

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

ESSAI PRÉSENTÉ À
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAITRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
MARIE-CLAIRE FAUSTIN

L'INTÉGRATION SOCIOÉCONOMIQUE DES IMMIGRANTS PAR LA
FORMATION PROFESSIONNELLE : COMMENT INTERVENIR ?

30 AOÛT 2011

Sommaire

Cet essai scrute la problématique *d'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle* à travers la mise en place d'une pratique spécialisée en interculturel sous forme d'intervention de groupe dans des ateliers et des rencontres individuelles auprès des diplômés étrangers. Concrètement, cela consiste à permettre aux immigrants rencontrés en intervention de prendre conscience qu'ils ne sont pas seuls à vivre la situation problème, à partager leurs expériences, des ressources du milieu et de s'aider les uns des autres, cela, pour éviter que ces immigrants se culpabilisent par rapport à ce qui leur arrive dans leur quête de sens en terre d'accueil. Aussi, l'essai tente de démontrer sur la base de la littérature et des informations recueillies auprès des hommes et des femmes qui ont participé aux ateliers de groupe et aux rencontres individuelles que les problèmes auxquels ils doivent faire face dans la société d'accueil sont en partie liés à la non-reconnaissance de leurs diplômes et expériences acquis dans leur pays d'origine alors qu'ils ont été choisis sur la base de leurs diplômes pour immigrer au Canada.

En effet, les conditions socioéconomiques (difficultés financières, exclusion sociale, chômage, etc.) de nombreux hommes et femmes immigrants de minorités visibles peuvent les rendre plus susceptibles de développer des comportements non acceptables. Ces problèmes peuvent augmenter grandement leurs frustrations et venir aggraver leur situation déjà précaire.

Les constatations faites lors de la pratique de l'intervention psychosociale réalisée auprès de cette clientèle suggèrent une prise en compte des problèmes qui sont spécifiques à cette population comme le chômage, la perte de statut, la disqualification socioprofessionnelle et le rejet, en dépit du haut taux de scolarité de ces immigrants. La mise en place d'une pratique d'intervention psychosociale en interculturel permet une meilleure compréhension des problèmes vécus par ces immigrants lors du processus migratoire.

Ces constatations suggèrent la nécessité d'une reconnaissance des diplômes et expériences des immigrants. Si les premières suggestions peuvent être applicables au niveau individuel par l'intervenant, les secondes impliquent des choix politiques qui relèvent directement de l'État canadien dans ses devoirs et responsabilités envers sa population.

Mots clés : immigrant, intégration, interculturel, économie, formation professionnelle, intervention.

Table des matières

Sommaire.....	ii
Liste des sigles.....	vi
Remerciements	vii
Introduction.....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE ET CADRE CONCEPTUEL	6
1. Introduction	7
2. L'intégration des immigrants et leur insertion économique	7
2.1 Commentaires	11
2.2 Le problème de la non-reconnaissance de la formation antérieure	13
3. Le deuil.....	16
3.1 Un deuil également socioprofessionnel.....	17
3.2 Le deuil des demandeurs du statut de réfugié.....	19
4. Notions expliquées en ateliers.....	21
4.1 L'interculturel.....	22
4.2 L'adaptation	23
4.3 L'intégration.....	24
4.4 L'immigration	25
4.5 L'émigration	25
4.6 Le deuil	26
4.7 Le résident permanent	26
4.8 Le réfugié	26
4.9 Le phénomène de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers.....	27
5. Conclusion.....	28
CHAPITRE II UNE RÉPONSE À CE PROBLÈME : Une pratique d'intervention spécialisée auprès des immigrants.....	30
1. Introduction	31
2. Une pratique spécifique pour une clientèle particulière	32
3. Quelques étapes liées à l'intégration	40
4. Modèle d'intervention et originalité	44
4.1 Innovation pratique : but, principes et valeurs	46
4.2 Innovation pratique	47
4.3 Pertinence de la pratique spécialisée auprès des immigrants.....	48
5. Limites.....	49
6. Pistes pour la pratique spécialisée : Scolarisation, un outil à l'insertion professionnelle.....	50

7. Valeur ajoutée et conclusion	53
CHAPITRE III LES ATELIERS COMME INTERVENTION DE GROUPE	55
1. Introduction	56
2. Profil des participants	57
2.1 Âge et sexe.....	58
2.2 Pays d'origine et date d'arrivée au Canada.....	58
2.3 Revenu.....	59
2.4 Compétences académiques	60
2.5 Besoins spécifiques	60
3. Modèle interculturel d'intervention et notions en cause	68
3.1 Notions en cause et leur application dans les ateliers.....	69
3.1.1 L'interculturel.....	69
3.1.2 l'Adaptation	69
3.1.3 l'Intégration.....	70
3.1.4 l'Immigration	70
3.1.5 l'Émigration	71
3.1.6 Le résident permanent.....	72
3.1.7 Le réfugié	72
3.1.8 La non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers.....	72
3.1.9 Le deuil.....	74
3.2 <i>L'empowerment</i> des immigrants.....	75
3.3 L'implication sociale des immigrants.....	78
3.4 Stratégies pour une intégration rapide et réussie	90
4. Les ateliers.....	82
4.1 Moyens.....	82
4.2 Pertinence et apports des ateliers comme méthodologie d'intervention de groupe.....	82
4.3 Déroulement des ateliers.....	84
4.4 Techniques utilisées.....	85
4.5 L'interaction avec les participants.....	86
4.6 La gestion d'un certains types de participants.....	87
4.7 La gestion du temps.....	88
4.8 La neutralité.....	88
5. Les résultats de l'activité.....	90
5.1 Les limites de l'activité.....	92
5.2 L'originalité de l'activité.....	93

CHAPITRE IV LES RENCONTRES INDIVIDUELLES COMME INTERVENTION PSYCHOSOCIALE.....	95
1.Introduction	96
2. Définition de l'intervention individuelle	98
2.1 Les objectifs de l'intervention individuelle.....	99
2.2 Les particularités de l'intervention individuelle en fonction des caractéristiques de cette population immigrante	100
2.3 La prise en compte de l'approche interculturelle dans l'intervention individuelle.....	106
2.4 Les résultats de cette pratique d'intervention auprès des immigrants	108
2. 5 Pertinence de l'intervention individuelle et son apport.....	110
3. Conclusion.....	111
Conclusion	113
Références.....	119

Liste des sigles

- AFIO :** L'Association des Femmes immigrantes de l'Outaouais.
- APO :** Accueil-Parrainage Outaouais.
- CESOC :** Conseil Économique et Social d'Ottawa-Carleton.
- CIC :** Catholique Immigration Center.
- DESO :** Diplôme d'études secondaires de l'Ontario.
- ISP :** Industrie Canada, Réseau Outaouais.
- OCDE :** Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
- OCISO :** Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa.
- PAC :** Le Programme d'accès communautaire.
- PII :** Plan d'Intervention Individuelle.
- SITO :** Service Intégration Travail Outaouais.

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont apporté leur soutien et leur collaboration pour que cet essai puisse voir le jour.

Premièrement, je remercie madame Charmain Lévy qui a dirigé cet essai. Un merci spécial à madame Lévy pour toutes les fois qu'elle m'a soutenue moralement et pour son professionnalisme. Je remercie également madame Cécilia Ponce qui a supervisé le stage et pour ses conseils.

Deuxièmement, je remercie spécialement la Directrice de l'école des adultes Le Carrefour, madame Lucie Cayouette qui, par sa grande générosité m'a permis d'effectuer mon stage au sein de son école. Merci également à la Directrice adjointe de cet établissement, madame Cécile Catalfo pour toutes les fois qu'elle a pris le temps pour m'encourager. Dans la même foulée, j'adresse mes plus sincères remerciements aux élèves de l'école de cette même institution qui ont participé aux ateliers et aux rencontres individuelles. Leurs expériences, leurs témoignages ainsi que leur vécu migratoire m'ont alimenté et ont contribué à la réalisation de cet essai.

Troisièmement, un très grand merci à madame Farida Djaoud qui m'a toujours encouragée et soutenue dans mes nombreux moments de découragement. Je ne saurai oublier madame Maryse Bermigham qui, non seulement m'a encouragée de manière constante, m'a conseillée, mais aussi m'a toujours invitée à participer à des ateliers en compétences interculturelles qu'elle organise.

Quatrièmement, enfin, un grand merci tout spécial à Victoria Pressa qui a toujours été à mes côtés pour m'épauler. Sans elle, je ne serai pas là aujourd'hui. Merci aussi à Charles Yvon Sajous pour son appui.

Introduction

L'école des adultes Le Carrefour fait partie du Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPÉO). Elle la seule école francophone pour adultes dans la région d'Ottawa. Cette école a été choisie comme lieu de stage de maîtrise en travail social suite au constat d'un très grand nombre d'immigrants francophones, de minorités visibles, nouveaux arrivants et scolarisés dans leur pays d'origine (baccalauréat, maîtrise et diplômes techniques) et qui sont amenés à effectuer une formation complémentaire de niveau secondaire dans le pays d'accueil pour intégrer le marché de l'emploi à cause du problème de reconnaissance de leur diplômes étrangers alors qu'ils détiennent de hautes qualifications, constitue l'élément déclencheur de mon questionnement. Cet essai ayant pour titre « L'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle : comment intervenir ? » représente le prolongement de mon stage de maîtrise en travail social réalisé en automne 2009 à l'école des adultes Le Carrefour à Ottawa. Il a pour but de mettre en évidence la problématique de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers dans la société canadienne actuelle.

De là, je voulais développer une pratique d'intervention de groupe et individuelle pour venir en aide à ces immigrants. Dès octobre 2009, avec l'accord de la direction de l'école, j'ai élaboré une pratique spécialisée en intervention psychosociale sous forme d'ateliers de groupe et de rencontres individuelles. De même, j'ai entrepris personnellement des démarches auprès de certains organismes communautaires qui interviennent auprès des immigrants dans la région d'Ottawa-Gatineau et j'ai également

effectué une recension des écrits pour une meilleure compréhension du phénomène du processus d'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle.

C'est donc à la fois avec cette nouvelle pratique spécialisée d'intervention psychosociale réalisée sous forme d'ateliers et de rencontres individuelles auprès de cette clientèle spécifique, puis par la consultation d'organismes tels que l'Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa (OCISO), le Conseil Économique et Social d'Ottawa (CÉSOC), le Centre Catholique pour Immigrants d'Ottawa, Accueil-Parrainage Outaouais (APO), l'Association des Femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO), Le Programme d'accès communautaire (SITO-PAC) d'Industrie Canada, Réseau Outaouais ISP entre autres et enfin par une recension des écrits que j'ai pu constater les frustrations et les problèmes socioéconomiques très importants que vivent ces hommes et ces femmes dans la société d'accueil. Les différentes rencontres d'organismes communautaires avaient pour objectif d'être informée des services offerts aux immigrants de la région. Ces rencontres m'ont permis de constater que les services offerts aux immigrants ne ciblent pas systématiquement le problème de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers.

Cet essai comporte quatre chapitres. Le premier présente la problématique qui met en évidence le problème d'intégration des immigrants et leur insertion économique suivi de

quelques commentaires liés aux idées dégagées par les auteurs. Il aborde ensuite le problème de la reconnaissance de la formation antérieure des diplômés étrangers. Enfin, il pose un regard sur le deuil socioprofessionnel que ces immigrants doivent faire. Notamment le deuil des demandeurs du statut de réfugié et se termine par la présentation de quelques concepts et notions propres à l'approche interculturelle.

Le deuxième fait la description de la pratique d'intervention psychosociale réalisée auprès des immigrants. Grosso modo on y retrouve la spécificité de la clientèle, le modèle utilisé et l'originalité de ma pratique. Aussi, il présente l'innovation tant sur le plan théorique que pratique en incluant le but, les principes ainsi que les valeurs de cette pratique d'intervention psychosociale. En outre, Il fait ressortir la pertinence de la pratique spécialisée d'intervention auprès des immigrants et démontre par la même occasion que la scolarisation est un outil à l'insertion professionnelle. Enfin, il parle des limites d'une telle pratique et conclue en fournissant quelques éléments sur les valeurs ajoutées.

Le troisième chapitre présente les ateliers comme intervention de groupe tout en démontrant les caractéristiques des immigrants visés par l'intervention ainsi que leur profil. Il pose un regard sur le modèle interculturel d'intervention, les notions et concepts en cause. Il met en évidence quelques stratégies pour une intégration rapide et

réussie. De même, les objectifs et moyens des ateliers y sont décrits. Il discute de la pertinence, des apports, du déroulement des ateliers, des techniques utilisées, de l'interaction avec les participants, de la gestion de certains types de participants, de la gestion du temps et de la neutralité. La conclusion présente les résultats de l'activité, ses apports et ses limites.

Le quatrième et dernier chapitre s'articule autour des rencontres individuelles comme étant une intervention psychosociale. La définition de l'intervention individuelle y est donnée, tout comme les objectifs de ce type d'intervention. Il présente également les particularités de l'intervention individuelle en fonction des caractéristiques de cette population immigrante et met en perspective la prise en compte de l'approche interculturelle dans l'intervention individuelle. Les résultats de cette pratique d'intervention auprès des immigrants et la pertinence de l'intervention individuelle et son apport en sont élaborés. En dernier lieu, on retrouve la conclusion qui fait la synthèse de ce qui a été dit dans le chapitre.

CHAPITRE I

Problématique et cadre conceptuel

1. Introduction

Le Canada attire de plus en plus d'immigrants sur son sol. Cette attirance peut s'expliquer selon deux logiques distinctes. Premièrement, le Canada est conscient de la contribution économique, démographique et culturelle des immigrants qu'il reçoit, et, deuxièmement, il veut concurrencer d'autres pays (Daniel, 2003; Statistique Canada, 2003). Le profil de l'immigration du Canada a changé avec le temps. Milan et Tran (2004) avancent que, au fil du temps, de nombreuses modifications surviennent dans l'immigration canadienne passant d'une immigration d'origine européenne à une immigration en provenance surtout des pays en voie de développement, donc une immigration davantage caractérisée par des problèmes d'intégration. D'ailleurs, dans toutes les sociétés occidentales, dont le Canada, l'intégration des immigrants semble poser problème ; cela est encore plus vrai dans le cas de ceux originaires de certaines régions du monde et des nouveaux arrivants. Pour relever ces défis, des lois et mesures sont votées pour résoudre les différents problèmes posés par l'intégration des immigrants. C'est d'ailleurs ce constat qui motive de nombreux auteurs à s'intéresser à ce type de problématique.

2. L'intégration des immigrants et leur insertion économique

Le processus d'intégration des immigrants est complexe. Il peut être abordé soit sur le plan de l'origine ethnique ou nationale, soit du côté de l'emploi (économique), soit encore sur le plan de la catégorie à laquelle appartiennent les immigrants. Par exemple,

Piché et al. (2002) ont mené une étude longitudinale auprès des immigrants à Montréal et soulèvent l'hypothèse selon laquelle l'origine nationale des immigrants jouerait un rôle central dans le processus d'insertion économique de ces immigrants. Le niveau économique et social du pays d'origine reflète l'élément jouant ou pas un rôle dans l'insertion économique, d'où la possibilité de difficultés d'insertion socioéconomique pour certains groupes d'immigrants. À titre d'exemple, ces auteurs soutiennent qu'au Canada, les immigrants d'origine asiatique et d'Afrique noire appartiennent à un niveau socioéconomique beaucoup plus bas, même si l'on considère leur capital humain.

Le pays d'origine est donc une base de discrimination en emploi dans plusieurs pays, dont le Canada, les États-Unis d'Amérique et la France (Piché et al. 2002). Même si les gouvernements parlent d'égalité de chances et même s'ils ont établi des lois et mesures pour favoriser l'intégration de tous dans une société, il n'en demeure pas moins que le processus d'intégration comporte des disparités quand il s'agit d'intégrer certaines communautés ethnoculturelles. Aussi de nombreux auteurs, dont Labelle et al. (2007), Renaud et al. (2003), Ulysse (2001), etc., exposent-ils ce problème au grand jour. À titre d'exemple, Renaud et al. (2003) rapportent que les immigrants en provenance du Liban et du Vietnam sont plus touchés par ce phénomène comparativement à ceux en provenance de l'Europe et de l'Amérique du Nord. Puis viennent ensuite ceux de l'Asie du Sud, de l'Est, du Moyen-Orient, de l'Afrique du Nord, de l'Amérique du Sud, des Caraïbes et du Pacifique (Renaud et al. 2003).

Les nombreuses barrières liées au processus d'intégration des immigrants issus des minorités visibles ne sont le fruit du hasard, ni du contexte socioéconomique de la société d'accueil. C'est ainsi que Labelle et al (2007) soutiennent qu'il est plus difficile de favoriser l'intégration des personnes qui ne sont pas québécoises d'origine. Les auteurs poursuivent et affirment que dans le refus d'intégrer les personnes issues de certaines communautés ethnoculturelles, on ne peut pas soutenir l'hypothèse de la conjoncture économique précaire de la société en question comme facteur de la non-intégration économique des immigrants, parce que même en période de détresse économique, les Québécois d'origine arrivent à se placer confortablement sur le marché de l'emploi (Labelle et al.2007). Ces auteurs mentionnent que, bon an mal an, le taux de chômage touchant les groupes ethniques est toujours beaucoup plus élevé. Les auteurs insistent pour dire qu'au moment de la réalisation de l'étude, et lors de la précédente décennie, le taux de chômage était autour de 9% et 12% chez les Québécois de souche contre 20% dans la communauté jamaïcaine et 27% au sein de la population haïtienne de Montréal (Labelle et al., 2007). On peut penser que cette tendance se reproduit en Ontario français également.

De son côté, Ulysse (2001) rejoint Renaud et Labelle lorsqu'il soutient que les personnes de minorités visibles accèdent en très grand nombre au marché de l'emploi mais que leur salaire est beaucoup plus faible que celui des salariés qui ne font pas partie des minorités visibles. Là encore, on constate une discrimination sans équivoque en matière d'emploi envers certains groupes ethniques (Ulysse, 2001).

D'autres études démontrent la difficulté d'intégration au marché de l'emploi de certains groupes ethniques. À ce sujet, Statistique Canada (2008) centre son attention sur les immigrants nés en Afrique en soutenant que c'est chez des immigrants nés dans les pays africains que l'on retrouve le plus haut taux de chômage; donc ils ont été moins présents sur le marché de l'emploi durant l'année 2006. Toujours selon Statistique Canada (2008), les personnes originaires d'Afrique du Nord sont quatre fois plus au chômage que les autres membres d'autres minorités visibles, nés dans leur pays d'origine.

D'autres auteurs, dont Bélanger et Caron-Malenfant (2005), Chicha et Charest (2008), Frénette (2004), Garnett et Hou (2004), Hély et al. (2008), Picot et Myles (2005), Palameta (2004), Picot et Sweetman (2005), Statistique Canada (2008 et 2005), avancent l'idée selon laquelle certains groupes ethniques sont plus touchés par les problèmes d'intégration au marché de l'emploi que d'autres. Par ailleurs, Picot et Sweetman, (2005) et Statistique Canada (2005) ont avancé que le cycle économique avait eu un effet sur les gains des immigrants et ont conclu que les personnes issues de l'immigration et appartenant à des minorités visibles sont beaucoup plus touchées par les récessions que les personnes nées au Canada. Tous ces résultats laissent à penser que les problèmes liés à l'intégration des immigrants appartenant à une minorité visible persistent encore de nos jours.

2.1 Commentaires

Il ne fait pas de doute que les idées dégagées par ces auteurs permettent d'avoir une meilleure lecture de la situation de ces personnes. Ces données illustrent bien une attitude qui se pratique au sein d'une société où l'on prône des valeurs universelles mais qui ne sont pas toujours respectées en fonction de l'origine ethnique de l'autre. En outre, les auteurs démontrent en exemple que certains groupes racisés sont affectés par cette situation de manière spécifique.

En revanche, tout en étant en accord avec les nombreuses idées dégagées par ces auteurs, il me paraît inadéquat de ne pas soulever les limites de ces textes. Par exemple, il semble que les auteurs ne s'attardent pas assez au problème de la reconnaissance des diplômes et expériences des immigrants instruits. Or, cette non-reconnaissance constitue la base de leur problème d'intégration en emploi. Comme le soulignent de nombreux auteurs, Zietsma (2010), Houle et Yssad (2010), Galarneau et Morissette (2008), Picot et al. (2007), Ressources Humaines et Développement social du Canada (2007), Schellenberg et Maheux (2007), Statistique Canada (2003), les diplômés étrangers sont beaucoup moins présents sur le marché de l'emploi à cause de plusieurs barrières institutionnelles. Plus spécifiquement, Zietsma (2010) rapporte que la non-reconnaissance des titres de compétence peut venir de partout, comme la réticence de nombreux employeurs à prendre en considération le niveau d'étude ainsi que les expériences antérieures de l'immigrant formé à l'étranger et elle peut être également le

résultat de la fermeture des ordres professionnels en ce qui concerne les professions réglementées.

À titre de comparaison, Zietsma (2010) démontre, chiffres à l'appui, que pendant l'année 2006, on dénombrait 1,8 millions de diplômés universitaires ayant accès à une profession réglementée au Canada. Parmi eux, il y avait 208 700 immigrants qui ont étudié au Canada et 403 900 d'immigrants qui ont effectué des études dans leur pays d'origine. Ces derniers, poursuit l'auteure, étaient plus touchés par le chômage à cause de la non-reconnaissance de leur diplôme étranger. En 2006, 7% des immigrants formés à l'étranger pouvant exercer une profession réglementée étaient touchés par le problème de chômage contre 4.2% d'immigrants formés au Canada. Cela représente une différence de 2.8 points en termes de pourcentage (Zietsma, 2010). Selon Houle et Yssad (2010), durant l'année 2008, à peu près 45% d'immigrants récents possédaient un diplôme universitaire, donc, ce chiffre a doublé depuis quatorze ans. Les auteurs poursuivent et soutiennent que les immigrants qui sont arrivés comme travailleurs qualifiés étaient des diplômés universitaires à 72% et leur conjoint l'était à 41%. Durant la même année, les immigrants appartenant à la catégorie de regroupement familial accumulaient un pourcentage de 33% de grade universitaire. En revanche, déplorent les auteurs, même en ayant un très haut niveau de scolarité, ces personnes doivent faire face à des difficultés majeures lorsqu'il est question de faire valoir leurs études antérieures et leurs expériences professionnelles. En clair, ces textes sont très intéressants mais n'expliquent pas comment l'exclusion se fait sur le terrain.

2.2 Le problème de la non-reconnaissance de la formation antérieure

Le processus d'intégration sur le marché de l'emploi actuel est un défi majeur que doit surmonter des milliers d'immigrants diplômés dans leur pays d'origine. Comme le soulignent Renaud et Cayn (2006), le Canada fait appel à des immigrants instruits. Mais arrive-t-il à intégrer ces diplômés sur le marché de l'emploi ? C'est là la véritable question. Une réflexion s'impose en fonction de certaines données liées à l'intégration des diplômés étrangers à travers les idées dégagées par certains auteurs, dont Labelle et al. (2001) qui prétendent qu'en général, beaucoup d'immigrants instruits n'accèdent pas au marché de l'emploi même après avoir obtenu leurs diplômes depuis un certain nombre d'années. Selon ces auteurs, quand ces immigrants accèdent au marché de l'emploi, ils travaillent dans un domaine autre que leur champ de compétence ou sont déqualifiés.

D'autres études se sont penchées sur la question comme celle de Statistique Canada (2007) qui mentionne que les immigrants arrivés durant les années 1990 ont contribué à augmenter le niveau de scolarité dans l'ensemble du Canada. Statistique Canada rapporte qu'en 2001, environ 41% des nouveaux immigrants avaient une formation universitaire, 13%, un diplôme d'études collégiales et 8%, un certificat d'une école de métiers. En 2006, les immigrants âgés de 25 à 54 ans étaient plus nombreux à avoir poursuivi des études universitaires que les hommes et les femmes nés au Canada. De plus, 36% des immigrants de ce groupe d'âge possédaient au moins un baccalauréat,

comparativement à 22% chez les natifs de ce même groupe (Statistique Canada, 2007). Ross et Meng (2003) indiquent qu'une très forte majorité de personnes nées à l'étranger et s'identifiant comme minorité visible, possède en général des niveaux d'instruction élevé incluant un nombre important de diplômés universitaires. Ces auteurs rappellent également que les femmes latino-américaines et asiatiques ont un niveau d'étude supérieur à celui des femmes blanches. Zietsma (2010) va encore plus loin en soulignant que durant l'année 2006, dans la population active du Canada, il y avait un total de 3,6 millions de personnes immigrantes qui détenaient un très haut niveau d'étude. L'auteure poursuit et précise que pour l'année 2006, un total de 42% des personnes immigrantes arrivées au Canada durant l'année 2001 possédaient un grade universitaire contre 16% des indigènes du pays. De plus, ces immigrants avaient accumulé des années d'expérience de travail dans leur pays d'origine.

En revanche, comme le soulignent certains auteurs, les diplômes et les expériences professionnelles de ces personnes ne sont pas reconnus par de nombreux ordres professionnels de la société d'accueil (Renaud, 2006; Statistique Canada, 2005). Les ressortissants de certains pays sont plus affectés que d'autres. C'est le cas par exemple de l'Orient, de l'Asie, du Moyen-Orient et de l'Océanie (Renaud, 2006). En conséquence, les immigrants sélectionnés sont en moyenne plus diplômés que les natifs. Comme le démontrent certains auteurs (Frénette, 2004; Ressources Humaines et Développement social du Canada, 2000), cette situation affecte beaucoup plus les nouveaux arrivants. En effet, bien que les immigrants récents et moins récents soient

beaucoup plus scolarisés que les indigènes du pays, ils sont cependant moins présents sur le marché de l'emploi.

Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE, 2007), pour assurer une bonne intégration des immigrants sur le marché de l'emploi, la société d'accueil doit élaborer de nouveaux mécanismes pour tirer le meilleur parti des compétences de ces immigrants et supprimer simultanément les obstacles superflus liés à l'emploi (la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers par exemple). L'OCDE (2007) souligne que le Canada est un pays qui reçoit des milliers d'immigrants sur l'ensemble de son territoire tous les ans, mais qu'en termes d'intégration sur le marché de l'emploi, la société canadienne n'est plus aussi efficace qu'elle l'a été dans le passé et ce, même si les nouveaux arrivants sont de plus en plus scolarisés, l'évidence est qu'il n'y a pas malheureusement de vrais dispositifs pour permettre que les immigrants diplômés s'intègrent vraiment sur le marché de l'emploi afin de devenir des citoyens canadiens à part entière, en contribuant à hausser l'économie et en participant dans toutes les autres sphères de la société canadienne dans son ensemble (Ibid.). Compte tenu de ces difficultés auxquelles les diplômés étrangers doivent faire face ainsi que la complexité d'accéder au marché de l'emploi canadien actuel, les immigrants instruits dans leur pays d'origine se voient obligés de faire le deuil de leur profession et de leurs attentes formulées avant la migration une fois arrivés dans la société d'accueil.

3. Le deuil

3.1 Un deuil également socioprofessionnel

Le deuil est universel. Tous ceux qui l'ont expérimenté peuvent dire qu'il évoque la perte, la tristesse et la souffrance. Le deuil peut-être réel, comme la mort d'un être cher, ou symbolique lorsqu'il se traduit par la perte d'un objet, comme la perte de son statut socioprofessionnel. Le Petit Larousse illustré (2011) aborde le deuil dans une perspective psychanalytique entre autres et mentionne que le deuil renvoie à la notion de détachement de ce qui est précieux. Il s'agit également d'abandonner, de se résigner à ne plus posséder ce que l'on possédait. Pailot (2010) élargit le champ lexical du concept de deuil en soutenant que ce terme est synonyme de la perte ou encore de la séparation. Il persiste et rappelle que dans le domaine de l'organisation du travail, on utilise le concept de deuil pour expliquer les réactions émotionnelles des personnes qui sont confrontées à des pertes d'emploi ou de carrière.

La notion de deuil professionnel en contexte migratoire sous-entend automatiquement des bifurcations et des transitions pouvant entraîner dans la vie de ces immigrants une crise intense et douloureuse. À cet effet, on peut se référer à certains auteurs dont Legault (2002), Serfaty-Garzon (2006), Van Dun (2005) et Tandonnet (2003) qui abordent la question des embûches migratoires sous divers angles, comme les deuils, les pertes, le désespoir et la coupure avec le pays natal. Selon Legault (2002), immigrer, c'est s'expatrier. Pour elle, le fait d'immigrer est un acte qui s'accompagne inévitablement de deuils, de transgressions et de désirs à la fois. À cela il est possible

d'ajouter que le seul fait de quitter son pays est un deuil en soi, peu importe le contexte de départ et ce, même si l'on considère que le départ des demandeurs du statut de réfugié est encore plus douloureux.

En plus, ne plus pouvoir atteindre ses objectifs professionnels formulés avant la migration constitue un autre deuil, comme celui des élèves rencontrés à Carrefour en intervention psychosociale qui sont en processus de deuil de leur carrière professionnelle.

La perte symbolique commence au moment où l'immigrant quitte sa terre natale. Donc, déracinement total de sa patrie là où l'on a une histoire, là où l'on a un sentiment d'appartenance, là où l'on fait partie de la mémoire et de l'histoire collective (qui sont des éléments importants dans la vie de tout être humain) pour aller vers l'inconnu (Serfaty-Garzon, 2006). L'auteure rappelle que cette terre inconnue ne permet pas l'accès à la mémoire et à l'histoire collective. Dans un tel contexte, selon elle, l'immigrant ne peut que constater la disparition progressive de son territoire, voire même de son identité (Serfaty-Garzon 2006). Elle mentionne que, parfois, le propre chez-soi de l'immigrant devient une terre d'exil à cause de certaines conditions défavorables comme la pauvreté et des problèmes politiques (Serfaty-Garzon 2006). Van Dun (2005), de son côté, parle de cassure avec sa terre natale. Quant à Tandonnet (2003, p.23), il affirme qu'il s'agit d'une « immigration de désespoir ». Cette « immigration de désespoir » nécessite une intervention psychosociale comme celle développée auprès des

élèves de Carrefour pour les aider à s'adapter à une nouvelle réalité qui est souvent faite de contraintes. Comme le souligne Serfaty-Garzon (2006), au stade du deuil, l'immigrant est obligé de tirer un trait sur sa carrière du pays d'origine pour s'adapter à la réalité de la société d'accueil. D'autres auteurs parlent de peurs et d'appréhensions ressenties avant le voyage quant à la façon avec laquelle l'immigrant va composer avec sa carrière professionnelle de base dans la société d'accueil (Bibeau et al. 1997).

Dans la pratique du travail social auprès d'une telle clientèle, il importe d'être en mesure de prendre en considération les valeurs et cultures ainsi que les souffrances de ces personnes pour pouvoir mieux cerner leur situation (Van de Sande et al. 2002). La perte de statut social entraîne la perception d'être anéanti et d'avoir le sentiment de perdre ses valeurs jusqu'à ne plus avoir confiance en ses propres capacités de s'en sortir dans la société d'accueil (Hachimi Alaoui, 2006). Pour cette auteure, il s'agit «d'une carrière brisée» (Hachimi Alaoui, 2006, p.1). C'est exactement le cas des élèves rencontrés à Carrefour dans ma pratique d'intervention psychosociale. En effet, le statut social des diplômés étrangers leur procurait du respect et de la reconnaissance aux yeux de leur famille, de leurs collègues et même de la société dans leur pays d'origine selon leur témoignage. En contexte migratoire, ce statut s'effondre laissant la personne sans aucun repère. Donc, le cas des immigrants rencontrés à Carrefour est similaire aux idées dégagées par Hachimi Alaoui (2006) quand elle parle de bris de carrière. Autrement dit, le deuil professionnel s'impose automatiquement à cette catégorie d'immigrants. Même s'ils ont quitté dans l'espoir d'avoir la sécurité, il n'en demeure cependant pas moins que

la quête de paix et d'une vie meilleure peut contenir des obstacles pouvant même affecter la santé mentale et physique.

Comme constaté en pratique d'intervention psychosociale à Carrefour, si l'individu n'est pas fort psychologiquement, il pourra porter des séquelles pour toujours. Cela peut être encore plus vrai dans le cas des demandeurs du statut de réfugié que j'ai rencontrés dans ma pratique d'intervention psychosociale à l'école des adultes Le Carrefour pour qui le deuil a deux dimensions. D'un côté ils doivent faire le deuil de leur pays qu'ils ont quitté à la hâte, sans aucune préparation, et, de l'autre côté, ils doivent faire le deuil de leur carrière professionnelle. La section suivante s'y attardera davantage.

3.2 Le deuil des demandeurs du statut de réfugié

À titre de rappel, tout acte d'immigrer suppose un deuil. Ce dernier peut être perçu différemment dépendamment de la catégorie d'immigrants. Par exemple, d'après les expériences de pratique d'intervention psychosociale à Carrefour auprès des résidents permanents et des demandeurs du statut de réfugié, le deuil semble être plus beaucoup douloureux dans le cas de ces derniers car ils n'ont pas choisi de partir, ils n'ont pas choisi d'émigrer. Comme le souligne Legault (2000), ils sont obligés de quitter pour des raisons politiques et par crainte d'être tués. Selon le témoignage des personnes rencontrées en intervention individuelle et de groupe, plusieurs d'entre elles ont perdu des membres de leur famille dans des camps de réfugiés. D'autres affirment d'être déchirés et de vivre avec de la culpabilité pour avoir laissé derrière les autres membres

de leur famille. Ce type de discours est surtout présent dans le cas des personnes qui viennent de la République Démocratique du Congo. Dans ce cas, ces individus n'ont pas eu le temps de se préparer à une telle éventualité. Autrement dit, ils ont été arrachés à leur terre. Serfaty-Garzon (2006), Van Dun (2005) Legault (2000) et Tandonnet (2003) révèlent que le processus de deuil de ces personnes risque d'être plus long à cause de toutes les blessures et traumatismes qu'il comporte.

Hachimi Alaoui (2006), de son côté, parle également du sentiment d'être dépouillé de sa capacité de faire des choix par rapport à l'orientation de sa vie, situation rendant encore plus pénible la recherche de sens attribué à la douleur. Pour l'auteure, ces personnes ont le sentiment de perdre «le statut de leur propre histoire» (Hachimi Alaoui, 2006. p.118). En effet, le discours des demandeurs d'asile est ponctué de termes traumatisants, comme la guerre, le bruit de guerre, la fuite et le désespoir. On y retrouve également la notion de l'errance et de traversée de frontières. Leur vie est envahie de souffrance et de traumatisme liés à la guerre (Leblanc, 2000). Le demandeur du statut de réfugié est constamment en attente : attente de trouver un lieu sûr et stable pour se réfugier, attente de passer devant les autorités de l'immigration, attente d'être avec sa famille, etc. Cette attente peut devenir un mode de vie, l'obligeant à croire que toute son existence est finie et qu'il n'y aura plus un lieu où il peut demeurer de manière stable, en paix et de façon définitive (Leblanc, 2000). De la sorte, le demandeur du statut de réfugié se voit obligé de vivre constamment dans la crainte tout en étant loin de son pays d'origine. Cette forme de souffrance peut compliquer davantage le processus de deuil.

Dans le cas des personnes qui sont venues en famille, il peut arriver que les membres de cette même famille soient séparés pendant les multiples trajets. D'autres meurent lors du trajet. À cet effet, l'angoisse de la séparation, de la rupture et du deuil peut engendrer des problèmes de santé mentale chez ces personnes (Conseil Canadien pour les Réfugiés, 2007).

4. Notions expliquées en ateliers

Les thèmes développés dans cette section ont été choisis comme outils d'intervention auprès de nouveaux arrivants au cours de mon stage. Ce sont des concepts et notions nécessaires pour comprendre le sujet traité. L'objectif visait à permettre à ces immigrants de se familiariser avec ces concepts dans leur démarche d'intégration, car en discutant avec certains nouveaux arrivants, je me suis rendue tout de suite compte que plusieurs d'entre eux n'étaient pas familiers à ces concepts. Par ailleurs, mes interventions se sont réalisées selon l'approche interculturelle, approche qui met un accent particulier sur la discussion et la compréhension de l'immigrant et du phénomène lié au processus migratoire et permettant une ouverture et l'acceptation de celui qui vient d'ailleurs (Legault, 2000). Parmi les éléments choisis, on retrouve l'interculturel, la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers, l'immigration, l'adaptation, l'intégration, la migration, l'émigration, le résident permanent, le réfugié et le deuil.

4.1 L'interculturel

Cohen-Emerique (in Legault 2000, p.172) propose la définition suivante de la notion interculturelle : «C'est l'interaction de deux identités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir chaque fois. C'est un processus ontologique d'attribution de sens et un processus dynamique de confrontation identitaire qui peut malheureusement évoluer vers un affrontement identitaire, «une dynamite identitaire». Comme le souligne Cohen-Emerique, pratiquer le travail social dans un contexte interculturel oblige l'intervenant à prendre du recul pour saisir et comprendre ses propres cadres de référence, procédé que l'auteure appelle la capacité de se décentrer.

Cohen-Émerique (2011) poursuit sa réflexion sur l'approche interculturelle en travail social et véhicule l'idée selon laquelle les travailleurs sociaux sont souvent confrontés à des obstacles liés à l'incompréhension interculturelle dans leur pratique. Pour éviter ces problèmes, l'auteure parle de la nécessité pour le travailleur social de connaître non seulement son propre cadre de référence comme mentionné plus haut mais aussi de l'importance de découvrir celui de l'autre auprès de qui on intervient, cela afin d'être mieux outillé pour expérimenter le processus de la négociation pour aboutir en fin de compte à la résolution des divers problèmes qui peuvent être liés dans un contexte interculturel.

En effet, selon les expériences de pratique du travail social auprès des immigrants, il peut surgir des écueils liés à la perception et à l'interprétation de chacun en fonction de

sa culture d'origine. Par exemple, lors d'une rencontre avec un étudiant noir, il m'a ouvertement demandé de privilégier les élèves noirs car je suis noire comme eux. Car, dans son pays, cela se passe ainsi. Pour Cohen-Emerique (2011), ce sont les résultats de l'accumulation de nombreux facteurs très complexes à la base qui viennent interférer dans l'intervention interculturelle dont le but consiste à aider, soutenir et accompagner les immigrants qui traversent des moments difficiles pendant la migration. Dans la pratique du travail social dans un contexte interculturel, il importe donc d'être ouvert et sensible à la culture portée par la personne qui vient demander de l'aide afin de pouvoir la soutenir durant le processus migratoire. Cette attitude apporte un réconfort et une aide inestimable à l'autre dans sa quête de sens selon mes observations en pratique.

4.2 L'adaptation

Legault (2000) se réfère à De Rudder (1995) pour dire que dans la perspective anthropologique et sociologique, le concept adaptation fait référence à des changements qui surviennent face à de nouvelles situations. Notamment, l'adaptation renvoie à l'interaction entre la personne et le groupe social où elle vit. Il s'agit d'une adaptation à une dimension écologique dans le sens où elle renvoie à de l'accommodation pour la personne qui immigre dans l'aspect physique de la société d'accueil (Legault, 2000).

Dans les ateliers, pour plusieurs élèves, l'adaptation est la capacité de prendre sa place dans la société d'accueil. Pour d'autres, s'adapter veut dire faire partie des statistiques positives en terre d'accueil. Enfin, pour d'autres encore, s'adapter veut dire se fondre

dans la société d'accueil, prendre ce qui est bon tout en gardant les éléments de sa propre culture pour ne pas s'assimiler.

4.3 L'intégration

Hannoun (2004, p. 45) définit l'intégration selon deux points de vue : a) étymologique, b) épistémologique.

Du point de vue étymologique, le concept intégration vient du latin « d'integrare » qui veut dire « rendre entier ou construire une totalité » (Hannoun, 2004, p. 45). Autrement dit et selon Hannoun, l'intégration consiste en un rapport entre deux individus. D'où la question de vivre ensemble qui peut prendre la forme de quelque chose d'imposé ou de choisi.

Du point de vue épistémologique, on peut parler de l'intégration que lorsque la « complémentarité » (Hannoun, 2004, p. 46) prend plus de place que « l'antagonisme » dans son rapport avec l'autre. Pour donner plus de précision, l'auteur insiste pour dire qu'il y a intégration quand le moi et l'autre coexistent ou quand deux individus distincts sont capables de coexister (Hannoun, 2004, p. 46).

En dehors des définitions proposées par les auteurs cités précédemment, voici comment plusieurs élèves de Carrefour définissent l'intégration. Pour certains d'entre eux,

s'intégrer c'est trouver des moyens pour tirer son épingle du jeu. Pour d'autres, le fait de s'intégrer c'est d'avoir une vie meilleure par rapport à celle du pays d'origine. D'autres parlent de s'intégrer quand les projets formulés avant la migration se réalisent.

4.4 L'immigration

Selon Tandonnet (2003), le concept immigration est le fait de séjourner dans un autre pays pendant une longue période. Pour Statistique Canada (1998, p. 18), il s'agit d'un «mouvement de personnes d'un pays quelconque vers un autre pays dans le but de s'y établir. Il s'applique aux personnes à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. Ce concept s'applique généralement aux personnes nées à l'extérieur du Canada mais peut aussi s'appliquer à un petit nombre de personnes nées au Canada, de parents qui sont citoyens d'autres pays».

4.5 L'émigration

Abordant la question de l'émigration, Perregaux et al. (2003) indiquent que l'émigration est une stratégie utilisée pour fuir la pauvreté, l'exclusion et la violence. C'est également un moyen pour quitter un endroit considéré comme étant sans issue, dangereux. Concrètement, il s'agit d'un pari sur le futur, voire même une stratégie soit pour améliorer ses conditions de vie et/ou soit pour avoir la liberté et la sécurité, selon l'auteur.

4.6 Le deuil

Le deuil consiste en un détachement de ce qui est précieux. Il s'agit également d'abandonner, de se résigner à ne plus posséder ce que l'on possédait (Le Petit Larousse illustré, 2011). Pour d'autres, le deuil renvoie à la perte ou encore à la séparation (Pailot, 2010). Pour d'autres encore le deuil peut aussi signifier les pertes, le désespoir et la coupure avec le pays natal (Legault, 2002 ; Serfaty-Garzon, 2006 ; Van Dun, 2005 et Tandonnet, 2003).

4.7 Le résident permanent

Le Ministère de la justice donne cette définition du résident permanent : un « résident permanent » est toute personne à qui les autorités canadiennes permettent de rester au Canada en leur octroyant la résidence permanente (Ministère la Justice-*Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, chapitre XX, art. xx. version abrégé, 2010*).

4.8 Le réfugié

Est considéré comme réfugiée : « la personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques :

a) soit se trouve hors de tout pays dont elle a la nationalité, ne peut ou ne veut pas retourner, du fait de cette crainte, se réclame de la protection de chacun de ces pays;

b) soit, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle, ne peut ni, du fait de cette crainte, ne veut y retourner » (Ministère de la Justice- *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, chapitre XX, art. xx. version abrégé, 2010*).

4.9 Le phénomène de la non- reconnaissance des diplômes et expériences étrangers.

Au terme de mes recherches, je me suis rendue compte qu'il n'existe pas, dans la littérature, une définition sur la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers. Cependant, puisque j'ai rencontré un très grand nombre d'élèves à l'école des adultes Le Carrefour qui vivent ce problème, il me semble raisonnable de dire que ce fait entraîne la douleur, la déception, le découragement et la colère chez des immigrants instruits dans leur pays d'origine mais qui n'avaient pas été informés adéquatement quant aux modalités à suivre pour exercer leur profession en terre d'accueil. Selon Legault (2000), ces difficultés entraînent la déqualification professionnelle des acquis. Concrètement, et selon les témoignages des diplômés étrangers rencontrés en intervention, lors des démarches auprès de l'Ambassade du Canada dans leur pays d'origine pour immigrer au Canada, le personnel de l'Ambassade canadienne ne leur donne pas suffisamment d'information en ce qui concerne les Ordres professionnels, la réticence des employeurs ainsi que les difficultés qu'ils vont rencontrer quant à la reconnaissance de leur diplôme et leurs expériences professionnelles antérieures.

5. Conclusion

Ces données sur la scolarisation des immigrants et des minorités visibles et leur situation socioéconomique défavorisée, ainsi que le deuil de leur carrière professionnelle sont des indices qui démontrent que cette problématique est devenue un enjeu majeur pour la société canadienne. Les diverses données démontrent que les immigrants récents (toutes catégories confondues) peuvent être plus instruits que les natifs, mais qu'ils ont un revenu beaucoup plus faible. Très souvent, ils n'arrivent pas à intégrer le marché de l'emploi actuel. Quand ils parviennent à occuper un poste, les compétences requises sont nettement inférieures à leurs qualifications professionnelles. La réticence dont font preuve les ordres professionnels à l'égard des diplômes obtenus à l'étranger (Bibeau et al. 1992) est l'un des facteurs qui entravent la réussite socioéconomique des immigrants et des minorités visibles dans la société actuelle. Il importe de souligner ici que côtoyer des hommes et femmes diplômés et dont le diplôme n'est pas reconnu, constater leur incapacité d'intégrer le marché de l'emploi à cause de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers soit la base même de leur souffrance.

Aussi, selon le témoignage des élèves rencontrés en intervention, venir au Canada dans l'espoir de travailler dans leur domaine ne serait qu'une illusion. Pour certains, il peut s'agir d'une chute vertigineuse, comme certains hommes qui dépendent financièrement de leur femme une fois arrivés en terre d'accueil. Bien entendu, le fait de ne pas pouvoir exercer leur profession et de dépendre de leur femme fait partie du deuil du statut socioprofessionnel ainsi que de divers rôles traditionnels que ces hommes jouaient dans

leur pays d'origine. Conséquemment, il y a de la frustration et un sentiment de perte d'estime de soi chez les diplômés étrangers que j'ai rencontrés à Carrefour. Il s'agit de tenir compte du discours imprégné de désespoir (déqualification professionnelle, difficultés financières, perte de rôle de pourvoyeur, etc.) des hommes et des femmes rencontrés à l'école des adultes Le Carrefour. Aussi la mise en place d'une pratique spécialisée auprès des immigrants s'est-elle imposée à moi en vue d'aider ces personnes à trouver un sens à ce qui leur arrive en terre d'accueil.

CHAPITRE II

Une réponse à ce problème : une pratique d'intervention spécialisée auprès des immigrants

1. Introduction

L'école des adultes Le Carrefour à Ottawa est un lieu où l'on innove en matière d'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle. Donc, elle constitue déjà un milieu d'intervention en interculturel. En effet, cette institution d'enseignement est une structure d'accueil car elle répond à des besoins d'une clientèle immigrante francophone adulte en provenance des pays francophones en voie de développement, comme l'Afrique de l'Ouest et Haïti en leur offrant l'opportunité d'accéder au marché de l'emploi de manière rapide et efficace à travers une formation professionnelle de courte durée.

Ma pratique d'intervention se situe à l'intérieur de cet établissement car la lourde tâche des professeurs ne leur permet pas de répondre adéquatement aux diverses demandes formulées par les élèves. Consciente de ces lacunes, la direction de l'établissement a fait appel au travail social pour aider les élèves à trouver une solution adéquate à leurs problèmes pendant leurs études. Soit dit en passant, l'école des adultes Le Carrefour est la seule école francophone pour adultes à Ottawa qui offre la possibilité à de nouveaux arrivants francophones ainsi qu'à des natifs la possibilité d'effectuer des études professionnelles de courte durée et de terminer leurs études secondaires pour l'obtention du Diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO). Par ailleurs, l'école des adultes Le Carrefour offre des cours pré-universitaires aux élèves qui veulent poursuivre leurs études aux niveaux collégial et universitaire. À cet égard, cette école apporte déjà une

partie positive au problème lié à l'intégration socioéconomique des immigrants à cause de la difficulté liée à la non-reconnaissance de leur diplôme étranger.

2. Une pratique spécifique pour une clientèle particulière

Je constate qu'un très grand nombre d'élèves diplômés étrangers effectuent une formation de courte durée de niveau secondaire à l'école des adultes Le Carrefour pour accéder au marché de l'emploi actuel. Cette observation constitue l'élément déclencheur de la mise en place d'une pratique d'intervention spécialisée en interculturel pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle dont les problèmes sont particuliers. La résolution de ces problèmes requiert de l'aide psychosociale et de l'aide matérielle. Pour y arriver, il m'apparaît que l'approche interculturelle demeure la meilleure approche que l'on peut utiliser pour une intervention adéquate auprès de la clientèle rencontrée à Carrefour.

Intervenir selon l'approche interculturelle demande de connaître sa propre culture et de comprendre comment cette culture peut influencer ses modes de pensées et ses interventions auprès des immigrants (Legault, 2000). Car, intervenir en interculturel consiste à avoir de l'ouverture, de l'intérêt et du respect pour la culture de la personne qui vient demander de l'aide (Ibid.). Selon ce que j'ai pu observer en pratique auprès des immigrants, en contexte interculturel, les besoins formulés par les immigrants sont souvent différents de ceux formulés par les natifs. À titre de comparaison, un immigrant peut venir parce qu'il a besoin de parler de la situation de sa famille restée au pays qui le

préoccupe beaucoup, tandis que le natif a surtout tendance à parler de ses propres besoins. Donc, je dois m'adapter à plusieurs cultures différentes dont les besoins sont différents. Alors, il importe de poser un regard différent au cours des interventions tout en gardant à l'esprit que les besoins renvoient à la sécurité, au bien-être et au développement de la personne tout en considérant les priorités formulées par le client (De Robertis, 2007).

Dans l'utilisation de l'approche interculturelle, dans un premier temps, j'ai privilégié la méthodologie d'intervention de groupe en élaboration des ateliers de groupe avec des élèves immigrants diplômés de leur pays d'origine, dont le diplôme et les expériences ne sont reconnus en terre d'accueil et qui effectuent une formation professionnelle de niveau secondaire pour accéder au marché de l'emploi. Le but des ateliers est de permettre aux élèves de prendre conscience qu'ils ne sont pas seuls à vivre cette situation, de pouvoir discuter, de partager des ressources, de s'entraider, bref, de collectiviser leurs problèmes, tout cela dans le but de les aider à ne pas culpabiliser par rapport à ce qui leur arrive en terre d'accueil.

En outre, dans un second temps, j'ai été amenée à utiliser la méthodologie de l'intervention individuelle, car, en prenant conscience à travers les ateliers de la pratique du travail social dans leur école, de nombreux élèves ont opté pour des consultations en individuel. Selon plusieurs d'entre eux, il n'est pas toujours facile de parler de ses problèmes intimes devant tout le monde et surtout devant des compatriotes. À cet effet,

leur créer un espace pour qu'ils puissent exprimer leurs émotions dans un contexte plus discret s'est imposé automatiquement. C'est ainsi que les ateliers ont fait suite à des rencontres individuelles. Ces deux modes d'intervention seront élaborés dans des chapitres respectifs.

Les expériences de pratique auprès des immigrants permettent de comprendre la nécessité de faire le recadrage culturel des pratiques dites traditionnelles et l'importance pour l'intervenant d'adapter ses interventions en fonction de la clientèle immigrante (Legault, 2000). En effet, les élèves immigrants aiment entendre qu'on leur demande des nouvelles de leur famille surtout de ceux restés au pays. C'est ainsi que lors d'une rencontre, un couple nouvellement arrivé exprime que, parfois, ils ont envie de parler des membres de leur famille restés au pays quand ils se présentent dans certains bureaux, mais que certains employés n'accordent pas d'importance à ce besoin. Peut-être par manque de temps, mentionnent-ils. Ces derniers parlent de leur joie quand ils ont su par les autres membres restés au pays que l'un des cousins a trouvé une bourse pour aller étudier à l'étranger. Ils parlent aussi de leurs enfants qui travaillent bien à l'école, ici au Canada, et par le fait même expriment leur fierté de voir que leurs enfants prennent ce qui est mieux dans la société. À ce moment de l'intervention, il est nécessaire d'explorer avec la personne des sujets qui peuvent l'insister à s'exprimer (Van de Sande et al., 2002). Les expériences de pratique démontrent très clairement que ce genre de situation est à saisir si l'on veut créer des liens avec le client. Il faut donner à l'autre l'occasion de

parler de ce qui est important pour lui, tout en considérant les émotions provoquées (Van de Sande et al., 2002).

D'après les expériences auprès des élèves immigrants à Carrefour, il arrive que le besoin présenté peut être un moyen d'aborder d'autres sujets qui sont importants, comme celui de parler de son pays, surtout dans le cas des nouveaux arrivants qui sont en général submergés par la nostalgie et la tristesse plus spécifiquement, dans le cas de ceux qui sont venus seuls en laissant derrière eux les autres membres de la famille. L'intervention auprès d'eux permet de constater une très grande souffrance et beaucoup de culpabilité

À titre d'exemple, une étudiante me disait un jour qu'elle aime parler de son pays, car quand elle en parle, elle a l'impression de revivre. Elle dit sentir les odeurs des fleurs, de voir les fruits et se rappelle par le fait même des jours heureux qu'elle y a passé. Elle affirme que ce sont ces moments de partage qui la gardent en vie dans la mesure où elle est venue seule, sans son seul et unique fils. À ce stade de l'intervention, je laisse parler la personne, je lui montre de la sensibilité et fais preuve de compréhension de ses émotions et de sa douleur. Il est clair que le seul fait d'appartenir au même groupe ethnique et d'être originaire du même pays est un atout pour mieux comprendre le client qui parle de sa famille restée au pays, de sa situation actuelle, de son passé ou encore de son pays, comme le mentionnent souvent les élèves.

Dans la même veine, l'immigrant se trouvant en face de quelqu'un originaire de son pays a plus tendance à s'ouvrir et à faire des confidences dans le cas où il est au courant que cette intervenante a quitté son pays depuis très longtemps. Dans ce cas, il n'y a pas de risque que leur vie soit connue des autres membres de la communauté. Il importe donc de rassurer sur l'aspect confidentiel de la pratique du travail social. Par exemple, un jour, une étudiante est venue consulter pour des problèmes financiers. Elle rapporte que son père reçoit de l'assistance sociale pour tous les membres de la famille mais ne les aide pas quand le chèque arrive. Elle affirme qu'elle en souffre mais n'a ni le courage d'en parler à son père et encore moins d'en parler à ses amis. Tout au long des rencontres, cette étudiante se réfère constamment à sa culture, à ce qui est acceptable ou pas. Quand je lui parle de la possibilité d'avoir son assistance sociale de manière individuelle, elle insiste et soutient que même si elle souffre de la situation, elle ne peut pas faire une telle démarche car l'important, c'est de préserver l'unité familiale, qui représente une des valeurs de sa culture. Dans une telle situation, il faut écouter la personne, rassurer, soutenir et lui présenter ses droits tout en respectant sa décision.

D'autres exemples typiques de la pratique de l'intervention psychosociale en interculturel peuvent être évoqués ici. Par exemple, dans de nombreuses cultures, il est d'usage de demander des nouvelles de la famille avant de commencer l'intervention. Étant consciente de ce fait, j'en fais usage dans mes interventions auprès des élèves immigrants rencontrés à Carrefour. Cette approche qui fonctionne parfaitement bien car les élèves ont besoin que l'on s'intéresse à eux dans les interventions de manière

large. À titre d'illustration, voici un autre exemple. Je savais qu'une des étudiantes qui vient régulièrement au bureau avait une sœur. Un jour, elle est venue comme d'habitude pour discuter de tout et de rien. Je lui ai demandé de ses nouvelles, de celles de sa sœur et de ses parents. Elle m'a répondu qu'elle voulait effectivement me parler de sa sœur qui, selon elle, faisait semblant d'aller à l'école alors qu'elle partait avec des amis jusqu'à ce qu'elle se retrouve enceinte alors que les parents n'ont jamais vu l'homme qui l'a mise enceinte. Cette étudiante parle de honte qui accable sa famille aux yeux des membres de sa communauté. Pour y faire face, dit-elle, elle fait de la couture.

Comme le mentionne si bien Legault (2000), la honte fait référence à un sentiment douloureux de son infériorité ou de sa dégradation devant l'autre et aussi de son affaiblissement aux yeux des autres. Le fait de faire de la couture dans le cas de cette étudiante, est selon l'auteur, une sorte de thérapie par l'art. Cette thérapie rend la survie possible en contrant tout acte de démolition. Cela permet ainsi de conserver les marques qui, dans le futur, pourront être des balises (Ibid.). Concrètement, lors de la discussion, il semblait pertinent d'écouter attentivement cette étudiante parler de sa souffrance et de la honte qui envahissent toute sa famille. L'empathie et le respect occupent une dimension sans égale pour montrer à l'autre que l'on comprend sa souffrance. Aussi, il a été question de lui montrer mon intérêt pour la couture à travers des questions. Dans la pratique d'intervention psychosociale en interculturel, il importe d'être sensible à ce genre de situation et de trouver avec la personne l'aide nécessaire pour y faire face.

Avant de clore cette section, je voudrais présenter une autre situation qui démontre effectivement que pratiquer le travail social en contexte interculturel est particulier. En effet, lors d'une discussion avec un étudiant demandeur du statut de réfugié et nouvel arrivant, il m'a dit qu'il se sent inférieur par rapport à ceux qui sont arrivés depuis longtemps. Selon lui, quand un immigrant vient d'arriver, les membres de sa communauté l'appellent *Just come*. Ce terme à connotation négative signifie, selon leur conception, quelqu'un qui a constamment besoin d'aide, quelqu'un qui ne connaît pas le système, bref, quelqu'un qu'il faut porter et supporter. Comme stratégie pour ne pas se faire remarquer, il fréquente très peu les gens de sa communauté d'origine et essaie de créer des liens avec d'autres communautés. Dans une autre circonstance, j'ai eu l'occasion de parler de la situation des nouveaux arrivants et des programmes qui leur sont destinés. L'une des étudiantes a pris la parole et a dit ceci :

Quand je suis arrivée ici, une de mes amis m'a amenée dans une réunion organisée par un organisme de la région pour accueillir les nouveaux arrivants. Après la rencontre, le responsable a distribué un sac à main aux participants où l'on pouvait lire très clairement «Nouveaux arrivants». J'allais partout avec ce sac et j'étais très fière de le porter. Un jour, une personne m'a expliqué que porter un sac avec une telle enseigne veut dire que l'on vient d'arriver et que l'on a tous les problèmes liés à l'intégration (résidence permanente, emploi, logement, etc.). Depuis lors, j'ai arrêté de l'utiliser à l'extérieur.

En lien avec ces exemples, Hachimi Alaoui (2006) dirait que le fait de pouvoir se dire immigrant et non nouvel arrivant peut aider à accepter beaucoup plus facilement l'obligation de se socialiser dans la société d'accueil. En intervention psychosociale auprès de la clientèle immigrante qui fait face à de telles situations, il importe de

rassurer. Quand j'entends ce type de discours, j'utilise habituellement la même formule : Ne vous en faites pas, tous ceux qui sont venus étaient à un moment donné des nouveaux arrivants, votre tour viendra avec des années, vous n'êtes pas le seul et vous ne serez pas le dernier. Je constate que, quand on fait du recadrage, les élèves se disent soulagés à l'idée de prendre conscience que tous ceux qui sont venus étaient effectivement des nouveaux arrivants à un moment de leur trajectoire migratoire. Ce type d'intervention aide les personnes concernées à dédramatiser et à ne pas se sentir coupables et honteux de leur statut.

Pour illustrer mes propos, voici un autre exemple qui illustre le clivage entre les immigrants, dépendamment de leur date d'arrivée, du contexte d'arrivée et du statut à l'arrivée. Un jour, un des élèves me mentionnait qu'il y avait dans sa classe trois groupes d'élèves immigrants avec des idées diamétralement opposées. De ce nombre, dit-il, il y avait ceux qui sont arrivés au pays depuis de nombreuses années, ceux qui sont venus comme résidents permanents et enfin, ceux qui sont venus comme demandeurs du statut de réfugié. Selon cet étudiant, ceux qui sont là depuis longtemps disent connaître très bien la société canadienne et disent avoir assisté à de nombreux changements survenus au cours des années dans cette société.

Ceux qui sont venus comme résidents permanents disent ne pas avoir eu à «pleurer» pour avoir leur résidence. Quant à ceux qui sont venus comme demandeurs du statut de réfugié surtout en provenance des États-Unis, ils sont considérés comme des personnes

qui viennent juste de découvrir «le monde civilisé.» L'étudiant mentionne que quand les anciens parlent de leur expertise, les nouveaux rétorquent en disant ceci :

Vous étiez là depuis bien des années, Que faisiez-vous depuis tout ce temps ? Comment se fait-il que vous êtes sans diplôme universitaire et êtes en train de faire une formation maintenant ? Nous, on vient d'arriver et on va avoir notre certificat en même temps que vous.

Compte tenu de ces propos, il est possible de prendre conscience que dans l'imaginaire de l'immigrant, la voie empruntée a une signification particulière. La pratique d'intervention interculturelle consiste non seulement à être sensible à ce genre de situation mais il est essentiel de fournir à tous ces immigrants les éléments nécessaires pour arriver à une intégration rapide et réussie tout en tenant compte du parcours migratoire de chacun.

3. Quelques étapes liées à l'intégration

Selon (Bermingham, 2010), tout acte d'intégration rapide et réussie suppose l'adoption du procédé des Quatre R : le rendement, le réseautage, le recyclage et la redécouverte de soi. Dans ma pratique d'intervention psychosociale en interculturel, j'ai toujours pris soins d'utiliser ces éléments afin que mes interventions soient sans écueil. Voici comment Bermingham (2010) explique ce procédé et comment je l'applique dans mes interventions auprès des élèves à Carrefour.

Le rendement. Dans le cas de ces immigrants diplômés, le rendement renvoie à ce qu'ils espèrent devenir, là où ils veulent aller dans la société d'accueil. Il se traduit également par les divers objectifs de ces immigrants et comment ils vont s'y prendre pour atteindre ces objectifs en question (Bermingham, 2010). Dans les interventions, j'aborde ce thème et permets aux élèves d'en parler librement. Pour eux, leur présence à l'école Le Carrefour symbolise le commencement du rendement. Ils affirment y venir, en premier lieu parce qu'ils veulent obtenir un premier certificat d'études professionnelles ontarien pour intégrer le marché de l'emploi afin d'être autonomes sur le plan financier.

Le réseautage. Ils en découvrent les bienfaits soit à travers des rencontres d'accueil des immigrants, soit à travers des ateliers, soit en écoutant des experts en matière d'immigration (Bermingham, 2010). Pour les aider à avoir un réseau plus étendu, l'école des adultes Le Carrefour organise annuellement des journées Portes ouvertes. Dans ma pratique, j'insiste pour qu'ils y prennent part en vue de rencontrer des employeurs potentiels, d'ouvrir leur horizon en matière d'emploi, de mieux connaître le fonctionnement du marché de l'emploi et le milieu ambiant. En termes de résultats, les élèves se disent satisfaits et plusieurs d'entre eux disent avoir laissé leur curriculum vitae entre les mains des employeurs rencontrés.

Le recyclage dont la première étape commence à Carrefour est un procédé qui consiste à effectuer une formation professionnelle de niveau secondaire alors que ces immigrants

possèdent soit un baccalauréat, soit une maîtrise, soit un doctorat dans leur pays d'origine (Bermingham, 2010). Les expériences de pratique auprès des élèves immigrants à Carrefour démontrent très clairement que le recyclage se fait en désespoir de cause car ces immigrants n'ont pas d'autres choix s'ils veulent intégrer un jour le marché de l'emploi actuel, compte tenu du problème de la non-reconnaissance de leur diplôme obtenu de leur pays d'origine. C'est donc dire que se recycler est la seule stratégie qu'ils peuvent utiliser pour tirer leur épingle du jeu. D'ailleurs, ils le répètent souvent, avec beaucoup de conviction.

Enfin, la **redécouverte** de soi aide l'immigrant à se mettre de nouveau en lien avec son potentiel et sa capacité de s'adapter dans un contexte d'intégration difficile (Bermighan, 2010). Dans la pratique de l'intervention psychosociale développée auprès de ces élèves, je me suis rendue rapidement compte que ces immigrants arrivent petit à petit à prendre conscience que la redécouverte de soi est possible malgré tous les obstacles qu'ils doivent franchir. À titre d'exemple, une étudiante qui effectuait une formation pour devenir préposée aux bénéficiaires a mentionné ceci au sujet de sa carrière :

Je suis arrivée ici avec un baccalauréat et une maîtrise en chimie que j'ai obtenus dans mon pays d'origine. Arrivée ici, on m'a bien fait comprendre que travailler comme chimiste ici avec mes diplômes du pays est à oublier. Pour y arriver, il faut retourner à l'université pendant de nombreuses années, s'endetter alors que l'on est déjà avancé en âge et qu'on a des obligations familiales. Pour ne pas rester sans rien, j'ai décidé de venir étudier à Carrefour. Au moins, je sais que j'aurai un emploi car la population canadienne ne cesse de vieillir.

Les témoignages des élèves au sujet de la redécouverte de soi leur fait prendre conscience qu'ils ont du potentiel pour faire des études dans un domaine tout à fait différent de leur domaine d'étude. Pour les aider dans leur cheminement, je les encourage à ne pas abandonner. Cet encouragement peut prendre la forme du soutien psychosocial, d'une petite tape dans le dos, par des rencontres individuelles ou du soutien matériel par la présentation des ressources disponibles dans la région d'Ottawa-Gatineau. C'est ainsi que l'un des élèves se trouvant dans la même situation affirmait qu'il était content de découvrir ses talents de cuisinier car il a travaillé dans la restauration rapide lors de son arrivée. Il affirme être en mesure de cuisiner des repas succulents maintenant. Or, selon lui, dans son pays d'origine, les garçons n'ont pas le droit d'aller à la cuisine.

Comme il a été rapporté à maintes reprises déjà, les élèves à Carrefour sont de nouveaux arrivants pour la grande majorité, donc ils sont plus à risque d'être affectés par les problèmes liés à l'immigration. Au sein de la pratique de l'intervention psychosociale élaborée à Carrefour, j'ai ciblé les éléments psychologiques et socioéconomiques qui posent problèmes dans la vie de ces immigrants. De ce nombre, on retrouve surtout des difficultés financières. Selon Abbondanza (2000), ces difficultés d'ordre économique qui affectent autant d'immigrants hautement qualifiés est le résultat de la réticence de certaines grandes entreprises à embaucher les personnes issues de l'immigration. Les résultats de pratique démontrent que présenter le procédé des quatre R est utile quand on

intervient en contexte interculturel, plus spécifiquement auprès des nouveaux arrivants diplômés de leur pays d'origine qui rencontrent des problèmes de tous ordres.

Van de Sande et al. (2002), De Robertis (2007), Du Ranquet (1991) abondent dans le même sens. Ils affirment que les besoins des individus peuvent être comblés dans l'amélioration de leur environnement. C'est un fait, la pratique de l'intervention psychosociale que j'ai développée à Carrefour apporte une nette amélioration des conditions de vie des élèves, soit par l'aide psychosociale, soit par l'aide au logement subventionné, soit par l'aide au regroupement familial, ou encore soit par l'accessibilité aux ressources du milieu. À l'instar de Legault et Rachédi (2008), Legault et Lafrenière (1992), ce sont des moyens utilisés dans la pratique d'intervention psychosociale auprès d'une clientèle immigrante récente, dont les caractéristiques sont spécifiques. L'intervention psychosociale développée à l'école des adultes Le Carrefour auprès d'une clientèle immigrante est très significative car au sens d'Abbondanza (2000) et Lescarbeau et al., (1996), elle permet de jouer un rôle actif dans le processus d'intégration de ces immigrants par des ateliers de groupe, par des rencontres individuelles et aussi par la formation.

4. Modèle d'intervention et originalité

Je me suis inspirée des pratiques réalisées par des organismes d'intervention auprès des immigrants dans la région d'Ottawa-Gatineau, tels que l'Organisme Communautaire des

Services aux Immigrants d'Ottawa (OCISO), le Conseil Économique et Social d'Ottawa (CÉSOC), le Centre Catholique pour Immigrants d'Ottawa, Accueil-Parrainage Outaouais (APO), l'Association des Femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO), Le Programme d'accès communautaire (SITO-PAC) d'Industrie Canada, Réseau Outaouais ISP entre autres. Même si ces organismes font un travail important qui mérite d'être souligné, il n'en demeure cependant pas moins que celle développée à Carrefour est d'une importance particulière dans la mesure où elle aborde la problématique des immigrants sous un angle complètement différent : l'aide au processus d'intégration socioéconomique des diplômés étrangers par la formation professionnelle. Ainsi, l'intervention psychosociale que j'ai réalisée auprès de cette population apporte des solutions concrètes à leurs problèmes : aide pour obtenir un logement subventionné, aide juridique, intervention psychosociale, aide à l'obtention de diplômes canadiens, etc.

Ma pratique est implantée dans une institution d'enseignement, ce qui est une première dans la région. Le lieu d'implantation est un établissement solide, donc on est sûr de sa durabilité compte tenu du confort financier de l'institution car, en général, les organismes communautaires dépendent du financement externe pour continuer à prodiguer des services. Ma pratique concerne l'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle. Il s'agit d'un titre très évocateur car elle aide le nouvel arrivant à s'identifier comme immigrant et, du coup, lui permet d'entrevoir sa nouvelle réalité dans sa nouvelle société selon une perspective plus positive.

4.1 Innovation pratique : but, principes et valeurs

Les témoignages des élèves rencontrés à Carrefour sont teintés de frustration, de désespoir et de colère. Certains parlent souvent de retourner dans leur pays d'origine tout en étant conscients que cette solution est inadéquate car ils ont déjà tout laissé et tout perdu pour venir au Canada et, de surcroît, le reste de la famille resté au pays d'origine compte sur eux pour sortir de leur pays. Alors, ces immigrants se retrouvent dans un cul-de-sac, ils sont très vulnérables et, par-dessus tout, ils sont laissés à eux-mêmes dans la société d'accueil.

Par rapport à une telle situation, l'urgence de faire le tour de la question avec la personne s'impose. Il est nécessaire à ce moment de l'intervention de discuter avec la personne de comment elle entrevoit son retour, de ses projets et de lui permettre de peser le pour et le contre en vue de prendre une décision éclairée. Dans ma pratique auprès des immigrants à Carrefour, j'interviens en fonction des éléments fondamentaux du travail social, comme le fait de croire au potentiel de la personne aidée (De Robertis, 2007). Alors, travailler avec les personnes rencontrées à Carrefour pour extraire cette force n'a pas été un défi car ces immigrants ont démontré à chaque occasion leur capacité d'avancer, d'apprendre, de se perfectionner et d'évoluer dans leur nouvelle société, et ce, malgré les nombreux obstacles qu'ils doivent franchir.

Pour que les interventions soient de la meilleure qualité possible, j'ai aussi utilisé les écrits des auteurs qui s'intéressent à d'autres types d'intervention (de groupe,

individuelle, psychosociale, etc.), (De Robertis, 2007; Turcotte et Lindsay, 2001; Lindsay, 2007; Bourgon et Gusew, 2007; Du Ranquet, 1991; Ivey et Bradford- Ivey, 2003; Van de Sande et al., 2002, etc.). En effet, tous ces auteurs ont alimenté ma pratique développée à l'école des adultes Le Carrefour. Dans ma pratique d'intervention psychosociale en interculturel, je suis amenée à travailler en fonction de deux axes : l'axe du réel et celui de la personne aidée. Ma capacité à être à l'écoute du réel rend ma pratique beaucoup plus riche (Roy, 1992).

4.2 Innovation pratique

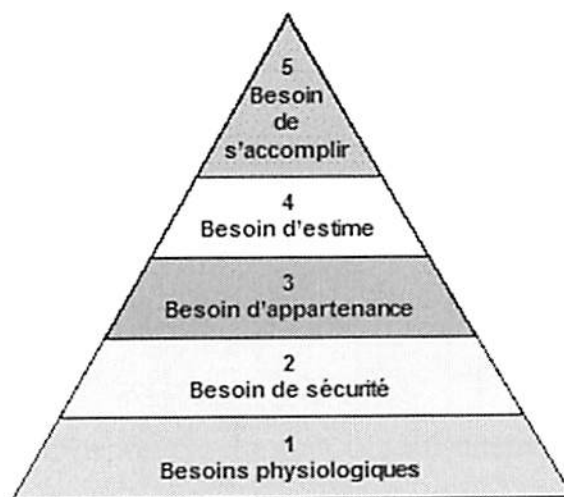
Sur le plan pratique, à l'école des adultes le Carrefour, je me suis inspirée de ce qui se fait sur le terrain même, à l'instar de quelques organismes du milieu. À titre d'exemple, j'ai suivi le modèle mis en place à OCISO qui, dans ses interventions auprès des nouveaux arrivants, aborde la problématique des enjeux migratoires dans la perspective de leur intégration et de leur établissement. À leur arrivée, ces individus peuvent obtenir de l'aide pour les outiller afin d'être en mesure de démarrer leur nouvelle vie dans la société d'accueil. Par exemple, ils peuvent bénéficier d'un service d'accompagnement, d'interprétation et de l'aide pour choisir une école pour leur enfant. Aussi, ils ont la possibilité d'assister à des formations sur les compétences culturelles.

Dans ma pratique de l'intervention psychosociale élaborée à Carrefour, je me suis référée à l'approche du Centre Catholique pour Immigrants d'Ottawa, Accueil-Parrainage Outaouais (APO), l'Association des Femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO), etc., qui consiste à montrer une ouverture et une acceptation de celui qui vient demander de l'aide sans jugement, ce qui constitue la base même du travail social. Pour eux, il s'agit tout simplement d'accompagner et d'outiller les nouveaux arrivants. Cet aspect est repris dans les interventions à Carrefour car le but consiste à donner le maximum d'atouts aux nouveaux arrivants, en les accompagnant lors du processus migratoire (Legault, 2000) et en tenant compte des besoins décrits dans la pyramide de Maslow. Même si je me suis référée à ce qui se fait ailleurs, je peux en revanche dire que je vais beaucoup plus loin dans ma pratique par le fait de cibler un problème spécifique qui touche les personnes et par la résolution de ce problème et d'autres problèmes secondaires qui les affectent.

4.3 Pertinence de la pratique spécialisée d'intervention auprès des immigrants

Ma pratique d'intervention psychosociale en interculturel à Carrefour est centrée d'abord sur le problème de reconnaissance des diplômes et expériences étrangers mais elle offre également du soutien moral et matérielle aux élèves pour faire face à de nombreuses difficultés propres au phénomène de l'immigration. Dans cette perspective, elle est holistique par sa capacité de répondre aux besoins formulés par Maslow. Sans aucun doute, on ne retrouve ailleurs qu'au Carrefour une telle pratique. Bref, ma pratique apporte un remède aux bouleversements vécus par ces personnes en leur

permettant d'avoir à nouveau leur visibilité sociale (Legault, 2000). Elle ouvre également la voie à une prise de conscience de l'existence des problèmes de cette clientèle. Dans une telle perspective, elle peut devenir une pratique spécialisée par sa capacité à être la seule qui réponde aux besoins des immigrants diplômés dans leur pays et qui sont en quête d'intégration par la formation professionnelle.



Source : Le sémioscope. Adresse en ligne : [http // :
www.free.fr/article.php3?id_article=8](http://www.free.fr/article.php3?id_article=8)

5. Limites du modèle

Intervenir dans un contexte interculturel, auprès des personnes appartenant à son origine ethnique n'est pas toujours facile surtout quand on est soi-même imprégné d'autres cultures qui n'ont pas les mêmes codes et valeurs portées par ces immigrants. Il en résulte souvent de l'incompréhension quant aux attentes de la clientèle (demande de

traitement de faveur, familiarité extrême jusqu'à frôler parfois le manque de respect, peur que leur histoire racontée en intervention individuelle soit connue de la communauté, etc.) ou encore, on peut entendre ceci :

Tu es vraiment une bonne personne, tu es très compétente, tu m'as beaucoup aidé dans mes problèmes familiaux. Ma femme a besoin d'aide, mais elle ne veut pas venir te voir car elle est d'origine africaine et toi, haïtienne. Elle dit qu'elle se sentirait humilié de venir demander de l'aide à une personne d'origine haïtienne.

Ou encore :

Je ne sais pas comment les gens ont fait pour rester longtemps chez les Blancs. Ces gens-là sont fous. Nos enfants étaient bien en Afrique. Mais ici, ces Blancs-là leur apprennent à appeler La police dès l'âge de six ans.

6. Pistes pour la pratique spécialisée : la scolarisation, un outil à l'insertion professionnelle

Le terme «insertion professionnelle» fait partie des termes que l'on entend le plus souvent dans les sociétés actuelles. Mais en fait, à quoi il réfère ? Arrache (2002) répond à cette question en mentionnant que ce terme englobe deux définitions. Dans un premier temps, l'insertion professionnelle peut être vue dans une perspective individuelle et deuxièmement, elle peut être analysée sur le plan macroéconomique. Une personne est donc insérée à partir du moment où l'emploi qu'elle exerce est un emploi stable. Dans la deuxième perspective, l'insertion professionnelle fait allusion à la notion de «cohorte» (Arrache, 2002, p. 10) qui consiste à suivre le cheminement de groupes d'individus sur une longue période en lien avec leur entrée sur le marché de l'emploi (Arrache, 2002).

Les sociétés actuelles sont des sociétés où le développement de la technologie prend de plus en plus de place. Le phénomène de la fine pointe de la technologie force les entreprises à être de plus en plus compétitives. Cette compétitivité nécessite un personnel instruit et à la hauteur des attentes des marchés mondiaux. C'est donc pour cela que les sociétés actuelles élaborent des programmes et des politiques pouvant permettre le développement des connaissances professionnelles. Par exemple, dans le cas du Québec, on retrouve une politique visant l'accessibilité à des formations professionnelles et techniques. Le but ultime consiste à avoir une main-d'œuvre qualifiée pour palier au faible taux de natalité, notamment pour permettre aux jeunes d'accéder à des ordres professionnels (Bousquet et al., 2007). Selon mes expériences professionnelles, le niveau d'études constitue le principal élément d'insertion au marché de l'emploi, ceci est aussi valable dans le cas des jeunes. À cet égard, Bousquet et al (2007) se penchent sur la situation des jeunes et rapportent que le taux de chômage est plus élevé chez ceux âgés entre 15 et 29 ans et qui ne possèdent pas de diplôme et qui ne sont pas aux études 61% contre, 53% du même groupe d'âge. Tout ceci indique effectivement que la scolarité est un facteur de protection à l'intégration en emploi.

Par ailleurs, d'autres études abordent la question du niveau d'étude et l'intégration en emploi. Par exemple, selon L'OCDE (2010), le monde actuel est un monde où les marchés du travail prennent de plus en plus d'ampleur et où les exigences de compétences augmentent sans cesse. Par rapport à une telle progression, les adultes sont dans l'obligation soit de retourner aux études pour actualiser leurs compétences, soit

s'orienter vers une nouvelle profession. Autrement dit, peu importe la voie empruntée, les connaissances sont primordiales pour une intégration professionnelle. C'est peut être cette hypothèse qui a nourrit l'espoir des immigrants diplômés rencontrés en intervention psychosociale développée à Carrefour.

La scolarité permet de hausser le nombre de personnes sur le marché de l'emploi. Selon des données statistiques, les diplômés postsecondaires haussent constamment depuis les années 1980 (Canisius-Kamanzi, 2006). Donc, il est beaucoup plus facile d'intégrer le marché de l'emploi et de trouver un emploi fixe. Même si ces données reflètent la réalité des sociétés actuelles dont le Canada, elles ne cadrent malheureusement pas du tout avec la réalité des immigrants diplômés étrangers rencontrés en intervention parce que ces derniers vivent en marge du marché de l'emploi tout en étant instruits. Canisius-Kamanzi (2006) signale que peu importe les conditions du marché de l'emploi, les personnes diplômées au Canada arrivent plus facilement à s'insérer au marché de l'emploi.

Les immigrants diplômés à l'étranger que j'ai rencontrés en intervention à Carrefour semblent très bien saisir le fonctionnement du marché de l'emploi, qui s'explique par l'importance de faire des études au sein même de la société d'accueil. Cela explique la présence d'un si grand nombre d'entre eux à Carrefour pour décrocher un certificat professionnel canadien en attendant de pouvoir poursuivre des études dans leur domaine ou dans un domaine connexe. Dit autrement, le passage à Carrefour est un passage

obligé, voire même un tremplin pour ces immigrants instruits qui veulent intégrer le marché de l'emploi. Canisius- Kamanzi (2006) rappelle qu'entre les années 1986 et 1990, le taux de chômage était de seulement de 3% chez les personnes qui détenaient un baccalauréat ou une maîtrise et que le passage se faisait très rapidement entre le monde des études et le marché de l'emploi. Ces données sont renversantes quand on se rappelle que les immigrants instruits rencontrés dans la pratique d'intervention psychosociale que j'ai élaborée à Carrefour détenaient soit un baccalauréat, soit une maîtrise. Or, ce groupe est exclu du marché de l'emploi de cette même société qui, paradoxalement, privilégie les études pour une intégration en emploi. Dans un tel contexte, peut-on réellement parler d'intégration socioéconomique pour tous en fonction de son bagage académique ?

7. Valeur ajoutée et conclusion

La valeur ajoutée des interventions est le fait que désormais, l'école des adultes Le Carrefour est dotée d'une telle pratique pour aider ses élèves qui sont en majorité de nouveaux arrivants. D'autres écoles de la région utilisent petit à petit les ateliers développés à Carrefour pour aider leurs élèves immigrants. C'est incontestable, la pratique d'intervention psychosociale que j'ai élaborée à Carrefour représente un plus pour aider des immigrants dans la région et elle vient s'ajouter à celles qui existent déjà. Son existence et surtout sa caractéristique spécifique donne plus de marge de manœuvre aux diplômés immigrants qui sont affectés par le problème lié à la non-reconnaissance de leur diplôme et de leurs expériences professionnelles. En outre, cette nouvelle pratique pourrait devenir une pratique spécialisée que l'on développerait auprès des

immigrants instruits dans leur pays d'origine et qui doivent faire face aux difficultés liées au problème de reconnaissance des diplômes et expériences acquis à l'étranger. Ma pratique centre son intérêt sur sa capacité de reconnaître les intuitions (Roy, 1996). C'est ça la beauté de ma pratique !

CHAPITRE III

Les ateliers comme intervention de groupe

1. Introduction

Lors de l'élaboration de ma pratique d'intervention psychosociale à Carrefour, j'ai rencontré de nombreux élèves qui font face à un même problème, soit celui de la non-reconnaissance de leurs diplômes et expériences étrangers. Dès ce constat, j'ai privilégié l'élaboration d'ateliers de groupe comme intervention sur des thèmes qui touchent les problèmes qui affectent les élèves pour les aider dans leur quête de sens. C'est dans cette optique que les ateliers de groupe ont été mis en place à Carrefour. En effet, préparer et animer des ateliers de groupe dans le domaine du travail social revient à faire usage de la méthodologie d'intervention de groupe dans un contexte interculturel.

En fait, la méthodologie de l'intervention de groupe est de plus en plus utilisée dans le domaine du travail social. Certains auteurs s'intéressent justement à la pratique de l'intervention de groupe en travail social. Lindsay (2007) emprunte les idées de Toseland et Rivas (2005) pour définir l'intervention de groupe en travail social en termes «... d'activité orientée vers un but auprès d'un petit groupe de personnes, afin de répondre aux besoins sociaux et émotifs de celles-ci, et d'accomplir des tâches. Cette activité est dirigée vers les membres individuels du groupe et vers le groupe comme un tout dans un organisme qui fournit des services » (Lindsay, 2007, p. 170).

L'auteur souligne que le travail social de groupe englobe des caractéristiques spécifiques :

1-Le travail de groupe est une pratique en travail social.

2-Il a un but spécifique, c'est-à-dire apporter un changement.

3-Ses activités sont planifiées en fonction des normes établies en intervention sociale.

4-Les membres du groupe interagissent et apportent une aide mutuelle. Cette aide mutuelle est la base même du travail social de groupe car elle favorise la recherche de solution aux problèmes collectifs dans une perspective individuelle et collective.

5-Les groupes peuvent prendre plusieurs formes, comme des groupes de thérapie, des groupes de soutien, des groupes d'entraide ou encore des comités et des conseils dont le but est de remplir une tâche spécifique.

Puisque les participants aux ateliers de groupe réalisés à Carrefour constituent une clientèle immigrante diplômée, dans la section qui va suivre, je vais décrire la clientèle visée par mon intervention.

2. Profil des participants

Les participants aux ateliers sont essentiellement de nouveaux arrivants. Ils sont francophones et appartiennent à une minorité visible.

2.1 Âge et sexe

Chaque groupe comporte 25 élèves environ. Quant à l'âge des participants, tout dépend des groupes d'élèves. Par exemple, les participants sont en général plus âgés dans les groupes d'élèves du programme de préposés aux services et soutien personnel, allant de 22 jusqu'à 52 ans environ et les groupes d'élèves faisant partie du programme de commis de soutien administratif sont en général plus jeunes (24 à 36 ans environ). En ce qui a trait au sexe des élèves, il peut y avoir plus de femmes que d'hommes dans un groupe et le contraire peut se produire dans un autre et d'autres peuvent avoir autant d'hommes que de femmes. La majorité des femmes faisant partie des groupes sont mères monoparentales, avec le plus souvent un, deux ou trois enfants à charge.

2.2 Pays d'origine et date d'arrivée au Canada

Les pays d'origine les plus fréquemment rencontrés sont la République Démocratique du Congo, le Rwanda, la Côte-D'ivoire, Le Togo, Haïti, le Maroc et l'Algérie. Donc, ils appartiennent tous à une minorité visible et proviennent des pays francophones en voie de développement. Ces pays sont aussi des bassins migratoires qui vivent des situations socioéconomiques difficiles (conflits armés, guerres ethniques, crise politique, désastres naturels, etc.), situations obligeant des milliers de personnes à fuir leur pays en vue d'avoir de la sécurité et un avenir meilleur pour elles-mêmes et pour leur famille.

Pour ce qui est de la date d'arrivée, ce sont presque tous des nouveaux arrivants, c'est-à-dire qu'ils sont arrivés dans la société d'accueil depuis moins de 5 ans. Certains d'entre

eux sont des résidents permanents qui ont été parrainés par leurs conjoint (es), d'autres sont demandeurs du statut de réfugié. Dans cette dernière catégorie, certains ont déjà témoigné devant le juge de la citoyenneté du tribunal administratif et attendent la carte de la résidence permanent. D'autres sont encore en attente de pouvoir témoigner devant le juge de la Citoyenneté et du tribunal administratif pour savoir si leur cause va être retenue pour rester au Canada ou s'ils vont devoir demander un recours en cas de refus ou encore si le gouvernement canadien va les refouler dans leur pays d'origine. Il va sans dire que les personnes se trouvant dans cette catégorie vivent un stress énorme dans la mesure où leur sort est entre les mains d'un juge.

2.3 Revenu

Les groupes sont en général composés d'élèves bénéficiaires de l'aide sociale, sauf quelques-uns qui occupent un emploi. Souvent, ceux qui travaillent occupent un poste qui ne correspond pas à leurs compétences académiques (entretien ménager, service à la clientèle, garde d'enfants). C'est vrai que ces «petits boulots» leur permettent d'avoir un peu d'argent; cependant ils ne leur permettent pas de répondre adéquatement à leurs besoins, à ceux des membres de leur famille qui vivent avec eux et d'aider ceux qui sont restés au pays.

2.4 Compétences académiques

Les participants ont obtenu un diplôme universitaire dans leur pays d'origine. Ceci est aussi vrai dans le cas des hommes que celui des femmes. Ils ont aussi accumulé des années d'expérience de travail avant de venir au Canada. Certains ont obtenu un baccalauréat, d'autres une maîtrise et d'autres un doctorat. Les personnes appartenant à la catégorie d'études de deuxième et troisième cycles ont des attentes migratoires beaucoup plus élevées que celles n'ayant pas effectué des études de second et troisième cycles dans leur pays d'origine. Dans cette perspective, les propos des diplômés de second et troisième cycles dénotent une souffrance et une déception beaucoup plus intenses lors des échanges dans les ateliers. Tous les participants ont un objectif commun, soit celui d'obtenir un diplôme ontarien pour intégrer le marché de l'emploi et pour sortir du mode de survie. Cet objectif semble encore plus ponctué chez les élèves bénéficiaires de l'aide sociale. En effet, l'aide sociale accordée ne leur permet pas de répondre convenablement à leurs besoins de base et à ceux de leur famille.

2.5 Besoins spécifiques

Les groupes sont composés essentiellement de deux catégories d'immigrants. Les parrainés et les demandeurs du statut de réfugié. Selon mes expériences de pratique, j'ai pu constater que les besoins diffèrent selon la catégorie d'immigrants. Par exemple, d'après ce que j'ai obtenu des parrainés en atelier, cette catégorie d'immigrants n'est pas éligible à l'aide sociale. Ils dépendent entièrement de la personne qui les parraine pendant un certain nombre d'années.

Dans certaines provinces, comme le Québec par exemple, si une personne parrainée reçoit de l'aide sociale pendant la période de parrainage, la personne qui parraine doit rembourser le montant alloué. Sinon, elle ne pourra plus parrainer d'autres personnes. Dans le cas de l'Ontario, la situation est légèrement différente. Selon une employée de l'Ontario au travail, dans les fichiers de l'aide sociale, il y a un petit drapeau devant le nom des immigrants qui sont parrainés. Si éventuellement ces personnes vont demander de l'aide pendant la période de parrainage, le petit drapeau flotte. Cela indique très clairement que cette personne n'a pas le droit de recevoir de l'aide sociale. Les élèves parrainés que j'ai rencontrés en atelier n'ont pas de problème de résidence permanent. Par contre, si la personne qui parraine a des biens matériels au nom du couple, la personne parrainée ne peut pas avoir recours à de l'aide sociale, et ce, même si cette personne n'a aucun accès à ces biens. Concrètement, voici ce que m'a rapporté un étudiant parrainé dont la femme travaille, a une maison et une voiture neuve sur lesquelles deux noms figurent : Sa femme gagne beaucoup d'argent, ses biens sont au nom du couple, elle ne lui donne pas de l'argent pour acheter sa passe d'autobus, il se dit complètement démuné et il n'a pas le droit à de l'aide sociale. Or, quand il était dans son pays d'origine, il travaillait dans une banque et il gagnait bien sa vie. Il est venu ici tout simplement pour être avec sa femme.

Donc, les personnes appartenant à la catégorie des parrainés peuvent avoir accès à des prêts et bourses si elles fréquentent un collège ou une université; elles n'ont pas non plus le souci de passer devant le juge à la citoyenneté et du tribunal administratif pour rester

au pays. Mais elles sont parfois beaucoup plus affectées par des problèmes financiers, dépendamment de la personne qui les parraine. Dans le cas du répondant parrainé par le mariage, les rôles du couple sont inversés. C'est ce que l'on pourrait appeler le renversement de rôles en contexte migratoire, comme en témoigne le participant cité précédemment. Cette situation semble encore pire pour un homme en processus d'établissement. Il est à la charge de sa femme, il est dépendant. Conséquemment, l'homme perd le contrôle de sa vie. A cette étape, il peut être moins résolu à absorber les conséquences. Selon Legault (2000), dans le processus de migration, c'est souvent l'homme qui encaisse car il perd le contrôle alors que la femme trouve plus de moyens pour s'épanouir. Cette perte de contrôle sur la femme et les enfants ont un impact considérable dans la vie de l'homme. Mes expériences de pratique en interculturel indiquent que, pour se tirer d'affaire, l'homme doit se faire une raison. Il doit tout apprendre, rapidement pour sortir de la situation dans laquelle il se trouve.

Dans le cas des demandeurs du statut de réfugié, les besoins se manifestent d'une autre manière. En effet, ces immigrants sont éligibles à de l'aide sociale. Donc, financièrement parlant et comparativement à certains parrainés, ils ont une certaine marge de manœuvre car le peu de revenu qu'ils ont leur permet de survivre. Certains auteurs, dont Burstein (2005) se penchent sur la problématique des difficultés financières chez les nouveaux arrivants et avancent l'idée selon laquelle le revenu des nouveaux arrivants est moins élevé que celui des moins récents. Sans le recours à l'aide

sociale, soutient Burstein, nombre d'entre eux (plus du tiers) seraient complètement très pauvres en 1999. C'est grâce à l'aide sociale que l'on arrive à avoir une telle différence. Souvent, les bénéficiaires de l'aide sociale sont obligés de se priver pour envoyer un peu au pays d'origine de ce qu'on leur donne après avoir dépensé le strict minimum.

C'est pour mettre cette idée en évidence que j'ai retenu les propos d'un demandeur du statut de réfugié lors d'un atelier quand il affirme que lors de la réception de son chèque d'aide sociale, il paye sa chambre, il s'achète des pommes de terre, du beurre d'arachide et du pain. Ses enfants, sa femme et sa mère sont restés au pays d'origine. Pour ne pas les laisser mourir de faim, il envoie tous les mois un petit peu de ce qu'on lui donne. Comme il ne peut pas envoyer de l'argent au pays parce qu'il est bénéficiaire de l'aide sociale, confie-t-il, alors, il dit passer par des amis différents, ceux qui ne sont pas bénéficiaires de l'aide sociale pour ne pas être dévoilé par la personne qui gère son dossier à Ontario au travail. Dans le cas contraire, son chèque lui sera coupé car la société ne donne pas pour aider ceux qui sont restés au pays.

Face à une telle situation, il importe de faire preuve d'innovation pour aider. Concrètement, j'ai abordé la question des soupes populaires et d'autres ressources communautaires qui existent pour aider les personnes à faible revenu. Aussi, la discussion a débouché sur la possibilité pour les personnes bénéficiaires de l'aide sociale de gagner un certain montant en travaillant tout en restant bénéficiaires de l'aide sociale. Ce qui est surprenant dans ce genre de situation, c'est que de nombreux immigrants ne

veulent pas entendre parler des soupes populaires, des comptoirs de vêtements, bref, de toutes les ressources pouvant connoter la pauvreté. La fierté prend souvent le dessus. Pour plusieurs, fréquenter les soupes populaires, c'est tomber vraiment «bas», c'est une humiliation, voire même une honte.

Cette méthode d'intervention ne fonctionne pas vraiment bien auprès des élèves immigrants de Carrefour. Donc, en étant conscient de ce fait, il incombe d'entamer le dialogue avec beaucoup de doigté, en démontrant les bienfaits de ces organismes (paniers de nourriture gratuits, possibilité de rencontrer d'autres personnes qui font face à la même situation, création des liens d'amitié, économie dans les dépenses alimentaires, etc.). Voici un autre cas typique d'immigrants à faible revenu qui refusent d'être identifié comme tels. Un jour, lors d'un atelier, un monsieur mentionnait que l'une de ses fils âgée de 17 ans a été invitée chez l'une de ses amies. La mère de cette amie a proposé des vêtements usagés à sa fille et elle les a acceptés. Quand sa fille lui a présenté les vêtements, il a appelé la donatrice pour lui faire part de son mécontentement en lui disant que ce sont les pauvres qui portent les vêtements usagés dans son pays d'origine et qu'il ne donne jamais de choses usagées à ses enfants. À cette étape, il faut démontrer à la personne les bonnes intentions de la donatrice. De même, la notion de culture vient jouer car il s'avère que la culture de ce monsieur vient donner le ton à sa façon de percevoir et d'interpréter le geste de la personne qui a donné des vêtements à sa fille. Dans les ateliers auprès des immigrants, il est essentiel de comprendre les

sentiments et la culture du groupe minoritaire tout en faisant en sorte de permettre une ouverture à la culture dominante.

Pour revenir à la situation des demandeurs du statut de réfugié, même si les immigrants de cette catégorie d'immigrants arrivent à avoir un petit montant d'argent par mois, il reste et demeure qu'ils sont affectés par le problème de leur statut définitif au Canada. En effet, la catégorie semble jouer sur le processus d'intégration. Par exemple, pour les demandeurs d'asile, le discours est ponctué d'une souffrance beaucoup plus perceptible que celui tenu par les parrainés. Il est connu que la demande d'asile est une immigration imposée. Le discours tenu par des individus appartenant à cette catégorie d'immigrants démontre que la vie des demandeurs d'asile semble être en lambeau. Cela peut aggraver encore davantage le choc culturel auquel ils sont exposés. Ces individus ne peuvent rien faire sur le plan socioprofessionnel car ils doivent attendre des années avant de passer à La Commission de la citoyenneté du tribunal administratif. Quand arrive ce moment, l'individu se voit contraint de raconter toute son histoire au juge de la citoyenneté. Donc, il revit les mêmes événements qu'il a vécus dans son pays d'origine. Il faut raconter toute son histoire, prouver ce que l'on dit pour convaincre le juge. Il faut à ce moment tenter le tout pour le tout pour sauver sa peau. Le seul objectif est de rester dans la société d'accueil. Les propos tenus par cet étudiant en atelier nécessitent d'être cités entièrement malgré la longueur car ils permettent d'illustrer son vécu.

Dans mon pays, faire de la politique, c'est pour survivre. Mais tu peux te faire tuer ou kidnapper à tout moment. Je travaillais, je ne voulais pas me corrompre et ceux qui le faisaient voulaient à tout prix me tuer et je me suis sauvé. Je ne suis pas encore passé devant le juge. Mes amis qui sont passés

devant le juge m'ont dit qu'ils n'ont pas pu dormir pendant au moins deux semaines avant l'audience. Même si leur avocat les a préparés, ils disent avoir peur d'oublier de dire exactement au Juge les éléments essentiels de leur dossier. Ils disent que le stress avait pris le dessus jusqu'à être bloqués sur des détails importants comme les dates des événements par exemple.

Aider, dans un tel cas, consiste avant tout à rassurer, à écouter, à être empathique et à favoriser la création de liens avec des immigrants (modèles d'intégration réussie) qui ont des parcours similaires et qui ont réussi dans la société d'accueil.

La portée psychologique d'un tel discours ne laisse pas indifférent, car il est parsemé de termes faisant référence à une souffrance humaine d'une grande envergure. En effet, les demandeurs d'asile doivent attendre plusieurs années avant de passer à la Commission de la citoyenneté. Cette période d'attente affecte la vie de la personne. Si le demandeur d'asile vient seul, il va vivre de la culpabilité pendant cette période en pensant à sa famille laissée au pays. Bibeau et al., (1997) se penchent sur le problème des réfugiés et soutiennent que la période d'attente, qui renferme en fait un risque de se faire expulser, rappelle des situations douloureuses vécues au moment du départ. Ces mêmes auteurs mentionnent que les techniques drastiques utilisées par les autorités de l'Immigration pour questionner les demandeurs d'asile provoquent souvent un retour dans un passé semé de traumatismes.

Selon les témoignages des demandeurs du statut de réfugié lors des ateliers et selon Legault, (2000), durant le parcours migratoire, le réfugié perd tout pouvoir ou contrôle sur sa propre vie dans la mesure où il vit une situation d'attente durant laquelle il attend

d'être reçu par divers pays pour y rester de manière plus longue. À cette étape de deuil, poursuit Legault, le passé devient un idéal et le présent est analysé en fonction des éléments du passé. Cela explique des manifestations d'hostilité qui se traduisent par le rejet des coutumes et valeurs des sociétés d'accueil. En effet, sur la base de mes expériences de pratique auprès des demandeurs du statut de réfugié, j'ai constaté que ces immigrants faisant partie de cette catégorie d'immigrants ont beaucoup plus de problèmes à gérer que ceux des autres catégories d'immigrants. Ce qui semble surtout les affecter, est l'attente de passer devant le juge à la citoyenneté. Bref, l'incertitude de leur avenir les accable jusqu'à atteindre leur santé mentale.

Lors d'un atelier, un demandeur du statut de réfugié parle constamment d'insomnie. Dans un tel cas, il faut rassurer, encourager, soutenir et être empathique à la souffrance de la personne qui vit la situation. Ce type de situation démontre l'impuissance de la pratique du travail social auprès des demandeurs du statut de réfugié car il est très difficile, voire presque impossible d'influencer Citoyenneté et Immigration Canada dans le traitement des demandes. Par ailleurs, la narration précédente démontre une fois de plus combien est périlleuse la trajectoire des demandeurs d'asile. Même s'ils ont quitté dans l'espoir d'avoir la sécurité, il n'en demeure cependant pas moins que la quête de paix peut contenir des obstacles pouvant même affecter la santé physique et mentale. Si l'individu n'est pas fort psychologiquement, il peut y avoir des séquelles. Legault (2000) se réfère à Bernier (1993) pour qui, le stress dont souffrent de nombreux réfugiés est la conséquence des moyens qu'ils doivent déployés pour s'adapter.

Conséquemment, quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent, les immigrants doivent surmonter des épreuves à divers degrés. Bref, j'ai eu affaire à deux catégories d'immigrants rencontrés en intervention et à deux types de besoins différents qui méritent de l'aide dans la pratique du travail social, dans une perspective interculturelle, comme de l'écoute active, du soutien, de la sensibilité et de la recherche de solution concrète, comme se trouver un avocat et de l'accompagnement au bureau de l'Aide juridique pour les aider à faire face à la situation.

3. Modèle interculturel d'intervention et notions en cause

La circulation des peuples à travers les continents est un phénomène incontournable de notre ère. Le développement des moyens de transport ainsi que l'ouverture des frontières et des marchés mondiaux donnent un sens plus profond à l'interculturel. Ainsi, les sociétés actuelles deviennent des mosaïques ethniques. Ce brassage de peuples et de cultures a un impact sur la pratique du travail social dans la mesure où les professionnels du milieu sont amenés à intervenir selon le modèle interculturel, modèle qui consiste à donner des repères et à accompagner l'autre dans sa quête pour faciliter son intégration dans sa nouvelle société. Pour cela, des éléments spécifiques à la clientèle immigrante doivent être abordés en intervention de groupe.

Un certain nombre de notions sont utilisées dans les ateliers afin d'aider les participants à mieux saisir ce qu'ils vivent et le contexte dans lequel ils sont intégrés. Ces notions ont

été définies plus haut dans le cadre de la problématique et du cadre conceptuel de cet essai. Ici, je présente quel modèle d'utilisation j'ai en fait dans les ateliers.

3. 1 Notions en cause et leur application dans les ateliers

3.1.1 L'interculturel

Lorsqu'on aborde la question interculturelle en atelier, il en résulte à chaque fois une sorte d'étonnement. D'ailleurs, de nombreux élèves mentionnent qu'ils entendent ce terme pour la première fois. Donc, ils démontrent de l'intérêt ainsi qu'une vive soif d'apprendre davantage. Dans les ateliers, on aborde l'interculturel dans une perspective permettant aux nouveaux arrivants de se sentir inclus dans leur nouvelle société. Par exemple, je leur demande de donner leur propre définition de l'interculturel. Est-ce un terme nouveau ou pas ? – Est-ce que l'on en a déjà entendu parler ? Où et dans quel contexte ? Etc. Je parle de leur contribution future à cette société et de ce que la société canadienne actuelle est prête à leur offrir.

3.1.2 L'adaptation

Les échanges à travers les ateliers démontrent que s'adapter à une nouvelle société n'est pas facile. En abordant cette notion, on découvre en effet que les élèves veulent s'adapter. Certains parlent des efforts qu'ils font pour s'adapter, comme imiter certains canadiens d'origine pour respecter les lois du pays. Dans les échanges, on dénote une sorte d'amour pour le Canada. Certains avouent même d'être fiers d'être au Canada.

Pour ce qui de l'intervention faite, il est essentiel de discuter du Canada comme il est, avec ses corollaires et insister dans leur quête de sens sur tout ce qu'il offre aux immigrants : aide sociale, aide psychologique, aide à l'apprentissage des langues officielles, aides médicales, aide aux enfants, la possibilité d'étudier, le respect des droits humains, le respect des différences culturelles, la paix, la sécurité, etc. En général, ce procédé fonctionne très bien auprès des élèves.

3.1.3 L'intégration

Dans les ateliers, j'insiste sur l'importance de s'intégrer dans le pays d'accueil. Je parle des activités que l'on peut faire pour s'intégrer, comme participer à des activités organisées dans les organismes communautaires, celles organisées par la Ville, les activités de quartier, celles de l'école, etc. Dans la discussion, j'aborde également la question des comportements qui sont privilégiés et de ceux qui ne sont pas admis dans la nouvelle société, comme le respect des lois du pays et l'importance de ne pas frauder. La réaction est toujours surprenante quand les élèves parlent de leur apprentissage. Certains disent observer leurs voisins dans leur manière de recycler les rebuts et d'en faire autant pour montrer à ces mêmes voisins que même s'ils viennent d'arriver au Canada, ils veulent s'intégrer.

3.1.4 L'immigration

Cette notion est abordée d'un point de vue positif dans les ateliers. Je l'ai fait en mettant un accent particulier sur la politique d'immigration du Canada, sur les aides auxquelles

les immigrants ont droit, etc. En général, les élèves, surtout ceux qui sont venus comme demandeurs du statut de réfugié en provenance des États-Unis parlent du Canada comme étant une terre d'accueil, une terre où les immigrants ont des droits et où ils sont respectés. Pour certains, quand ils étaient aux États-Unis, La police les attaquait avec des chiens. Mais, une fois arrivés à la frontière canado-américaine, ils sont considérés par les autorités du Canada comme des humains. Donc, l'immigration canadienne est synonyme de respect et de la dignité pour ces élèves selon leur propos.

3.1.5 L'émigration

Parler de l'émigration dans un atelier, c'est souvent parler des raisons de départ. Systématiquement les élèves sont très alertes quand on aborde ce concept. C'est le temps pour chacun de témoigner du contexte de son départ et de son arrivée. Pour les parrainés, c'est féérique. Ils sont contents de retrouver les membres de leur famille. Pour les demandeurs du statut de réfugié, c'est très douloureux d'en parler car ils sont venus à contre cœur. Par contre, tout en soulignant le côté souffrant de leur arrivée au Canada, ces immigrants expriment leur contentement et leur reconnaissance envers le Canada qui les a accueillis quand ils traversaient des moments douloureux dans leur vie. Comme intervention, il faut saisir l'occasion de vanter les mérites du Canada qui est devenu leur terre d'accueil et, par le fait même, de susciter leur attachement à ce pays et aussi, de susciter la sensibilité de chacun à l'égard de la souffrance humaine.

3.1.6 Le résident permanent

Quand je parle de résident permanent dans les ateliers, je parle surtout des démarches à effectuer pour le devenir, du délai d'attente ainsi que des opportunités qui s'offrent à cette catégorie d'immigrants. Fait surprenant, les réactions sont différentes en fonction de la catégorie d'immigrants. Je constate tout de suite que les résidents permanents démontrent par leur attitude une sorte de confort migratoire par rapport à ceux qui n'ont pas encore obtenu leur statut de résident permanent. En matière d'intervention, il faut inviter ceux qui sont en attente à ne pas se décourager et aussi à profiter des aides qui sont réservées aux personnes de leur catégorie : la possibilité d'obtenir un avocat de l'aide juridique, par exemple.

3.1.7 Le réfugié

Dans les ateliers, je parle de la situation des demandeurs du statut de réfugié. Je leur donne aussi des outils ainsi que des ressources qui sont mises à leur disposition. Contrairement aux parrainés qui ont le statut de résident permanent, les demandeurs du statut de réfugié sont plus discrets dans l'ensemble. Ils sont moins portés à parler de là où ils sont dans le processus migratoire.

3.1.8 La non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers

Même si la reconnaissance des diplômes et expériences étrangers se retrouve dans cette section, il faut souligner le fait qu'elle ne constitue pas une notion en tant que telle mais plutôt un phénomène. Toutefois, sa présence se justifie car elle représente la base des

problèmes des élèves rencontrés à Carrefour : sujet brûlant qui ne laisse personne indifférent, mais aussi fait réel, car ce sont des immigrants instruits qui composent les groupes d'atelier. En exposant le problème, je prends soins de leur montrer les inconvénients qui y sont associée (obligation de retourner sur les bancs d'école ou de se recycler ou de changer carrément de profession, difficultés financières, problèmes liés à l'intégration en emploi, déqualification socioprofessionnelle, etc.), leur origine (fermeture de nombreux Ordres professionnels, manque d'ouverture de nombreux employeurs, etc.) et comment contourner ce problème (effectuer une formation de courte durée et poursuivre, si on le désire soit au collège, soit à l'université).

Les élèves découvrent de nouvelles opportunités pour contrer ce problème. Mais leur propos dénotent de la frustration, de la désillusion ainsi que du découragement parfois quant à l'idée de retourner sur les bancs d'école alors qu'ils sont non seulement déjà âgés pour plusieurs, mais qu'ils ont aussi des responsabilités familiales. Alors, à cet égard, il faut soutenir, encourager et présenter les ressources alternatives. Il est vrai que le temps joue contre ces immigrants. Comme l'a si bien dit l'une d'entre elle, «j'étais médecin en Haïti. Je vais faire des études en soins infirmiers pendant deux ans car il faut que j'aide ma fille qui veut faire des études à l'université. Je dois faire vite ».

3.1.9 Le deuil

Dans les ateliers, il est toujours très difficile de parler du deuil. Les émotions sont très vives et cela semble s'accroître depuis le tremblement de terre qui a secoué Haïti. Il faut mentionner que les groupes comprennent de nombreux élèves originaires d'Haïti. Dans le cas des élèves en provenance de la République démocratique du Congo, ces derniers semblent revivre les moments de guerre qui ont ravagé leur pays et décimé leur famille. Les plaies sont vives. Malgré la charge émotive, on arrive à aborder le deuil dans une perspective positive. Faire le deuil, c'est passer à autre chose. Dans le cas des diplômés étrangers, certains mentionnent qu'il leur a été difficile de faire le deuil de leur profession mais en prenant conscience qu'ils ne peuvent pas se plaindre constamment, ils adoptent la stratégie de faire une courte formation de niveau secondaire à Carrefour. À cette étape de la discussion, il faut être à l'écoute des émotions et de la souffrance portée par ces immigrants. Il importe de démontrer de la sensibilité et de l'empathie. Le seul élément qui aide vraiment dans la perspective du travail social et en fonction de mes expériences auprès d'eux, c'est le silence. Les expériences démontrent que le silence à ce moment leur permet de laisser sortir les émotions et de remettre de l'ordre dans leurs pensées.

3.2. L'empowerment des immigrants

Le terme *empowerment* est de plus en plus courant dans le domaine de l'intervention. Notamment on l'utilise surtout auprès des groupes de personnes les plus démunies. Plus précisément, il consiste à accroître la force des individus seuls ou en groupe à avoir un impact sur leur vie en fonction de leur désirs (Le Bossé, 2003).

Outiller l'immigrant pour se débrouiller par lui-même par l'information, l'orientation et l'accompagnement, c'est lui donner des ailes pour s'envoler vers une intégration rapide et réussie. Dans les ateliers auprès de la clientèle, cet aspect de *l'empowerment* est l'un des points sur lequel j'ai beaucoup insisté, l'objectif étant de susciter un changement. Les immigrants sont donc au centre du changement visé (Le Bossé, 2003) car leur environnement ainsi que les structures sociales dans lesquelles ils évoluent en terre d'accueil ont des conséquences négatives sur leur trajectoire migratoire.

Dans les ateliers, l'élément essentiel est d'outiller les élèves immigrants dans leurs démarches dans la société d'accueil. À titre d'exemple, dans les ateliers, je mets l'accent sur les différences culturelles comme le mode de communication dans la société d'accueil. Notamment j'insiste sur l'importance de fixer des yeux son interlocuteur lors d'un dialogue. Car, dans de nombreuses cultures, regarder l'autre dans les yeux lors d'une discussion est synonyme de non-respect. Quant à la notion du temps dans la société d'accueil, elle semble poser problème à de nombreux nouveaux arrivants. À travers les ateliers élaborés auprès d'eux, il est quasiment primordial de s'attarder à

l'importance de la notion du temps qui est différente d'un pays à un autre. Aussi, la notion du temps de ces élèves qui viennent d'arriver diffère de celle de l'intervenante.

Les expériences de pratique démontrent que souvent plusieurs nouveaux arrivants ne respectent pas l'heure fixée pour un rendez-vous. Il leur arrive de ne pas se présenter au moment prévu sans avertir pour autant et se présentent sans avoir pris un nouveau rendez-vous et sans avertir. Parfois, certains vivent de la frustration quand l'emploi du temps d'un professionnel ne permet pas de les recevoir au moment où ils se présentent à l'improviste. Aussi, il faut revenir fréquemment à la notion de savoir s'organiser en terre d'accueil dans la pratique.

Le langage administratif est parfois très complexe. Dans la société d'accueil, tout est nouveau pour la personne qui vient d'arriver. On y retrouve de nombreux paliers gouvernementaux qui parfois se contredisent. Tout cela vient ajouter un stress supplémentaire dans la vie du nouvel arrivant. Donc, les ateliers animés auprès de cette clientèle supposent la mise en valeur des habiletés administratives car la plupart ne sont pas conscients de l'importance des documents servant d'attestation des faits, quand, où et comment renouveler ses documents administratifs et le rôle de chaque ministère. Plusieurs d'entre eux ont eu des problèmes avec de nombreuses institutions. À cet effet, l'importance des documents officiels a été matière de discussion lors des ateliers (ex. l'importance de classer des documents, de les conserver, d'être organisé, de lire les documents, de poser des questions, etc.).

Plusieurs immigrants rencontrés à Carrefour sont des demandeurs du statut de réfugié et bon nombre d'entre eux vivent une situation financière précaire. Cet inconvénient semble limiter considérablement leur accès au monde juridique (pour les demandeurs d'asile) qui sont souvent dans l'impossibilité d'avoir recours à un avocat privé pour défendre leur cause auprès de Citoyenneté et Immigration Canada sans oublier de souligner la lenteur ainsi que la complexité de l'aide juridique. La population immigrante est aussi limitée quant à l'accès au logement dans le marché privé dont le prix dépasse très souvent le peu d'aide octroyée par l'État. En étant conscient de ces problèmes, l'accompagnement de ces personnes dans l'appropriation des outils de savoir-faire (ne pas faire à la place de ceux qui peuvent faire) et accompagner les moins habiles (Aide-juridique, écoles des enfants, Action-logement, etc.) est l'une des stratégies développée dans les ateliers pour la mobilisation et l'autogestion ainsi que l'autonomie de leur vie face aux multiples défis posés par le processus d'intégration.

Concrètement, cette section traitant de *l'empowerment* des immigrants donne deux sortes de résultat. Dans le cas des personnes qui ont eu de l'accompagnement, elles parlent de sentiment de sécurité et de respect dans la façon avec laquelle elles avaient été traitées lors de l'accompagnement dans certaines institutions. En ce qui concerne les personnes les plus habiles à se débrouiller avec très peu d'outils donnés, elles parlent des démarches effectuées sur une base individuelle avec fierté, enthousiasme, et expriment le sentiment d'avoir repris le contrôle sur leur vie. Grâce à ces atouts, on peut avancer

l'idée selon laquelle discuter de *l'empowerment* dans un groupe d'immigrants adultes contribue à leur intégration dans la société canadienne actuelle. Ce procédé sert de vecteur *d'empowerment* à de nombreux immigrants rencontrés en pratique.

3.3 L'implication sociale des immigrants

Pour qu'un immigrant arrive à s'intégrer convenablement dans la société d'accueil, il doit forcément s'ajuster à la culture dominante tout en gardant les éléments de sa propre culture. Car, selon Legault (2000, p.266), « L'intégration est un processus qui se déroule dans un mouvement continu de va-et-vient entre la société d'accueil et la nouvelle arrivante ». C'est pourquoi la pratique de l'intervention psychosociale que j'ai réalisée auprès des immigrants met l'accent sur l'implication sociale ou l'engagement civique. Pour s'intégrer, l'immigrant doit apprendre à ne pas se cantonner uniquement dans sa culture d'origine mais à s'ouvrir aux autres en vue de faire sa place. Cet aspect est un élément difficile à discuter au commencement d'une pratique spécialisée auprès des immigrants car ces derniers ne comprennent pas toujours le sens de s'impliquer bénévolement. Par exemple, un jour, lors d'un atelier, on discutait de l'importance de s'impliquer bénévolement quand on peut le faire. Un des élèves a mentionné qu'il est venu ici dans le but de travailler et il ne comprend pas pourquoi il doit aller travailler pour les autres gratuitement alors qu'il a une famille à aider. Ce type de témoignage renvoie automatiquement à l'idée d'exploitation, alors que le bénévolat n'est pas du tout cela. Après avoir entendu un tel discours lors d'un atelier, il importe d'insister davantage

sur le bien-fondé du bénévolat pour que le nouvel arrivant puisse entrevoir le bénévolat dans une perspective positive.

Les nouveaux arrivants sont souvent en mode de survie. Ils cherchent plutôt à améliorer leurs conditions de vie. Au début de son séjour, la personne immigrante n'est pas encore outillée pour connaître les programmes existants, sans oublier les difficultés qui peuvent être liées à la langue, au marché de l'emploi et aux diplômes étrangers, entre autres. Dans cette perspective, est rejetée sur une base non volontaire toute idée de s'impliquer socialement. Pourtant, c'est en faisant du bénévolat que l'immigrant va découvrir l'ensemble de ces éléments.

Au sein des ateliers, il importe donc d'insister sur cet aspect qui est très bénéfique dans la vie des immigrants. Car, d'après Legault (2000), l'intégration par la participation aide l'immigrant à être actif dans la société où il évolue et le motive à occuper une place dans un domaine spécifique. Bermingham (2010) aborde la question dans le même sens que Legault et soutient qu'encourager le bénévolat dans une pratique auprès d'un immigrant, c'est l'aider à créer des liens et à interagir avec les personnes faisant partie de sa communauté d'accueil et c'est aussi l'amener à vitaliser la communauté dans laquelle il évolue (Bermingham, 2010). En faisant du bénévolat, le nouvel arrivant aura l'opportunité de sortir de son isolement et de vivre la cohésion sociale dans la société d'accueil.

L'intervention à privilégier consiste à explorer avec la personne immigrante quelques organismes où elle peut s'impliquer bénévolement et là où elle aura plus de chance d'être embauchée après ses études. Le bénévolat lui procurera de l'expérience de travail au Canada et l'aidera à découvrir un espace pour créer un réseau social de façon à être connu du monde de l'emploi. Enfin, cela contribuera à son intégration communautaire, à une meilleure compréhension des enjeux de la société, l'aidera à découvrir le milieu ambiant et avoir un bagage social et professionnel plus étendu (Bermingham, 2010). Compte tenu de tout cela, il est possible de soutenir que définitivement le bénévolat est un élément important dans la vie d'un nouvel arrivant.

3.4 Stratégies pour une intégration rapide et réussie

Dans les ateliers, il importe d'amener les participants à prendre conscience de certaines limites (échec dans la recherche d'emploi, incompréhension, discrimination, etc.) qui pourraient freiner le processus d'intégration. Cette conscientisation constitue l'un des outils utilisés dans les ateliers pour les aider à être mieux informés de la réalité du marché de l'emploi canadien actuel. Aussi, dans les ateliers, on discute des possibilités qu'offrent les autres provinces en matière d'intégration socioéconomique, de reconnaissance de certains diplômes étrangers et diverses alternatives pouvant mener à une intégration réussie. Par exemple, il est possible d'effectuer une formation à l'école des adultes Le Carrefour à Ottawa dans le domaine de la Petite-enfance et d'ouvrir sa

propre garderie avec l'aide de la Ville d'Ottawa. Il y a aussi la possibilité d'effectuer une formation comme commis de soutien administratif, de travailler et de poursuivre des études plus poussées dans le même domaine, tout comme on peut faire les mêmes démarches en étudiant dans un programme de préposé aux soins et soutien personnel et poursuivre des études en soins infirmiers tout en travaillant. De manière générale, les participants démontrent toujours une soif d'apprendre davantage sur tout ce qui peut faciliter leur intégration.

Aussi, dans les ateliers, on discute de la nécessité d'être mobile. Cette mobilité permet une ouverture quant à l'idée d'explorer les régions éloignées où la possibilité d'être embauché s'avère plus propice. Les expériences en ateliers démontrent que montrer aux immigrants les diverses alternatives pour contourner les problèmes liés à la reconnaissance des diplômes et expériences étrangers facilite leur intégration socioéconomique et leur donne de l'espoir pour avancer vers l'atteinte des objectifs formulés avant la migration. Les ateliers permettent de constater également que le dialogue sur les possibilités existantes leur permet de faire des choix éclairés. Là aussi, beaucoup de réactions surviennent. S'ouvre un grand débat entre les élèves qui ont des enfants et pour qui la mobilité est plus difficile, et ceux qui n'ont pas d'enfants et qui se disent prêts à aller n'importe où pour travailler après l'obtention de leur certificat. «J'immigre dans un pays et non dans une province ou dans une ville. Donc, si je ne trouve rien ici, j'irai dans une autre province », affirme l'un d'entre eux.

4. Les ateliers

La prise de conscience de l'existence du problème de non- reconnaissance de diplômes et expériences étrangers qui affecte de nombreux élèves à l'école des adultes Le Carrefour a suscité l'élaboration des ateliers de groupe comme intervention pour leur venir en aide. Les objectifs de ces ateliers étant de créer un espace pour que ces élèves puissent s'entraider, ne pas se sentir responsables de ce qui leur arrive et trouver des solutions individuelles sur une base collective. Aussi, les notions et concepts vus en ateliers ont été des moyens efficaces pour informer, instruire et éduquer les immigrants sur des éléments importants qui existent dans leur nouvelle société.

4.1 Moyens

Pour arriver à mettre en place les ateliers à la suite du constat du problème, j'ai utilisé trois voies distinctes : tout d'abord, un choix des thèmes comme outils d'intervention et une recherche documentaire sur le sujet, puis j'ai procédé à l'élaboration des ateliers et à leur animation.

4.2 Pertinence et apports des ateliers comme méthodologie de l'intervention de groupe

Les ateliers de groupe est un tremplin pour aider les personnes qui vivent une même situation à faire une mise en commun de leurs difficultés pour trouver, sur une base

collective, des solutions individuelles appropriées. Les élèves immigrants ayant participé aux ateliers se retrouvent dans le témoignage des autres membres du groupe. Donc, ils ont manifesté leurs désirs de s'impliquer, d'interagir et de partager avec les autres (Lindsay, 2000) dans une perspective positive. Dans les ateliers, je porte une attention particulière à chaque membre et je prends en compte la présence de l'ensemble du groupe tout en faisant en sorte de considérer l'aspect homogène et hétérogène du groupe (Lindsay, 2000). De plus, je suscite la création d'un but commun au sein du groupe, car chaque membre constitue une ressource.

Les ateliers ont permis d'avoir une meilleure lecture de la situation des catégories d'immigrants rencontrés à Carrefour. Par ailleurs, les ateliers ont ciblé des points spécifiques qui sont très importants dans la vie d'un nouvel arrivant. De surcroît, les élèves ont réussi à trouver des solutions à leur problème à travers les expériences des autres. Par exemple, une mère a donné les coordonnées de sa gardienne à deux mères du groupe qui cherchaient une gardienne pour pouvoir effectuer leurs stages en milieu hospitalier. Un autre a donné le nom d'un médicament naturel à un autre qui se plaignait de douleurs lombaires. Une autre a fait la promotion d'un endroit où elle a effectué des cours de cuisine et plusieurs femmes voulaient y aller également et ainsi de suite.

Ces ateliers participent au bien-être de la communauté des élèves de Carrefour en leur permettant de trouver réponse à leurs problèmes sur une base collective. Cela démontre le bien-fondé du travail social en milieu scolaire. Aussi, les ateliers insistent sur la

prévention et la sensibilisation des problèmes spécifiques qui peuvent surgir en contexte migratoire : déqualification socioprofessionnelle, difficultés financières, perte d'estime de soi, perte de contrôle sur sa vie, entre autres. Les ateliers font également la promotion des ressources du milieu en donnant une liste des ressources de la région et en discutant de leur service, tout cela, pour favoriser l'intégration des participants

4.3 Déroulement des ateliers

Pour chacun des ateliers, une période de 3heures 30 est allouée. Les ateliers se sont déroulés les mercredis, jour réservé aux ateliers à l'école des adultes Le Carrefour. Lors de l'animation des ateliers, les professeurs sont dans l'obligation d'y assister. Il faut préciser que la participation des professeurs, surtout ceux appartenant à la même origine ethnique que la majorité des élèves contribue à enrichir les échanges. Car leur réalité comme immigrant à leur arrivée au Canada rappelle celle de nombreux élèves. Les expériences d'animation, seule et accompagnée, révèlent que définitivement les élèves semblent davantage à l'aise pour exprimer ce qu'ils considèrent comme étant un problème dans l'organisation des cours. Ce sentiment de liberté leur permet d'identifier auprès d'un membre du personnel quelques lacunes comme le manque de matériel de pratique ou encore le fait d'aller en stage trop rapidement sans avoir eu le temps d'intégrer la matière dans certains programmes, selon les propos de plusieurs. Selon l'une des politiques instaurée à l'école des adultes Le Carrefour, les élèves qui participent jusqu'à 10 ateliers se voient attribuer des crédits supplémentaires pour combler leur trousse menant vers la fin des études secondaires. C'est une mesure

incitative élaborée par la direction de l'établissement pour susciter l'intérêt des élèves à participer à ce genre d'activité.

4.4 Techniques utilisées

Animer un atelier c'est faire de l'animation de groupe. Pour cela, les techniques appropriées doivent être respectées. Un auteur comme Gauthier (2006, p.349) a mis en évidence ces quelques techniques :

- ✓ «L'interaction avec les participants.
- ✓ La gestion de certains types de participants.
- ✓ La gestion du temps.
- ✓ La neutralité».

Les techniques utilisées dans ces ateliers sont différentes de celles utilisées habituellement dans les ateliers de groupe car elles tiennent compte de l'aspect multiethnique du groupe. Par exemple, dans certains groupes, j'ai ressenti une sorte de frustration chez certains hommes quand une femme les contredisait. Dans d'autres cas, il peut y avoir de la méfiance ou de la peur de s'exprimer sur certains sujets car, parfois, quelques élèves se connaissent ou encore certains ont peur de parler de leur vie à cause de la présence des compatriotes. À cet égard, il importe d'être habile en laissant à chacun le choix de s'exprimer ou pas. De même, l'importance d'insister sur la confidentialité s'impose dans les ateliers. Enfin, certains participants ne tiennent pas compte de l'importance de résumer leurs pensées pour permettre à d'autres l'occasion de s'exprimer. Quand cela se produit, l'animatrice doit gérer le temps de parole, ce qui

n'est pas tout le temps facile car les élèves démontrent un grand besoin de s'exprimer sur leur vécu migratoire.

4.5 L'interaction avec les participants

L'interaction entre les membres d'un groupe constitue la base même du bon fonctionnement de ce groupe (St-Arnaud, 2008). L'interaction avec et entre les membres du groupe permet d'identifier un objectif commun. Dans tous les groupes que j'ai animés à Carrefour, une même cible commune a été détectée et cela a suscité une plus grande interaction entre les membres. Il s'agit de les laisser échanger et interagir ensemble. Certains apportent des points de vue qui ne rejoignent pas forcément ceux des autres. Donc, cela suscite un échange et un débat d'idées sur le sujet. Par exemple, une femme peut dire que son mari ne l'aide pas dans les tâches domestiques. Les participantes réagissent en général très vivement à cette idée, selon les cultures. Pour plusieurs femmes, quand elles étaient dans leur pays d'origine, elles avaient de la famille pour les aider. N'ayant plus ce réseau, les hommes doivent maintenant participer. De leur côté, les hommes se montrent beaucoup plus discrets quand on aborde ce sujet. Par contre, là où les hommes réagissent le plus, c'est quand une participante va parler des droits des femmes dans la société d'accueil. Pour de nombreux hommes, lors des ateliers, les femmes ont tous les droits à un point tel qu'ils éprouvent parfois même de la peur dans la relation du couple. Ces hommes disent avoir peur d'être accusés de violence conjugale par la justice. En animation, il importe de laisser ces personnes verbaliser ce qui les habite et de trouver avec le groupe des solutions appropriées. Dans ce genre de

situation, il faut, dans les interventions, aider les couples à trouver un terrain d'entente pour le bien-être et l'harmonie familiale.

4.6 La gestion de certains types de participants

Quand on fait de l'animation de groupe, il y a toute sorte de personnalités qu'il faut gérer dans un même groupe. Il en est de même dans les groupes d'élèves auprès de qui j'ai animé les ateliers à Carrefour. Il arrive que dans un groupe de discussion, une personne se présente ou est vue comme une sorte d'experte parce qu'elle est arrivée au Canada depuis plus longtemps que les autres participants. Aussi, contrairement aux autres, il arrive que cette même personne occupait un emploi, donc n'a pas besoin de l'aide de l'État pour subvenir à ses besoins pendant ses études ; or, la majorité de ses condisciples viennent d'arriver au pays et de surcroît, sont bénéficiaires de l'aide sociale. De ce fait, parler du Canada et de certains événements qui y sont arrivés lui donnait l'occasion de se placer en position «d'expert». Son «expertise» est le fruit de la situation socioéconomique dans laquelle elle se trouvait (très bonne culture générale du Canada, de nombreuses années d'expérience de travail accumulées au Canada et citoyen canadien). Pour toutes ces raisons, il faut gérer ce type de personnalité en vue de permettre à d'autres participants, surtout les plus discrets de s'exprimer au sein du groupe. Pendant les ateliers, je fais en sorte de questionner les personnes les plus timides (les silencieux). De même, lors de l'exercice de plénière, je m'assure de questionner ces mêmes personnes en vue de susciter leur participation. En général, j'utilise une approche interactive. Ce type d'approche semble suscité de l'intérêt chez les élèves. C'est ainsi

qu'une responsable de programme, après avoir questionné ses élèves sur un atelier que j'ai animé est venue me faire part de la satisfaction des élèves car ils disent avoir eu l'opportunité d'interagir entre eux.

4.7 La gestion du temps

On ne peut pas animer un atelier sans penser au nombre d'heures à y consacrer. Dans ce cas-ci, une période de trois heures et trente minutes sont réservées pour chaque atelier. Dans les groupes comprenant des personnes les plus âgées, le temps manque parfois pour élaborer comme on aurait aimé sur le sujet. Le plus gros défi posé à l'animation, c'est définitivement la gestion du temps à cause de l'intérêt que suscite le sujet auprès des élèves. Comme il a été mentionné plus haut, les participants abordent en général d'autres sous-thèmes ne faisant pas partie du contenu des ateliers. Cela requiert du doigté pour leur permettre de s'exprimer sur un autre sujet qui les préoccupe et aussi pour arriver à voir tout le contenu de l'atelier. C'est en fait un défi qu'on arrive à bien relever dans l'ensemble. Il arrive que les élèves acceptent de réduire le temps de la pause pour avoir plus de temps de discussion en atelier.

4.8 La neutralité

La neutralité est la base même de l'animation de groupe. Pour ma part, j'ai adopté ce comportement avec prudence dans tous les ateliers. Aussi, il s'est créé une ambiance amicale et détendue. Ce faisant, la charge émotive par rapport aux épreuves liées au

processus migratoire semble être apaisée. Évidemment, même si je ne m'adhère pas à tous les points de vue présentés, ils sont quand même respectés lors des échanges. En ce qui concerne le style, cela dépend de la personnalité de chacun. En lien avec cette idée, Gauthier rapporte à ce propos qu'il existe deux types de style : « style directif et style non directif. » (Gauthier, 2006, p. 347). Les ateliers que je conduis sont animés dans un style non directif. Cela se traduit par la souplesse et le non-laisser-faire en même temps. C'est un équilibre. Il favorise tout au long des ateliers l'expression des émotions. Il est vrai qu'il n'est pas toujours facile de parler de ses problèmes surtout dans le cas des hommes. Or, la majorité des élèves faisant partie des ateliers vivent des problèmes matériels majeurs qu'il importe de respecter dans les ateliers. C'est d'ailleurs dans cette logique que Legault (2000) soutient que dans la prise en compte des problèmes des immigrants, il y a deux façons de réagir : positivement ou négativement. J'ajouterai à cela que l'on peut être neutre ou indifférent.

Dans les ateliers, je réagi de manière positive aux demandes formulées par les élèves dans le sens où je suis consciente que « Tout n'est pas que culturel et qu'au contraire, de nombreuses réalités immigrantes ont trait à des situations socioéconomiques difficiles pour lesquelles les gens ont besoin de services sociaux concrets » (Legault, 2000, p.188). L'auteure mentionne que réagir positivement aux demandes formulées par les clients est la base même de l'intervention en interculturel. Autrement dit, mon attitude positive à l'égard des besoins des clients constitue la pierre angulaire d'une intervention sans heurt et sans écueil.

5. Les résultats de l'activité

En conclusion, il est possible de dire que les ateliers sont des moments privilégiés permettant aux élèves de trouver un lieu où ils peuvent discuter de leurs préoccupations sur une base collective. Tout au long des ateliers, les élèves ont un objectif commun, soit celui d'effectuer une formation professionnelle en vue d'intégrer le marché de l'emploi canadien actuel. Les groupes sont composés autant de femmes que d'hommes et l'âge varie selon le programme. Les principales techniques d'animation de groupe enseignées dans le domaine du travail social (la focalisation, la reformulation, le reflet, la confrontation, l'empathie, le silence, etc.) (Hétu, 2000; Beaudry et Trottier, 1994) sont utilisées dans tous les ateliers pour permettre un meilleur support mutuel, pour favoriser un espace propice à l'expression des émotions et pour ainsi trouver ensemble des réponses aux questions posées dans un contexte migratoire.

En effet, l'intervention de groupe dans cette institution est un procédé expérimental, une façon de faire face à des problèmes qui sont spécifiques à une clientèle spécifique, comme mentionné plus haut. Conséquemment, sa force consiste à répondre adéquatement aux besoins formulés par les élèves par les diverses actions entreprises pour leur apporter de l'aide matérielle et psychologique.

La pratique de l'intervention de groupe que j'ai développée à l'école des adultes Le Carrefour privilégie trois aspects précis : 1- le signe indiquant qu'il y a un problème et qui nécessite une intervention, 2- le sens donné par les personnes et les groupes concernés par ce problème rencontré en terre d'accueil et 3- l'action entreprise pour

résoudre le problème (Bélangier, 2002). À cet effet, l'intervention de groupes développée à Carrefour est cohérente car elle tient compte du sens accordé (perception) par les élèves. Bélangier (2002) insiste sur la nécessité de découvrir ce sens.

À Carrefour, il existe des ressources et un espace pour que les élèves puissent découvrir le sens de ce qui leur arrive en terre d'accueil. Ils ne sont pas seuls à vivre cette situation car la pratique d'intervention psychosociale de leur école les accompagne dans cette quête de sens en leur offrant des outils nécessaires pour y arriver.

Chaque type d'intervention psychosociale développée dans cette institution d'enseignement apporte des bienfaits aux élèves. Le groupe de soutien, comme celui développé à l'école des adultes Le Carrefour donne des outils à des individus qui vivent une difficulté pouvant entraîner du stress (Beaulieu, 2010). En effet, les élèves rencontrés en groupe vivent un état de stress plus ou moins incontrôlable dans la mesure où ils doivent composer avec des problèmes qui viennent compromettre leurs attentes pré-migratoires. Beaulieu (2010) souligne que le groupe de soutien se sert du potentiel de ces individus pour solutionner le problème. C'est ainsi que les interventions de groupe réalisées à Carrefour apportent une aide mutuelle aux élèves leur permettant de résoudre leurs problèmes dans une perspective individuelle et collective par l'utilisation de leur potentiel de s'en sortir. Bref, selon certains auteurs, dont Turcotte et Lindsay (2001), le but ultime de l'intervention de groupe consiste à provoquer un changement.

Il est incontestable que ces ateliers apportent une ressource supplémentaire dans l'intervention en travail social et pour le public en général sur plusieurs points. Premièrement, les interactions entre les participants et leur intérêt de débattre une question qui les concerne alimentent la pratique et donnent des outils pour améliorer les interventions réalisées auprès des immigrants francophones d'Afrique noire et des Caraïbes, scolarisés dans leur pays d'origine, recrutés sur la base de leurs compétences et dont le diplôme n'est pas reconnu au Canada.

Deuxièmement, les ateliers orientent une réflexion sur les besoins, les préoccupations et les attentes des nouveaux arrivants dans la société ontarienne actuelle. Troisièmement, ils donnent l'occasion à non seulement des femmes mais aussi à des hommes de s'exprimer dans une perspective collective. Quatrièmement, ce sont les seules interventions de groupe qui ciblent ce type de personnes et qui abordent les problèmes que vivent ces hommes et ces femmes souvent laissés à eux-mêmes dans la société en ce qui concerne le problème de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers.

5.1 Les limites de l'activité

Mais les ateliers ont aussi des limites. Ainsi, il est toujours difficile de couvrir toute la matière compte tenu du manque de temps. Aussi, il peut y avoir des commentaires désagréables au sein de certains couples qui participent aux ateliers en ce qui concerne la manière d'éduquer les enfants dans la société d'accueil. Parfois, il peut s'exprimer des tensions entre les hommes et les femmes au sujet des tâches domestiques.

5.2 L'originalité de l'activité

L'originalité des ateliers provient du fait que les hommes qui y ont assisté parlent de leurs problèmes (déqualification socioprofessionnelle, dépendance financière, perte de rôle, etc.) de manière spontanée, au-delà de la socialisation masculine (Rondeau et al., 2004), ce qui est étonnant. Quant aux femmes, certaines d'entre elles arrivent à trouver des réponses à des questions, entre autres comment élever ses enfants dans cette société où les valeurs prônées ne cadrent pas toujours avec celles prônées dans leur pays d'origine. Cinquièmement, du côté de l'établissement, les ateliers servent de référence auprès du personnel et de la direction en matière de compétences culturelles lors des activités pédagogiques. Sixièmement, les ateliers sont utilisés dans d'autres établissements d'enseignement dans la région d'Ottawa qui interviennent auprès des immigrants.

Ainsi, ces ateliers ont constitué l'activité centrale de mon stage de maîtrise réalisé auprès d'une population immigrante, nouveaux arrivants pour la majorité, tous francophones et qui effectuent une formation de niveau secondaire en vue d'intégrer le marché de l'emploi ontarien actuel. En outre, les ateliers permettent de mieux comprendre les difficultés que rencontrent ces immigrants, ils aident l'intervenant à être mieux outillé dans la pratique et améliorent la pratique. Qui plus est, ils influencent le mode de penser et les attitudes des participants en les encourageant à poursuivre. De là découlent des expressions de nombreux d'entre eux : « Ça donne de l'espoir et aide à ne pas abandonner ». Il faut aussi mentionner que ces ateliers augmentent les compétences de

l'animation de groupe. Notamment les ateliers ont une approche inclusive dans la mesure où les hommes aussi bien que les femmes puissent s'exprimer, contrairement à de nombreux organismes qui offrent en général des services réservés exclusivement aux femmes et à des enfants. Grâce à ces atouts, il est sans équivoque que les ateliers sont utiles et pertinents. À la fin de chaque atelier, de nombreux élèves prennent rendez-vous pour venir consulter sur une base individuelle. En effet, une fois qu'ils ont pris conscience du bienfait des ateliers, les élèves veulent poursuivre leur quête de sens dans une perspective individuelle. C'est ainsi que les ateliers ont débouché sur une intervention individuelle à l'école des adultes Le Carrefour.

CHAPITRE IV

Les rencontres individuelles comme intervention psychosociale

1. Introduction

Comme il a été dit dans le chapitre précédent, des élèves qui ont participé aux ateliers de groupe ont jugé nécessaire de parler d'autres problèmes, comme les conflits dans leur couple, des problèmes d'ordre religieux, etc., qui les affectent dans un contexte plus intime. Certains ne veulent pas exposer toute leur vie en atelier auprès des compatriotes par peur que les autres membres de leur communauté d'origine soient mis au courant de leur problème. Dans certains cas, les élèves les plus réservés préfèrent venir parler de leurs problèmes en catimini. Par ailleurs, dans d'autres cas, il arrive que les deux personnes qui forment un couple rencontrées en atelier viennent consulter de manière individuelle tout en faisant en sorte que l'autre partenaire ne soit pas mis au courant de la visite.

Dans ce cas, le problème le plus fréquemment exposé est celui de l'éducation des enfants en terre d'accueil. Pour y faire face, les membres du couple viennent chercher de l'aide en consultation individuelle, car il y a de l'incompréhension au sein du couple quant à la façon d'éduquer les enfants. Selon les propos recueillis des parents rencontrés individuellement, il peut être important, pour un parent, d'éduquer les enfants en fonction des normes et valeurs privilégiées dans la société d'accueil, tandis que, pour l'autre, il s'agit d'élever les enfants selon les coutumes de la société d'origine. Pour d'autres encore, il faut trouver un équilibre entre les deux sociétés (position plus nuancée). Ce dilemme dans lequel se retrouvent souvent de nombreuses familles

immigrantes occasionne des disputes au sein des couples et méritent une intervention individuelle pour aider chacun dans la recherche de solution. En matière d'intervention, il faut prendre le temps d'écouter chacun exprimer ses pensées. Il faut faire preuve de compréhension, ne pas juger l'immigrant et respecter ses valeurs, et ce, même si on ne les partage pas.

Quand les membres d'un couple viennent en rencontre chacun de leur côté, la personne immigrante semble plus à l'aise de parler des problèmes qui affectent son couple avec une personne étrangère, disent-elles. Dans le cas de certaines femmes en provenance des sociétés où les droits des femmes sont en quelques sortes bafoués, ces femmes avouent avoir peur de s'exprimer en présence de leur conjoint et des compatriotes par peur de représailles une fois arrivées au domicile conjugal.

Dans ce cas, l'intervention individuelle leur procure des outils qui existent dans la société d'accueil qu'elles peuvent utiliser pour contrer ce problème. En outre, d'autres membres d'un couple peuvent venir en rencontre individuelle pour trouver de l'aide pour régler des conflits liés à des difficultés financières qui affectent leur couple. Dans le cas de ceux qui n'ont pas d'enfants, ils peuvent venir soit pour mentionner leurs désirs de poursuivre des études plus poussées et veulent savoir comment faire sans pour autant vouloir mettre au grand jour leurs projets d'avenir. Ce sont là quelques exemples qui justifient l'importance de la pratique d'intervention individuelle au sein de l'école des adultes Le Carrefour pour aider les élèves dans le besoin.

Il faut signaler le fait que la pratique d'intervention individuelle que j'ai développée à Carrefour a connu son essor de deux manières distinctes. Les élèves qui ont participé aux ateliers ont pris conscience de la possibilité de consulter hors du groupe. De plus, par des annonces, la direction de l'école a fait connaître aux autres élèves l'existence du service d'intervention psychosociale au sein de leur école. En effet, ces deux moyens ont permis à de nombreux élèves dont les problèmes requièrent une intervention individuelle de trouver un lieu où ils peuvent parler de leurs situations et ainsi trouver une solution appropriée dans une perspective individuelle. Les interventions individuelles se pratiquent sur une base volontaire à quelques exceptions près car certains élèves sont contraints de venir consulter sur une base hebdomadaire en vertu des directives de la direction de l'établissement pour modifier un comportement jugé inapproprié au sein de l'école.

2. Définition de l'intervention individuelle

« L'intervention individuelle en travail social vise, d'une part, à accompagner une personne dans ses souffrances afin qu'elle puisse leur donner un sens et, d'autre part, à l'aider à obtenir le plus grand nombre de ressources possible afin qu'elle puisse participer activement à son devenir individuel et au devenir collectif de la société en tant qu'actrice sociale » (Bourgon et Gusew, 2000, p.95). Selon mes expériences de pratique en intervention individuelle, je peux ajouter à la définition proposée par ces auteurs que

l'intervention individuelle favorise le développement d'une relation de confiance plus soutenue et plus rapide avec la personne qui vient demander de l'aide. En outre, ce procédé permet à la personne aidée de déployer plus rapidement son potentiel, de prendre part aux démarches, d'être active. Il favorise également la capacité de la personne d'agir plus rapidement sur son environnement et de changer le cours des événements de sa vie.

2.1 Les objectifs de l'intervention individuelle

Les objectifs de l'intervention individuelle consistent à écouter activement, à utiliser le reflet, la confrontation et de paraphraser de manière efficace les propos tenus par la personne (Bourgon et Gusew, 2000). D'après mes expériences de pratique en intervention individuelle, les objectifs de l'intervention individuelle étant de permettre de se concentrer sur le (s) problème (s) d'une seule personne à la fois. Par ailleurs, selon les idées dégagées par ces auteurs, un des objectifs de l'intervention individuelle est de partir du sens que donne la personne de ses difficultés tant au niveau personnel que collectif et d'agir sur ces éléments dans une perspective de soutien à la personne pour l'amener à agir sur son environnement (Bourgon et Gusew, 2000).

2.2 Les particularités de l'intervention individuelle en fonction des caractéristiques de cette population immigrante

Dans la pratique du travail social, on fait face à toutes sortes de problèmes. Il peut s'agir des problèmes financiers, de logement, de nature psychosociale, familiale, etc. Chaque groupe d'individus peut vivre un problème différent. À titre de comparaison, les natifs rencontrés en intervention individuelle font face à des problèmes surtout familiaux. Cela s'avère encore plus vrai dans le cas des jeunes qui disent avoir le sentiment de ne pas être compris par leur famille. Or, dans le cas des immigrants, les problèmes se posent d'une toute autre manière. Il peut s'agir de problèmes financiers liés en partie à l'absence de reconnaissance de leur diplôme et expériences acquis dans leur pays d'origine. Dans d'autres cas, on peut se trouver devant le besoin d'aider les autres membres de la famille restés au pays. Pour d'autres encore, surtout des hommes, on a affaire à un échec, une perte de contrôle et d'estime de soi dans la société d'accueil. Certains doivent faire face à un mur qui leur semble infranchissable. Ainsi, on doit se rendre compte que la pratique de l'intervention individuelle auprès d'une population immigrante doit appréhender les problèmes de cette clientèle d'une autre manière.

Pour bien aider ces immigrants, il importe d'avoir de l'ouverture et de la sensibilité et aussi une certaine connaissance des problèmes qu'ils peuvent rencontrer lors de la trajectoire migratoire. Il est vrai que la pratique de l'intervention individuelle du travail social consiste à «restituer et à comprendre la personne-cliente par rapport au monde qui

l'entoure et à poser avec elle les jalons d'une démarche qui pourra lui permettre de se voir en sujet actif plutôt qu'en objet passif, soumis à une procédure d'intervention» (Bourgon et Gusew, 2000, p. 93-94). En revanche, c'est incontestable, certains problèmes sont spécifiques à la clientèle immigrante, comme la non-reconnaissance de leurs diplômes et expériences acquis dans leur pays d'origine, le problème de la déqualification socioprofessionnelle, les problèmes liés à la différence entre les valeurs et la culture de leur société d'origine et celles véhiculées dans la société d'accueil qui les confrontent parfois dans l'éducation de leurs enfants. De plus, il est clair que les problèmes des hommes immigrants de minorités visibles ne sont pas les mêmes que ceux rencontrés par les hommes natifs, n'appartenant pas à une minorité visible, tout en considérant cependant que le problème de socialisation des hommes est un problème presque universel (Rondeau et al., 2004).

Compte tenu de la particularité des personnes immigrantes et compte tenu aussi des problèmes spécifiques qui les affectent, l'intervention individuelle auprès des immigrants doit être spécifique en fonction des caractéristiques de chacun. C'est d'ailleurs pour ces raisons que j'ai privilégié l'approche interculturelle dans mes interventions auprès de la clientèle immigrante qui fréquente l'école des adultes Le Carrefour. Pour démontrer la particularité de la clientèle immigrante rencontrée en intervention à Carrefour, voici quelques illustrations.

Il arrive que des femmes viennent consulter pour se plaindre de la belle –famille restée au pays d'origine. Par exemple, un jour, une étudiante est venue avec des lettres dans lesquelles sa belle-famille lui a envoyé des dessins de têtes de mort, de couteaux et des haches pour lui signifier ses intentions si un jour elle décidait de retourner au pays. Le cas de cette étudiante est le suivant : Victime de violence conjugale, une amie la conduite un jour avec ses enfants dans une maison réservée aux femmes et enfants victimes de violence conjugale. Du coup, le mari a eut des problèmes avec la justice canadienne. Depuis lors, la femme reçoit régulièrement des lettres de menace en provenance de son pays d'origine. Comme intervention, il faut aborder avec la femme le contexte du mariage, le contexte d'arrivée au Canada, le passé du couple ainsi que le présent au Canada.

Il faut écouter, rassurer soutenir et montrer à cette femme ses droits dans la société d'accueil tout en faisant en sorte de ne pas aggraver davantage la situation du couple. Un étudiant en intervention individuel a clairement exprimé un jour l'ampleur du problème.

Au pays, ce sont les familles qui marient leurs enfants. C'est tout le village. Ici, c'est seulement cinq personnes, les deux du couple, les deux témoins et le juge. Donc, un divorce au Canada affecte moins de personne qu'un divorce en Afrique. Donc, c'est un village qui en souffre. C'est pour cela que l'on reste parfois même si ça ne va pas très bien pour ne pas causer des troubles dans les familles.

En effet, mes expériences de pratique en interculturel montrent que, quand une personne immigrante vient avec sa famille, c'est tout un village qui est venu avec elle. Donc, il importe de regarder ce couple non pas selon un point de vue occidental, c'est-à-dire de sociétés où le mariage est moins régi par la famille élargie, mais de regarder ce couple avec une perspective du pays d'origine pour mieux les accompagner dans des moments difficiles. Le témoignage de l'étudiant cité précédemment rappelle la nécessité de prendre en considération l'aspect interculturel dans les interventions. Il est quasiment impossible d'intervenir auprès des immigrants dans certains cas comme on le ferait auprès des natifs. Il ne faut pas prendre de décision hâtive, mais il reste important de négocier jusqu'à la limite du possible tout en préservant la sécurité de tous.

Une autre étudiante est venue consulter à l'insu de son mari et m'a montré des lettres en provenance de son pays d'origine dans lesquelles on peut lire ceci : «Aujourd'hui, tu es au Canada. N'oublies pas que c'est grâce à notre frère. Nous avons appris que tu n'obéis plus à notre frère car tu as maintenant de l'argent. Le jour où tu mettras les pieds au pays, on te fera la peau.» Selon cette étudiante, dans son pays d'origine, son mari l'a considérait comme une enfant. Mais en allant à l'école elle commence par comprendre que les traitements qu'elle reçoit de son mari vont à l'encontre des valeurs de la société d'accueil et elle commence à s'affirmer. Elle mentionne que son mari agit encore en «Africain», d'où l'origine des conflits au sein de son couple. À cette étape, il faut aider la femme à prendre du pouvoir en s'affirmant et en utilisant les ressources destinées aux femmes dans la communauté. Il faut aussi l'amener à motiver son conjoint (dans la

mesure du possible) à consulter pour trouver de l'aide pour le bien-être et l'harmonie du couple.

Comme plusieurs élèves qui ont participé aux ateliers et qui viennent consulter individuellement, un couple vient après une discussion entamée en atelier au sujet du questionnement de nombreuses participantes quant à l'implication de l'homme immigrant dans les tâches domestiques.

Étant donné que les hommes immigrants auprès de qui j'ai intervenue sont de nouveaux arrivants, étant qu'ils avaient un statut social très important dans leur pays d'origine, enfin, compte tenu du fait que dans de nombreuses cultures les garçons ne doivent pas mettre les pieds dans la cuisine, ce sujet suscite des réactions très vives dans les rencontres de couple. Un couple étudiant est venu consulter en individuel car selon la femme, le conjoint ne l'aide pas dans les tâches domestiques alors que son beau-frère (le mari de sa sœur) qui est arrivé au Canada à l'âge de cinq ans participe aux tâches domestiques. Cette étudiante dit vivre de la frustration car elle doit étudier, faire ses propres devoirs, superviser les enfants et accomplir les tâches ménagères alors que son mari ne fait qu'étudier. En intervention auprès d'un tel couple, il faut amener l'homme à prendre conscience de l'importance de prendre part aux tâches domestiques pour éviter de créer des problèmes au sein du couple. Il est important de ne pas juger l'homme mais d'essayer de comprendre son passé afin de l'amener tranquillement à adopter certaines

valeurs véhiculées dans la société d'accueil comme l'égalité des sexes et le partage des responsabilités.

Voici pour finir un autre exemple de conflits rencontrés dans les couples en contexte migratoire. Une étudiante rapporte que son mari a obtenu un baccalauréat en administration, puis une maîtrise, puis un doctorat. Pendant ce temps, elle ne pouvait pas aller à l'université car il fallait qu'elle s'occupe des enfants. Après les études de son mari, il n'a pas réussi à trouver un emploi selon ses compétences. Il a donc décidé de retourner en Haïti et a demandé à sa femme de le suivre. Elle dit avoir refusé car elle avait besoin aussi de s'instruire. Donc, elle a décidé d'envoyer les enfants au pays avec le conjoint et l'oblige à payer ses études et tout ce qu'elle devrait payer pendant qu'elle effectuait à son tour ses études au Canada. Elle mentionne que, de nos jours, les femmes ne sont plus à la merci des hommes. Ce témoignage démontre une fois de plus combien est complexe parfois l'intervention en interculturel, car d'un côté, il faut garder en tête que souvent leur mariage est synonyme d'un mariage de deux gros villages et, d'un autre côté, il faut préserver les droits de chacun. Il faut rester neutre et impartiale tout au long des interventions psychosociales auprès d'eux et faire en sorte de préserver le bien-être du couple.

2.3 La prise en compte de l'approche interculturelle dans l'intervention individuelle

Au cours de mon stage de maîtrise en travail social, pendant une session, j'ai rencontré un total de 119 élèves en intervention individuelle. Il importe de souligner que l'école des adultes Le Carrefour a un effectif de plus de 500 élèves. Cette institution d'enseignement est une école très multiethnique dans la mesure où elle est composée essentiellement d'immigrants en provenance des pays francophones, en voie de développement. Les élèves vivent toutes les sortes de problèmes que les nouveaux arrivants peuvent rencontrer en terre d'accueil : difficultés financières, absence de réseau, non-reconnaissance de leurs diplômes et expériences professionnelles obtenus de leur pays d'origine, problème de logement, problème de perte de parenté restée au pays, difficultés d'intégration, etc. Ces différentes situations nécessitent l'application de l'approche interculturelle dans les interventions individuelles auprès de cette clientèle. En effet, l'approche interculturelle auprès des immigrants oblige le travailleur social à être ouvert aux diverses différences de la personne aidée et d'être en mesure de nommer et de reconnaître ses propres différences (Legault, 2000).

Les élèves immigrants rencontrés en intervention individuelle à Carrefour ont souvent des problèmes complexes qui les affectent de manière considérable. C'est pour cela que la durée des rencontres varie considérablement, dépendamment de la situation. Par exemple, une personne peut venir une seule fois à une rencontre de 45 minutes. Si elle

est satisfaite et trouve réponse à ses questions, elle peut ne plus revenir. Par contre, d'autres rencontres sont plus longues (1 heure et 30 minutes ou plus parfois) et ces rencontres peuvent s'étaler sur plusieurs semaines ou mois, comme le dossier de rapatriement de la famille haïtienne avec Radio-Canada qui a duré 4 mois (le plus long). Dans ce dossier, il y avait des rencontres presque tous les jours avec les personnes concernées. Aussi, il a fallu établir des contacts avec le ministère de la citoyenneté et de l'immigration et les responsables de l'Ambassade du Canada en Haïti. Il arrive également qu'il faille avoir des suivis hebdomadaires (1 fois par semaine, pendant deux mois, d'une durée de 1 heure chacune), selon les besoins de la personne. Donc, la durée des rencontres dépend généralement de la problématique et de la personne. Il y en a qui sont plus autonomes et qui sont satisfaits après 3 ou 4 rencontres, alors que d'autres demandent un accompagnement plus long (3 semaines à 2 mois). Certains dossiers demandent de l'accompagnement à l'extérieur (bureaux d'Action-logement, école des enfants des élèves, aide-juridique, aide sociale, etc.). Peu importe cependant le problème auquel ces immigrants doivent faire face, ces derniers doivent être traités comme des personnes à part entière, dans le respect et la dignité dans la mesure où chaque individu est «porteur d'une culture, d'une vision du monde et d'un système de valeurs» (Legault, 2000, p. 148).

L'intervention individuelle que j'ai réalisée à Carrefour se situe dans l'approche interculturelle et prend un tout autre sens dans la mesure où je prends en compte les éléments structurels (non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers qui

engendre des difficultés financières, l'isolement, des problèmes de perte de membres de famille restés au pays, les difficultés liées aux procédures de réunification familiale, entre autres) qui sont autant de facteurs jouant un rôle négatif dans le processus d'adaptation et d'intégration de la personne qui vient demander de l'aide. Avec Bourgon et Gusew (2007), je peux dire que la pratique de l'intervention individuelle donne un sens plutôt social aux problèmes rencontrés et entreprend des démarches, des actions et des activités dans une perspective collective (Bourgon et Gusew, 2007). À cet effet, l'intervenant en interculturel doit posséder des outils (aide psychosociale et matérielle) lui permettant de définir le problème de la clientèle immigrante et de l'aider à trouver un sens à ce qui lui arrive durant sa trajectoire migratoire.

2.4 Les résultats de cette pratique d'intervention auprès des immigrants

Les interventions individuelles réalisées auprès de la clientèle à Carrefour apportent une aide supplémentaire aux élèves dans le besoin. Le fait de pouvoir discuter en tête à tête de leur problème, le fait d'être accompagnés lors des démarches externes procure aux élèves le sentiment d'être compris et d'être respectés. Ce type d'intervention a permis à l'intervenante et aux élèves de s'associer dans une démarche de solution concertée et concrète. Les élèves ainsi que l'intervenante déploient toute l'énergie nécessaire pour aboutir à une réponse positive aux problèmes posés par l'immigration. C'est ainsi que des logements subventionnés ont été trouvés aux plus démunis, de l'aide psychosociale a

été apportée à ceux qui en ont exprimé le besoin, comme lors du tremblement de terre qui a secoué Haïti, du support à été apporté aux parents qui ont eu des difficultés avec certaines institutions, comme la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa, la Protection de la Jeunesse de l'Ontario, de l'aide pour faire face à des problèmes dans des couples aussi a été trouvée, entre autres.

Les élèves témoignent leur gratitude et leur satisfaction par des gestes comme des cartes de remerciements, des commentaires favorables auprès des responsables de programmes ainsi qu'auprès de la direction de l'établissement. À titre d'exemple, un étudiant rencontré en intervention individuelle mentionne que lors d'une rencontre sur une longue période où il est accompagné de sa femme pour régler des problèmes familiaux, nous avons abordé la question du partage des tâches domestiques à la demande de sa femme. Pour lui, dans sa culture d'origine, un homme doit se faire servir par sa femme. Mais, en écoutant sa femme se plaindre de toutes les tâches domestiques qu'elle doit réaliser sans oublier les enfants et ses devoirs scolaires, il affirme avoir été touché par les propos tenus par sa femme et dit avoir pris conscience depuis lors de l'importance d'aider sa conjointe dans les tâches domestiques. Il ajoute que depuis lors la relation s'est grandement améliorée dans son couple. Un jour, un étudiant me disait que c'est une très bonne chose que la direction fasse venir une travailleuse sociale car «les professeurs en avaient trop sur les bras». Dit autrement, les interventions individuelles en contexte migratoire peuvent occasionner un changement de comportement pour le bien-être des individus en terre d'accueil mais aussi pour leur apprentissage scolaire. Bref, tous ceux

auprès de qui je suis intervenue ont obtenu une réponse favorable à leur problème sauf dans les dossiers touchant l'immigration qui nous paraissent un défi compte tenu de la complexité des procédures liées à l'obtention de la carte de résident permanent pour un demandeur du statut de réfugié.

2. 5 Pertinence de l'intervention individuelle et son apport

Par la pratique de l'intervention psychosociale auprès de ces élèves immigrants, j'ai réussi à leur donner un encadrement soutenu en intervention individuelle. Les résultats des interventions démontrent qu'ils ont pu trouver un résultat satisfaisant dans leur quête «de sens» (Bélanger, 2002, p. 70) face aux épreuves, aux nombreuses obstacles et difficultés rencontrés en contexte migratoire.

Selon mes propres expériences, la pratique de l'intervention individuelle réalisée à Carrefour en travail social est pertinente et cette pertinence s'explique de cette manière.

- 1- Elle permet de faire l'évaluation d'un problème et de mettre en place un plan d'intervention individualisé pour accompagner la personne. Elle se centre uniquement sur les immigrants francophones diplômés de leur pays d'origine en quête de formation professionnelle.
- 2- Elle donne la possibilité d'élaborer des outils d'intervention auprès des immigrants de manière méthodique.
- 3- Elle constitue un bon moyen pour pratiquer les techniques de la relation d'aide dans une perspective interculturelle.

4- Elle aide à mettre en œuvre une intervention sociale selon les priorités individuelles, en tenant compte des limites existantes.

5-Elle donne l'occasion de pratiquer la tenue de dossiers selon les normes établies par la profession, tout en tenant compte des besoins spécifiques de la clientèle immigrante.

6- C'est une première d'avoir élaboré des ateliers réservés exclusivement aux diplômés étrangers aux prises avec des problèmes d'intégration à cause de l'absence de reconnaissance de leur diplôme et expériences acquis à l'étranger.

7- L'intervention individuelle permet de travailler avec un plan d'intervention individualisé (PII) mais dans un contexte interculturel.

3. Conclusion

Comme on peut le constater, les interventions individuelles réalisées auprès des élèves immigrants à Carrefour ne se limitent pas uniquement à faire de la thérapie ou encore à apporter des ressources. Elles sont bien plus que cela. Ces interventions englobent la présentation des ressources ainsi que l'accompagnement pour obtenir ces ressources quand il est nécessaire. Elles tiennent aussi compte de la particularité des élèves (nouveaux arrivants francophones, instruits, de minorité visible en quête d'intégration socioéconomique par la formation professionnelle) et agissent en conséquence pour les aider de manière individuelle à s'intégrer convenablement dans la société d'accueil. Dans mes interventions individuelles, j'ai cherché à cerner la demande formulée par la

personne aidée, j'ai apporté mon appui et mon soutien. Notamment, j'ai agi comme informatrice sur l'existence des ressources du milieu (Bourgon et Gusew, 2000).

Dans mes interventions individuelles réalisées auprès des élèves à Carrefour, il ne s'agit pas de faire porter le blâme par la personne ou encore d'être réductionniste à l'égard des problèmes (Legault, 2000). Il est primordial au contraire de prendre conscience des éléments structurels qui sont la base des problèmes qui affectent ces immigrants et d'agir en conséquence pour modifier ces structures. Par ailleurs, les interventions individuelles réalisées à Carrefour consistent à écouter et à se centrer sur les problèmes d'une seule personne à la fois et à l'aider à modifier son environnement. Ces mêmes interventions ont tenu pour acquise la spécificité de la clientèle immigrante qui traverse des problèmes liés au processus migratoire, comme les difficultés financières, la perte de contrôle sur sa vie, la déqualification socioprofessionnelle, les problèmes de résidence permanente, etc. Ces interventions ont eu comme effet le redressement des situations problématiques qui affectent la vie des élèves immigrants rencontrés à Carrefour et du coup favorisent une prise en compte plus soutenue de la souffrance portée par ces élèves immigrants.

Conclusion

Les immigrants francophones d'origine africaine et antillaise diplômés universitaires dans leur pays d'origine vivant dans la région d'Ottawa font face à de nombreux problèmes dans la société d'accueil. Cet essai entrepris dans le cadre d'une maîtrise visait à montrer les problèmes auxquels ces immigrants doivent faire face pendant le processus migratoire; l'essai tend également à montrer comment la pratique de l'intervention développée auprès d'une telle clientèle sous forme d'ateliers de groupe et de rencontres individuelles répond aux diverses demandes formulées par cette catégorie d'immigrants.

Pour étudier le processus d'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle, quatre stratégies distinctes ont été utilisées. Dans un premier temps, j'ai visité des organismes communautaires qui interviennent auprès des immigrants dans la région d'Ottawa-Gatineau pour être au courant de ce qui se fait ailleurs. Ensuite, dans un deuxième temps, j'ai bâti des ateliers de groupe axés sur le processus d'intégration socioéconomique des immigrants par la formation professionnelle à l'école des adultes Le Carrefour à Ottawa. De ce grand thème découlent des sous-thèmes, dont la définition de quelques notions et concepts liés au phénomène de l'immigration, comme par exemple, l'interculturel, l'adaptation, l'intégration, la prise de contrôle des immigrants, leur implication sociale, les stratégies pour contourner le problème de reconnaissance des diplômes et expériences étrangers, etc. Ensuite, dans un troisième temps, j'ai effectué des rencontres individuelles auprès des élèves de cette même école qui viennent consulter sur une base volontaire pour avoir

de l'aide face à un problème quelconque. Enfin, dans un quatrième temps, j'ai effectué une démarche sur des écrits scientifiques et gouvernementaux sur l'intégration socioéconomique des immigrants dans la société canadienne actuelle en général.

Le problème de non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers affecte les immigrants en général, plus particulièrement ceux d'origine africaine et antillaise. Il se manifeste par le phénomène du faible revenu qui se traduit par l'isolement social, la marginalisation, l'exclusion du marché de l'emploi avec ses corollaires comme des problèmes de santé mentale (perte de l'identité, détérioration de l'estime de soi, dépression, déséquilibre social, renversement de rôle en contexte migratoire, etc.) et de santé physique.

Les immigrants en général sont plus ou moins concernés par ces problèmes mais les immigrants plus récents sont beaucoup plus touchés par ce phénomène. En termes de traitement, les interventions actuelles ne cadrent pas complètement avec ces problèmes et ces besoins. Pour les améliorer, il faut tenir compte des besoins spécifiques de ces hommes et de ces femmes immigrants appartenant à cette catégorie (emploi, reconnaissance des diplômes et expériences étrangers). De même, il faut développer d'autres pratiques spécialisées en travail social, dans les interventions auprès de cette clientèle.

L'essai suscite un intérêt dans plusieurs sens. D'abord, il apporte des réponses liées aux besoins des immigrants francophones dans la région d'Ottawa. Ensuite, d'autres institutions d'enseignement dans la région d'Ottawa font déjà usage des ateliers développés dans le cadre du stage de maîtrise pour intervenir auprès des immigrants vivant dans la région d'Ottawa. Enfin, il met en relief une problématique spécifique reliée aux hommes et femmes immigrants francophones d'origine africaine et antillaise diplômés universitaires dans leur pays qui utilisent la formation professionnelle de niveau secondaire comme stratégie pour contourner le problème de reconnaissance des diplômes et expériences étrangers dans le but d'intégrer le marché de l'emploi actuel.

Selon Bibeau et all., (1992), prendre la décision de quitter son pays d'origine pour immigrer ailleurs est un acte qui donne du pouvoir à l'immigrant. Or, dans le cas des immigrants diplômés de leur pays d'origine et dont le diplôme et les expériences ne sont pas reconnus se retrouvent donc, une fois arrivés en terre d'accueil en contexte de perte de pouvoir. Autrement dit, les barrières structurelles (fermeture des ordres professionnels, méconnaissance de nombreux employeurs des qualifications étrangères, déqualification professionnelle, perte de repère, etc.) sont autant de facteurs d'ordre structurel qui viennent compromettre l'intégration socioéconomique des immigrants formés à l'étranger, et qui avaient été recrutés par les autorités canadiennes établies dans leur pays d'origine, sur la base de leur études et leur capital humain pour immigrer au Canada. Ces difficultés entraînent donc chez ces immigrants une perte d'estime de soi,

de la frustration, de la culpabilité, de la pauvreté, du déséquilibre mental, de la marginalisation et bien sûr, de l'incapacité à s'intégrer dans la société d'accueil. La société canadienne actuelle est une mosaïque interculturelle. En effet, la pluralité canadienne doit l'obliger à prendre en considération l'accueil, l'adaptation et l'intégration des immigrants qui ont choisi et qui ont été sélectionnés pour que le Canada devienne leur terre d'accueil. Le Canada continue à être une terre d'accueil pour des milliers d'immigrants instruits de leur pays d'origine. En revanche, une fois arrivés dans la société canadienne, ces immigrants instruits sont marginalisés, déqualifiés et n'arrivent pas à trouver un sens à ce qui leur arrive en terre d'accueil, à cause de la non-reconnaissance de leur diplôme et expériences acquis de leur pays d'origine.

En effet, le constat de la situation de ces personnes est lamentable. Pour remédier à un tel fléau, la pratique du travail social devrait mettre en perspective diverses stratégies pour aider à améliorer la situation des immigrants diplômés de leur pays d'origine et qui n'arrivent pas à exercer leur profession dans la société canadienne actuelle. Mes expériences de stage et de pratique en travail social auprès des immigrants diplômés et expérimentés de leur pays d'origine et qui n'accèdent pas au marché de l'emploi démontrent que, concrètement, le domaine du travail social devrait mettre en place plus de ressources soit sous forme d'ateliers de groupe, soit sous forme de rencontres individuelles ciblant uniquement le problème de la non-reconnaissance des diplômes et expériences étrangers en vue de permettre aux personnes se trouvant dans cette situation

de trouver un espace pour échanger et par le fait même obtenir des solutions appropriées pour sortir de cet engrenage.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux devraient exercer des moyens de pression sur les divers paliers gouvernementaux et auprès du public pour susciter une prise de conscience sur le sort de cette population afin que de nouveaux programmes plus adéquats soient élaborés en vue de venir en aide à cette population. Aussi, les institutions d'enseignement en travail social devraient dispenser beaucoup plus de cours en intervention interculturelle pour que les futurs travailleurs sociaux soient mieux formés à la réalité immigrante. C'est ainsi que les diplômés étrangers pourraient intégrer plus facilement le marché de l'emploi canadien actuel. Car, la reconnaissance de leur capital humain constituerait un atout majeur dans leur contribution au développement social et économique de leur terre d'accueil.

Références

Abbondanza, M. (2000). Diversité culturelle et milieu organisationnel : Le rôle du psychologue. *Revue québécoise de psychologie*, vol. 21, (3), 53-68.

Arrache, R. (2006). *Quelques éléments sur l'analyse du processus d'insertion professionnelle*. Emploi Québec.

Accueil-Parrainage Outaouais. La carte de résident permanent. Repéré à : <http://www.apo.qc.org/>.

Association des Femmes immigrantes de l'Outaouais. Services offerts. Repéré à <http://www.afio.ca>.

Beaudry, M. & Trottier, G. (1994). *Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial*. Laboratoire de recherche, École de Service Social, Faculté des sciences sociales, Université Laval.

Beaulieu, J. (2010). *L'intervention de groupe au CSSS de la Vieille –capitale se porte-t-elle bien ?* Centre de santé et des services sociaux de la Vieille-capitale.p.4-7.

Bélangier, M. (2002). L'intervention interculturelle. Une recherche de sens et un travail du sens. *Service social*, vol. 49, (1), 70-93.

Bélangier, A. & Caron-Malenfant, É. (2005). *Diversité ethnoculturelle au Canada : perspectives pour 2017*. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2005003/article/8968-fra.pdf>

Bermingham, M. (2010). *Les compétences culturelles*. Communication présentée en formation sur les compétences culturelles, Ottawa.

Bibeau, G., Chan-Yip, A.M., Fleury, H., Lock, M., Rousseau, C. & Sterlin, C. (1992). *La santé mentale et ses visages : Un Québec pluriethnique au quotidien*. Boucherville, Gaétan Morin Éditeur.1- 327.

Bourgon, M. & Gusew, d'A. (2007). *L'intervention individuelle en travail social* dans Introduction au travail social, (2^{ème} Éd.). Les Presses de l'Université Laval, Québec.1-498.

Bousquet, J.C., Carrier, N., Beauchesnes, L., Deschesnes, G., Fortier, C., Girard, F., Lemieux, R., N'zue, K-A., Michel, P. Rousseau, A. & Saysset, V. (2007). *De l'école vers le marché du travail. Analyse des trajectoires des élèves selon leur cheminement scolaire et leur insertion sur le marché du travail*. Gouvernement du Québec. P.1-44

Boyd, M. & Vickers, M. (2000). *Cent ans d'immigration au Canada*. Repéré à http://www.statcan.gc.ca/kits-trousses/pdf/social/edu01b_0001d-fra.pdf

Burstein, M. (2005). *Lutte contre l'exclusion sociale des groupes vulnérables*. Ottawa, Gouvernement du Canada. P.1-68

Canisius- Kamanzi, P. (2006). *L'influence du capital humain et du capital social sur les caractéristiques de l'emploi chez les diplômés postsecondaires au Canada*. Université Laval. 1- 224.

Centre Catholique pour immigrants d'Ottawa. Services offerts. Repéré à <http://www.cic@cic.ca>.

Centre des services communautaires Vanier. Services offerts. Repéré à <http://www.cscvanier.com>.

Cohen-Émerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*. Éditions EHESP, Rennes. France. P.1-474.

Conseil Canadien pour les Réfugiés (2007). Les familles séparées à jamais : les membres de familles exclus. Repéré à [http : // www.ccrweb.ca](http://www.ccrweb.ca).

Conseil économique et social d'Ottawa (CESOC). Repéré à [http : //www.cesoc.ca/](http://www.cesoc.ca/)

Chicha, M.-T. & Charest, É. (2008). L'intégration des immigrants sur le marché du travail à Montréal. Politiques et enjeux. *Choix IRPP*. Vol. 14, n0 2.p.1- 164.

Daniel, D. (2003). Une autre nation d'immigrants. La politique d'immigration du Canada au 20e siècle. *Vingtième siècle. Revue d'histoire*. P. 33-46.

De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Édition Le Centurion, Paris. France. P. 1-307.

Du Ranquet, M. (1991). *Les approches en service social*. Edisem et Vigot, Paris. France. 1- 216.

Dorvil, H. & Mayer, R., (sous la direction de). 2001. *Problèmes sociaux. Tome 1. Théories et méthodologies*. Presses de l'Université du Québec. Saint-Foy (Québec).p. 1-563.

École des adultes Le Carrefour. Mission. Repéré à [http : //www.cepeo.on.ca](http://www.cepeo.on.ca).

Frenette, M. (2004). *La détérioration des gains des immigrants s'étend-elle aux immigrants qui travaillent de façon autonome?* P. 1-27. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2002195-fra.pdf>.

Galarneau, D. & Morissette, R. (2004). *Les immigrants sont-ils perdants?* p. 1-13. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/75.../5007751-fra.htm>

Galarneau, D. & Morissette, R. (2008). *Scolarité des immigrants et compétences professionnelles requises, L'emploi et le revenu en perspective.* P. 1-32. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2008112/article/10766-fra.html>

Gaudin, J.F. & Renaud, J. (2005). L'intégration professionnelle des nouveaux immigrants : effet de la connaissance pré-migratoire du français et (ou) de l'anglais. *Cahiers québécois de démographie*. Vol. 34, numéro (1), p. 149-172.

Gauthier, B. (Sous la direction de) (2006). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Hachimi Alaoui, M. (2006). Carrière brisée- carrière de l'immigrant. Le cas des Algériens installés à Montréal. *Les Cahiers du Gres*. Vol. 6, n° 1, 2006, p. 111-122.

Hannoun, H. 2004. *L'intégration des cultures*. Éditions L'Harmattan. Paris

Helly, D., Zhu, N. & Trudel, M. (2008). *Équité et insertion des immigrants au marché du travail canadien*. Publié dans in Domin Jean-Paul (dir.), *Au-delà des droits économiques et des droits politiques, les droits sociaux?* Paris/Budapest/Torino. Éd. L'Harmattan

Hétu, J-L. (2000). *La relation d'aide. Éléments de base et guide de perfectionnement* (3ème éd.). Montréal, Gaétan Morin, Éditeur

Houle, R. & Cshellenberg G. (2010). *Population d'origine africainé au Canada, par province et territoire, en 2001* p. 1-25. Document consulté à <http://www.dsp-psd.tpsgc.gc.ca/collections/...2010/statcan/.../89-641-x2010001-fra.pdf>.

Industrie Canada, Réseau Outaouais. Services offerts et mission. Repéré à [www.http://ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/fra/sf05616](http://ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/fra/sf05616)

Ivey, A. E. & Bradford- Ivey, M. (2003). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society*. Fifth Edition, Thompson & Brook/Cole, Pacific Cove, CA.

Labelle, M., Salée, D. & Frenette, Y. (2001). *Incorporation citoyenne et ou exclusion ? La deuxième génération issue de l'immigration haïtienne et jamaïcaine*. Montréal, Département de sociologie, Université du Québec, Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté

Labelle, M., Field, A-M. & Icart, J-C. (2007). *Les dimensions de l'intégration des immigrants, des minorités ethnoculturelles et des groupes racisés au Québec*. Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté (CRIEC). Observatoire international sur le racisme et les discriminations. Université du Québec à Montréal

Larousse (2011). *Le Petit Larousse Illustré*. Paris, France : Dictionnaires La Rousse.
Leblanc, N. (2000). La situation des demandeurs d'asile en France. *Communications*, vol. 70, n.70 p.243-356.

Le Bossé, Y. (2003). De «l'habilitation » «au pouvoir d'agir» : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, (2), p.30-51.

Legault, G. Lafrenière, M. (1992) Situations d'incompréhension interculturelle dans les services sociaux : problématique. *Santé mentale Québec*, vol. 17, (2), 113-131.

Legault, G. (2000) (sous la direction de). *L'intervention interculturelle*, Montréal, Gaëtan Morin, Éditeur. P.1- 327

Legault, G. & Rachédi, L. (sous la direction de) (2008). *L'intervention interculturelle*, Gaëtan Morin éditeur, Montréal. P. 1-305

Lescarbeau, R., Payette, M. & St-Arnaud, Y. (1996). *Profession : consultant*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Lindsay, C. (2007). *Profils de communautés ethniques au Canada. La communauté africaine au Canada*. Statistique Canada. p. 1-18.

Lindsay, J. (2007). *Le service social des groupes : concepts et pratique*. Dans Deslauriers, J.P. et Hurtubise, Y. (2000), *Introduction au travail social*, Les presses de l'Université Laval, Québec, p. 169 à 192.

Milan, A. & Tran, K. (2004). *Les Noirs au Canada : une longue tradition*. p. 1-40.
Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/11-008-x2003004-fra.pdf>.

Ministère de la justice. 2010. *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Chapitre XX, art. xx. version abrégée .Ottawa (Canada). P. 1-110.

Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa (OCISO). Services offerts. Repéré à <http://www.ociso.org>.

Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (2007). *De l'immigration à l'intégration : comparaison entre les pratiques locales*. 1-129. Repéré à <http://www.oecd.org/dataoecd/37/55/38093358.pdf>.

Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (2010). *Regards sur l'éducation 2010. Les indicateurs de l'OCDE*. 1-501 Repéré à <http://www.oecd.org/dataoecd/37/55/38093358.pdf>.

Pailot, P. (2010). *Penser la perte dans le champ professionnel : Du deuil à la théorie de la préservation des ressources*. CNRS 8179. P. 1-31.

Palameta, B. (2004). *Les faibles revenus chez les immigrants et les minorités visibles*. 1-18. Repéré à <http://www.hrsdc.gc.ca/fra/publications...f/page20.html>.

Paré, Simone et autres. 1991. Éthique et intervention sociale. *Service social*, vol.40, No.1. Québec, Université Laval, p. 1-55.

Perregaux, C., Bolzman, C., Ogay, T., Leanz Y. & Dasen, P. (2003). *Intégrations et Migrations; Regards pluridisciplinaires*. Éd. L'Harmattan, Paris. France. P. 1- 270.

Picot, G. & Hou, F. (2003). *Le taux de faible revenu chez les immigrants au Canada*. 1-20. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2007294-fra.pdf>.

Picot, G. & Myles, J. (2005). *L'inégalité du revenu au Canada : une perspective internationale*. P.1-54 Repéré à <http://www.ccsd.ca/francais/pubs/2005/monde/monde.pdf>.

Picot, G. & Sweetman, A. (2005). *Dégradation du bien-être économique des immigrants et des causes possibles*. 1-28. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2005262-fra.pdf>.

Picot, G., Hou, F. & Coulombe, S. (2007). *Le faible revenu chronique et la dynamique du faible revenu chez les nouveaux immigrants*. p. 1-43. Repéré à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11f0019m/11f0019m2007294-fra.pdf>.

Piché, V., Renaud, J. & Gingras, L. (2002). L'insertion économique des nouveaux immigrants dans le marché du travail à Montréal: une approche longitudinale. Institut National d'Études Démographiques –*Population*, vol. 57, (1), p. 1-28.

Programme d'accès communautaire. Services offerts. Repéré à : [http : //www.pac.ic.gc.ca/](http://www.pac.ic.gc.ca/).

Provost, M.A., Alain, M., Leroux, Y. & Lussier, Y. (2010). *Normes de présentation d'un travail de recherche (4ème éd)*. Trois-Rivières, QC : Les Éditions SMG.

Pyramide de Maslow. Repéré à [http // : www.free.fr/article.php3?id_article=8](http://www.free.fr/article.php3?id_article=8)

Renaud, J. (2006). La réussite des immigrants liée au pays d'origine? *Forum*, vol. 40, (25), p. 1-2.

Renaud, J. & Cayn, T. (2006). *Un emploi correspondant à ses compétences? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec*. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec p.1- 66.

Ressources Humaines et Développement social du Canada (2006). *État actuel de l'équité en matière d'emploi au Canada*. P. 1-55. Repéré à [http : //www.rhdcc-hrsc.gc.ca/publications_ressources/.../2006/.../page01.html](http://www.rhdcc-hrsc.gc.ca/publications_ressources/.../2006/.../page01.html).

Rondeau, G., Gagnon, L. & Mercier, G. (2004). *Les hommes : s'ouvrir à leurs réalités et répondre à leurs besoins*. P. 1-494. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec.

Roy, G. (1992). Devons-nous avoir peur de l'interculturel institutionnalisé ? *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 5, (2), p. 53-64.

Ross, F. & Meng, R. (2003). *Minorités, capacités cognitives et revenus des Canadiens*. Statistique Canada, p. 1-25.

Service Intégration Travail Outaouais. Repéré à : [http : //www.sito.qc.ca/](http://www.sito.qc.ca/).

St-Anaud, Y (2008). *Les petits groupes*. 3ème Édition, Gaétan Morin, Éditeur. P. 1-192.

Schellenberg, G., & Maheux, H. (2007.). *Perspectives des immigrants sur leurs quatre premières années au Canada : faits saillants des trois vagues de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada*. Repéré à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2007000/9627-fra.html>.

Statistique Canada (2007). Les immigrants sur le marché du travail canadien. *Le Quotidien*. P. 1-10

Statistique Canada (2006). Les seuils de faible revenu de 2005 et les mesures de faible revenu de 2004. P. 1-55. Repéré à [http : // www.12.statcan.ca/census.../2006/ref/dict/fam019a-fra.cfm](http://www.12.statcan.ca/census.../2006/ref/dict/fam019a-fra.cfm).

Statistique Canada (2005). *S'établir dans un nouveau pays : un portrait des premières expériences*. P. 1-119.

Statistique Canada (2003). *Enquête sur la diversité ethnique : portrait d'une société multiculturelle*. P. 1-31.

Statistique Canada (2003). *Profil changeant de la population active du Canada*,. Document consulté de 96F0030XIF2001009 au catalogue.http://www12.statcan.gc.ca/francais/census01/products/analytic/companion/paid/contents_f.cfm.

Statistique Canada (1998). *Immigration- statut- définition*. P. 1- 3. Repéré à. [http : // www.statcan.gc.ca](http://www.statcan.gc.ca).

Serfaty--Garzon, P. (sous la direction de). 2006. *Un chez-soi chez les autres*. Bayard Canada Livres inc. Montréal (Québec). P.1- 293.

Tandonnet, M. 2003. *Migrations. La nouvelle vague*. Éditions L'Harmattan Paris. 1-227.

Tastsoglou, É. (2001). *Réévaluation de l'immigration et des identités : synthèse et orientation future de la recherche*. Ministère du Patrimoine canadien. P.1-44.

Turcotte, D. et Lindsay, J. (2001). *L'intervention sociale auprès des groupes*. Québec, Gaëtan Morin, Éditeur. p. 1-194.

Ulysse, P- J. (2001). Justice sociale, exclusion et citoyenneté : les minorités ethniques au Canada. *Métropolis*. P. 15-22.

Van de Sande, A., Beauvolks, M-A., Renaud, G., David, A-M., & Hubert, G. (2002). *Le travail social, Théories et pratiques*, Gaëtan Morin éditeur, Montréal, p. 1- 263.

Van Dun, F. 2005. *Tout quitter pour la liberté. Cinq parcours d'immigrants*. Éditions Libre expression. Outremont (Montréal). P. 1-416.

Zietsma, D. (2010). *Immigrants exerçant des professions réglementées*. P. 1-17. Repéré à [http:// www. statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2010102/pdf/11121-fra.pdf](http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2010102/pdf/11121-fra.pdf).