
Agir auprès des femmes immigrantes : analyse des représentations identitaires professionnelles des conseillers d'orientation

Hélène Cardu

Université Laval et

Centre de recherche interuniversitaire sur l'éducation et la vie au travail

Mélanie Sanschagrin

Université Laval

RÉSUMÉ

Nous discutons des représentations identitaires de leurs compétences professionnelles qu'ont des conseillers d'orientation travaillant auprès de femmes immigrantes de la région de Québec. Nous nous intéressons tout particulièrement à leur connaissance du contexte d'insertion sociale et professionnelle des femmes immigrantes et à leurs pratiques ce faisant. Les femmes immigrantes rencontrent à Québec, une ville largement monoculturelle, un déracinement culturel qui s'accompagne de compromis façonnant une construction identitaire professionnelle nouvelle. Les intervenants de l'orientation professionnelle ($N = 20$) ont développé à leur égard un ensemble de compétences interculturelles que nous exposons ici, en adoptant une perspective égo-écologique (Zavalloni, 1990; Zavalloni & Louis-Guérin, 1984).

ABSTRACT

We present the results of research on guidance counsellors' perception of their professional skills in work with immigrant women in the metropolitan Quebec region, focussing in particular on their knowledge of the social and occupational context in which immigrant women are integrated and the practices involved. Immigrant women landing in Quebec City, a monocultural city, experience cultural uprooting accompanied by compromises in the construction of a new occupational image. The set of intercultural skills developed by occupational guidance practitioners ($N = 20$) are discussed from an ego-ecological perspective (Zavalloni, 1990; Zavalloni & Louis-Guérin, 1984).

OBJECTIFS

Nous nous intéressons ici à l'exploration des représentations que se font les conseillers d'orientation de leur rôle comme intervenants auprès de femmes immigrantes de la région de Québec, région peu dense en immigration et où existent très peu de groupes ethnoculturels structurés. Trouver et exercer une activité professionnelle s'y fait avec plus de ruptures face aux valeurs du milieu d'origine pour ces femmes immigrantes : en effet, étant isolées, elles risquent plus de vivre des difficultés d'insertion dans leur nouveau milieu, étant donné que leur communauté d'origine ne peut atténuer la rupture due à l'immigration par des points de repère familiers. Comment interviennent alors les conseillers en emploi auprès

d'elles? Quel est leur rôle original dans cette intégration, comment soutiennent-ils les femmes immigrantes dans leurs initiatives professionnelles?

Cette recherche se fonde sur les résultats obtenus auprès de 20 conseillers d'orientation des secteurs de l'emploi et communautaire de la région de la ville de Québec, une ville largement monoculturelle. Nous discutons des représentations que les conseillers ont de leur rôle d'intervention auprès des femmes immigrantes. Nous explorons leurs représentations identitaires professionnelles, soit leur perception d'eux-mêmes comme praticiens de l'orientation professionnelle. Ces représentations renvoient à la question des *stratégies identitaires* (Boucher, 1993; Brunel, 1989; Camilleri et al., 1990; Kastersztejn, 1990; Manço, 1999; Vatz Laaroussi, 2002) et donc à la notion de compétences.

LA QUESTION DES COMPÉTENCES

La notion de *compétence* est une notion-charnière commune actuellement à de nombreux écrits dans le domaine de l'intervention : elle fait généralement référence à un ensemble de savoirs-faire spécifiques dont l'essence se construit au cours des séances de pratiques professionnelles. Selon Le Boterf (1994), par exemple, cette notion réfère à des savoirs combinatoires issus de la construction, par le praticien de l'orientation sociale et professionnelle, de ses compétences professionnelles : il y combine et y mobilise à la fois, d'une part, des ressources telles ses connaissances, son expérience, ses qualités personnelles, et ses savoirs-faire et, d'autre part, des réseaux de ressources présents dans son environnement, tels les réseaux professionnels, documentaires, et ainsi de suite. Cette compétence construite est donc dynamique, évolutive, et pourrions-nous ajouter, critique : elle renvoie à des séquences d'action, ici à des pratiques professionnelles où s'imbriquent de multiples savoirs-faire, qui permettent de faire face à la complexité, dans le temps (Le Boterf, 1999). De là notre intérêt pour le discours lié aux représentations de ces pratiques, à travers le discours sur le Soi professionnel.

Les recherches sur les pratiques en counseling interculturel, quant à elles, nous permettent de situer la notion de compétence au début des années 80 . Elle renvoie à des savoirs visant à outiller les praticiens face à la diversité culturelle de leurs clients (Sue et al., 1998), des savoirs qui interpellent les prémisses fondamentales du counseling : la centration sur l'individu, la référence à des approches développementales normatives et construites en référence aux réalités nord-américaines, et le rôle d'expert. De nouvelles conceptions émergent, adaptées aux multiples réalités culturelles des sociétés pluralistes qui sont l'apanage de la pratique : rôles alternatifs, habiletés relationnelles adaptées, bref, constructions différentes des interventions professionnelles. Dans une analyse critique de la notion de compétence, Vatz Laaroussi (2002) assimile celle-ci à un paradigme fonctionnaliste et à un univers de comportements normatifs et fragmentés, préférant le terme de stratégie, issu d'un paradigme constructiviste, dynamique, interactionniste, et complexe et renvoyant à différentes formes d'ajustements entre les stratégies des praticiens et les contextes d'actualisations pour traiter la ques-

tion des savoirs-faire professionnels qui se construisent dans l'intervention. C'est ce second sens de la notion que nous épousons ici.

L'INTERVENTION EN ORIENTATION – COUNSELING DANS UN CONTEXTE D'INTERVENTION INTERCULTURELLE

On le sait, l'intervention en contexte interculturel appelle à la confrontation d'univers représentationnels issus de cadres de référence potentiellement distincts (Barrette, Gaudet, & Lemay, 1996; Ponterrotto, Casas, Suzuki, & Alexander, 1995; Sue et al., 1998) : par exemple, la référence au travail peut être chargée d'instrumentalité pour l'un et de coloration émancipatrice pour l'autre. Les stratégies d'action valorisées peuvent renvoyer à la valorisation d'une affirmation individualisante pour l'un et à une responsabilité collective ou familiale dans le choix pour l'autre. Les styles de communication peuvent aussi engendrer des incompréhensions mutuelles (Westwood & Ishiyama, 1990) : les savoir-faire professionnels sont donc en recadrage constant, reconstruits par la singularité des situations originales rencontrées. Des décalages et incompréhensions mutuelles sont probants.

Comment donc, étant confrontés aux obstacles invisibles des frontières ethniques et de la xénophobie latente d'un milieu peu dense en immigration, mettre en place, au quotidien, des compétences adaptées à une intervention de nature interculturelle, et ce, auprès des femmes?

UN REGARD SUR LES FEMMES : INSERTION ET ISOLEMENT

Les femmes immigrantes de la région de Québec sont fortement scolarisées : elles détiennent un diplôme universitaire terminal dans une proportion de 47 %, de niveau collégial dans une proportion de 21 %, et de niveau secondaire dans une proportion de 23 %. Spécialisées dans différents secteurs d'occupation, elles émigrent en société d'accueil souvent jeunes et responsables des enfants. Elles sont susceptibles de devoir se charger de la conciliation travail-famille dans un contexte d'isolement (Labelle, Turcotte, Kempeneers, & Meintel, 1987) en ayant accès au marché du travail, étant donné la relative absence de leur communauté d'origine, qui ne peut atténuer la rupture due à la migration par des points de repère familiaux (Bertot & Jacob, 1991). Certaines accèdent ici au marché du travail alors que pour diverses raisons, elles n'y avaient pas accès dans leur société d'origine (guerres, conflits territoriaux, en particulier pour les femmes issues de l'Afghanistan, de la Bosnie, de la Slovaquie et, en provenance du continent Africain, pour les femmes Rwandaises, Burundaises, et Algériennes) (Borgen & Amundson, 1985). Dans le cas de l'accès à une identité professionnelle nouvelle, comme dans les cas de réorientation ou d'adaptation à un nouvel exercice de leurs fonctions professionnelles, l'inscription identitaire des femmes immigrantes peut renvoyer à une dichotomie entre l'image de soi construite et renvoyée par l'Autre (le regard que porte sur elles la société d'accueil) et leur image de Soi

réelle, comme femme (Kasterztein, 1990; Lalonde, Taylor, & Moghaddam, 1992; Weinreich, 1983; Wittebrood & Robertson, 1991).

PRATIQUES PROFESSIONNELLES, IDENTITÉ PROFESSIONNELLE,
INTERVENTION EN CONTEXTE INTERCULTUREL

La compréhension de ces différents points de rupture colore-t-elle la pratique professionnelle des conseillers d'orientation et, donc, la représentation qu'ils ont de leur pratique? L'identité professionnelle est une des appartenances multiples du système identitaire : elle se construit à travers la lente imbrication d'expériences professionnelles nouvelles aux savoirs existants des conseillers d'orientation. Dubar (1998; 2000) a montré combien ces « identités professionnelles sont des manières socialement reconnues, pour les individus de s'identifier les uns aux autres, dans le champ du travail et de l'emploi » (2000, p. 95) qui seraient culturellement marquées. La perspective *égo-écologique* de l'identité (Zavalloni & Louis-Guérin, 1984), où l'on s'intéresse aux représentations identitaires professionnelles selon leur articulation aux groupes d'identification dont elles sont issues, permet l'accès à l'espace articulant l'identité personnelle et collective au travail et donc, de pouvoir situer ce sentiment d'appartenance guidant l'action, ici, la pratique professionnelle. Dans le cas qui nous intéresse ici, la réalité de la pratique est liée à un *contexte spécifique*, à l'*interaction* entre la personne immigrante et le conseiller d'orientation; les praticiens de l'orientation interprètent les situations et leurs actions auprès des personnes immigrantes. Dans cette dynamique, ils *construisent aussi une représentation d'eux-mêmes* et de leur profession, en *adaptant leurs savoirs à la nouveauté des situations qui se présentent à eux*, par exemple, savoir adapter une démarche d'orientation individuelle en y intégrant groupes et famille.

Blin (1997) s'est intéressé à la question des représentations professionnelles et aux liens représentations-pratiques; il conçoit celles-ci comme un ensemble de cognitions qui portent sur des objets utiles et signifiants pour la pratique et dont les enjeux identitaires renverraient à des objets qui sont connus, valorisés, et qui peuvent orienter l'action : le Soi professionnel et l'idéal professionnel. Selon cet auteur, l'identité constituerait l'objet privilégié pour comprendre la construction subjective de la réalité sociale (et donc aussi professionnelle), dans la mesure où le rapport au monde s'élabore à travers les diverses appartenances de l'individu. C'est justement ce à quoi s'applique l'approche égo-écologique où la notion d'*identité psychosociale* désigne une structure cognitive liée à la pensée représentationnelle où s'organisent, pour un individu donné, les représentations qu'il a de lui-même et des représentations qu'il a des groupes auxquels il appartient (Zavalloni, 1990, 2001; Zavalloni & Louis-Guérin, 1984). Ces représentations sont dites *identitaires*. L'identité est ici dite *psychosociale* car construite en *interaction*; nous rejoignons ici Obin (1991) et Dubar (1998), en qu'elle s'ancre dans des représentations et des pratiques qui s'imbriquent dans le milieu de travail.

RENDRE COMPTE DE L'INTERVENTION EN CONTEXTE INTERCULTUREL : UN
REGARD ÉGO-ÉCOLOGIQUE SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE D'INTERVENANTS

La perspective égo-écologique (Zavalloni & Louis-Guérin, 1984) de la construction de l'identité psychosociale guide notre exploration; l'identité y est considérée comme un *système représentationnel dynamique*. La perspective développée par Zavalloni et Louis-Guérin (1984) et Zavalloni (2001) renvoie à une conceptualisation de l'identité psychosociale comme construction de la réalité : l'intérêt se porte sur l'étude des médiations psychologiques qui sous-tendent l'interaction qui a lieu entre une personne et son environnement. La représentation de Soi est ici fonction des significations qu'un individu prête à des objets et personnes, en rapport à son histoire et à un projet qui lui est propre; elle renvoie aux relations réelles, imaginaires, et symboliques que le Soi entretient avec Autrui et la société. Il en résulte des représentations subjectives qui décrivent les appartenances objectives d'une personne à différents groupes sociaux (comme ceux du statut professionnel, de genre, d'identité nationale, etc.). Ce sont des *représentations identitaires* ou *mots identitaires*, des mots signifiants en ce qu'ils « portent en eux la mémoire socio-émotionnelle du sujet, c'est à dire ses expériences avec les autres, sujets ou groupes, groupes par rapport auxquels il s'est construit » (Chauchat & Durand-Delvigne, 1999, p. 42).

Ces représentations identitaires sont des mots affectivement chargés qui orientent la conception du monde et de la réalité sociale, donc aussi professionnelle; elles influencent la motivation et l'action. Le contexte de fond associé à ces représentations identitaires permet d'avoir accès à la logique subjective des savoirs-faire acquis, construits, et contextualisés, issus des pratiques professionnelles auprès des personnes immigrantes. Ceci nous renvoie à la conscientisation des intervenants face à cette problématique particulière, et donc au caractère préventif de leur pratique face à la discrimination en emploi fondée sur le sexe et l'origine ethnoculturelle. Rappelons que notre objectif est d'explorer la représentation que les intervenants de l'orientation ont de leur pratique auprès de femmes d'origines culturelles diverses, dans un contexte où elles rencontrent lors de leur insertion en emploi de nombreux obstacles et leur représentation identitaire professionnelle ce faisant.

MÉTHODE

Les répondants

Les conseillers en emploi. Vingt conseillers et conseillères d'orientation ou en emploi (intervenants) forment l'échantillon; ils ont été rencontrés dans la région métropolitaine de Québec. Ce sont des employés de ministères fédéraux et provinciaux, d'organismes visant l'insertion des personnes immigrées, d'organismes communautaires, et ainsi de suite. Les caractéristiques des répondants se retrouvent en première partie de la prochaine section (résultats).

Outil d'investigation

Nous avons utilisé *l'Investigateur Multistade de l'Identité Sociale (IMIS)*. Cet outil développé par Zavalloni et Louis-Guérin (1984) permet l'étude de la construction identitaire professionnelle. Il a été adapté ici afin de rendre compte essentiellement des représentations identitaires des groupes de la profession et de la représentation des femmes immigrantes par les intervenants rencontrés. Cet outil permet de colliger, en trois temps (la production de représentations des groupes d'identité et d'altérité, l'introspection focalisée, et la contextualisation représentationnelle), des représentations identitaires. Ici, chaque représentation identitaire est associée en *pensée de fond* à un réseau d'expériences, de souvenirs, d'images, d'affects qui forment la *trame de sens de la représentation et lui donne sa valeur*. Pour accéder à la pensée de fond liée aux représentations identitaires des intervenants, la procédure consiste à reprendre chaque représentation de soi et du monde produite par chaque conseiller à partir de l'IMIS et selon un protocole thématique précis, à en élucider le parcours collectif et individuel (réalisations, projets, stratégies d'action, et modèles d'identification ou d'opposition). Le discours très riche et structuré qui s'ensuit peut donner lieu à des analyses de dynamiques identitaires de chacun des sujets. Nous présentons ici quelques dimensions de la structure (Soi/Non-soi, valeur des représentations, contenu thématique) des catégories identitaires retenues, ainsi que des fragments de discours représentatifs.

Déroulement de la recherche

Chaque conseiller-ère a accepté de participer à une rencontre d'environ deux heures, lors de laquelle on lui a demandé de décrire de façon spontanée les représentations qu'il-elle se fait de son groupe d'identité professionnelle. Lors d'une entrevue, chacune des représentations de Soi et des groupes professionnels a été reprise pour en explorer la trame contextuelle selon les séquences expliquées plus haut, en particulier, *les pratiques mises en œuvre dans le travail auprès des femmes immigrantes*.

RÉSULTATS

Les caractéristiques des répondants

Les participants à cette étude sont 4 hommes et 16 femmes. En très grande majorité, ils travaillent dans le secteur public via des organismes voués aux 18–35 ans et dans des centres locaux d'emploi gouvernementaux, de même que dans des organismes communautaires. Leur ancienneté de poste est en moyenne de trois années, et plusieurs sont eux-mêmes issus de groupes ethnoculturels (80 %), une donne qui est certes liée à une compatibilité empathique avec l'expérience de la clientèle migrante et qui constitue un élément facilitant dans l'amorce de construction d'une relation de confiance.

Contexte et identité professionnelle des conseillers d'orientation

Dans la région du Québec métropolitain, la clientèle immigrante constitue 3 % des personnes en recherche d'un emploi; les statistiques informelles nous indiquent que ces personnes vivent des trajectoires marquées par la précarité. Plusieurs éléments peuvent exercer un impact négatif sur l'obtention d'un emploi chez cette clientèle, tels que la méconnaissance du marché du travail, les manques de réseaux, la vétusté, et la non reconnaissance de la formation professionnelle ou scolaire acquise en pays d'origine. Ce sont tous des éléments qui s'ajoutent à des obstacles d'ordre social comme la discrimination, ayant pour conséquence une trop fréquente pauvreté. S'intéresser au développement de carrière des femmes immigrantes et plus particulièrement à leur insertion professionnelle, c'est donc aussi être conscientisé aux conditions de leur intégration et à leur rayonnement potentiel dans la communauté. Par exemple, nous dit une conseillère d'orientation en référant à l'isolement et aux responsabilités familiales :

Les femmes immigrantes sont isolées, elles sont restées à la maison, il nous faut les sensibiliser à la société d'accueil, à découvrir la société d'accueil. Elles ont besoin de développer une confiance en elles. L'isolement de la femme qui est à la maison fait qu'elle a moins accès aux cours de français, c'est le mari qui y va, elle est donc plus isolée que le mari, l'apprentissage de la langue est plus long, à cause des jeunes enfants à la maison.

Les femmes immigrantes qui arrivent ici sont encore derrière le conjoint. Elles n'ont pas pris leur place en tant que femme ou en tant que personne. Elles sont souvent responsables des enfants, de la famille. Si elles travaillent, elles continuent à garder la responsabilité, cela ne change pas des Québécoises, parce que c'est encore comme cela au Québec, les femmes sont responsables d'aller travailler, mais aussi de « faire la bouffe », de s'occuper de placer les enfants en garderie. C'est beaucoup comme cela aussi pour les femmes immigrantes.

Le Tableau 1 qui suit illustre les thématiques issues des représentations identitaires professionnelles.

Parmi les qualités décrivant l'identité professionnelle, dans la case du Soi positif, les conseillers et les conseillères d'orientation citent l'*ouverture d'esprit*, la *souplesse*, l'*empathie*, mais aussi le *souci de connaître le vécu* des femmes qu'ils-elles réfèrent en entreprise, ce qui passe par l'*écoute*.

Voici ce que nous dit une répondante :

L'insertion sociale passe principalement par l'écoute des immigrantes parce que les immigrantes qui arrivent ont besoin d'être écoutées, parce que quand on les écoute, surtout quand elles savent qu'elles sont écoutées par d'autres immigrantes qui sont passées par là, c'est déjà rassurant pour elles. Parce que si on se représente dans n'importe quel organisme où se trouvent des gens de la société d'accueil, ceux-ci ont beau mettre tous les efforts pour essayer de comprendre, ils n'ont pas les outils.

Cette remarque renvoie à l'importance de l'expérience partagée dans l'intervention.

Pour les accompagner dans leur insertion, elles ont besoin d'interprètes, qui ne sont pas que des interprètes de la langue mais bien des interprètes culturels. Cette démarche les met en confiance.

Tableau 1
Thématiques des représentations identitaires professionnelles associées au Soi et au Non-Soi des conseillers d'orientation



Ce faisant, l'*ouverture d'esprit* est citée comme la qualité essentielle à l'intervention en contexte interculturel; il s'agit d'une qualité associée à la *tolérance*. Nous présentons cette représentation identitaire et le contexte de fond qui lui est associé au Tableau 2.

Tableau 2
Représentation identitaire et contexte de fond : l'ouverture d'esprit

<i>Niveau manifeste de la représentation</i>	<i>Contexte de fond à la représentation identitaire</i>	
<i>Représentation identitaire</i>	<i>Signification</i>	<i>Stratégie de mise en œuvre dans le milieu</i>
Ouverts d'esprit	Cela veut dire savoir écouter, être confronté à des valeurs qui parfois s'opposent aux nôtres, à des façons de faire différentes.	L'ouverture d'esprit, c'est ce qui me permet comme intervenante de ne pas juger mais aussi de leur apprendre les valeurs de la société d'accueil et de ce qui est attendu dans le milieu de travail québécois. C'est de les amener à des changements de sens, à accepter ces sens différents.

Cette représentation identitaire professionnelle donne lieu à des interprétations duales : d'une part, elle renvoie à la conscience de ses propres valeurs et à *l'écoute des valeurs de l'autre*, pour ne pas le brimer, mais aussi, chez d'autres conseillères, elle renvoie à une *absence de jugement qui n'est pas non plus exempte de transmission des valeurs de la société d'accueil, de ses lois, et du mode de faire en milieu québécois, qui se doit aussi d'être respecté*. Sur le terrain, disent ces intervenant-e-s, il faut s'abstraire devant une personne qui est cliente devant nous, pour la pratique, et fonctionner aussi avec son « cœur ».

Oui, ce n'est pas toujours facile, mais il faut comprendre que, la personne vient d'arriver et qu'il ne faut pas lui imposer nos façons de voir lorsqu'il y a des points de vues divergents.

Parmi les descriptions de leur rôle que nous avons colligées chez les conseillères d'orientation ou intervenant-e-s rencontrés, plusieurs traitent longuement de la nécessité de *conscientiser les femmes immigrantes à leurs propres compétences, à leurs atouts, à mieux se connaître*. Des qualités telles la *curiosité intellectuelle* et le *souci de s'informer* et d'*être à jour* font partie du discours tenu sur Soi comme professionnel. Le souci d'approcher la différence s'ajoute à une curiosité à comprendre la confrontation issue de la pratique. Pourquoi, se demande une conseillère, mes clientes ont-elles souvent une réponse négative face à mes valeurs? Le Tableau 3 montre le contexte de fond associé à la représentation identitaire *des gens animés d'une curiosité intellectuelle* (nous les conseillers d'orientation, nous sommes...).

Plusieurs intervenant-e-s participent à la mise en œuvre de moyens efficaces pour accélérer le processus d'intégration dans la communauté par le biais des institutions scolaires ou de santé. Ici, ce sont leurs compétences de communicateurs qu'ils jugent essentielles, pour favoriser le développement de réseaux de

Tableau 3

La représentation identitaire et son contexte de fond : la curiosité intellectuelle

<i>Niveau manifeste de la représentation</i>	<i>Contexte de fond à la représentation identitaire</i>	
<i>Représentation identitaire</i>	<i>Signification</i>	<i>Stratégie de mise en œuvre dans le milieu</i>
des gens qui avons une grande curiosité intellectuelle	→ cela veut dire vouloir comprendre, vouloir se renseigner, trouver. Je me suis demandée, pourquoi ce que je propose ne fonctionne pas, pourquoi c'est contraire, pourquoi c'est toujours «Non ».	→ J'ai essayé de comprendre et c'est en lisant les recueils de texte de psychologie inter-culturelle que j'ai compris que des dimensions culturelles étaient à la base de mon incompréhension. C'est là que j'ai réalisé l'importance d'en discuter en groupes dans les ateliers de recherche d'emploi. Pourquoi c'est important dans leur culture, qu'est-ce que ça a comme importance ici, c'est différent.

contact et de soutien. La mise en place de parrainage en entreprise s'avère aussi spécifiquement adaptée au contexte d'insertion dans la société d'accueil.

donc, nous, on insiste à ce qu'ils sortent de leur communauté pour bâtir un réseau avec les québécois. Aller sur les conseils d'administration des caisses populaires, aller dans les écoles, sur le conseil de parents, c'est là qu'il faut rencontrer le monde...

L'intervention éducative ici déborde largement l'ordre du simple conseil d'orientation professionnelle. En effet, il s'agit de faire comprendre les codes culturels, les mimétismes obligés, et les façons de dire et de faire pour réussir l'entrevue d'emploi. En ce sens, l'intervention en orientation professionnelle, via une adaptation au style d'apprentissage de l'autre, tient beaucoup au *transfert de compétences sur les modes de communication interculturelle*. L'intervenant-e apprend à sa cliente ce qui est attendu culturellement dans le milieu professionnel, bref, les façons d'exceller à partir de formations diverses sur les façons de parler de soi, de sa motivation, de ses acquis, de ses compétences, de déjouer les craintes liées à la xénophobie du majoritaire, et ainsi de suite.

Donner aussi des moyens pour se faire connaître plus par l'employeur et le convaincre de la solidité de leurs acquis. Moi je sensibilise toujours les clients pour qu'ils expliquent, même quand ils ont leur équivalence, qu'est ce que ça leur permet de faire leur diplôme... c'est vrai que les employeurs, avec le système scolaire étranger, peuvent mettre des obstacles parce qu'ils ne connaissent pas beaucoup...

En conclusion de cette section, nous présentons quelques réflexions de conseillers et conseillères. Bien qu'ils soient conscients de leur rôle particulier dans l'accompagnement de la transition des femmes immigrantes à faire face à l'exclusion momentanée parfois subie à cause de leur différence, ils hésitent à débor-

der du cadre de leur tâches professionnelles. Ils-elles disent alors établir des systèmes de référence, développer des réseaux d'entraide, favoriser le parrainage inter-famille, et ainsi de suite. Car ces conseillers et conseillères doivent intervenir de façon spécifique sur les différences supplémentaires qui caractérisent la recherche d'emploi des clientèles immigrantes par rapport aux autres clientèles. Leur taux de placement, malgré un niveau de scolarisation très élevé, se situent jusqu'à 49 % pour les femmes immigrantes et leurs collègues masculins.

Mais qu'est-ce qui, dans la pratique professionnelle, est spécifique à l'accompagnement de l'insertion professionnelle et sociale des femmes par rapport à celle des hommes? Nous pouvons dégager des déterminants qualitatifs du vécu d'insertion des femmes immigrantes par rapport à celui des hommes immigrants. En effet, les données recueillies auprès des intervenant-e-s nous portent à croire qu'elles font face à des trajectoires d'insertion plus fortement marquées par la précarité, que leur recherche d'emploi est plus tardive (un arrêt parfois facteur d'exclusion face à un poste où une expérience est requise en société d'accueil), et qu'elles arrivent moins bien à faire reconnaître leurs diplômes ou expériences obtenus en société d'origine. Responsables des enfants, elles rencontrent plus de difficultés que leurs conjoints à se libérer pour participer à des activités qui pourraient faciliter leur intégration sociale et de là, leur intégration professionnelle (e.g., s'inscrire à des cours de français). De ce fait, elles sont susceptibles d'être moins disponibles pour la recherche d'emploi et pour les diverses activités qui y sont associées.

DISCUSSION

Identité professionnelle et pratiques professionnelles en orientation–counseling : des pratiques innovatrices

Agissant souvent comme agents de liaison auprès des employeurs, en cherchant de façon dynamique les emplois qui ne sont pas affichés publiquement par ceux-ci, les conseillers et conseillères d'orientation leur proposent une main d'œuvre qualifiée pour des postes dans leurs entreprises. Pour les intervenants, ce qui est important se situe au niveau du transfert de compétences; les femmes immigrantes se doivent d'être « remodelées » aux techniques de recherche d'emploi dans une nouvelle culture. Pour celles qui proviennent de cultures éloignées, en terme de distance culturelle de celle du Québec, du Canada, et de l'Amérique du Nord, en particulier, de grandes difficultés sont appréhendées par les intervenants pour intervenir auprès d'elles. L'approche qu'ils disent favoriser auprès de la clientèle immigrante est une approche dite « globale en contexte interculturel ». En ce sens, la pratique de l'orientation reste la même (entrevues de départ visant à identifier les besoins et références aux centres appropriés de ressources en ce sens, counseling individuel et de groupe, orientation vers différents ateliers de technique de recherche d'emploi comme l'élaboration de curriculum vitae et la formation sur le contexte de travail en terre d'accueil comme les règles de pré-

sentation de soi, le mode d'échanges communicationnels, et la mise en relief de son employabilité, etc., ateliers de formation connexe en techniques diverses comme l'informatiques, etc., et orientation vers des stages en entreprise permettant d'acquérir une expérience et des références pour d'autres employeurs).

L'arrimage culturel se retrouve dans tous les services. La femme immigrante est « arrimée » dans les ateliers de stratégies de recherche d'emploi, en orientation professionnelle. L'arrimage culturel est dans toutes nos interventions, aussi dans toutes les informations que nous donnons et auxquelles elles vont s'adapter.

Cependant, ce faisant, les intervenant-e-s se doivent de comprendre les difficultés inhérentes aux nombreux changements que vivent les migrantes aux niveaux de leur milieu de vie et du milieu de travail; ces bouleversements et chocs culturels ont des conséquences en terme de déconstruction-reconstruction identitaire. La notion « d'homophilie » (bien qu'elle ne soit pas exprimée en ces termes par les conseiller-ère-s d'orientation) émerge alors comme un élément facilitant l'intervention et provoque une *relation de confiance* bâtie sur une expérience commune de trajectoire migratoire (et donc à une compréhension des étapes pré- et post-migratoire et à leur impact sur la personne).

Car, de plus, le statut professionnel d'origine de leurs clientes n'est souvent pas reconnu, et elles avancent à tâtons dans un univers où les repères sont à la fois nouveaux et mouvants. Afin de contrer leur découragement, les conseillers et conseillères d'orientation visent à leur faire prendre conscience du nécessaire arrimage culturel qu'elles doivent faire. Une des tactiques privilégiées est souvent de soutenir une orientation vers les secteurs d'intérêts et de compétences antérieurs, en favorisant ainsi la continuité et en maximisant les transferts possibles. Ce faisant, cependant, ils-elles ont à susciter chez leurs clientes *la représentation du sens* de ces intérêts professionnels antérieurs, afin d'évaluer son adéquation dans le milieu d'accueil. Par exemple, un secteur identifié comme prestigieux et attirant pour une personne, en référence à son pays d'origine, ne sera pas forcément accessible dans la société d'accueil; pensons aux secteurs de la santé (médecins, infirmières) à cause des embûches dues à la non reconnaissance des diplômes et aux politiques des Ordres professionnels. Les connaissances acquises en terre d'origine peuvent aussi se retrouver vétustes en terre d'accueil : l'informatique, le génie. Ainsi, tout un nouvel apprentissage est à intégrer, ce qui demandera temps et ressources économiques et communautaires, particulièrement pour les femmes mères.

Les données que nous avons recueillies auprès de nos conseillers et conseillères d'orientation montrent qu'ils-elles comprennent que les instruments qu'ils utilisent sont des outils issus d'une culture individualiste; par exemple, certains intervenant-e-s mentionnent combien les « qualités » recherchées par les entreprises et colorant la recherche d'emploi, comme le sens de l'initiative ou la recherche d'autonomie, sont parfois contradictoires avec la culture d'origine du migrant qui peut provenir de pays où prime une dimension collectiviste, comme pour les personnes issues de l'ancien bloc de l'Est, chez qui ces traits ont souvent été culturellement réprimés.

Dans la pratique au quotidien, c'est en provoquant la comparaison sur des situations quotidiennes qu'émergent les comparaisons de sens, les conflits latents dus à des attributions différentes et le recadrage nécessaire à l'acquisition de qualités d'employabilité propres au milieu de travail québécois (voir Barrette et al., 1996; Bourque, 1989; Casse, 1984). La question du temps alloué à l'intervention devient ainsi d'autant cruciale; par exemple, selon les conseiller-ère-s rencontrés, l'interprétation d'un test d'intérêts professionnels peut prendre jusqu'à une journée, à travers des discussions où l'on provoque la comparaison. Le processus d'orientation est alors plus long, car il s'accompagne de questionnements et de recadrages constants pour éviter d'être sur des chemins parallèles quant à ce qui est requis, en prenant pour point de départ les paramètres établis par la personne dans sa société d'origine. Ainsi, une intervenante nous parle d'une cliente affirmant vouloir se diriger en travail social (ce qui nécessite un diplôme universitaire au Québec) mais entendait un emploi de préposée au bénéficiaire dans un hôpital.

La tâche de tout-e conseiller-ère d'orientation est de provoquer l'ouverture des perspectives en faisant attention aux valeurs véhiculées de part et d'autre. En ce sens, les données que nous avons recueillies auprès des conseillers et conseillères d'orientation s'assimilent aux ajustements nécessaires à la pratique en contexte interculturel que Boucher (1993) qualifie d'invariants : « l'ambiguïté, le complexe dans l'inconnu et l'inconfort » (p. 51). Selon elle, faire face à l'ambiguïté exige temps, écoute, empathie, humour, et authenticité. Être confronté au complexe dans l'inconnu exige à la fois vigilance et humilité, flexibilité et souplesse, de même qu'intuition et tolérance. Enfin, une autre corde à l'arc du-de la conseiller-ère qui pratique en contexte interculturel est de savoir faire face à l'inconfort (que suscite souvent l'inconnu). Ce sont alors des attitudes d'ouverture d'esprit, d'autoréflexion, de reconnaissance des différences et des conflits, l'identification et la gestion des chocs culturels, et l'acceptation de soi et des autres qui seront facilitantes (Boucher).

Nos résultats vont dans le sens des travaux d'autres auteurs. Ainsi, par exemple, les travaux synthèse de Brunel (1989) permettent de lier, d'une part, les valeurs et, d'autre part, les interventions en counseling-orientation, telles qu'elles apparaissent dans les travaux de plusieurs auteurs. Par exemple, aux valeurs de la *famille*, du *groupe*, du *respect*, de la *volonté*, de la *réciprocité*, et de l'*implication* correspondent, respectivement, les formes d'interventions axées sur la *confiance*, la *connaissance des cultures*, le *respect du non dévoilement*, l'*action directe*, et la *préoccupation du bien-être de l'autre*.

Cependant, il y a une distinction à établir entre compétence d'être et savoir-faire adapté en contexte interculturel. Par exemple, l'*écoute*, chez les conseiller-ère-s d'orientation que nous avons rencontrés est axée sur une assurance acquise à provoquer des confrontations, selon une séquence adaptée au rythme de chacun. En ce sens, le discours sur les pratiques professionnelles issu de la représentation de Soi comme conseiller-ère peut être assimilé à une pratique psychosociale (Pépin, 1997, 1999), c'est à dire, à l'utilisation stratégique du partage d'une lecture des enjeux propres à l'insertion socioprofessionnelle et à ses aléas.

Les constats suivants peuvent être dégagés de l'analyse des résultats. Les représentations identitaires professionnelles des conseillers et conseillères d'orientation sont positives en proportion élevée et particulièrement ancrées dans la dimension relationnelle. Elles renvoient à un discours sur leur pratique, liée à une phase de conscientisation (savoir se situer malgré la perte de repères et la création de nouveaux) chez leurs clientes. Il existe un lien entre la conscientisation aux obstacles, qui procède de l'agir ou de la transmission de stratégies d'agir face à leurs clientes et les représentations identitaires collectives de la profession (fortement axées sur les dimensions relationnelles d'accompagnement et de soutien). Une conscience des obstacles à franchir, en terme de potentielle double discrimination, spécifiques à l'insertion des femmes immigrantes et auxquels les intervenant-e-s de l'orientation proposent des voies de contournement adaptées.

Comment rendre compte de l'intervention interculturelle à travers un regard égo-écologique? Nos données vont dans le sens d'une conscientisation éducative; on sait que celle-ci renvoie à une prise de conscience qui permettra le passage à l'action. Gélinau (2001) situe les éléments suivants comme facilitant le passage de la prise de conscience à l'action : l'outillage des participants (ici les clientes) de façon à leur déployer un inventaire d'exemples d'actions possibles et l'encadrement (guider ici) dans l'opérationnalisation de leurs actions. Dans un contexte interculturel de relation d'intervention (où les clientes sont en demande de services), il y a cependant ici une inégalité du rapport d'influence. Car la question que l'on peut se poser alors est celle de la liberté du choix de se laisser influencer dans un tel contexte, l'obtention d'un travail étant primordiale à leur intégration (Camilleri et al., 1990). Les conseillers et conseillères d'orientation font en sorte de permettre à « l'objet de conscientisation » (ici le rapport dialectique de Soi au marché du travail nouveau en société d'accueil) d'être saisi dans sa complexité à travers à la fois le notionnel (technique) mais aussi, et c'est ce à quoi nous mène nos données, en référence aux valeurs culturelles et sociales dictant les attitudes et les comportements collectifs en regard de l'objet traité dans la société d'accueil (le marché de l'emploi et l'inscription du Soi, l'insertion socio-professionnelle de la femme immigrante dans une société dont les codes lui sont peu familiers) et en référence aux motivations et valeurs des personnes quant aux attitudes et gestes à adopter en regard de l'objet traité (déconstruction du sens ancien, origine, et enrichissement d'un sens nouveau, accueil). Les approches déstabilisantes, ancrées dans le vécu des femmes immigrantes, qui permettent un recul par rapport à leurs discours et à leurs réalités quotidiennes, qui allouent une mise en commun des idées et des expériences, qui les confrontent à un questionnement donné, qui valorisent la non-directivité tout en recherchant la participation de tous, et qui sont concrètes seraient les plus susceptibles de provoquer une conscientisation (Gélinau, 2001). C'est ce type d'approche qui caractérise l'intervention globale en contexte interculturel. Le discours associé aux représentations identitaires professionnelles des conseillers et conseillères d'orientation renvoie ainsi aux stratégies d'action suivantes : la capacité à utiliser des stratégies d'intervention « culturellement » pertinentes, l'écoute, et le souci de cultiver le

soutien des membres de la société, et permet aussi des temps de prise en compte de la distance culturelle et des obstacles à contrecarrer ou à contourner afin d'outiller une insertion harmonieuse.

Que conclure alors, sur la question de la représentation identitaire professionnelle des conseillers et conseillères d'orientation travaillant auprès des femmes immigrantes, dont le contenu renvoie à des compétences adaptées à un contexte interculturel? Ce contenu témoigne de l'existence, chez les intervenant-e-s, de ressources stratégiques et adaptées, déployées dans le but d'accompagner de façon optimale et souvent complice les femmes immigrantes dans leur trajectoire d'insertion en milieu de travail québécois. À travers les interactions quotidiennes, leur version de la connaissance se fabrique et se construit, renforçant et remodelant leurs pratiques. Nous y avons eu accès via le contenu de la représentation identitaire professionnelle, à travers le langage. Ces connaissances et l'action sociale vont de pairs; elles permettent d'illustrer combien les compréhensions négociées peuvent prendre différentes formes en contexte interculturel. Elles engendrent des pratiques professionnelles adaptées et innovatrices.

Bibliographie

- Barrette, C., Gaudet, E., & Lemay, D. (1996). *Guide de communication interculturelle*. Montréal : Éditions du renouveau pédagogique.
- Bertot, J., & Jacob, A. (1991). *Intervenir avec les immigrants et les réfugiés*. Montréal : Méridien Vision globale.
- Blin, J.-F. (1997). *Représentations, pratiques et identités professionnelles*. Paris : L'Harmattan.
- Borgen, W. A., & Amundson, N. E. (1985). Counselling immigrants for employment. In R. J. Samuda & A. Wolfgang (Eds.), *International counselling and assessment: Global perspectives* (pp. 269–272). Toronto: Hogrefe.
- Boucher, N. (1993). Société multiethnique : implications pour la déontologie et l'éthique professionnelle. *Intervention*, 2(96), 47–56.
- Bourque, R. (1989). *Les relations interculturelles dans les services sociaux. Guide d'animation. Relations entre les parents et les services de soutien à la famille*. Québec : Comité des relations interculturelles dans les services sociaux. Dépôt Bibliothèque nationale du Québec.
- Brunel, M.-L. (1989). L'empathie en counseling interculturel. *Santé mentale au Québec*, 14(1), 81–95.
- Camilleri, C., Kastorsztejn, J., Lipansky, E. M., Malewska-Peyre, H., Taboada-Leonetti, I., & Vasquez, A. (1990). *Stratégies identitaires*. Paris : Presses universitaires de France.
- Casse, P. (1984). *Les outils de la communication efficace : s'entraîner à mieux communiquer entre les hommes, entre les cultures*. Paris : Chotard. Collection Initiatives.
- Chauchat, H., & Durand-Delvigne, A. (1999). *De l'identité du sujet au lien social : l'étude des processus identitaires*. Paris : PUF, Sociologie d'aujourd'hui.
- Costalat-Founeau, A.-M. (2001). *Identité sociale et langage. La construction du sens*. Paris : L'Harmattan. Logiques sociales.
- Dubar, C. (1998). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin.
- Dubar, C. (2000). *La crise des identités : l'interprétation d'une mutation*. Paris : PUF, Le lien social.
- Gélineau, L. (2001). *Fondements pour une théorie ancrée de la conscientisation dans le cadre de la recherche-action participative et de l'éducation dans une perspective mondiale*. Thèse de doctorat, non publiée. Montréal : Université de Montréal.

- Kastersztein, J. (1990). Les stratégies identitaires des acteurs sociaux : approche dynamique des finalités. Dans C. Camilleri, H. Malewska-Peyre, E. M. Lipansky, J. Kastersztein, I. Taboada-Leonetti, & A. Vasquez (Éds.), *Stratégies identitaires*. Paris : Presses universitaires de France.
- Labelle, M., Turcotte, G., Kempeneers, M., & Meintel, D. (1987). Histoire d'immigrées : itinéraires d'ouvrières colombiennes, grecques, haïtiennes, et portugaises de Montréal, Québec. Montréal : Boréal.
- Lalonde, R., Taylor, D., & Moghaddam, F. M. (1992). The process of social identification for visible women in a multicultural context. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 23(1), 25–39.
- Le Boterf, G. (1999). *L'ingénierie des compétences*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Manço, A. (1999). *Intégration et identités. Stratégies et positions des jeunes issus de l'immigration*. Bruxelles : De Boeck Université.
- Obin, J. P. (1991). Identités et changements dans la profession et la formation des enseignants. *Recherche et formation*, 10, 7–21.
- Pépin, Y. (1997). L'interaction sociale et sa représentation. *Les Cahiers du CIRADE* (Centre interdisciplinaire de recherche sur l'apprentissage et le développement en éducation, UQAM), No. 95, 1–25.
- Pépin, Y. (1999, 28 mars). L'orientation sous le regard psychosociologique. Conférence prononcée dans le cadre du colloque *L'Orientation : un monde à saisir*, Université Laval. Québec.
- Ponterotto, J. G., Casas, J. M., Suziki, L. A., & Alexander, C. M. (1995). *Handbook of multicultural counseling*. CA : Sage.
- Sue, D. W., Carter, R. T., Casas, J. M., Fouad, N. A., Ivey, A. E., Jensen, M., et al. (1998). *Multicultural counseling competencies. Multicultural Aspects of Counseling Series*, 11. London : Sage.
- Vatz Laaroussi, M. (2002). Les compétences interculturelles : pour une approche critique. *Collectif interculturel*, 5(2).
- Weinreich, P. (1983). Psychodynamics of personal and social identity. Dans A. Jacobson-Widding (Éd.), *Identity: Personal and socio-cultural* (pp. 159–185) Stockholm : Alquist & Wiskell.
- Westwood, M. J., & Ishiyama, F. I. (1990). The communication process as a critical intervention for client change in cross cultural counseling. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 18, 163–171.
- Wittebrood, G., & Robertson, S. (1991). Canadian immigrant women in transition. *Canadian Journal of Counselling*, 25(2), 170–182.
- Zavalloni, M. (1990). L'effet de résonance dans la création de l'identité et des représentations sociales. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 3(1), 407–428.
- Zavalloni, M. (2001). *Identité et égo-écologie : un modèle de l'interaction entre culture, affect et cognition*. Dans A. M. Costalat-Founeau (Éd.), *Identité sociale et langage : la construction du sens* (pp. 21–55). Paris : L'Harmattan.
- Zavalloni, M., & Louis-Guérin, C. (1984). *Identité sociale et conscience. Introduction à l'égo-écologie*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

About the Authors

Hélène Cardu, Ph.D., est professeure en sciences de l'orientation à l'Université Laval. Ses recherches portent sur la construction identitaire professionnelle en situation de mouvance. Elle est membre associée du CRIEVAT Laval, le centre interuniversitaire sur l'éducation et la vie au travail et du GREMF, le groupe de recherche multidisciplinaire féministe, de l'Université Laval.

Mélanie Sanschagrín, M.A., est conseillère d'orientation et coordonnatrice des services sociaux à la YWCA de Québec. Elle a rédigé un essai sur l'identité professionnelle en relation d'aide et travaille maintenant sur la réinsertion sociale et la prévention de l'itinérance chez les femmes de la région de Québec.

Correspondance à l'auteure: <melanie.sanschagrín@ywcaquebec.qc.ca>.