr dans mon rôle qui était plus de thérapeute aux États-Unis, ça c'est moins mon rôle maintenant alors il faut que je me retiens.  
(TSI américaine 3)

Le rôle du travailleur social, son statut et les tâches qu'on lui attribue ne sont pas immuables, un constat également partagé par Deslauriers et Hurtubise (2005).

Néanmoins, une participante américaine expliquait que bien que le titre de travailleuse sociale ne lui permette pas de mettre en pratique son expertise clinique, elle n'hésitait pas à partager ses connaissances lors des réunions et des échanges avec ses collègues de travail, quelle que soit leur profession. Des résultats similaires ont été obtenus du côté de la Nouvelle-Zélande par Fouché *et al.* (2013). En effet, les participantes qui ne pouvaient pas actualiser leurs connaissances cliniques en raison du rôle du travail social en Nouvelle-Zélande ont exprimé qu'elles tiraient tout de même profit de celles-ci dans leurs négociations avec les autres professionnels de la santé. À ce niveau, elles considéraient être mieux outillées que leurs collègues diplômées localement. Ces travailleuses sociales considéraient également qu'elles avaient beaucoup à apporter au travail social néo-zélandais et plusieurs d'entre elles tentaient d'initier des changements dans leur milieu de travail (Fouché *et al.*, 2013).

En résumé, les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche indiquent qu'il existe certaines constances quant au transfert des connaissances en travail social. La profession, qu'elle soit enseignée et pratiquée au Moyen-Orient ou en Amérique du Sud, s'appuie sur des bases qui

apparaissent universelles, selon l'analyse de nos données, et peuvent être transférées d'un pays à l'autre. Les données de notre recherche soutiennent donc le maintien des standards d'enseignement et de pratique développés au cours des quinze dernières années puisque ceux-ci fournissent notamment à la profession des normes internationales en termes de mission et de valeurs. Notre recherche établit donc le même constat que les travaux de Spolander *et al.* (2011).

## 5.4 Spécificité du travail social

Les standards de pratique constituent un important mécanisme favorisant le transfert des connaissances au sein de différentes professions, notamment chez les infirmières (Habermann et Stagge, 2010; Adam et Kennedy, 2006). Le travail social est-il un cas à part? Il semble que oui puisqu'en dépit d'un noyau commun de connaissances et de valeurs, on observe que les contextes locaux agissent telles d'importantes forces qui façonnent considérablement la pratique du travail social. Ce constat abonde dans le même sens que les travaux de Hussein *et al.* (2010) et de Simpson (2009), qui ont documenté l'incidence des variables sociopolitiques, économiques, géographiques et culturelles sur la pratique du travail social.

À cet égard, le discours des travailleuses sociales immigrantes, notamment par le biais des vignettes cliniques, a illustré l'importance des contextes de pratique locaux sur leur vie professionnelle, à l'étranger comme au Québec. En effet, lors des présentations de cas, nous demandions aux participantes quelles interventions seraient faites dans le pays d'origine puis au Canada. Cet exercice a permis d'en connaître davantage sur les aspects affectant la pratique du travail social à l'étranger, notamment l'acceptation sociale de certaines problématiques, l'implication de la communauté dans la résolution de conflits, le filet social ou l'incidence des conflits armés sur les ressources disponibles. Par exemple, certaines travailleuses sociales ont souligné le rôle secondaire, parfois inexistant, des services de santé et des services gouvernementaux de leur pays d'origine. Dans ce contexte, les interventions font davantage appel à la communauté (les voisins, les paroissiens, les ONG locales). Ainsi, une participante originaire de l'Amérique du Sud nous expliquait que ce type de pratique était moins facilement transférable au contexte québécois puisque la nature des liens sociaux est différente et que le Québec est doté d'un système étatique qui prend davantage en charge l'individu. Par conséquent, la connaissance

des rouages de ce système et des ressources locales disponibles s'avère essentielle afin d'optimiser les interventions. Nous reviendrons plus en détail sur cet aspect dans la section portant sur le manque de connaissances locales.

## **5.5 Déficiets au niveau des connaissances locales**

Plusieurs formations en travail social obtenues à l'étranger incluent des cours sur les politiques sociales, les lois ou l'organisation des services sociaux; ces connaissances concernent toutefois essentiellement le contexte de pratique local. Par conséquent, ces connaissances sont peu, voire pas du tout transférables d'un pays à l'autre, comme en témoignent les travaux de Fouché *et al.* (2013) en Nouvelle-Zélande et de White (2006) aux États-Unis. On peut induire que ce constat s'applique quel que soit le pays d'accueil. En effet, dans le cadre de notre recherche, même les travailleuses sociales natives de pays occidentaux, ce qui suggère une proximité géographique ou culturelle, se sont exprimées sur la nécessité d'être formées sur les lois et politiques sociales locales. C'est notamment le cas des travailleuses sociales diplômées en France. Celles-ci reçoivent pourtant automatiquement un permis de l'OTSTCFQ en vertu de l'Entente France-Québec. L'octroi du permis indique que ces professionnelles détiennent les connaissances nécessaires à l'exercice du travail social. Notre recherche illustre toutefois que ce n'est pas toujours le cas : plusieurs participantes ont affirmé la nécessité d'acquérir ce type de connaissances locales pour pratiquer avec compétence et confiance. Les travaux de Fouché *et al.* (2013), Beddoe *et al.* (2012), Pullen Sansfaçon (2010), Simpson (2009) et Crisp (2009) ont justement démontré qu'un manque de connaissances locales peut affecter la pratique professionnelle.

## **5.6 Contribution des milieux de pratique et soutien des collègues**

Notre recherche a permis de dégager que le manque de connaissances locales constitue un enjeu pour les travailleuses sociales immigrantes. L'analyse de nos résultats a mis en lumière l'importance de la contribution des milieux de pratique accueillant ces professionnelles. Par exemple, les activités d'orientation, l'accès à des formations et la supervision sont fréquemment évoqués comme des éléments ayant facilité la compréhension du contexte de pratique québécois

et l'acquisition de connaissances locales comme les lois et les politiques sociales. Également, notre analyse a démontré que le soutien des collègues joue un rôle non négligeable auprès des travailleuses sociales immigrantes. Ceux-ci, par leur ouverture et leur soutien, peuvent en effet favoriser grandement l'acquisition de nouvelles connaissances. Ces apprentissages ne s'acquièrent d'ailleurs pas simplement par des formations ou par la diffusion d'informations factuelles. Comme l'évoquent Fouché et son équipe, les travailleurs sociaux issus de l'immigration ont besoin de soutien pour appréhender les aspects culturel, social et politique du travail social. Si les travaux de Fouché *et al.* (2013) soulignent la nécessité d'une concertation chez les acteurs gravitant auprès des travailleurs sociaux migrants, notre recherche a mis en lumière le rôle spécifique des collègues de travail, une dimension encore peu documentée dans la littérature. Dans un contexte d'accueil de travailleurs sociaux formés à l'étranger de plus en plus fréquent, il s'avère fort pertinent de sensibiliser la communauté professionnelle aux défis que ces derniers peuvent vivre. On sait également que la formation générale des étudiants en travail social inclut un volet sur l'intervention en contexte multiculturel. Au-delà de l'intervention auprès des usagers de différents services, il serait fort pertinent que ce volet aborde aussi les enjeux d'une pratique professionnelle auprès de collègues de travail formés à l'étranger.

## **5.7 Pertinence du stage**

Les travailleuses sociales immigrantes entrent certes dans leur nouvel univers professionnel avec des connaissances, des habiletés, des valeurs et une idéologie professionnelle transférables, à différents niveaux, à la pratique québécoise. Notre étude a toutefois démontré que leur préparation comporte aussi des lacunes, plus spécifiquement en lien avec des connaissances locales. La contribution des milieux de pratique ainsi que le soutien des collègues de travail sont des éléments favorisant l'acquisition de ces connaissances. Or, ces éléments sont-ils à portée de main de toutes les travailleuses sociales immigrantes? Est-ce suffisant? Au Québec, le développement des formations d'appoint est un enjeu qui a déjà été identifié (Pullen Sansfaçon, 2010). Quelques années plus tard, cet enjeu est toujours d'actualité. En ce moment, il n'existe pas de stage obligatoire pour les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et qui désirent pratiquer au Québec. Dans certains cas, le Comité des admissions et des équivalences de l'OTSTCFQ peut recommander une formation additionnelle ou un stage pour l'obtention du permis d'exercice de la profession. Encore là, la recherche du stage est à la charge du travailleur social immigrant, ce qui

peut s'avérer complexe étant donné l'absence de procédures définies liant l'OTSTCFQ, les milieux de pratique et les universités. Également, la recherche d'un stage dans de telles conditions peut s'avérer un défi de taille lorsque les connaissances du réseau sont limitées. Et puis, il est permis de se poser quelques questions plus pragmatiques : La prescription du stage devrait-elle être automatique pour tous, incluant les travailleurs sociaux bénéficiant de l'Entente France-Québec? Quelle en serait la durée? Y aurait-il des frais à déboursier? Serait-il rémunéré? Enfin, qui serait le mieux habilité à superviser ces stages, l'OTSTCFQ, les universités ou encore les milieux de pratique? Les questions sont nombreuses, importantes et font appel à plusieurs acteurs. Pour l'instant, bien que l'OTSTCFQ soit conscient de ces enjeux et réfléchisse actuellement à ces questions, l'absence de protocoles clairs subsiste. Dans le cadre de la recherche, des participantes se sont exprimées sur l'importance d'un stage en milieu de travail québécois, dont cette travailleuse sociale européenne :

Je me disais, si au moins on m'avait demandé de faire un stage quelque part [...] j'aurais au moins une connaissance de comment ça fonctionne ici. C'est comme, on te donne le papier et c'est à toi de te débrouiller. Donc ça me faisait peur parce que, tu sais, je comprenais pas comment ça fonctionnait ici [...] je connaissais pas la pratique du tout du tout. (TSI européenne 11)

D'ailleurs, dans le cadre de la recherche principale, une journée de partage des connaissances a réuni à Montréal plusieurs acteurs du milieu, dont des travailleuses sociales immigrantes. Plusieurs participantes ont exposé à cette occasion les avantages d'avoir eu un stage ou leur regret de ne pas en avoir eu un à leur arrivée. Le stage est apparu comme un moyen très pratique d'acquérir des connaissances locales sur l'organisation des services et sur les lois en vigueur. Il permet de plus de développer un réseau professionnel et d'acquérir une expérience québécoise. Ces données ont d'ailleurs été colligées sur un site Web ([www.migrationtravailsocial.ca](http://www.migrationtravailsocial.ca)), un projet développé par l'équipe de la recherche principale.

Le cas de l'Ontario est intéressant puisqu'une telle structure d'accueil a été mise sur pied. En effet, l'Ontario s'est dotée d'un programme de transition (*bridging program*) conçu sur mesure pour les travailleurs sociaux immigrants. Le programme, intitulé « Internationally Educated Social Work Professionals » (IESW), est offert par l'École de formation continue G. Raymond Chang de l'Université Ryerson, à Toronto. Il vise l'acquisition de connaissances locales et d'une expérience de travail canadienne pour les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger, établis ou



désirant s'établir en Ontario. Tout en reconnaissant l'importance et la transférabilité de plusieurs savoirs acquis à l'étranger, le programme souligne l'incidence du contexte de pratique local :

*Social workers who are educated and trained around the world have skills, experience, knowledge, and values that are common and thus transferable across countries. However, social work practice may be structured depending on the cultural, historical, political, economic, and societal context of the country. [...] Therefore, if you plan to practice social work in Ontario, it is helpful to have an understanding of the current expectations of employers and the qualifications, skills, knowledge, education, values, and ethics required to work in the field. It is also beneficial to know this information ahead of time, so that you can prepare and plan in advance to realize your professional goals in a new setting. (www.ryerson.ca/ce/socialwork)*

L'IESW offre un certificat en pratique du travail social canadien (*Certificate in Canadian Social Work Practice*). Le curriculum comprend des séminaires portant notamment sur le développement de l'identité professionnelle à travers une pratique canadienne ainsi que sur la langue, la culture et la communication. Le stage est toutefois au cœur du certificat et le programme compte plusieurs employeurs parmi ses collaborateurs. De plus, les étudiants bénéficient d'activités de mentorat et d'aide à la recherche d'emploi. Enfin, il faut préciser que l'IESW coordonne des activités de réseautage pour les travailleurs sociaux immigrants de la région métropolitaine de Toronto.

Au Québec, il existe certes des formations sur les politiques sociales et les lois, disponibles à l'OTSTCFQ notamment. Toutefois, au-delà de la transmission d'informations factuelles, notre recherche a démontré que les professionnels immigrants ont besoin d'un accompagnement pour appréhender l'aspect culturel du travail social au Québec. La concertation des différents acteurs impliqués nous apparaît essentielle autant pour le développement professionnel des travailleurs sociaux immigrants que pour le bien-être de la profession.

## **5.8 Limites de la recherche**

L'objectif de ce mémoire était d'explorer les enjeux entourant le transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux formés à l'étranger, immigrants et membres de l'OTSTCFQ, qui pratiquent actuellement dans la grande région montréalaise. Également, nous avons voulu identifier les éléments favorisant l'acquisition de connaissances locales chez ces derniers. Ce choix implique naturellement des renoncements, et ceux-ci nous ont laissé avec certains

questionnements. Par exemple, quel est le parcours des travailleurs sociaux formés à l'étranger qui n'ont pas obtenu le permis de l'OTSTCFQ? De quelles régions du monde proviennent-ils? Peuvent-ils tout de même mettre à contribution leurs connaissances dans la société d'accueil? Si oui, de quelle manière? Ces aspects sont bien documentés chez d'autres professionnels, notamment les médecins et les infirmières formés à l'étranger. On en connaît toutefois encore très peu sur l'expérience des travailleurs sociaux. Également, les entretiens réalisés au cours de cette recherche ont révélé le parcours riche en expériences, tant sur le plan personnel que professionnel, de travailleuses sociales chevronnées. Il aurait été intéressant d'explorer davantage l'apport de ces professionnelles venues d'ailleurs tant pour les milieux de pratique que pour l'ensemble de la profession. Enfin, les données de cette recherche font état d'une réalité métropolitaine. Il pourrait être profitable de sonder l'expérience de travailleurs sociaux formés à l'étranger et pratiquant maintenant dans les autres régions du Québec. Ce ne sont ici que quelques pistes de réflexion, mais force est d'admettre qu'il en existe plusieurs autres.

## Conclusion

Dans le cadre de cette recherche, nous avons eu le privilège de rencontrer 26 travailleuses sociales immigrantes qui ont choisi de vivre et de travailler dans la grande région de Montréal. Il s'agit de professionnelles ayant passé avec succès un rigoureux processus d'équivalence de leurs diplômes. Nous avons choisi d'explorer les enjeux du transfert des connaissances acquises dans le pays d'origine vers le nouveau contexte de pratique. Nous avons également identifié les éléments ayant favorisé l'acquisition de connaissances locales. Notre recherche a mis en lumière que les travailleuses sociales immigrantes entrent dans leur nouvel univers professionnel avec plusieurs connaissances qu'elles peuvent, à différents niveaux, transférer au contexte de pratique québécois. En effet, il semble que les travailleuses sociales formées à l'étranger partagent avec celles formées au Québec une conception similaire de la mission du travail social et des valeurs communes. Ces valeurs, de même que les principes de pratique définissant la profession, s'inscrivent dans les standards de pratique et d'enseignement du travail social élaborés sous l'égide de la FITS et de l'AEITS. Notre étude a démontré que ces aspects de la profession se transfèrent bien au contexte de pratique québécois. C'est également le cas pour les habiletés cliniques ainsi que les savoirs théoriques et pratiques. Nous avons donc observé, à travers le récit des travailleuses sociales ayant immigré, la capacité de transférer au contexte de pratique québécois des connaissances acquises dans d'autres régions du monde.

Toutefois, notre recherche a aussi illustré qu'en dépit de ce bagage de connaissances diversifié et fort appréciable, les travailleuses sociales immigrantes détiennent des connaissances acquises à l'étranger qui ne sont pas nécessairement transférables à la pratique québécoise. Nous avons montré que cette absence de transférabilité s'explique par la dépendance du travail social envers le contexte socio-économique, politique et culturel dans lequel s'enracine la profession. Bien que le travail social s'ancre dans des principes universels et qu'il existe des standards de pratique, ces derniers ne constituent pas des mécanismes pouvant assurer une transférabilité sans faille comme c'est le cas pour d'autres professions. Il s'agit d'une spécificité de la profession de travailleur social. Par conséquent, bien que les connaissances des lois, des politiques sociales et du fonctionnement en divers contextes organisationnels aient été acquises lors de la formation à l'étranger, celles-ci se transfèrent difficilement à la réalité québécoise. Le travail social serait

donc une profession transférable au-delà des frontières nationales, mais qui doit s'adapter aux réalités locales. Dans ce contexte, ces professionnelles venues d'ailleurs font face à un manque de connaissances locales. Notre étude a révélé l'importance du soutien des collègues et de la contribution des milieux de pratique.

L'octroi d'un permis de pratique par l'OTSTCFQ implique, en théorie, que les travailleuses sociales formées à l'étranger détiennent les connaissances nécessaires à l'exercice de la profession au Québec. Au-delà de ce fait, nous avons voulu explorer dans le cadre de ce mémoire les perceptions et les expériences professionnelles de ces travailleuses sociales quant au transfert des connaissances qu'elles ont acquises à l'étranger. Les choix méthodologiques qui ont été retenus ont permis d'atteindre cet objectif.

En premier lieu, le choix de l'approche qualitative et de la théorisation ancrée a permis d'octroyer un rôle central au discours des travailleuses sociales immigrantes (Poupart, 1997) et de mettre l'accent sur leur point de vue quant au transfert de leurs connaissances (Laperrière, 1997). Également, le cadre de l'interactionnisme symbolique a largement contribué à l'atteinte de nos objectifs en permettant aux participantes de se raconter et à nous de tirer profit de leur capacité réflexive. Ce cadre a également fait ressortir l'importance des interactions sociales, notamment entre ces travailleuses sociales ayant immigré et leurs collègues de travail.

Dans cet esprit, l'utilisation de l'entretien semi-directif s'est avérée un outil efficace pour recueillir les propos des travailleuses sociales immigrantes, une réalité livrée en profondeur (Poupart, 1993, 1997; Patton, 2002). La grille d'entrevue utilisée a permis d'explorer, outre la question du transfert des connaissances, le parcours de vie des participantes : le choix de la profession, les études, la décision d'immigrer et la trajectoire professionnelle, et ce, autant dans le pays d'origine qu'au Québec.

D'entrée de jeu, ces questions ont permis d'instaurer un climat d'ouverture et de confiance en donnant aux participantes un droit de parole. Les données recueillies nous ont également permis d'en connaître davantage sur le profil des participantes. Par la suite, afin de répondre à nos objectifs de recherche, des questions ciblées ont permis de mieux comprendre les enjeux

entourant le transfert des connaissances acquises à l'étranger vers le contexte de pratique québécois. L'utilisation de vignettes cliniques a fourni aux participantes l'occasion d'illustrer leurs propos de manière plus concrète.

En contexte d'entrevue, les participantes se sont exprimées généreusement et ouvertement sur les thèmes proposés. La majorité d'entre elles a affirmé, pendant ou après l'entrevue, avoir apprécié le fait de pouvoir s'exprimer sur son expérience professionnelle.

Certaines participantes ont témoigné de leur reconnaissance à l'égard des chercheurs de la recherche principale qui ont su s'intéresser à une dimension encore peu documentée de la profession. En effet, la revue de la littérature a mis en lumière qu'en dépit de récentes études s'intéressant à la mobilité des travailleurs sociaux, il existe peu d'écrits sur ce sujet comparativement à d'autres professions de la santé et des services sociaux. Les écrits sur le transfert des connaissances des travailleurs sociaux en situation de migration sont encore plus limités. Ce constat rend des plus pertinentes l'utilisation de la théorisation ancrée (Paillé, 1994; Laperrière, 1997).

Enfin, les enjeux entourant le transfert des connaissances en travail social sont d'actualité. En effet, tel que nous l'avons présenté dans le deuxième chapitre, le Québec a fait le choix de prioriser les immigrants dont le profil répond aux besoins de la société. Les travailleurs sociaux ont ce profil. Il y a fort à parier que leur présence n'ira qu'en grandissant, comme on l'observe dans d'autres pays comme l'Angleterre ou la Nouvelle-Zélande, mais également à l'instar des autres professions de la santé. Les travailleuses sociales immigrantes ont de précieuses connaissances et habiletés professionnelles et le Québec a tout à gagner à les mettre à contribution. À cet égard, tous les acteurs gravitant autour des travailleuses sociales immigrantes, que ce soit l'OTSTCFQ, les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux, les universités ou encore les collègues de travail (travailleurs sociaux ou non), sont susceptibles d'influencer positivement la trajectoire de ces professionnelles au Québec.

# Bibliographie

## Ouvrages :

Adams, E. et Kennedy, D. (2006). *Positive practice environments: Key considerations for the development of a framework to support the integration of international nurses*. Geneva: International Centre on Nurse Migration.

Association des infirmières et infirmiers du Canada (2004). *Atteindre l'excellence dans l'exercice de la profession. Guide sur le préceptorat et le mentorat*.

Association internationale des écoles de travail social (2004). *Global Qualifying Standards*. Repéré sur le site de l'association : <http://www.iassw-aiets.org/global-standards-for-social-work-education-and-training?lang=fr>

Baribeau, C. (2005). L'instrumentation dans la collecte de données. *Recherches qualitatives, Hors-série (2)*, 98-114.

Barter, C. et Renold, E. (2000). "I Want to Tell You a Story": Exploring the Application of Vignettes in Qualitative Research with Children and Young People. *International Journal of Social Research Methodology*, 3, 307-323.

Bartley, A., Beddoe, L., Fouché, C. et Harington, P. (2012). Transnational Social Workers: Making the Profession a Transnational Professional Space. *International Journal of Population Research*, 2012(1), 1-11.

Beddoe, L., Fouché, C., Bartley, A. et Harington, P. (2012). Migrant social workers experience in New Zealand: Education and supervision issues. *Social Work Education*, 31(8), 1012-1031.

Becker, H. S. (2006). *Les mondes de l'art* (J. Bouniort, trad.) (2<sup>e</sup> éd.). Paris: Flammarion. (Ouvrage original publié en 1982 sous le titre *Art Worlds*. Berkeley: University of California Press).

Beecher, B., Reeve, J., Eggertsen, L. et Furuto, S. (2010). International students' views about transferability in social work education and practice. *International Social Work*, 53(2), 203-216.

Blais, M. et 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.

Blewett, J., Lewis, J. et Tunstill, J. (2007). *The changing roles and tasks of social work: A literature informed discussion paper*. London: General Social Care Council.

Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Boutin, Gérald (1997). *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.

Brown, M., Pullen Sansfaçon, A., Fulton, A. et Ethier, S. (2015). A complicated Welcome: Social Workers navigate policy, organizational contexts and socio-cultural dynamics following migration to Canada. *International Journal of Social Science Studies*, 3(1), 58-68.

- Charmaz, K. (2005). Grounded theory in the 21st century. Dans N. K. Denzin et Y. S. Lincoln (éd.), *Handbook of Qualitative Research* (3rd ed.) (p. 507-535). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory*. Thousand Oaks: Sage.
- Clarke, V. et Braun, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London, UK: Sage.
- Conseil interprofessionnel du Québec (2006). *Principes en matière de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation acquis hors du Québec*. Repéré sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI, anciennement MICC) : <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/documentPrincipes.pdf>
- Crisp, B. R. (2009). Is there a role for foreigners as social work educators? *Social Work Education: The International Journal*, 28(6), 668-77.
- Deslauriers, J.-P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal: McGraw-Hill La Chenelière.
- Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (2005). *Le travail social international : Éléments de comparaison*. Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Favreau, L. (2000). Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformation d'une profession. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 27-47.
- Fédération internationale des travailleurs sociaux (2015). *Global standards for the education and training of the social work profession*. Repéré sur le site de la fédération : <http://ifsw.org/policies/global-standards/>
- Fouché, C., Beddoe, L., Bartley, A. et Haan, I. D. (2013). Enduring Professional Dislocation: Migrant Social Workers' Perceptions of Their Professional Roles. *British Journal of Social Work*, 2013(1), 1-19.
- Glaser, B. G. et Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago, IL: Aldine.
- Gouvernement du Québec. (2013). *Entente France-Québec sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelle*. Repéré sur le site du ministère des Relations internationales et de la Francophonie : <http://www.mrif.gouv.qc.ca/fr/grands-dossiers/reconnaissance-qualifications/entente-quebec-france>
- Gouvernement du Québec (2015). *Code des professions*. Repéré sur le site de Publications Québec : [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\\_26/C26.htm](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_26/C26.htm)
- Gouvernement du Québec (2015). *Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion. Document synthèse*. Repéré sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI, anciennement MICC) : [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/SYN\\_CahierConsult\\_Politique.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/SYN_CahierConsult_Politique.pdf)
- Gray, M. (2005). Dilemmas of international social work: Paradoxical processes in indigenisation, imperialism and universalism. *International Journal of Social Welfare*, 14(2), 230-237.

- Gray, M., Coates, J. et Hetherington, T. (2007). Hearing indigenous voices in mainstream social work. *Families in society*, 88(1), 53-64.
- Habermann, M. et Stagge, M. (2010). Nurse migration: A challenge for the profession and health-care systems. *Journal of Public Health*, 18, 43-51.
- Harrison, G. (2013). "Oh, you've got such a strong accent": Language identity intersecting with professional identity in the human services in Australia. *International Migration*, 51(5), 192-204.
- Healy, L. M. (2004). Standards for Social Work Education in the North American and Caribbean Region: Current Realities, Future Issues, *Social Work Education*, 3(5), 581-95.
- Horner, N. (2009). *What is social work?* (3rd ed.). Exeter, UK: Learning Matters.
- Hughes, E. C. (1951). Mistakes at work. *The Canadian Journal of Economics and Political Science / Revue canadienne d'économie et de science politique*, 17(3), 320-327.
- Hussein, S., Manthorpe, J. et 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(1), 1000-1016.
- Hussein, S., Stevens, M. et Manthorpe, J. (2011). What drives the recruitment of migrant workers to work in social care in England? *Social Policy and Society*, 10, 285-98.
- Internationally Educated Social Work Professionals (2015). Présentation du programme repérée sur le site de la Ryerson University : [www.ryerson.ca/ce/socialwork](http://www.ryerson.ca/ce/socialwork)
- Kornbeck, J. (2003). Linguistic Competence and Social Work Graduate Mobility. Dans J. Kornbeck (éd.), *Language Teaching in the Social Work Curriculum*. Mainz: Logophon Verlag und Bildungsreisen.
- Laperrière, A. (1997). La théorisation ancrée (*grounded theory*) : démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (Éd.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 309-340). Boucherville: G. Morin.
- Lyons, K. (2006). Globalization and Social Work: International and Local Implications. *British Journal of Social Work*, 36(3), 365-80.
- Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Boucherville: Gaëtan Morin.
- Ministère de l'immigration, diversité et inclusion. (2015). *Caractéristiques de l'immigration au Québec, consultation 2012-2015*. Repéré sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) : <http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/caracteristiques-immigration-20122015.pdf>
- Morrisette, J. (2010). Une perspective interactionniste, *SociologieS* [en ligne] Repéré sur : <http://sociologies.revues.org/3028>
- Morrisette, J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles. *Recherches qualitatives*, 30(1), 10-32.
- Mucchielli, A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.



- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec*. Repéré du site de l'Université du Québec à Chicoutimi : [http://www.uqac.ca/departements/travail\\_social/stages/documents/annexe\\_7.pdf](http://www.uqac.ca/departements/travail_social/stages/documents/annexe_7.pdf)
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2014). *Rapport annuel 2013-2014*.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2015). *Conditions et procédure d'admission à l'OTSTCF*.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2015). *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*.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Paillé, P. et Muchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research et evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Poupart, J. (1993). Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche. *Sociologie et sociétés*, 25(2), 93-110.
- 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*, 132(1), 64-74.
- Pullen Sansfaçon, A., Brown, M. et Graham, J. (2012a). International migration of Professional social workers: Towards a theoretical framework for understanding professional adaptation processes. *Social Development Issues*, 4(2), 7-50.
- Pullen Sansfaçon, A., Spolander, G. et Engelbrecht, L. (2012b). Professional Migration: Reflections on Challenges and Strategies in Education. *Social Work Education*, 31(8), 1032-1045.
- Pullen Sansfaçon, A. et Gérard-Tétreault, A. (2015). Langage et adaptation professionnelle de travailleuses sociales immigrantes au Québec. *Intervention*, 142, 5-15.
- Remennick, L. (2003). Career continuity among immigrant professionals: Russian engineers in Israel. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 29(4), 701-721.
- Remennick, L. (2012). Professional Identities in Transit: Factors Shapping Immigrant Labour Market Success. *International Migration*, 51(1), 152-168.

- Ross, F. (2003). *Newcomers Entering Teaching: A Program Created for Recent Immigrants and Refugees to become Certified Teachers*, Communication présenté au Annual meeting of the American Educational Research Association in Session 45 : The Challenges of Cultural Diversity in Teaching and Teacher Preparation, Chicago, États-Unis.
- Schatzman, L. et Strauss, A. L. (1973). *Field research. Strategies for a natural sociology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Simpson, G. (2009). Global and local issues in the training of 'overseas' social workers. *Social Work Education: The International Journal*, 28(6), 655-667.
- Spolander, G., Pullen Sansfaçon, A., Brown, M. et Engelbrecht, L. (2011). Social Work Education in Canada, England and South Africa: A critical examination of curriculums and programmes. *International Social Work*, 54(6), 817-832.
- Staniforth, B., Fouché, C. et O'Brien, M. (2011). Still doing what we do: Defining social work in the 21st century, *Journal of Social Work*, 11(2), 191– 208.
- Strauss, A. L. (1971). *Professions, work and careers*. San Francisco, CA: Sociology Press.
- Strauss, A. L. et Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology: An overview. Dans N. K Denzin, et Y. S. Lincoln (éd.). *Handbook of qualitative research* (p. 273-285). Thousand Oaks: Sage.
- Strauss, A. L. et Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
- Turgeon, J. et Bernatchez, J. (2009). Les données secondaires. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (p. 431-468). Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- Valerand, A. C. et Martineau, S. (2011). *Les enseignants immigrants : Difficultés rencontrées et pratiques d'insertion*. Repéré sur le site du Carrefour national de l'insertion professionnelle en enseignement : <http://www.insertion.qc.ca/?Lesenseignants-immigrants>
- Välipakka, H. (2013). *International nurses' experiences and perceptions of their work orientation in finish health care*. Repéré sur le site de la University of Jyväskylä : <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40989/URN:NBN:fi:ju-201302261269.pdf?sequ>
- Walsh, T., Wilson, G. et O'Connor, E. (2010). Local, European and global: An exploration of migration patterns of social workers into Ireland. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1875-1900.
- Weiss-Gall, I. (2005). Is there a global common core to social work? A cross-national comparative study of BSW graduate students. *Social Work*, 50, 101-110.
- Weiss-Gall, I. et Welbourne, P. (2008). The professionalization of social work: A cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare*, 17, 281-290.

- Welbourne, P., Harrison, G. et Ford, D. (2007). Social work in the UK and the global labour market: Recruitment, practice and ethical considerations. *International Social Work*, 50(1), 27-40.
- Wilks, T. (2004). The use of vignettes in qualitative research into social work values. *Qualitative social work*, 3(1), 78-87.
- White, R. (2006). Opportunities and challenges for social workers crossing borders. *International Social Work*, 49(5), 629-40.
- Yip, K. (2004). A Chinese Cultural Critique of the Global Qualifying Standards for Social Work Education, *Social Work Education* 23(5), 597-612.

## ANNEXE I : Recrutement

# Avez-vous obtenu votre diplôme en travail social dans un autre pays?



Ce projet de recherche se déroule sur trois sites : Montréal, Calgary et Halifax.

Ce projet de recherche a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CERFAS) de l'Université de Montréal (Numéro d'approbation CERFAS-2012-13-015-D / 4 mai 2012), l'Université de Calgary (CFREB-6923 ), l'Université de Dalhousie Research Ethics Committee (REB file #2011-2495/August 22, 2011).

**NOUS CHERCHONS À RECRUTER DES TRAVAILLEURS SOCIAUX QUI ONT IMMIGRÉ AU CANADA DANS LES 10 DERNIÈRES ANNÉES POUR PARTICIPER À UN PROJET DE RECHERCHE VISANT 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.

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.

# **ANNEXE II : Formulaire de consentement, première et deuxième vague d’entrevue.**

## **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, 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 assistants 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 au tableau de l'organisme professionnel de réglementation provincial qui couvre la région où vous pratiquez ou désirez en fait les démarches, soit : l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux du Québec, l'Alberta College of Social Worker ou la Nova Scotia Association of Social Workers. 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 retirées 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 plaît, cochez:

Oui   

Non   

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

S'il vous plaît, 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**

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), l'Université de Calgary (CFREB-6923/8 juin 2012), l'Université de Dalhousy .

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 ou par courriel: [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) (L'Ombudsman accepte les appels à frais virés).



# **ANNEXE III : Formulaire de consentement, troisième vague d'entrevue**

## **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 ”**

### **Chercheuse :**

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, 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 assistants 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 inhérents à l'adaptation professionnelle.

### **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'autres 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. Enfin, l'entrevue comporte des questions relatives à trois vignettes cliniques ainsi que des points de discussion sur vos valeurs personnelles et professionnelles. 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 au tableau de l'organisme professionnel de réglementation provincial qui couvre la région où vous pratiquez **ou** désirez en faire les démarches, soit : l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux du Québec, l'Alberta College of Social Worker ou la Nova Scotia Association of Social Workers. 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 retirées 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**

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), l'Université de Calgary (CFREB-6923/8 juin 2012), l'Université de Dalhousy (2011-2495, August 22, 2011).

## **ANNEXE IV : Questionnaire d'entrevue (vague 1)**

Étude qualitative sur l'expérience des immigrants et de leur adaptation dans la pratique professionnelle du travail social au Canada

Explications au sujet de la recherche, faire signer le formulaire de consentement.

Entrevue

Informations générales

Pouvez-vous me dire quelques informations vous concernant, notamment, où vous avez immigré et depuis combien de temps vous êtes au Canada ?

Probes : avez-vous déménagé directement à Montréal? Avez-vous vécu dans d'autres endroits au Canada avant de vous installer ici? Qu'est-ce que nous entendons par le travail social dans votre pays? Pouvez-vous expliquer les rôles, les dispositions et les groupes d'utilisateurs de services avec lesquels les travailleurs sociaux travaillent dans votre pays d'origine? Quelle sorte de travail avez-vous entrepris comme travailleur social? Dans quel contexte? Et pour quel groupe de clients? Est-ce la même expérience, entre celle de votre pays d'origine et celle de votre expérience canadienne? S'il vous plaît, pouvez-vous discuter sur les similitudes et les différences de votre expérience entre le travail social de votre pays d'origine et ici en - nom du site - Où est-ce que vous pratiquez? Avec qui?

### **1. Pourriez-vous me parler de votre cheminement académique en travail social dans votre pays d'origine?**

Probes : Où avez-vous étudié, combien de temps était le programme, qu'a-t-il impliqué? Avait-il une partie où vous deviez aller sur le terrain –stage? Et pour combien de temps? Selon vous, quel a été l'objectif du programme? Quel est l'apprentissage le plus important que vous avez fait pendant vos études en travail social? Comment la pratique du travail social est comprise dans votre pays d'origine? Croyez-vous qu'il y a une forme ou un modèle de pratique dominant du travail social dans votre pays d'origine? Si oui, qu'est-ce que c'est? Y a-t-il des valeurs qui sont mises en avant dans votre formation? Y a-t-il des perspectives théoriques qui sont dominantes dans votre formation?

### **2. Pouvez-vous me parler de votre expérience de travailleur social professionnel dans votre pays d'origine?**

Probes : En pensant à votre expérience antérieure avant déménager au Canada, qu'elles ont été les valeurs professionnelles ou les idéologies qui ont guidé votre pratique? (ici discussion autour de l'idéologie derrière la pratique?) Avez-vous travaillé dans votre pays d'origine comme un travailleur social qualifié avant de vous installer au Canada? Si oui, pendant combien de temps? Dans quel domaine? Toujours en vous rapportant à votre pays d'origine, pouvez-vous me décrire quel est le travail que vous avez fait comme travailleur social et qui a été le plus significatif?

Pourquoi est-il si important pour vous?

### **3. Pouvez-vous me parler de votre expérience en lien avec l'immigration au Canada?**

Probes : Est-ce que la motivation principale d'immigré ici était pour pratiquer le travail social? Quel était votre statut d'immigration à l'arrivée? Avez-vous eu un emploi en travail social offert? (Connaître le lien entre l'arrivée au Canada et l'emploi en SVS au Canada ; Emploi offert suite à l'arrivée vs venir en réponse à une offre ) Pourquoi avez-vous choisi le Canada? Pourquoi avoir choisi la pratique du travail social au Canada? Quel est l'écart entre le moment où vous avez quitté votre emploi en travail social dans votre pays d'origine et celui de votre premier emploi en tant que travailleur social au Canada? Pouvez-vous discuter sur le processus d'obtention de la reconnaissance de votre qualification par l'Ordre? Avez-vous dû suivre des cours ou des tests de plus dans le processus d'obtention de votre qualification comme travail social reconnu? Si oui, quels étaient-ils? Ont-ils été utiles? Quel a été le défi le plus important dans a) reconnaissance de sa qualification, b) trouver un emploi en travail social. Avez-vous eu à accepter un emploi dans un autre domaine avant de pratiquer le travail social au Canada? Comment a-t-il aidé? Avez-vous appris quelque chose de nouveau? Comment était-il utile?

### **4. Pouvez-vous me parler de votre expérience en lien avec votre premier emploi comme travailleur social au Canada?**

Probes : Quand était-ce? Avec quel groupe de client avez-vous travaillé? Quelles étaient les dispositions? Quelle a été votre première impression de la profession du travail social selon l'observation que vous avez faite autour de vous? Dans quelle mesure avez-vous ressenti que votre compréhension du travail social obtenu dans votre pays d'origine était similaire à celle observée autour de vous lors de votre premier emploi? Comment avez-vous ressenti que votre compréhension du travail social (comme acquise dans votre pays d'origine) a affecté votre vision / compréhension du travail à faire ici? Combien de temps avez-vous eu besoin pour vous sentir à l'aise et vous habituez à ce contexte de travail? Dans quelle mesure avez-vous senti que vous étiez bien préparé? Qu'est-ce que vous avez faites pour apprendre ce que vous ressentiez que vous aviez besoin d'apprendre, qui manquait dans votre exercice de votre profession au Canada?

### **5. Pouvez-vous me parler de votre expérience de travail avec les utilisateurs de services, clients, collègues et organisations au début de votre travail social au Canada?**

Probes : Selon votre expérience au début de votre carrière au Canada, comment sentez-vous que vos études et votre expérience dans votre pays d'origine ont influencé votre perception des questions des clients et des réalités structurelles? Avez-vous ressenti que les rôles, les tâches et les analyses attendues ici, ont été cohérents avec ce que vous aviez appris et expérimenté dans votre pays d'origine? Qu'est-ce qui étaient différents? Qu'est ce qui étaient semblables? Comment sentez-vous que votre vision ou votre compréhension du travail social ont influencé votre perception de l'organisation du travail autour de vous? Et par rapport aux relations avec vos clients?

### **6. Pouvez-vous me parler de votre processus d'adaptation professionnelle à la pratique du travail social au Canada?**

Probes : Comment décririez-vous le processus de règlement de l'agence où vous avez travaillé au Canada? Comment était-il de s'adapter à l'organisation du travail social? Comment était-il de s'adapter à travailler avec des clients? Comment était-il de s'adapter à travailler avec des collègues? Comment sentiez-vous que votre expérience passée vous a rendu prêt à travailler avec des clients? Comment sentiez-vous que votre expérience passée vous a rendu prêt à travailler pour cette organisation? Quelles similarités avec vos expériences passées? Quelles différences? Quelles étaient les caractéristiques les plus difficiles de votre travail avec les clients? Quelles ont été les plus faciles ou plus naturelles? Quelle a été la caractéristique la plus difficile de votre travail en lien avec vos collègues? Quelle a été la plus facile ou naturelle? Quelles étaient les caractéristiques les plus difficiles de votre travail au sein de l'organisation? Quelles ont été les plus faciles ou naturelles?

**7. Maintenant, je voudrais discuter de certains des changements qui ont pu se produire dans votre pratique, puisque vous avez déménagé au Canada et que vous avez entrepris la pratique professionnelle du travail social ici. (Compétences, valeurs, connaissances, théorie, analyse)**

Probes : Pensez-vous qu'il y a des changements qui ont eu lieu dans la façon dont vous avez vu la profession du travail social quand vous avez commencé à travailler comme travailleur social au Canada et à la façon dont vous le voyez maintenant? Y a-t-il des aspects importants de votre pratique (compétences, valeurs, connaissances, théorie, analyse), que vous sentez que vous avez dû laisser derrière vous auprès des clients au Canada? Y a-t-il des aspects importants que vous sentez que vous avez dû laisser derrière vous en ce qui concerne votre pratique avec vos collègues? Y a-t-il des aspects importants que vous sentez que vous avez dû laisser derrière vous à l'égard de votre pratique dans une organisation? Y a-t-il des caractéristiques que vous sentiez qui manquaient dans votre pratique au sein de votre pays d'origine et que vous avez maintenant acquises grâce à votre expérience canadienne? Dans quelle mesure sentez-vous que vous avez été en mesure de continuer d'appliquer les modèles, les valeurs, les pratiques, les compétences et les analyses que vous avez acquis dans votre pays d'origine à votre expérience canadienne? Dans quelle mesure sentez-vous que vous avez eu à faire des compromis à l'égard de vos valeurs? De quelles façons? Pouvez-vous donner quelques exemples?

**8. Je voudrais que vous me disiez si et comment vous sentez que votre expérience a contribué à changer la pratique autour de vous. (Compétences, valeurs, connaissances, théorie, analyse)**

Probes : Y a-t-il des aspects de votre pratique (compétences, valeurs, connaissances, théorie) acquise dans votre pays d'origine que vous sentez qui ont influencé la pratique du travail social autour de vous? Quels sont les aspects pratiques du travail social dans votre pays d'origine (compétences, valeurs, connaissances, théorie, analyse) qui peuvent apporter une contribution au travail social au Canada? Dans quelle mesure sentez-vous que vous êtes en mesure d'influencer la pratique à l'égard de ces aspects? Comment voulez-vous influencer la pratique? Comment pouvez-vous mettre en avant ces aspects identifiés? Quels sont les défis à le faire? Parlez-moi des difficultés et des succès que vous avez rencontrés. Sentez-vous qu'il y a certains changements qui ont eu lieu dans votre milieu de pratique à cause de vos expériences passées? Quelles sont les avancées majeures que vous avez été en mesure de proposer à l'égard de votre pratique avec les

clients? Avec des collègues? Au sein de l'organisation? Y a-t-il des lacunes dans les services que vous offrez qui ont pu être identifiées et changées de par votre expérience pratique et votre éducation?

**9. Il y a-t-il autre chose que vous vous voudriez me parler par rapport à votre expérience d'adaptation professionnelle à la pratique du travail social au Canada?**

**10. Il y a-t-il autre chose que vous vous voudriez me dire sur comment vos expériences en travail social, votre éducation, vos valeurs et la compréhension de la profession dans votre pays d'origine influencent vos méthodes d'interventions au Canada.**



## **ANNEXE V : Questionnaire d'entrevue (vague 2)**

### **Étude qualitative sur l'expérience des immigrants et de leur adaptation dans la pratique professionnelle du travail social au Canada**

Pouvez-vous me dire quelques informations vous concernant, notamment, où vous avez immigré et depuis combien de temps êtes-vous au Canada ? Avez-vous vécu dans d'autres endroits au Canada avant de vous installer ici?

#### **1. Pourriez-vous me parler de votre cheminement académique en travail social dans votre pays d'origine?**

Pourquoi avoir choisi le champ de pratique du travail social ? Pouvez-vous me décrire votre cursus académique? Quel est l'apprentissage le plus important que vous avez fait pendant vos études en travail social? Croyez-vous qu'il y a une forme ou un modèle de pratique dominant du travail social dans votre pays d'origine? Si oui, qu'est-ce que c'est? Y a-t-il des valeurs qui sont mises en avant dans votre formation? Y a-t-il des perspectives théoriques qui sont dominantes dans votre formation?

#### **2. Pouvez-vous me parler brièvement de votre expérience de travailleur social professionnel dans votre pays d'origine?**

Quelles expériences pratiques avez-vous acquises ? Dans quel domaine ? Qu'est-ce qui vous a motivé à choisir ce domaine ? Est-ce que votre expérience pratique en travail social dans votre pays d'origine faisait sens avec vos acquis académiques ? Est-ce que vous avez pu appliquer les valeurs, les pratiques acquis dans votre cursus académique à votre expérience comme travailleur social dans votre pays d'origine ? Toujours en vous rapportant à votre pays d'origine, pouvez-vous me décrire quel est le travail que vous avez fait comme travailleur social et qui a été le plus significatif? Pourquoi est-il si important pour vous?

#### **3. Pouvez-vous me parler de votre expérience d'immigration au Canada?**

Quelle était votre motivation pour immigrer ici ? Quel était votre statut d'immigration à l'arrivée? Êtes-vous arrivés au Canada avec une promesse d'emploi en travail social ? Pourquoi avoir choisi le Canada ? Pourquoi avoir choisi Montréal/ Halifax/ Calgary ?

#### **4. Pouvez-vous me parler du processus de reconnaissance de qualifications en travail social que vous avez dû entreprendre pour pratiquer au Canada ?**

Pouvez-vous discuter sur le processus d'obtention de la reconnaissance de votre qualification par

l'ordre ? Avez-vous dû suivre des cours ou des tests de plus dans le processus d'obtention de votre qualification comme travailleur social reconnu ? Si oui, quels étaient-ils ? Ont-ils été utiles ?

**A) SI LA PERSONNE A OBTENU SA RECONNAISSANCE DES ACQUIS :**  
quels ont été les défis les plus importants en lien avec le processus de reconnaissance de la qualification ? Quels ont été les défis les plus importants en lien avec la recherche d'emploi en travail social ? Avez-vous de l'accepter un autre travail dans un autre domaine avant de pratiquer le travail social au Canada ? Comment a-t-il aidé ? Avez-vous appris quelque chose de nouveau ? Comment était-ce utile ?

**B) SI LA PERSONNE N'A PAS ENCORE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS :**

Qu'est-ce qui fait en sorte que vous n'êtes pas inscrit au tableau de l'Ordre ? Quels sont d'après vous les obstacles ? Quelle est la source de ces difficultés ? Et les éléments facilitants (professionnels, personnel et social) ? Comment ce processus de reconnaissance de qualification vous affecte-t-il ?

**SI LA PERSONNE N'A PAS OBTENU LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET QU'ELLE OCCUPE UN POSTE EN INTERVENTION, MAIS SANS QUALIFICATION, CONTINUER L'ENTREVUE. SI NON, ALLER PLUS EN DÉTAILS A LA QUESTION 4 ET PASSEZ DIRECTEMENT À LA QUESTION 10.**

**5. Pouvez-vous me parler de votre expérience de recherche d'un emploi en travail social au Canada?**

Qu'est-ce qui a été facilitant dans la recherche d'emploi ? Avez-vous vécu des difficultés ? Quelles étaient-elles ? Quels sont d'après vous les impacts de cette expérience sur votre adaptation au Canada ? Avez-vous l'impression d'avoir subi une forme quelconque de discrimination lors de la recherche d'emploi ? Pourriez-vous nous en parler ?

**6. Pouvez-vous me parler de votre expérience en lien avec votre premier emploi comme travailleur social au Canada ?**

Quand était-ce ? Quel est l'écart entre le moment où vous avez quitté votre emploi en travail social dans votre pays d'origine et celui de votre premier emploi en tant que travailleur social au Canada ? Avez-vous quel groupe de clients avez-vous travaillé ? Quel était le contexte de pratique ? Quelle a été votre première impression de la profession du travail social selon l'observation que vous avez faite autour de vous ?

Avez-vous subi une forme quelconque de discrimination de la part des collègues, gestionnaires ou clients ? Pouvez-vous m'en dire plus ? Quel était le contexte ? Quelles furent vos réactions ? Comment cette expérience a-t-elle affecté votre adaptation au Canada ? Comment a-t-elle affecté votre adaptation à votre emploi ? Était-ce la première fois que vous viviez de la discrimination ? Avez-vous envisagé des solutions pour y mettre fin ? Pourquoi avez-vous choisi d'agir de la sorte suite à l'expérience de discrimination (quelles étaient les valeurs dominantes à ce moment ?). Quel fut l'impact de cette expérience de discrimination dans votre pratique en général ? Dans la relation avec vos collègues/ clients/ organisation ?

## **7. Pourriez-vous me parler de votre expérience d'adaptation au travail social canadien ?**

Contexte de travail

Comment ça s'est passé au sein de votre organisation ? Y a-t-il eu des défis ? Était-ce facile ou difficile de s'adapter à l'organisation pour laquelle vous travaillez ? Qu'est-ce qui selon vous, qu'il est plus ou moins facile de s'adapter à son nouvel environnement de travail ? Selon vous, comment l'organisation favorise l'adaptation / intégration des nouveaux employés ? Comment l'organisation aurait pu davantage être aidante dans votre processus d'adaptation ? / intégration ?

Travail avec les collègues

Pouvez-vous me décrire l'adaptation avec les collègues ? Quelle était la caractéristique la plus difficile de votre travail en lien avec les collègues ? Qu'est-ce qui a été plus naturel ou facile ? Qu'est-ce que vous avez dû faire pour vous faire accepter de vos collègues ? Avez-vous dû mettre des éléments de côté ? Et pour quelles raisons ? Est-ce que vous voyez des similarités / différences dans la relation avec vos collègues au Canada versus dans votre pays d'origine ? Quelle était la caractéristique la plus difficile de votre travail en lien avec l'organisation ? Qu'est-ce qui a été plus naturel ou facile ?

## **8. Adaptation au travail social / interventions au Canada**

Qu'est-ce qui vous a aidé le plus à vous adapter au travail social (intervention) au Canada ? Dans quelle mesure vos acquis (académiques, professionnels, personnels) dans votre pays d'origine ont-ils facilité ou pas votre adaptation au travail social canadien ? Combien de temps avez-vous eu de besoin pour vous sentir à l'aise et vous habituer à ce qu'est le travail social ici ? Qu'est-ce qui a été aidant dans ce processus ? Qu'est-ce qui a été difficile ? Comment avez-vous surmonté ces difficultés ? Y a-t-il un moment où vous avez senti que vous vous étiez adapté au travail social canadien ?

Comment décrivez-vous l'adaptation à la langue ? Qu'est-ce qui était facile ou difficile autour de la langue, de la manière de parler ? Qu'est-ce qui a été aidant dans l'adaptation à la langue ? Quel était l'impact de la langue dans vos relations avec vos collègues/ clients ?

Avez-vous ressenti que les rôles, les tâches et les analyses des problèmes attendues ici sont cohérents avec ce que vous aviez appris et expérimenté dans votre pays d'origine ? Qu'est-ce qui était différent ? Y a-t-il des aspects semblables ?

### **9. Travail et intervention avec les usagers / groupes / communautés**

Comment était le processus d'adaptation en lien avec votre travail clients / groupes d'usagers ? Selon votre expérience en début de carrière au Canada, comment sentez-vous que vos études et votre expérience dans votre pays d'origine ont influencé votre perception des situations / problèmes / difficultés vécues par les clients ?

Comment sentez-vous que votre vision ou votre compréhension du travail social ait influencé vos rapports avec les clients ? Est-ce que vous travaillez de la même manière que dans votre pays d'origine ? Qu'est-ce qui est différent ? Pourquoi, selon vous, y a-t-il eu des changements ? Est-ce que ces changements venaient de vous ou d'ailleurs ? Auriez-vous fait ces changements sinon ? Est-ce que votre manière de concevoir les situations et les problèmes est la même au Canada que dans votre pays d'origine ?

### **10. Pourriez-vous me parler de l'impact de vos expériences et connaissances acquises dans votre pays d'origine sur votre compréhension du Canada ?**

Comment sentez-vous que vos expériences passées et autres connaissances vous ont préparé à travailler avec les clients / groupes d'usagers au Canada ? Comment sentez-vous que vos expériences acquises dans votre pays d'origine sont des atouts ou des faiblesses pour votre pratique ? Pouvez-vous nous donner un exemple et nous expliquer pourquoi ?

Sentez-vous que vos acquis étaient transférables ou pas dans votre nouvel environnement ? Pouvez-vous nous donner des exemples pour illustrer votre propos ? Est-ce qu'il y a des acquis qui ont semblé moins, ou non transférables au début et qu'ils le sont maintenant ? Qu'il y a des acquis qui ne le sont toujours pas ? Et pourquoi selon vous ?

Y a-t-il des aspects importants de votre pratique que vous avez dû laisser derrière dans votre travail auprès des clientèles /groupes d'usagers ? Dans quelle mesure sentez-vous que vous avez été en mesure de continuer d'appliquer les modèles, les valeurs, les pratiques, les compétences et les analyses que vous avez acquis dans votre pays d'origine à votre expérience canadienne ?

En tant que travailleur social immigrant, quel est l'aspect le plus difficile de votre travail en lien avec les clients ? Qu'est-ce qui a été le plus naturel ou facile ?

En quoi, selon vous, votre expérience d'immigration et d'adaptation vous aide dans votre pratique (par exemple, dans l'adaptation que les clients peuvent vivre) ? Si possible, pouvez-vous me décrire une situation pour illustrer votre propos ?

### **11. Maintenant j'aimerais aborder des questions entourant les valeurs que vous mettez de**

## **l'avant dans votre vie et votre pratique professionnelle.**

Pourriez-vous me parler un peu de vos valeurs personnelles, c'est-à-dire ce que vous considérez comme important dans votre vie ?

En rapport avec votre pratique canadienne, quelles sont, selon vous, les valeurs mises de l'avant en travail social ? Est-ce que vous sentez que ces valeurs étaient les mêmes dans votre pays d'origine ? Sentez-vous qu'il y a eu des changements au niveau de vos valeurs depuis votre arrivée au Canada ? Si oui, qu'est-ce qui pourrait expliquer cette différence ?

Au début de l'entrevue, vous m'avez parlé de vos valeurs professionnelles dans votre pays d'origine. Est-ce que vous sentez que ces valeurs ont changé depuis le début de votre pratique professionnelle au Canada ? Pourquoi ? Si changement il y a eu, comment avez-vous vécu ce changement ? Qu'est-ce qui a aidé ou mitigé ce changement ?

## **12. Maintenant, nous allons aborder des questions entourant votre identité personnelle et professionnelle.**

Nous allons débiter par le sentiment d'identité personnelle : pour vous, à quoi ce concept réfère-t-il ? Qu'est-ce qui compose votre identité ? Selon votre compréhension de l'identité, croyez-vous que vous avez vécu des changements identitaires entre votre vie dans votre pays d'origine et votre vie au Canada ? Si oui, pouvez-vous expliciter davantage ? Pouvez-vous illustrer avec un exemple si possible ? Est-ce que le sentiment identitaire que vous décrivez était le même que dans votre pays d'origine ? Selon vous, qu'est-ce qui explique cette différence ou stabilité au sein de votre identité (voir les raisons du changement / choc identitaire) ? S'il y a eu des changements, comment se sont-ils produits (comprendre ici ; désire savoir si changement était forcé ou naturel) ?

Nous allons maintenant parler de votre identité professionnelle, comme travailleur social. Que comprenez-vous par ce concept ? Qu'est-ce qui compose votre identité professionnelle ? Voyez-vous des différences entre votre compréhension de votre identité professionnelle au Canada et celle dans votre pays d'origine ? Selon vous, qu'est-ce qui explique cette différence ou stabilité au sein de votre identité professionnelle ? S'il y a eu changements, comment se sont-ils produits (comprendre ici ; désire savoir si changement était forcé ou naturel) ? Si votre identité professionnelle est demeurée stable, pourquoi est-ce le cas d'après vous ?

Pouvez-vous faire des liens entre votre identité personnelle et professionnelle ? Quels sont-ils ? Comment les valeurs au sein de votre identité personnelle font sens ou non au sein de votre identité personnelle ? Comment sentez-vous que votre processus d'adaptation a affecté ou non votre identité ?

## **13. Je voudrais que vous me disiez si et comment vous sentez que vous influencez la pratique autour de vous.**

Y a-t-il des aspects de votre pratique acquise dans votre pays d'origine que vous sentez qui ont

influencé la pratique du travail social autour de vous ? Quels sont-ils ? Comment croyez-vous que vos valeurs, connaissances, compétences, approches peuvent apporter une contribution au travail social au Canada ? Dans quelle mesure sentez-vous que vous êtes en mesure d'influencer la pratique à l'égard de ces aspects ? Et pourquoi ? Si vous pouviez changer quelque chose, quel serait-il ? Comment voyez-vous que la contribution de votre expérience et de votre éducation acquises dans votre pays d'origine contribue à cette vision ? Parlez-moi des difficultés et des succès que vous avez rencontrés ? Y a-t-il des avancées que vous avez été en mesure de proposer à l'égard de votre pratique avec les clients ? Avec les collègues ? Au sein de l'organisation ? Y a-t-il des lacunes avec les services que vous offrez qui ont pu être identifiées et changées de par votre expérience pratique et votre éducation acquis dans votre pays d'origine ?

**14. Il y a-t-il autre chose que vous vous voudriez me parler par rapport à votre expérience d'adaptation personnelle ? Par rapport à votre expérience d'adaptation professionnelle à la pratique du travail social au Canada?**

**15. Il y a-t-il autre chose que vous vous voudriez me dire sur comment vos expériences en travail social, votre éducation, vos valeurs et la compréhension de la profession dans votre pays d'origine influencent vos méthodes d'interventions au Canada ?**

(En fait, tenter de faire le lien entre les valeurs de la personne acquise dans le pays d'origine, avec le passage de l'immigration, et l'acquisition de nouvelles valeurs ou celles mises de côté dans son nouvel environnement. Tout cela à travers le développement de l'identité personnelle et professionnelle.)

## **ANNEXE VI : Questionnaire d’entrevue (vague 3)**

**Une exploration qualitative de l’expérience des travailleurs sociaux immigrants quant à leur adaptation professionnelle en contexte de pratique canadienne — 2013**

### **Questionnaire d’entrevue : 3e étape**

#### **Informations de base**

- 1. Pouvez-vous me dire quelques informations vous concernant notamment, d’où avez-vous immigré et depuis combien de temps habitez-vous au Canada?**
- 2. Pouvez-vous me parler brièvement de votre cheminement académique en travail social dans votre pays d’origine?**
- 3. Pouvez-vous me parler brièvement de votre expérience professionnelle en travail social dans votre pays d’origine?**
- 4. Préparatifs pré migratoires et attentes.**

Quelle était votre motivation pour immigrer à Montréal/Halifax/Alberta? Avant d’immigrer, quelle idée aviez-vous de la pratique du travail social au Canada ? Comment votre première expérience de travail social au Canada diffère-t elle ou non de vos attentes initiales?

Les données recueillies jusqu’à présent nous indiquent que les caractéristiques personnelles (qualités ou traits de caractère), par exemple, le courage, la maîtrise de soi, la patience ou l’empathie jouent un rôle important dans l’adaptation professionnelle des travailleurs sociaux ayant immigré au Canada. Croyez-vous que vos caractéristiques personnelles vous ont aidé à vous adapter? Pouvez-vous nous donner un exemple?

#### **Questions sur la pratique du travail social**

Pour la suite du questionnaire, nous allons discuter de la pratique du travail social dans votre pays d’origine et au Canada. Nous aimerions en savoir davantage sur différents aspects, notamment la transférabilité à la pratique canadienne de vos expériences professionnelles, compétences et connaissances. Nous allons également aborder des questions entourant votre identité professionnelle et les valeurs mises de l’avant dans votre pratique.

- 5. Nous aimerions discuter de la transférabilité (ou non) à la pratique du travail social canadien, de votre expérience, de vos compétences et de vos connaissances.**

Vous avez été accrédité pour pratiquer le travail social au Canada sur la base de la reconnaissance de l'éducation et des qualifications acquises dans votre pays d'origine. Maintenant que vous avez une expérience pratique au Canada, croyez-vous que vos connaissances, compétences et expériences acquises dans votre pays d'origine vous ont bien préparées pour travailler avec des clients au Canada? Pourquoi?

Y a-t-il des expériences professionnelles, connaissances ou compétences acquises dans votre pays d'origine qui ne sont pas transférables à la pratique du travail social au Canada? Pourquoi pensez-vous que ce n'est pas transférable?

En vous référant uniquement à votre pratique canadienne, quels sont les défis les plus importants que vous avez rencontrés avec les clients? Quels aspects sont faciles, naturels dans votre pratique canadienne auprès des clients ? Pourquoi ces aspects sont-ils plus faciles ou naturels pour vous? Comment croyez-vous que votre expérience d'immigration et d'adaptation vous aide dans votre pratique du travail social au Canada (par exemple, en lien aux différentes formes d'adaptation de la vie qu'un client peut vivre)? Pouvez-vous nous décrire une situation qui illustre vos propos?

Au Canada, y a-t-il des aspects de votre pratique du travail social qui sont exactement les mêmes que dans votre pays d'origine? Lesquels? De quelle manière sont-ils pareils? Quels aspects de la pratique du travail social au Canada sont les plus différents de la pratique dans votre pays d'origine? Pourquoi est-ce différent?

Globalement, quel était votre sentiment de compétence professionnelle par rapport au travail social canadien lorsque vous avez immigré? Si vous ne vous sentiez pas assez compétent, après combien de temps avez-vous eu l'impression de l'être? À votre arrivée, comment votre sentiment de compétence professionnelle par rapport à la pratique canadienne a-t-il eu un impact sur votre adaptation au travail social canadien? À votre arrivée, comment votre sentiment de compétence professionnelle quant à la pratique canadienne a-t-il eu un impact sur votre identité de travailleuse sociale professionnelle?

## **6. Maintenant, nous allons aborder des questions entourant votre identité personnelle et professionnelle.**

Nous allons débiter avec votre identité professionnelle de travailleuse sociale. Comment définissez-vous ce concept? Pourquoi avez-vous choisi le travail social comme profession? Comment le travail social est-il perçu dans votre pays d'origine? Quelle est votre perception



actuelle du travail social au Canada? Est-ce que le statut du travail social au Canada a eu un impact sur votre identité professionnelle? Un impact sur vos valeurs?

En vous référant à votre compréhension de l'identité professionnelle, sentez-vous que des changements sont survenus, depuis votre pratique dans votre pays d'origine jusqu'à maintenant? Pouvez-vous nous donner des exemples? Qu'est-ce qui pourrait expliquer ces changements? Si aucun changement n'est apparu, comment expliquez-vous cette stabilité?

Les données que nous avons obtenues pour ce projet nous indiquent que plusieurs personnes font des liens entre leur identité professionnelle et leur identité personnelle. Est-ce que cela est vrai pour vous? Pouvez-vous me dire spécifiquement quels parallèles vous faites entre vos identités personnelle et professionnelle? Comment croyez-vous que votre processus d'adaptation à la vie au Canada, en général, a façonné votre identité?

**7. Maintenant, nous aimerions aborder des questions entourant les valeurs que vous mettez de l'avant dans votre vie et votre pratique professionnelle.**

Lorsque vous êtes arrivé au Canada, avez-vous remarqué des valeurs dominantes dans la société qui étaient en désaccord avec les vôtres? Si oui, quelles étaient telles? Comment vous êtes-vous senti par rapport à ces valeurs? Avez-vous remarqué des valeurs dominantes qui étaient totalement en cohérence avec vos valeurs personnelles?

Lorsque vous avez commencé à pratiquer comme travailleuse sociale au Canada, avez-vous remarqué des valeurs dominantes dans votre contexte de travail? Si oui quelles étaient telles? Comment vous êtes-vous senti par rapport à ces valeurs? Croyez-vous que ces valeurs étaient en contradiction ou en cohérence avec vos valeurs professionnelles?

Pouvez-vous décrire une situation issue de votre pratique au Canada où vos valeurs ont été mises au défi? Pourquoi était-ce un défi? Comment vous êtes-vous senti? Est-ce que cela a eu un impact sur votre pratique? Croyez-vous qu'il s'agit de valeurs personnelles ou professionnelles? Pourquoi?

Lorsqu'une personne immigré, elle est généralement perçue comme vivant dans des contextes sociaux, politiques, économiques et culturels différents du pays d'origine. Croyez-vous que cela est vrai pour votre situation d'immigration au Canada? Croyez-vous que ce changement de contexte a eu un impact sur vos valeurs personnelles? Sur vos valeurs professionnelles? Pouvez-vous me donner un exemple issu de votre pratique, de l'impact de ces changements sur vos valeurs professionnelles?

**Vignettes cliniques**

Nous aimerions comprendre comment vos compétences, connaissances, valeurs et expériences acquises dans votre pays d'origine façonnent vos interventions au Canada. Je vais vous remettre trois vignettes cliniques. Après la lecture de chacune d'entre elles, je vais vous poser des questions.

### **Vignette1**

Maria, travailleuse sociale, intervient auprès de la famille Hosta. La famille Hosta vit dans un logement social de la région métropolitaine. Les deux parents sont issus d'un milieu défavorisé. Ils ont fait leurs études secondaires. La famille est composée de la mère, du père et de trois enfants âgés de moins de cinq ans, dont un nouveau-né. La mère ne travaille pas compte tenu de la récente naissance du bébé. Le père est également sans emploi. Il a été congédié de son dernier emploi à cause de difficultés de concentration au travail. De plus, des blessures au dos limitent le type d'emploi auquel il peut aspirer. L'aîné des enfants, 4 ans, présente des problèmes de comportements. Il fait des crises, s'oppose aux consignes parentales et frappe violemment les enfants plus jeunes.

### **Questions/Vignette 1**

Quelle évaluation croyez-vous que Maria devrait faire de cette situation? Quelles interventions pourraient être faites auprès de cette famille dans votre pays d'origine? Dans votre pays d'origine, si une travailleuse sociale n'intervenait pas dans ce type de situation, pouvez-vous nous expliquer pourquoi?

Dans votre pays d'origine, quels valeurs ou principes d'intervention vous guideraient dans vos interventions auprès de la famille Hosta? Dans votre pays d'origine, quelles compétences utiliseraient une travailleuse sociale pour intervenir auprès de la famille Hosta? Dans votre pays d'origine, quels connaissances ou modèle théorique guideraient les interventions de la travailleuse sociale auprès de cette famille? Quelles seraient les meilleures perspective d'avenir pour cette famille au dans votre pays d'origine ?

Maintenant, j'aimerais parler du travail social en contexte canadien, tel que vous le pratiquez aujourd'hui. En vous référant à votre pratique actuelle, ou plus généralement à la pratique en contexte canadien, comment traiteriez-vous un cas comme celui de la famille Hosta?

Aujourd'hui, quels valeurs ou principes d'intervention guideraient vos interventions auprès de la famille Hosta? Croyez-vous que ces valeurs ou principes ont changé depuis que vous avez immigré au Canada? Quelles compétences utiliseriez-vous pour intervenir auprès de cette famille

maintenant? Depuis que vous avez déménagé au Canada, croyez-vous avoir dû adapter vos compétences pour intervenir auprès d'une famille comme celle que nous venons de discuter? Si oui, de quelle manière? Quelles connaissances ou modèle théorique guideraient vos interventions aujourd'hui? Sont-elles les mêmes que dans votre pays d'origine? Quelles seraient les meilleures perspectives d'avenir pour cette famille au Canada?

Si vous faisiez face à une situation comme celle de la vignette clinique, vous sentiriez-vous compétent, prêt, à travailler avec cette famille? Si vous ne vous sentiriez pas compétent ou prêt, quelles formations, informations ou autres formes de soutien auriez-vous de besoin pour intervenir auprès de cette famille?

### **Vignette2**

Jo, 16 ans, est née de sexe masculin mais s'identifie au sexe féminin. Jo s'informe du soutien disponible pour amorcer une transition médicale lui permettant de devenir une femme. En fait, Jo a toujours vécu comme un garçon jusqu'aux premiers signes de puberté. À partir de ce moment, elle ne pouvait plus nier sa véritable identité. En effet, elle s'est toujours sentie comme une fille même si ses parties génitales ne correspondaient pas à sa véritable identité. À l'âge de 14 ans, elle a en a parlé à sa mère mais son père a également été informé de la situation par cette dernière. Celui-ci l'a désavoué et lui a demandé de quitter la communauté. Depuis, Jo vit dans la rue et s'est engagée dans la prostitution pour gagner sa vie. Elle s'efforce d'économiser afin d'avoir accès aux traitements médicaux qui lui permettront d'obtenir une chirurgie de changement de sexe. Jo a eu des épisodes d'automutilation et présente des idéations suicidaires fréquentes. Vivant maintenant comme une fille, Jo se sent prête à entreprendre la transition physique. Elle se demande si du soutien est disponible, autant pour couvrir ses besoins de base que pour de l'aide psychosociale. Jo se présente à la Clinique Jeunesse pour rencontrer Peter, un travailleur social.

### **Questions/Vignette 2**

Quelle évaluation croyez-vous que Peter devrait faire de cette situation? Quelles interventions pourraient être faites auprès de cette jeune fille dans votre pays d'origine? Dans votre pays d'origine, si une travailleuse sociale n'intervenait pas dans ce type de situation, pouvez-vous nous expliquer pourquoi?

Dans votre pays d'origine, quels valeurs ou principes d'intervention vous guideraient dans vos interventions auprès de cette personne? Dans votre pays d'origine, quelles compétences utiliseraient une travailleuse sociale pour intervenir auprès de cette personne? Dans votre pays

d'origine, quels connaissances ou modèle théorique guideraient les interventions de la travailleuse sociale auprès de cette personne? Est-ce qu'il y a autre chose qui guiderait vos interventions avec cette famille? Quelles seraient les meilleures perspectives d'avenir pour Jo dans votre pays d'origine?

Maintenant, j'aimerais parler du travail social en contexte canadien, tel que vous le pratiquez aujourd'hui. En vous référant à votre pratique actuelle, ou plus généralement à la pratique en contexte canadien, comment traiteriez-vous un cas comme celui de Jo?

Aujourd'hui, quels valeurs ou principes d'intervention guideraient vos interventions auprès Jo? Croyez-vous que ces valeurs ou principes ont changé depuis que vous avez immigré au Canada? Quelles compétences utiliseriez-vous pour intervenir auprès de cette famille maintenant? Depuis que vous avez déménagé au Canada, croyez-vous avoir dû adapter vos compétences pour intervenir auprès d'une personne comme celle que nous venons de discuter? Si oui, de quelle manière ? Quelles connaissances ou modèle théorique guideraient vos interventions aujourd'hui? Sont-elles les mêmes que dans votre pays d'origine? Quelles seraient les meilleures perspectives d'avenir pour Jo au Canada?

Si vous faisiez face à une situation comme celle de la vignette clinique, vous sentiriez-vous compétent, prêt, à travailler avec cette cliente? Si vous ne vous sentiriez pas compétent ou prêt, quelles formations, informations ou autres formes de soutien auriez-vous de besoin pour intervenir auprès de cette famille?

### **Vignette3**

Jamie rencontre Aalia, une nouvelle cliente. Aalia demande du soutien psychosocial pour l'aider à faire face à sa situation familiale, affectée par de plus en plus de conflits conjugaux. Aalia et son conjoint sont mariés depuis deux ans et parents d'un petit garçon de 1 an. Aalia se sent anxieuse, déprimée et apeurée face aux critiques quotidiennes, aux cris et aux remarques négatives de son mari. Elle souhaite que son mari cesse de la traiter ainsi, mais a peur de le confronter directement. Dans les dernières semaines, son mari est plus agressif physiquement avec elle et Aalia a de plus en plus peur de lui. Depuis son mariage, Aalia a cessé de travailler et est financièrement dépendante de son mari.

### **Questions /Vignette 3**

Quelle évaluation croyez-vous que Jamie devrait faire de cette situation? Quelles interventions pourraient être faites auprès d'Aalia dans votre pays d'origine? Dans votre pays d'origine, si une

travailleuse sociale n'intervenait pas dans ce type de situation, pouvez-vous nous expliquer pourquoi?

Dans votre pays d'origine, quels valeurs ou principes d'intervention vous guideraient dans vos interventions auprès d'Aalia? Dans votre pays d'origine, quelles compétences utiliserait une travailleuse sociale pour intervenir auprès de cette personne? Dans votre pays d'origine, quels connaissances ou modèle théorique guideraient les interventions de la travailleuse sociale auprès de cette personne? Est-ce qu'il y a autre chose qui guiderait vos interventions avec cette cliente? Quelles seraient les meilleures perspectives d'avenir pour Aalia dans votre pays d'origine?

Maintenant, j'aimerais parler du travail social en contexte canadien, tel que vous le pratiquez aujourd'hui. En vous référant à votre pratique actuelle, ou plus généralement à la pratique en contexte canadien, comment traiteriez-vous un cas comme celui d'Aalia?

Aujourd'hui, quels valeurs ou principes d'intervention guideraient vos interventions auprès Aalia? Croyez-vous que ces valeurs ou principes ont changé depuis que vous avez immigré au Canada? Quelles compétences utiliseriez-vous pour intervenir auprès de cette cliente maintenant? Depuis que vous avez déménagé au Canada, croyez-vous avoir dû adapter vos compétences pour intervenir auprès d'une personne comme celle que nous venons de discuter? Si oui, de quelle manière ? Quelles connaissances ou modèle théorique guideraient vos interventions aujourd'hui? Sont-elles les mêmes que dans votre pays d'origine? Quelles seraient les meilleures perspectives d'avenir pour Aalia au Canada?

Si vous faisiez face à une situation comme celle de la vignette clinique, vous sentiriez-vous compétent, prêt, à travailler avec cette cliente? Si vous ne vous sentiriez pas compétent ou prêt, quelles formations, informations ou autres formes de soutien auriez-vous de besoin pour intervenir auprès de cette cliente?

### **En guise de conclusion**

**Merci pour tout ce que vous avez partagé avec nous. Nous sommes à la fin du questionnaire. Nous avons juste quelques questions de plus.**

**8. Référez-vous à votre expérience de travailleuse sociale au Canada. Si vous pouviez changer quelque chose de la pratique du travail social au Canada, qu'est-ce que ce serait? Pourquoi? Comment serait-ce aidant?**

**9. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager concernant votre expérience d'*adaptation personnelle*? Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager concernant votre *adaptation professionnelle* à la pratique du travail social au Canada?**

**10. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager concernant la manière dont votre éducation et vos expériences professionnelles issues de votre pays d'origine influencent votre pratique au Canada?**

**11. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter concernant vos valeurs ou votre identité?**

**12. Aimerez-vous ajouter quelque chose concernant la pratique du travail social dans votre pays d'origine qui n'ait pas été couvert dans l'entrevue?**

**Nous vous remercions pour votre temps et vos commentaires. Votre participation à cette étude est très appréciée.**

# ANNEXE VII : Certificat d'éthique

Université   
de Montréal

Faculté des arts et des sciences  
Vice-décanat à la recherche

No de certificat : CERFAS-2012-13-~~035~~-D

## COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES (CERFAS)

### CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences, selon les procédures en vigueur et en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la *Politique sur la recherche avec des êtres humains* de l'Université de Montréal :

TITRE : *A qualitative investigation of the migrants' experience and their professional adaptation into social work practice in Canada*

REQUÉRANT : *Annie Pullen Sansfaçon, professeure adjointe, École de service social*

#### FINANCEMENT

Chercheur principal : *idem*  
Organisme : *CRSH*  
Programme : *Subventions Savoir*  
No d'octroi : *435-2012-0391*  
Titre de l'octroi : *idem*

#### MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche devra être communiqué au CERFAS qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave devra être immédiatement signalé au CERFAS.

Selon les exigences éthiques en vigueur, **un suivi annuel est minimalement exigé afin de maintenir la validité de ce certificat**, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi peut être consulté sur la page Web du CERFAS.

Katia Maliantovitch, secrétaire  
CERFAS

Date de délivrance : 2012/05/04  
AAAA / MM / JJ

Date d'échéance\* : 2016/06/01  
AAAA / MM / JJ

\*correspond à la date prévue de fin du projet

Deirdre Meintel, présidente  
CERFAS

