
Langage et adaptation professionnelle de travailleuses sociales immigrantes au Québec

Annie Pullen Sansfaçon, Ph.D., Professeure, École de service social, Université de Montréal
a.pullen.sansfacon@umontreal.ca

Alice Gérard-Tétreault, M.Sc.(c.), Auxiliaire de recherche, École de service social, Université de Montréal
alice.gerard.tetreault@outlook.com

RÉSUMÉ :

L'utilisation du langage est un aspect essentiel dans la compréhension des différents discours et dans les échanges subtils entre le travailleur social et le client ou les groupes. La maîtrise de la langue est donc un aspect fondamental de la pratique en travail social. Cet article explore l'expérience de travailleuses sociales ayant immigré dans la grande région de Montréal depuis 2001, spécifiquement à l'égard de leur expérience d'adaptation au langage. Faisant appel à la théorisation ancrée, 26 professionnelles ont été interviewées. L'analyse fait ressortir que, même si les défis vécus tels que l'adaptation à l'accent et aux spécificités de la langue québécoise pour les francophones, la maîtrise du français pour les allophones et l'adaptation à l'anglais pour certaines sont subtils. Ils affectent une multitude d'aspects liés à l'adaptation professionnelle, tels que l'accès à l'emploi, l'intervention auprès de clients, la relation avec les collègues et même la perception que les travailleuses sociales ont d'elles-mêmes en tant que professionnelles.

MOTS-CLÉS :

Adaptation professionnelle, travail social, langage, théorisation ancrée

INTRODUCTION

Le langage est au cœur des interactions sociales et donc du travail social. Il est décrit comme le dénominateur commun de la profession et il est omniprésent en intervention. Lourd de sens et essentiel tant à l'oral qu'à l'écrit, « il est l'instrument obligatoire, mais pas forcément maîtrisé, de cette activité relationnelle si intensément revendiquée » (Ion, Ravon, 2005:76).

Au Québec, l'importance de la langue en travail social est bien reconnue. En outre, pour faire partie d'un ordre professionnel, une personne doit prouver qu'elle possède un bon niveau en français : « Les ordres professionnels ne peuvent délivrer de permis qu'à des personnes ayant de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession » (Gouvernement du Québec, 2014a). Mais qu'en est-il réellement de l'expérience des travailleurs sociaux immigrants par rapport à l'utilisation du français dans le contexte montréalais? Cet article explore l'expérience de 26 travailleuses sociales ayant immigré dans la grande région de Montréal depuis 2001 et, plus particulièrement, leur expérience d'adaptation au langage.

L'article débute par une courte recension des écrits sur le rôle du langage en intervention et sur l'adaptation professionnelle. La deuxième partie de l'article décrit le cadre théorique de la recherche ainsi que la méthodologie utilisée. Suivront la présentation des données et la discussion, soulignant spécifiquement les difficultés vécues et les stratégies mises en place pour les contrer.

1. La maîtrise de la langue comme aspect fondamental pour l'adaptation des nouveaux arrivants

Au cours de la dernière décennie, le Canada et le Québec ont accueilli nombre d'immigrants en leur sein (Becklumb, 2008). Parmi les nombreux défis liés à l'adaptation des immigrants, on retrouve souvent des difficultés d'intégration professionnelle et économique variées, des difficultés à trouver un emploi, des enjeux à propos de la reconnaissance des diplômes et des expériences de discrimination (Baril, 2010; Boudarbat, 2011; Brown, Pullen Sansfaçon, Fulton, Ethier, 2015; Girard, Smith, Renaud, 2008; Lechaume, Benzakour, 2011). On note également des difficultés liées à l'utilisation du langage, lequel est souvent perçu comme essentiel pour communiquer et intégrer différentes sphères de la société, dont le milieu professionnel (Archibald, Galligani, 2009; Chicha, Charest, 2008).

Au Québec, la langue française a son importance d'entrée de jeu par la sélection des immigrants reçus (Gouvernement du Québec, 2014b). La maîtrise de la langue d'accueil est également considérée comme incontournable pour intégrer le marché du travail (Archibald, Galligani, 2009; Chicha, Charest, 2008), car elle permettrait un meilleur accès à des emplois qui correspondent à leurs compétences (Galarneau, Morissette, 2004) et ce, plus rapidement (Lebeau, Renaud, 2002 : 70). Cela dit, bien que la connaissance du français faciliterait une plus grande mobilité professionnelle, la connaissance de l'anglais au Québec permettrait une meilleure rémunération (Godin, Renaud, 2005). De plus, vivre et travailler en anglais au Québec, sans parler le français, restreindrait énormément les possibilités d'emploi, même dans des quartiers dits anglophones (St-Laurent, El-Geledi, 2011). Point important à souligner : le milieu de travail favoriserait le contact avec la langue d'accueil, ce qui influencerait également l'intégration de la personne immigrante (Pagé, Lamarre, 2010). L'accès à un emploi, même nécessitant peu de qualifications, pourrait ainsi avoir une grande influence sur les possibilités d'amélioration linguistique des immigrants et favoriser par la suite l'accès à un emploi lié à leurs compétences.

Or, excepté le lien qui est fait entre la langue et l'accès à l'emploi ou la mobilité professionnelle, aucune étude n'explore la langue et l'adaptation professionnelle en travail social une fois que les immigrants ont intégré un emploi dans leur domaine. Bien qu'il existe des connaissances générales sur l'importance de la langue dans le processus d'adaptation dans d'autres professions (Deegan, Simkin, 2010), il n'existe, à notre connaissance, aucune étude qui explore l'expérience des travailleurs sociaux immigrants et l'adaptation linguistique. Pourtant, l'utilisation de la langue est centrale à la pratique du travail social (Ion, Ravon, 2005). Ce vide empirique justifie le sujet de cet article qui présente la réalité des participantes en fonction de l'adaptation à la langue et de l'exercice du travail social au Québec.

2. Cadre théorique et méthodologie

La recherche pancanadienne, *Une exploration qualitative de l'expérience des travailleurs sociaux immigrants quant à leur adaptation professionnelle en contexte de pratique canadienne*¹ d'où proviennent les données, avait pour but de mieux comprendre l'expérience des travailleurs sociaux immigrants selon leur adaptation professionnelle. Le cadre théorique de la recherche repose sur le concept d'acculturation vue sous l'angle de l'interactionnisme symbolique et de l'identité professionnelle (Pullen Sansfaçon, Brown et Graham, 2012). Ainsi, à partir de ces trois concepts, l'adaptation professionnelle est comprise comme étant relationnelle, c'est-à-dire s'actualisant par rapport à l'autre, et comme un processus qui peut affecter tant les identités personnelles, professionnelles, sociales, que culturelles de la personne vivant l'adaptation. Dans cette recherche, nous nous sommes intéressés au processus d'adaptation professionnelle et aux aspects pouvant y faire obstacle.

¹ Cette recherche a été financée par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH2011-2012, 2012-2015).

Ce projet s'est étalé sur quatre ans et a fait appel à un devis qualitatif reposant sur la méthodologie de la théorisation ancrée. Cette méthodologie, « qui génère des idées par l'évidence elle-même » (Dey, 1999 : 4), nous a menés à réaliser trois vagues de collectes de données sur trois sites (les provinces maritimes, Calgary et Montréal). En effet, puisque cette approche commande l'adaptabilité des outils méthodologiques à la théorisation émergente, la collecte des données a été réalisée simultanément à l'analyse, ce qui a permis de développer des outils de collecte de données selon ce qui ressortait de l'analyse précédente et d'identifier quelles données étaient manquantes pour approfondir la théorisation émergente (Luckerhoff, Guillemette, 2012). Cette méthodologie nous a donc permis d'obtenir une compréhension globale de l'adaptation professionnelle au Canada, mais également de dégager certaines variations spécifiques par l'utilisation de sites locaux de collecte de données. L'adaptation à la langue, thème central de cet article, est apparue comme un thème particulièrement important dans les données montréalaises. En effet, parmi les éléments ayant un impact sur l'adaptation professionnelle de participantes montréalaises, la dimension du langage et de la communication est citée à plusieurs reprises. Souvent nommée comme obstacle, mais aussi, parfois, comme élément facilitateur de l'adaptation professionnelle, l'adaptation au langage a émergé comme un thème important, et ce, dès la première vague d'entrevues.

Pour les données présentées dans cet article, l'échantillon est de type non aléatoire et fait appel aux travailleurs sociaux formés à l'étranger ayant immigré à Montréal après 2001. Pour les trois vagues de collectes de données, les participantes ont été recrutées à partir d'un courriel envoyé par le biais de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), un partenaire dans la recherche. Vingt-six entrevues individuelles de 90 à 120 minutes ont été effectuées. Les participantes viennent de France (12), du Liban (4), de Roumanie (3), des États-Unis (3), de Colombie (2), du Venezuela (1) et d'Espagne (1). Toutes les entrevues ont été transcrites et analysées, d'abord par codage ouvert, permettant d'identifier des thèmes provisoires et, ensuite, par codage axial, où les thèmes ont été regroupés en sous-catégories et catégories. La comparaison constante entre les thèmes et catégories a favorisé la mise en relief des différences et des similarités par rapport au processus d'adaptation des participants.

Afin de valider les données, une conférence de partage des connaissances a eu lieu à Montréal et à Halifax². Lors de ces événements, l'équipe de recherche a fait cinq présentations sur les thèmes ayant émergé au cours de la recherche, dont la dernière partie portait sur les « variations locales ». L'adaptation langagière des travailleuses sociales ayant immigré à Montréal fut le thème local de la conférence à Montréal. Lors de cet événement, 31 participants, incluant des travailleurs sociaux immigrés vivant à Montréal, des employeurs, des gestionnaires de services et des chercheurs, ont eu l'opportunité de commenter les données et de valider le contenu des présentations en participant à de petits groupes de discussion. Le recrutement s'est fait par invitations ciblées ainsi que par des annonces qui ont circulé dans le réseau montréalais.

3. Présentation des résultats

Les prochaines sections explorent différents aspects des adaptations vécues par les participantes en lien avec le langage. Il s'agira de comparer les expériences des immigrantes dont le français est la langue maternelle ou étant complètement bilingues à leur arrivée (désignées par le terme « francophones ») avec les expériences des immigrantes dont le français est la langue seconde (désignées par le terme « allophones »).

² Aucune conférence de partage de connaissance n'a eu lieu à Calgary, car le chercheur responsable de ce site a quitté ses fonctions au sein de l'établissement quelques mois auparavant. Les activités de partage des connaissances pour ce site, ainsi que pour les autres sites, se sont poursuivies sur le site internet dédié au projet, accessible à l'adresse www.migrationtravailsocial.ca

3.1 Les difficultés liées à la langue et les impacts sur le travail des participantes

Parmi les propos recueillis, les participantes ont nommé plusieurs défis liés à la langue québécoise : difficulté de s'exprimer, de se faire comprendre, de comprendre l'autre. Des défis d'adaptation ont été observés tant chez les francophones que chez les allophones, bien que la nature de ces défis ait parfois différé selon les deux groupes.

Les difficultés les plus fréquentes soulevées par les allophones sont en lien avec leur capacité de s'exprimer et de comprendre. Or, ces deux défis s'inscrivent dans un contexte où ce n'est pas le langage québécois en particulier qui est incompris, mais bien la langue française en général, car elle est seconde :

Le français c'est difficile. La prononciation, la grammaire, c'est nouveau dans une langue pour moi. (Californie, États-Unis)

Moi je suis arrivée ici avec quatre mots, je pense en français. [...], Mais le plus difficile c'est de... de se lancer [et] aussi [de] parler. (Venezuela)

Dans le cas des francophones, la difficulté à comprendre demeure pour certaines un défi, malgré leur maîtrise du français. Dans ce cas, celles-ci font référence particulièrement à la compréhension du français québécois :

On a beau dire qu'on parle français, mais y'a plein de choses que tsé, je comprends pas tout ce que ça veut dire. (France, participante 8)

En effet, même avec le français comme langue maternelle, plusieurs participantes originaires de France ont, elles aussi, eu des ajustements assez importants à faire par rapport à la langue, souvent en raison des subtilités de la langue québécoise (accents, expressions, vocabulaire employé, jargon professionnel). Selon nos données, ces participantes ont éprouvé plus de difficultés dans la compréhension de la langue à cause de l'accent, du vocabulaire employé et du jargon professionnel :

[...], Mais y'a des choses que je comprends pas encore, au niveau du vocabulaire, des mots employés, pis au niveau de l'accent. (France, participante 5)

[Quand] ils me parlaient du savoir-être du savoir-faire [...] pour moi, c'était pas un vocabulaire qui était connu puis ça fait partie un peu de la différence culturelle. Quand je suis arrivée [...] quand on me parlait du clinique puis du légal, je dis « oh là là! » C'est un vocabulaire que moi, je ne connaissais pas, mais c'est sûr que [...] ça s'appelle autrement. (France, participante 4)

En outre, ces difficultés liées à la langue ont posé certains défis sur le plan professionnel, au niveau de l'accès à l'emploi, du travail d'intervention ou de manière générale, tant pour les francophones que pour les allophones. Qu'il s'agisse de travailler directement avec la clientèle ou d'entretenir des liens avec les collègues, plusieurs participantes ont détaillé les impacts vécus. Premièrement, on note que la maîtrise de la langue a une influence sur la reconnaissance des compétences ou pour trouver un emploi :

[...] before I moved, I found the Canadian Counselling Association online, and at the time I couldn't communicate with l'Ordre cause it was just in French and I knew not a lot of words. (Californie, États-Unis)

Cela dit, les plus grandes difficultés ont émergé une fois l'emploi obtenu. De nouveaux défis surgissent donc dans le rapport à la clientèle, que ce soit pour la comprendre ou se faire comprendre d'elle :

Le premier défi c'est de bien se comprendre. [...] moi et eux. De quoi ils me parlent, qu'est-ce qu'ils attendent de moi, est-ce que j'ai bien compris leur demande. (France, participante 8)

Parce que ça c'est un des cours super importants qu'on étudie, qu'on a étudié chez-nous, les... on appelle ça [les] techniques de communication. Et les barrières de communication. [...] j'ai appliqué tout ce que j'avais appris ici, c'était pas évident parce que ma communication était comme pourrie comme on dit. Fait que c'était vraiment difficile. (Roumanie, participante 2)

Plusieurs participantes ont également rapporté avoir vécu des situations où elles ont perçu que la clientèle n'était pas en confiance, a fait preuve d'impatience ou a eu un comportement discriminant envers elles à cause de la langue :

La travailleuse sociale de l'école m'a dit que c'était pas [...] vraiment, par rapport à mon intervention, y'avait comme des autres choses [...] pour lesquelles la madame voulait pas vraiment être en contact avec une personne qui maîtrisait pas la langue en tant que telle, elle se sentait plus à l'aise avec [elle]... (Venezuela)

Tout comme l'expérience vécue avec la clientèle, les difficultés de communication avec les collègues semblent aussi avoir un impact négatif sur l'expérience de certaines participantes :

[...] c'est comme si [...] on devait repartir de zéro, prouver aux gens qu'on savait [...] C'est comme si on était un peu novices [...] pour certaines collègues. Ouais c'est bizarre. C'est un peu déroutant en débutant, car nous, on a quand même un p'tit bagage là. J'avais quand même travaillé 3 ans, pis c'était comme si je venais de sortir de l'école pour certaines personnes. (France, participante 3)

Les difficultés liées à la langue, avec les clientèles ou les collègues, semblent également avoir des conséquences sur la perception de leurs propres compétences professionnelles. Des expériences de stress, d'incertitude, d'incompétence, de manque de confiance en soi, de perte de crédibilité, etc., ont été vécues par plusieurs d'entre elles :

[...] je n'étais pas certaine de ce que je fais dans mon travail à cause de ma langue. J'avais l'impression que je ne comprends pas trop ce que je fais au début. [...] Ben, t'es toujours en train de te demander [...] est-ce que tu fais assez ? [...] c'est justement comme je vous ai dit, de, de me sentir en confiance, que je suis assez [...] capable de travailler justement en français. [...] je me sentais toujours moins bonne, mettons. C'était comme un handicap. (Roumanie, participante 2)

[...] il y a des moments où je peux perdre ma crédibilité. Par exemple, quelque chose de tout bête... un parent il me dit « je suis au BS ». Moi « c'est quoi le BS? » « Ben [nom de la participante], bien-être social ». Ah oui, mais moi je ne sais pas. (France, participante 6)

Cela dit, il est important de souligner que, bien que les participantes aient discuté plus en profondeur des impacts négatifs liés à la langue, certaines ont également souligné quelques impacts positifs sur leur travail :

J'ai jamais eu de commentaire, au contraire, ils disent qu'ils trouvent mon accent charmant. Puis euh, souvent, l'expérience, ben ça a été comme un modèle pour certains, parce que moi, venue d'ailleurs, je parle leur langue, donc ça les encourage à poursuivre donc ça, ça a été comme un facteur facilitant en fait à la motivation. (Roumanie, participante 3)

Pis tsé des fois ils vont me dire ben toi t'es de où? Donc ça peut, ça peut amener des ouvertures. (France, participante 7)

Lorsque l'expérience est positive, c'est parce qu'elle permet de briser la glace, ou favorise la relation avec la clientèle. D'autres ont mentionné qu'elles ont pu rejoindre certaines clientèles en communiquant dans les langues maîtrisées par les participantes :

[...] la majorité de mes clientes sont [...] des femmes immigrantes victimes de violence conjugale. C'est très facile pour moi de travailler avec ces femmes. [...] parce que je [...] comprends la culture, la langue. Premièrement, je parle les langues qu'elles, elles parlent. (Liban, participante 4)

A lot of the kids say to me "ah I'm so glad you can speak English and don't have an accent". (Californie, É-U)

Les francophones ont aussi avancé que la maîtrise du français avait été un atout pour l'emploi, surtout pour la rédaction du CV. De surcroît, quelques-unes d'entre elles ont également ajouté qu'il y a aussi eu des impacts positifs sur les relations avec leurs collègues :

Avec les collègues, [...] c'était plus de m'apprendre les expressions [...] qui les faisaient eux, beaucoup sourire. C'était plutôt un impact positif [...]. J'avais pas l'impression que ce soit un poids pour eux, mais au contraire, c'est quelque chose qu'ils trouvaient le fun de m'apprendre les nouvelles expressions. (France, participante 7)

Un dernier niveau de difficulté se rapporte, pour certaines, au fait que l'employeur s'attendait à ce qu'elles soient bilingues. En plus d'avoir à maîtriser la langue française pour les allophones ou la langue québécoise pour les francophones, plusieurs participantes ont mentionné faire face à une attente de bilinguisme en français et en anglais. En effet, dans une moindre mesure qu'avec le français, quelques participantes ont rapporté certaines difficultés linguistiques reliées à l'utilisation et à la maîtrise de la langue anglaise dans les milieux de pratique. Cette attente, nourrie par certains organismes, a également eu des impacts au niveau professionnel chez les participantes. Encore une fois, ces situations ont été vécues comme stressantes et ont même entraîné une perte de confiance chez certaines participantes :

Ce qui a été difficile, mais c'est vraiment personnel, c'est que je parle pas anglais (rires). Ou très, très peu. Donc j'étais pas en mesure de postuler sur des postes où il fallait être bilingue. Malheureusement, à Montréal, il y a beaucoup, beaucoup d'organisations [...] qui demandent à ce qu'on soit bilingues. (France, participante 5)

De la même manière que pour la langue française, les difficultés liées à la langue anglaise ont aussi eu un poids sur les possibilités d'emploi. De plus, elles ont également souligné que cette attente de bilinguisme, parfois même implicite, avait un effet sur leur capacité à travailler avec des clientèles particulières :

[...] intervenir en anglais avec quelqu'un qui a le même niveau que moi, ça, c'est très facile pour moi, mais intervenir avec un Anglais, un Canadien-anglais qui est né ici, c'est un grand stress pour moi [...]. Il y a une cliente qui m'avait dit, passez-moi quelqu'un, au téléphone, qui peut parler et comprendre l'anglais. Alors j'ai été et puis j'ai cherché quelqu'un qui peut parler avec elle mais ça a créé en moi une angoisse par rapport à intervenir en anglais. (Liban, participante 3)

En résumé, la maîtrise de la langue, même chez les participantes parlant couramment le français avant leur arrivée à Montréal, pose des défis particuliers en travail social pour les personnes formées à l'étranger. Que les défis soient subtils comme l'adaptation aux accents et aux spécificités de la langue québécoise pour les francophones, ou plus grands comme la maîtrise du français pour les allophones et l'adaptation à l'anglais pour certaines, les difficultés vécues par les travailleuses sociales immigrantes sont variées et affectent une multitude d'aspects liés à l'adaptation professionnelle, tels que l'accès à l'emploi, l'intervention auprès de clients, la relation avec les collègues et même leurs propres perceptions d'elles-mêmes en tant que professionnelles.

3.2 Stratégies d'adaptation langagière

Lors de la recherche, les participantes ont également discuté des stratégies mises de l'avant pour s'adapter à la langue. Les stratégies d'adaptation linguistiques décrites par les participantes semblent différer quelque peu selon qu'elles soient allophones ou francophones. Cela n'est pas surprenant puisque les enjeux identifiés plus haut ne sont pas toujours les mêmes.

Pour les allophones, ce sont surtout des stratégies d'apprentissage du français qui ont été employées, par exemple, en s'inscrivant à des cours de francisation ou en se positionnant dans des situations d'immersion :

Quand je suis arrivée ici, j'ai commencé avec une cure de français. 6 heures par jour pour 6 semaines. Ça a aidé beaucoup. (Californie, États-Unis)

Alors je me suis mise à des activités où il fallait que je sois obligée de parler la langue tout le temps. Toute la journée, pis avec des gens qui parlaient juste la langue [...]. (Colombie, participante 2)

Étant donné que la maîtrise de la langue française à un niveau jugé satisfaisant est une condition *sine qua non* pour adhérer à l'OTSTCFQ et pratiquer à titre de travailleuse sociale, les participantes devraient avoir, en théorie, un bagage suffisant pour exercer une fois sur le marché du travail. Cela dit, même après leur adhésion à l'Ordre, certaines ont continué à vivre des défis linguistiques. Pour y faire face, les participantes ont déployé plusieurs stratégies telles que clarifier d'emblée les difficultés possibles avec la clientèle :

Mais finalement à la troisième rencontre, je sais, il faut que je change quelque chose parce que sinon, je peux pas continuer ici. J'ai pris la décision de dire directement aux gens qui me voyaient avec vraiment une drôle de face, j'ai tout de suite dit « qu'est-ce que vous comprenez pas [dans] ce que j'ai dit? Parce que sinon je peux vous répéter tout de suite ». Vraiment tout a changé. (Venezuela)

C'est sûr que c'est quelque chose sur laquelle je veille beaucoup, de toujours, toujours, toujours dire... surtout à mes nouveaux clients, « si vous me comprenez pas, euh... vous me le dites ».
(France, participante 7)

Aussi, certaines participantes, surtout francophones, ont volontairement adapté leur niveau de langue à celui des clients qu'elles rencontraient afin que ces derniers puissent mieux les comprendre :

[...] quand je suis avec un parent, j'ai beaucoup plus de mots qu'un Québécois alors que normalement je les utilise pas par exemple. Des intonations, des expressions qui sont pas les miennes, mais que j'adopte. Ça, en France, je le faisais aussi, mais ici je le fais constamment.
(France, participante 6)

Par ailleurs, certaines participantes ont évoqué des stratégies de référence pour pallier ces difficultés linguistiques, comme le fait de se référer à de la documentation, mais aussi de demander du soutien à des tiers. En discutant des stratégies, plusieurs ont aussi référé à leurs attributs personnels ayant, selon elles, facilité leur adaptation à la langue. Dans ces cas, il a largement été question de prédispositions à apprendre des langues étrangères ou d'attitudes face aux difficultés linguistiques rencontrées (ex. : facilité à apprendre, persévérance, résilience, ouverture, courage...). Pour d'autres, l'adaptation langagière s'est faite en se rapprochant de clientèles parlant le même langage d'origine qu'elles. Ce fut particulièrement le cas pour les participantes anglophones :

Moi, je peux faire une entrevue en français, pas de problème, oui je fais des erreurs, mais je peux le faire. [...] mais j'ai assez de travail en anglais, donc finalement, c'est rare que j'accepte un dossier moi-même en français, parce que j'ai une équipe francophone. (Californie, États-Unis)

If the primary client was French I had to stop it. I had to say "either I bring in another therapist who speaks French or is bilingual and we will do this together. We'll work cooperatively. We'll do co-therapy". (New York, États-Unis)

En plus des stratégies individuelles, plusieurs participantes ont rapporté que des personnes externes avaient joué un rôle facilitant leur adaptation à la langue dans le contexte professionnel. Le soutien des collègues a été cité par plusieurs :

[...] moi j'ai eu énormément de chance dans mon ancien poste. Mes collègues avaient mis en place [un système], il fallait que j'apprenne une expression québécoise par semaine. Il fallait que j'arrive à la replacer dans une conversation, il fallait que ça ait du sens. C'est grâce à ça qu'avec mes usagers, j'étais pas trop perdue. (France, participante 8)

Peu importe la stratégie déployée, les données présentées ici soulignent que l'adaptation à la langue peut poser certains problèmes pour plusieurs travailleuses sociales immigrantes : l'impact sur l'intervention, le sentiment de discrimination, les difficultés à comprendre son travail ou à l'exercer complètement en français n'en sont que quelques exemples. À travers ces difficultés liées à la langue, nous remarquons un fil conducteur : l'atteinte au sentiment de compétence professionnelle des participantes. Affronter un sentiment de diminution de ses compétences professionnelles, de la part d'autrui ou de soi-même, requiert certainement de la persévérance et de la résilience chez ces

nouvelles venues afin de ne pas tout abandonner. À l'inverse, nous avons vu que les difficultés linguistiques peuvent aussi avoir des impacts positifs sur les relations professionnelles avec les clients et les collègues, cela pouvant favoriser une relation de confiance ou une certaine complicité. Enfin, la maîtrise de la langue d'origine est aussi un atout. Cela aura permis, dans plusieurs cas, de rejoindre certaines clientèles ou d'avoir des impacts positifs sur l'accès à l'emploi.

4. Discussion

Bien que les écrits identifient souvent les défis vécus par les immigrantes allophones, car ces dernières doivent composer avec une langue seconde, il est intéressant de constater que les travailleuses sociales francophones ont aussi exprimé certaines difficultés avec l'adaptation à la langue. Pour mieux comprendre, il faut donc se tourner vers des études linguistiques qui soulignent que le français québécois parlé se distingue davantage de ses homologues par rapport au français international (Bigot, 2011; Paquot, 2009). De plus, étant donné que les écarts entre le français québécois et le français « standard » peuvent être encore plus grands dépendamment du milieu local où il est parlé (Benzakour, 2004; Bigot, 2011), on peut comprendre que les travailleuses sociales ayant déjà une maîtrise de la langue à leur arrivée vivent quand même des difficultés linguistiques dans le milieu professionnel à cause de la variation plus importante du français parlé au Québec, mais aussi des diversités socio-économiques de la clientèle. En effet, comme Benzakour (2004) le souligne, il existe un écart linguistique important entre les milieux universitaires et ouvriers. Ainsi, il n'est pas surprenant de constater que les participantes francophones vivent aussi des dislocations dans l'utilisation de la langue française et que celles ayant été moins exposées à la langue québécoise ont besoin d'un temps d'ajustement afin de se familiariser et de saisir les particularités du français québécois à travers différents contextes d'intervention.

Dans un autre ordre d'idée, il est intéressant de noter que toutes les participantes qui sont membres de l'OTSTCFQ, ont dû démontrer une maîtrise satisfaisante du français pour obtenir leur permis. Cependant, les participantes, francophones comprises, ont rencontré quelques difficultés linguistiques dans leur travail, certaines ayant posé problème. Ainsi, il semblerait qu'un plus grand soutien dans l'apprentissage de la langue et l'intégration au travail de manière plus générale serait bénéfique pour les travailleuses sociales formées à l'étranger, au-delà de ce qui se retrouve actuellement dans les mécanismes de vérifications tels que les examens de l'Office. Bien entendu, il existe des cours de francisation offerts gratuitement par le gouvernement aux nouveaux arrivants. Or, il est possible que le peu d'emphasis mis sur les compétences orales (St-Laurent, El-Geledi, 2011) et le nombre d'heures limitées soient insuffisants pour éviter les difficultés rencontrées par les participantes à notre recherche.

Cela dit, le travail demeure un des lieux par excellence pour s'adapter linguistiquement et par extension pour s'intégrer à sa nouvelle société (Pagé, Lamarre, 2010). Ainsi, l'exposition à un milieu de travail est fondamentale pour l'adaptation à la langue. Or, exiger un niveau de maîtrise de la langue plus important avant d'obtenir un emploi pourrait avoir un effet pervers sur l'accès au marché du travail et, plus globalement, sur l'intégration des nouveaux arrivants qui doivent déjà composer avec une multitude d'autres défis. Lorsque l'on prend en compte que la maîtrise d'une langue ne se réalise pleinement qu'après 10 ou 15 ans de résidence (Veltman, 1988), il semble que le soutien en milieu de travail, ou dans d'autres milieux, puisse davantage être bénéfique. Il est aussi important de souligner que les difficultés linguistiques sont aussi une force pour celles qui travaillent de manière plus effective avec des personnes d'origines culturelles diversifiées.

Comme nous l'avons vu, la nécessité de devoir parler anglais dans certains milieux a parfois surpris les participantes. Certaines ont été limitées dans leur recherche d'emploi à cause de l'exigence du bilinguisme de la part de plusieurs employeurs. D'autres ne se sont pas senties compétentes d'effectuer leur travail auprès d'anglophones. Cette surprise a dû être d'autant plus importante alors que plusieurs participantes francophones, ou parlant déjà le français, ont affirmé qu'elles avaient

choisi de venir s'établir au Québec en raison de la langue française. Or, cette même surprise a également été vécue chez certaines participantes, anglophones, qui croyaient qu'elles pourraient se trouver un emploi ne nécessitant que la maîtrise de l'anglais, du moins dans certains secteurs de la métropole plus anglicisés. Cette constatation fait probablement écho à la recherche de St-Laurent et El-Geledi (2011) qui explique que les personnes immigrantes ont du mal à saisir la question des langues officielles à cause de la complexité qu'amènent les deux paliers de gouvernement à cet égard : le Canada a pour langues officielles le français et l'anglais, mais le Québec n'a que le français. Certaines personnes ont pu penser que le bilinguisme fédéral s'appliquait dans chaque province du Canada ou, à l'inverse, que seul le français était d'usage au Québec. Pour les anglophones, cela doit les laisser d'autant plus perplexes que la loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec prévoit que des services en anglais doivent être offerts aux personnes qui se sentent plus à l'aise de communiquer dans cette langue. Ainsi, de nombreux Centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la province offrent une partie de leurs services en anglais ou, parfois, la totalité. Il y a donc un besoin dans cette sphère, mais il semblerait que, malgré tout, l'exigence du français est toujours présente, même pour travailler dans des secteurs anglophones, ne serait-ce que pour porter le titre de travailleur social, comme la Charte de la langue française l'exige.

CONCLUSION

Bien que l'adaptation linguistique s'améliore avec le temps (Deslandes, Rivard, Trudeau et Lemoyne, 2012; Veltman, 1988), notre étude a permis d'identifier certaines difficultés qui continuent de subsister alors que la maîtrise de la langue d'accueil et de ses subtilités est essentielle pour pratiquer le travail social. Que la personne soit francophone, anglophone ou allophone, notre étude suggère que toutes nos participantes ont rencontré des difficultés, à des degrés variables. Les exigences linguistiques de l'Office québécois de la langue française peuvent être un bon départ, mais l'adaptation professionnelle nécessaire pour que les travailleurs sociaux deviennent parfaitement fonctionnels sur le plan linguistique dès leur entrée sur le marché du travail demeure un processus long qui requiert du soutien de la part des collègues et de l'employeur. En attendant, il est stimulant de penser que le fait d'être travailleuse sociale pour nos participantes a peut-être facilité ce processus d'adaptation, car le travail social est basé sur « l'importance de créer des relations de réciprocité à l'intérieur des communautés » (FITS, 2014). Comme cet article l'a illustré, les participantes ont certainement démontré des habiletés pour surmonter les obstacles rencontrés en utilisant des stratégies variées, leur permettant de pratiquer avec différentes clientèles et dans différents milieux.

ABSTRACT:

The use of language is essential for understanding various forms of speech and the subtleties of exchanges between social workers and their clients or groups. A mastery of the language, therefore, is a fundamental aspect of social work practice. This article explores the experience of social workers who immigrated to the Greater Montreal area since 2001, specifically as it relates to their experience in adjusting to the language. Using the grounded theory approach, 26 professionals were interviewed. The analysis revealed that, while the challenges of adjusting to the accent and particularities of Québec French for francophones, mastering French for allophones, and adapting to English for some might be subtle, they do affect a range of aspects related to professional adjustment. These include access to employment, interventions with clients, relationships with colleagues, even social workers' perception of themselves as professionals.

KEY WORDS:

Professional adjustment, social work, language, grounded theory approach

RÉFÉRENCES

- Archibald, J. et S. Galligani (sous la dir.) (2009). *Langue(s) et immigration(s) : société, école, travail*. Paris, France : L'Harmattan.
- Baril, D. (2010). « Le chômage augmente chez les immigrants malgré leur plus grande qualification », dans *UdeM Nouvelles-Recherche*. Extrait du site de l'Université de Montréal, 19 avril. <http://www.nouvelles.umontreal.ca/recherche/sciences-sociales-psychologie/20100419-le-chomage-augmente-chez-les-immigrants-malgre-leur-plus-grande-qualification.html>. Consulté le 25 mars 2015
- Becklumb, P. (2008). « Le programme canadien d'immigration », dans *Au sujet du Parlement*. Extrait du site du Parlement. <http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/researchpublications/bp190-f.htm#1skilled>. Consulté le 25 mars 2015
- Benzakour, F. (2004). « Les stéréotypes associés aux constructions sur la langue dans le contexte de l'immigration récente au Québec » : 155-162, dans D. Deshaies et D. Vincent (sous la dir.), *Discours et construction identitaire*, Saint-Nicolas, Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Bigot, D. (2011). « De la norme grammaticale du français parlé au Québec », *Arborescences : revue d'études françaises*, no.1, 1-18.
- Boudarbat, B. (2011). *Les défis de l'intégration des immigrants dans le marché du travail au Québec : enseignements tirés d'une comparaison avec l'Ontario et la Colombie-Britannique*, Rapport de projet, Montréal : CIRANO.
- Brown, M., Pullen Sansfaçon, A. Fulton, A. et S. Ethier (2015) « A Complicated Welcome: Social Workers Navigate Policy, Organizational Contexts and Socio-Cultural Dynamics Following Migration to Canada », *International Journal of Social Sciences Studies*, vol. 1, no. 3, 58-68.
- Chicha, M-T. et E. Charest (2008). « L'intégration des immigrés sur le marché du travail à Montréal », *IRPP*, vol. 2, no. 14, 1-62.
- Deegan, J. et K. Simkin (2010). « Expert to novice : experiences of professional adaptation reported by non-English speaking nurses in Australia », *Australian Journal of Advanced Nursing*, vol. 3, no. 27, 31-37.
- Deslandes, R., Rivard, M-C., Trudeau, F. et J. Lemoyne (2012). « Regard sur le processus d'adaptation d'immigrants adultes de la Mauricie sous l'angle des habitudes de vie et des compétences de la vie courante », *Revue de l'Université de Moncton*, vol. 1-2, no 43, 91-118.
- Dey I. (1999). *Grounding Grounded Theory: Guidelines for Qualitative Inquiry*. California: Academic Press.
- Fédération internationale des travailleurs sociaux (2014). *Définition internationale du travail social*. http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102447-10.pdf. Dernier accès le 1er avril 2015.
- Galarneau, D. et R. Morissette (2004). « Les immigrants sont-ils perdants? », *Perspective*, no. 75-001-XIF, 5-17.
- Girard, M., Smith, M., et J. Renaud (2008). « Intégration économique des nouveaux immigrants : adéquation entre l'emploi occupé avant l'arrivée au Québec et les emplois occupés depuis l'immigration », *Canadian journal of sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, vol. 4, no.33, 791-814.
- Godin, J-F. et J. Renaud (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. 1, no.34, 149-172.
- Gouvernement du Québec (2014a). « Charte de la langue française », Extrait du site du Gouvernement du Québec. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_11/C11.html. Consulté le 25 mars 2015
- Gouvernement du Québec (2014b). *Loi sur l'immigration*, Extrait du site du Gouvernement du Québec http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/I_0_2/I0_2.html. Consulté le 25 mars 2015
- Ion, J. et B. Ravon (2005). *Les travailleurs sociaux*. Paris : la Découverte.
- Lebeau, R. et J. Renaud (2002). « Nouveaux arrivants de 1989, langue et mobilité professionnelle sur le marché du travail de Montréal : Une approche longitudinale », *Cahiers québécois de démographie*, no 31, 69-94.
- Lechaume, A. et C. Benzakour (2011). « Recours à l'aide sociale par les immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés : échec ou transition dans le processus d'intégration? », *Conférence présentée au 66e Congrès des Relations industrielles*, Québec (Qc), (2 mai).
- Luckerhoff, J. et F. Guillemette (sous la dir.) (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Pagé, M. avec la coll. De L. Lamarre (2010). « L'intégration linguistique des immigrants au Québec », *IRPP*, no 3, 1-39.
- Paquot, A. (2009). « Pourquoi notre langue d'enseignement doit rester le français international », *Argument*, vol. 1, no 11, pages non spécifiées.

- Pullen Sansfaçon, A., Brown, M. et J. Graham (2012). « International Migration of Professional Social Workers: Toward a Theoretical Framework for Understanding Professional Adaptation Processes », *Social Development Issues*, vol. 2, no. 34, 37-50.
- Réseau des ingénieurs du Québec (sd) : « Embauche d'ingénieurs immigrants », Extrait du site du réseau des ingénieurs du Québec. https://www.reseautiq.qc.ca/pdf/FR_embauche_immigrants.pdf. Consulté le 25 mars 2015
- St-Laurent, N. et S. El-Geledi (2011). *L'intégration linguistique et professionnelle des immigrants non francophones à Montréal*. Québec, Québec : Conseil supérieur de la langue française.
- Strauss A. et J. Corbin (1994). « Grounded Theory Methodology: An Overview » : 273-285, dans N. Denzin et Y. Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*, London : Sage.
- Veltman, C. (1988). « Insertion linguistique des immigrants au Québec et aux États-Unis d'Amérique », *Troisième Colloque international de l'Association internationale des démographes de langue française*, Montréal (Qc), (7-10 juin).