

Le travail social : une profession transférable ?

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

Stéphanie Ethier et Annie Pullen Sansfaçon

Volume 28, numéro 1, printemps 2016

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1039182ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1039182ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

1703-9312 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Ethier, S. & Sansfaçon, A. P. (2016). Le travail social : une profession transférable ? Les enjeux du transfert des connaissances chez les travailleurs sociaux diplômés à l'étranger et exerçant en contexte de pratique québécois. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(1), 211–227. <https://doi.org/10.7202/1039182ar>

Résumé de l'article

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



PERSPECTIVES ÉTATIQUES

Le travail social : une profession transférable?

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

Stéphanie ETHIER
Étudiante de 2e cycle en service social
Université de Montréal

Annie Pullen SANSFAÇON
Professeure agrégée
Département de Service social
Université de Montréal

Bien que le travail social s'ancre dans des principes transcendant les frontières nationales, sa pratique est largement influencée par le contexte culturel et socioéconomique dans lequel elle s'exerce. Cet article explore l'expérience professionnelle de vingt-six travailleuses sociales diplômées à l'étranger qui exercent actuellement la profession au Québec, principalement dans la

grande région montréalaise. Plus particulièrement, il est question des enjeux liés au transfert des connaissances, de l'expérience professionnelle et des valeurs acquises à l'étranger, à leur nouveau contexte de pratique.

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

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

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

INTRODUCTION

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

À l'échelle internationale, il existe une association, la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), qui suggère une base commune aux travailleurs sociaux. On observe toutefois que la profession se pratique différemment d'un pays à l'autre. En effet, le travail social fait écho à différentes définitions, visions, conditions. Sa pratique est influencée par les variables géographiques, socioéconomiques, culturelles et politiques du contexte dans lequel elle s'exerce. Au cœur de ces disparités, le travailleur

social est avant tout un être humain, sensible et habité par une histoire, des valeurs, des croyances. Il y a donc potentiellement un paradoxe : d'un côté, le caractère universel du travail social, et de l'autre, l'hétérogénéité d'une profession dépendante des multiples contextes de pratique locaux et des professionnels qui l'interprètent. Face à cet enjeu et devant la multiplication des possibilités professionnelles qu'offre la mondialisation, il est légitime de se demander comment le travail social se transfère d'un pays à l'autre.

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

RECENSION DES ÉCRITS

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

Les immigrants accordent généralement beaucoup d'importance à la possibilité de mettre à contribution leurs compétences et leurs connaissances dans un nouveau milieu professionnel (Hussein *et al.*, cités dans Fouché *et al.*, 2013). Également, la possibilité de transférer leurs connaissances joue un rôle clé dans l'expérience des TSI puisque cela

constitue un aspect fondamental d'une adaptation professionnelle réussie (Remennick, 2003).

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

Cela dit, plusieurs auteurs postulent que le travail social est une profession considérablement influencée par les contextes de pratique locaux (Fouché *et al.*, 2013; Crisp, 2009). La situation au Québec n'est pas différente. Lorsqu'il aborde les principes en matière de reconnaissance de diplômes et formations acquis hors Québec, le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) affirme :

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

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

CHOIX THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

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

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

Cet article présente les résultats de la portion québécoise et l'échantillon (n = 26) a été sélectionné sur la base des critères décrits plus haut. Les TSI étaient tous membres de l'OTSTCFQ et utilisaient différentes méthodologies d'intervention. Hormis deux participantes résidant dans d'autres centres urbains, l'ensemble des TSI étaient établies et travaillaient dans la grande région métropolitaine. L'échantillon est composé de TSI originaires de sept pays différents. Afin de préserver l'identité des participantes, nous avons identifié les TSI selon le regroupement suivant : Européennes, Sud-Américaines, Américaines, du Moyen-Orient. Les TSI ont été recrutées à l'aide de lettres et de courriels ciblés par l'OTSTCFQ, un partenaire dans cette recherche. Les entrevues semi-dirigées, d'une durée de 90 à 160 minutes, ont exploré différents thèmes dont le parcours migratoire, le cursus scolaire, la reconnaissance des acquis étrangers, les démarches d'employabilité, la langue, les valeurs, l'identité et le transfert des connaissances. La grille d'entrevue de la troisième vague incluait trois vignettes cliniques (Clarke et Braun, 2013). Cet outil visait à explorer, en situation d'intervention sociale, l'actualisation du

transfert des connaissances, des expériences professionnelles et des valeurs acquises à l'étranger. Toutes les entrevues ont été transcrites et analysées par codage ouvert, puis par codage axial. L'utilisation de l'outil d'analyse NVivo 10 s'est avérée essentielle pour traiter un nombre considérable de données. Les données ont été validées lors d'une journée-conférence de partage des connaissances tenue à Montréal, le 7 novembre 2014. Lors de cet événement, l'équipe de recherche a fait cinq présentations sur les thèmes ayant émergé au cours de la recherche. Une de ces présentations portait spécifiquement sur le transfert des connaissances, dont il est question dans cet article. Les participants, incluant des travailleurs sociaux ayant immigré à Montréal, des employeurs, des gestionnaires de services sociaux et des chercheurs ont par la suite eu l'occasion de commenter les données et de valider le contenu des présentations à travers la participation à de petits groupes de discussion.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le processus de théorisation ancrée a permis l'émergence de catégories rendant compte des aspects transférables ou moins transférables du travail social appris à l'étranger à celui pratiqué en contexte montréalais. D'entrée de jeu, il faut souligner le caractère non dichotomique de ces catégories. Bien que des tendances se dessinent, les catégories de connaissances ne sont jamais entièrement transférables ou non. La prochaine section présente les principales catégories et discute en détail des aspects transférables ou non tel qu'ayant émergé de l'analyse des données. Particulièrement, nous organisons la présentation selon six grands thèmes, c'est-à-dire la transférabilité des missions et valeurs du travail social, de son rôle, des expériences pratiques, des connaissances théoriques et habiletés cliniques, des politiques sociales et de la langue.

Mission et valeurs du travail social

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

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

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

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

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

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

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

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

Nous pouvons conclure que la mission du travail social et les valeurs s'y rattachant sont sensiblement au même diapason. Ceci dit, des ajustements sont parfois nécessaires, particulièrement au niveau des valeurs personnelles des TSI, ce qui ne cause pas pour autant préjudice aux valeurs fondamentales de la profession. Il s'agit par

conséquent d'un aspect qui se transfère plutôt bien d'un pays à l'autre, nonobstant le pays d'origine de la travailleuse sociale.

Rôle du travailleur social

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

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

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

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

Expériences professionnelles

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

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

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

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

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

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

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

Connaissances théoriques et habiletés cliniques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lois, politiques sociales, procédures organisationnelles et contextes locaux des pratiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Langue

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

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

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

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

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

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

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

Les parents vraiment canadiens, c'est un peu plus compliqué parce qu'il y a des moments où je peux perdre ma crédibilité. Par exemple, quelque chose de tout bête : un parent, il me dit : « Je suis au BS. » Moi : « C'est quoi le BS? » (TSI européenne 8)

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

DISCUSSION

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

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

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

CONCLUSION

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

BIBLIOGRAPHIE

- BARTLEY, A., BEDDOE, L., FOUCHÉ, C. ET HARINGTON, P. (2012). Transnational social workers : Making the profession a transnational professional space. *International Journal of Population Research*, 2012(1), 1-11.
- BEDDOE, L., FOUCHÉ, C., BARTLEY, A. ET HARINGTON, P. (2012). Migrant social workers experience in New Zealand: Education and supervision issues. *Social Work Education*, 31(8), 1012-1031.
- BLUMER, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- BROWN, M., PULLEN SANSFAÇON, A., FULTON, A. ET ETHIER, S. (2015). A complicated welcome : Social workers navigate policy, organizational contexts and socio-cultural dynamics following migration to Canada. *International Journal of Social Science Studies*, 3(1), 58-68.
- CLARKE, V. ET BRAUN, V. (2013). *Successful qualitative research : A practical guide for beginners*. London, UK : Sage.
- CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC (CIQ) (2006). *Principes en matière de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation acquis hors du Québec*. Repéré sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI, anciennement MICC). Récupéré de <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/documentPrincipes.pdf>
- CRISP, B. R. (2009). Is there a role for foreigners as social work educators? *Social Work Education: The International Journal*, 28(6), 668-77.
- FOUCHÉ, C., BEDDOE, L., BARTLEY, A. ET HAAN, I. D. (2013). Enduring professional dislocation : Migrant social workers' perceptions of their professional roles. *British Journal of Social Work*, 2013(1), 1-19.
- HUSSEIN, S., MANTHORPE, J. ET STEVENS, M. (2010). People in places : A qualitative exploration of recruitment agencies' perspectives on the employment of international social workers in the UK. *British Journal of Social Work*, 40(1), 1000-1016.
- LYONS, K. (2006). Globalization and social work : International and local implications. *British Journal of Social Work*, 36(3), 365-80.
- MORRISSETTE, J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles. *Recherches qualitatives*, 30(1), 10-32.

- ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES THÉRAPEUTES CONJUGAUX ET FAMILIAUX DU QUÉBEC (OTSTCFQ) (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec*. Récupéré de <https://www.otstcfq.org/docs/default-source/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-référentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf>
- PAILLÉ, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- PULLEN SANSEFAÇON, A. (2010). La migration internationale des travailleurs sociaux : Un survol du contexte et des enjeux pour la formation en service social au Québec. *Intervention*, 132(1), 64-74.
- PULLEN SANSEFAÇON, A., SPOLANDER, G. ET ENGELBRECHT, L. (2012). Professional migration : Reflections on challenges and strategies in education. *Social Work Education*, 31(8), 1032-1045.
- REMENNICK, L. (2003). Career continuity among immigrant professionals : Russian engineers in Israel. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 29(4), 701-721.
- SIMPSON, G. (2009). Global and local issues in the training of 'overseas' social workers. *Social Work Education. The International Journal*, 28(6), 655-667.