

La Professionnalisation du secteur du service d'établissement*

Adnan Türegün

Personnes ressources :

Sherman Chan, Multilingual Orientation Services Association for Immigrant Communities (MOSAIC), Vancouver; Courriel : <schan@mosaicbc.com>

Marie-Claire Rufagari, Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), Montréal; Courriel : <tcric@cam.org>

Diane Fisher et Jeremy Hexham, Alberta Association of Immigrant Serving Agencies (AISA), Calgary; Courriel : <contact@aisa.ca>

Lauren Johnson, British Columbia Settlement and Integration Workers' Association (BCSIWA), Burnaby; Courriel : <bcsiwa@telus.net>

Modérateurs : *Adnan Türegün et Nancy Worsfold*

Cet atelier en deux volets a exploré des stratégies pour améliorer le statut professionnel du secteur de l'établissement. Parmi les questions discutées il y a eu la formation, l'accréditation, et les normes nationales pour les organismes et les travailleurs. Dans le premier volet, les participants ont présenté des projets et pratiques innovateurs provenant de différentes régions et organisations. Dans le deuxième volet, l'auditoire a été engagé dans une discussion structurée en petits groupes.

Volet I : Table ronde

Le premier participant, Sherman Chan de MOSAIC, a fourni des renseignements sur le groupe de travail Normes pour l'établissement, compétences professionnelles et imputabilité dans le cadre de l'Initiative sur le secteur bénévole (ISB), dont il est le coprésident pour le secteur de l'établissement. Bien que l'ISB ait tenu sa deuxième et dernière conférence sur l'établissement en 2003 (du 2 au 5 octobre, Calgary), le groupe de travail continue à explorer les façons de contribuer à la professionnalisation du secteur de l'établissement dans le cadre du secteur des services sociaux. La discussion de cette question lors de cet atelier est un développement positif en soi. La question doit être discutée en fonction de la diversité des organismes constitutifs du secteur et en fonction de la disponibilité des ressources. Nous devons continuer ces discussions et communiquer les résultats à la table nationale et à nos organismes respectifs.

* Ceci est le résumé d'un atelier portant le même titre qui a été présenté pendant la Consultation de l'automne du Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), du 18 au 20 novembre 2004, Victoria. Le résumé a premièrement été publié dans la périodique *INSCAN : L'établissement international au Canada*, vol. 18, no. 4 (Printemps 2005), pp. 12-15.

M. Chan a donné également un aperçu des réussites jusqu'ici dans la tentative de bâtir les services d'établissement comme secteur. L'histoire des services d'établissement au Canada reflète des progrès continus. Au début, en arrivant au pays les immigrants et réfugiés recevaient de l'aide de parents, amis, groupes religieux et canadiens ordinaires sur une base bénévole et informelle. Au fil des ans, l'aide informelle a été institutionnalisée sous forme de services d'établissement aux nouveaux arrivants. Par exemple, en 1922, le premier organisme de services d'établissement a été établi pour desservir les réfugiés juifs (Jewish Immigrant Aid Society). Dans les années 1970, les immigrants et réfugiés recevaient déjà des services d'établissement ainsi que des services sociaux généraux. Ayant progressé de services informels à des services formels en 82 ans, nous débattons maintenant, en 2004, de l'opportunité de professionnaliser notre secteur.

Réfléchissant sur son travail avec MOSAIC, le CCR et l'ISB, M. Chan s'est référé à trois documents nationaux qui avaient discuté l'évolution historique et la direction future du secteur de l'établissement. Produit par le CCR en 1998, le premier document s'intitule *Les meilleures pratiques en matière d'établissement : services d'établissement pour les réfugiés et les immigrants au Canada*. Le deuxième document, qui provient également du CCR, s'intitule *Cadre des normes nationales canadiennes en matière de services d'établissement (2000)*.¹ Alors, en discutant les questions de professionnalisation et normalisation à travers le pays, nous avons une histoire et des historiens à qui nous pouvons nous référer. Notre travail continue et nous continuons à discuter les questions. Quand l'idée de l'ISB est survenue, notre secteur a eu l'occasion d'aborder CIC pour organiser un groupe de travail conjoint pour examiner les normes pour l'établissement et le professionnalisme. Avec des représentants du gouvernement et du secteur venant de partout dans le pays, un groupe de travail sur les normes pour l'établissement, les compétences professionnelles et l'imputabilité a engagé des consultants pour faire des recherches et pour créer un document de discussion pour examiner l'imputabilité, le professionnalisme et la normalisation. Développé en vue de la deuxième conférence nationale sur l'établissement, le document de discussion, *Cadre national relatif aux normes et aux services d'établissement* est disponible à *Intégration-Net*.² Le document, le troisième auquel M. Chan s'est référé, définit le secteur de l'établissement comme faisant partie des services sociaux, fournissant des services fondamentaux par l'intermédiaire des organismes communautaires et à but non lucratif dirigés par des conseils d'administration composés de bénévoles. Il examine également les normes en matière d'organismes, de programmes et de praticiens.

Dans sa présentation, Marie-Claire Rufagari de la TCRI a parlé des défis de travailler auprès des nouveaux arrivants. Intervenir auprès des nouveaux arrivants exige de plus en plus des compétences tant au niveau du savoir, du savoir être et du savoir faire. En effet, en plus de bien connaître le contexte social, politique et économique de la société d'accueil, il faut bien cerner les diverses réalités des personnes immigrantes et réfugiés

¹ Les deux documents sont disponibles en ligne à : <<http://www.web.net/%7Eccr/bpfinf1.htm>> et <<http://www.web.net/%7Eccr/standardsf.htm>>, respectivement.

² L'URL pour ce document est <<http://integration-net.ca/inet/francais/vsi-isb/conference2/working-travail/p04-00.htm>>.

que ce soit en termes des processus, des vécus, des trajectoires et des obstacles auxquels ces nouveaux arrivants font face dans leur adaptation et intégration. Cela suppose une bonne compréhension des enjeux reliés au déracinement ainsi qu'aux divers changements inhérents à la migration.

Par le biais du programme de formation de la TCRI qui existe depuis 1989, on a pu constater à quel point les interventions auprès des nouveaux arrivants sont complexes et requièrent des ajustements continuels, ce qui a amené à offrir un programme de formation continue et des modules de perfectionnement qui viennent répondre aux besoins des intervenants ainsi qu'à leurs questionnements. On a identifié trois grandes constantes dans les besoins de formation : les enjeux et défis qui relèvent de la communication interculturelle en intervention; l'impératif d'adapter les pratiques et par conséquent dégager de nouvelles pistes d'intervention; et le besoin d'approfondir les chocs que vivent les intervenants qui sont la source des nombreux blocages lors des interventions.

Exemples des formations : le choc culturel, les deuils de la migration, la menace identitaire en situation d'intervention interculturelle, les ressources que les intervenants peuvent mobiliser lors de ces situations.

Comme Mme Rufagari l'a signalé, il est évident qu'on ne peut pas improviser dans l'intervention auprès des nouveaux arrivants. On note de plus en plus une augmentation des références des autres milieux de l'intervention vers les organismes d'accueil et d'établissement lorsqu'ils se trouvent devant des cas complexes. Les universitaires s'intéressent aussi aux pratiques innovatrices développées ces dernières années auprès des nouveaux arrivants.

La diversité au niveau des parcours, des trajectoires et des vécus des personnes immigrantes se reflète dans la complexité des interventions, ce qui amène à dire que non seulement il y a matière à innover, mais aussi qu'il faut continuellement se former et se perfectionner.

Diane Fisher du comité Training and Accreditation et Jeremy Hexham, assistant administratif, Settlement Workers Training Project, d'AAISA, ont décrit les activités en formation et en accréditation de leur organisme. AAISA représente 21 organismes de service aux immigrants dans sept communautés albertaines. AAISA a commencé la discussion sur la professionnalisation du secteur public dès 1986 avec la mise sur pied de deux comités : le Training Opportunities Review Committee et le Settlement Worker Professionalization Committee. Après cinq années de réunions et de développement, le premier Settlement Worker Training Programme a été lancé en 1991 comme projet pilote de collaboration entre AAISA et Grant MacEwan College d'Edmonton. Bien qu'excellent, le modèle n'avait pas tout ce qu'il faut pour assurer la durabilité et n'a pas dépassé l'étape pilote.

La question a été reprise à la fin des années 1990 avec un financement d'Alberta Learning. L'expérience du passé a servi de point de départ et les défis ont été relevés et explorés de nouveau. Les complexités suivantes devaient être traitées :

- Définition du secteur de l'établissement
- Reconnaissance du caractère unique du travail du secteur
- Comment rester flexible mais concret
- La gamme de domaines de services
- La gamme de formation chez les travailleurs en établissement
- Les stages de formation et l'expérience (norme datant de 20 ans)
- Comment impliquer le personnel à long terme dans le processus
- Comment reconnaître l'expérience
- Comment travailler avec les établissements scolaires de façon compatible (nombre d'élèves)
- Cours à crédit vs. cours sans crédit
- Identification des compétences nécessaires
- Identification des ressources durables
- La formation elle-même
- Les attentes

Le nouveau projet relevait d'un Settlement Worker Training Advisory Committee d'AAISA, une équipe de consultants et un membre du personnel. Le nouveau modèle de formation comprenait les étapes suivantes :

- Identification de compétences (le modèle de la C.-B. s'avérant une excellente ressource)
- Bâtir des partenariats avec des établissements scolaires
- Identification d'un cadre global de compétences
- Développement de modules de formation basés sur les compétences
- Évaluation et reconnaissance des acquis
- Capacité d'assurer des cours à crédit
- Identification d'autres cours ou d'autres formations pour assurer les compétences
- Développement du processus de demande d'accréditation

L'accréditation est conçue comme une combinaison des modules de formation fréquentés, d'autres cours pertinents (Évaluation et reconnaissance des acquis), et d'expérience par l'intermédiaire d'études de cas documentés. Un comité d'examen des demandes d'accréditation est en place.

Le modèle AAISA comprend trois niveaux d'accréditation, en plus d'un premier niveau où *l'orientation* est assuré par un organisme d'établissement :

- Niveau 2 - Praticien (expérience de deux ans) : Services d'établissement de base
- Niveau 3 - Praticien (expérience de cinq ans) : Gestion, Planification, Coordination
- Niveau mentor (expérience de sept ans plus un rôle de leadership documenté)

Fisher et Hexham ont informé l'auditoire que le processus d'accréditation a été bien piloté et est prêt à être appliqué. Ils ont dit se réjouir de voir ce modèle offert pour l'accréditation des professionnels d'établissement.

La dernière présentation a été faite par Lauren Johnson de BCSIWA. Mme Johnson a traité des rôles des praticiens, de l'imputabilité, des subventions données à la formation par le gouvernement en Colombie-Britannique, et de la protection des consommateurs par rapport à la question de la professionnalisation du secteur dans sa province. Elle a commencé par poser quelques questions: Est-ce que le travail des praticiens d'établissement est valorisé? Les organismes d'établissement valorisent bien ce travail. Mais qu'en est-il du gouvernement? Combien vaut ce travail, en termes d'argent? De quoi s'agit-il dans ce travail?

On peut soutenir que les travailleurs en établissement possèdent plus d'expertise que des travailleurs sociaux comparables dans une deuxième, troisième ou même quatrième langue. Il s'agit d'une profession double: la prestation du service dans la langue du nouvel arrivant et jouer le rôle de travailleur social et d'interprète. Le salaire initial d'un interprète est d'à peu près 22\$ de l'heure. Les praticiens d'établissement ont une approche holistique en ce qui concerne le mieux-être d'un client, sachant interpréter et traduire et possédant une connaissance globale de toute une gamme de questions, du logement aux services juridiques - toutes les questions que doit surmonter un client pour s'intégrer à la communauté. Le travail en établissement constitue une profession à part entière avec un stress et une charge de travail supplémentaires. Il est difficile d'imaginer une profession plus intégrale et cruciale au sein de notre communauté quand nous avons affaire à des clients qui essaient de survivre. En plus de tout cela, un praticien d'établissement a des obligations telles que la cueillette de données, les rapports financiers, etc. Il faut maintenir aussi des niveaux de professionnalisme dans les domaines du développement et de la formation. Et tout cela tout simplement pour répondre aux exigences du poste.

Mme Johnson a ensuite traité de la question de l'imputabilité. Selon elle, le gouvernement dépense de l'argent pour fournir des services d'établissement qui ont des niveaux de standardisation plutôt bas en ce qui concerne la prestation. Vu toutes les demandes du poste de praticien, le gouvernement ne peut plus continuer à assurer des services d'établissement sans réglementation, standardisation ni rémunération suffisante. Le gouvernement choisit comment dépenser l'argent mais pas la qualité du service. Dans ce contexte, Mme Johnson s'est référée à une étude récente (2004) du Community Social Planning Council de Toronto qui a conclu que les programmes de services des organismes communautaires sans but lucratif sont sous-financés, surtout dans des domaines tels que les avantages sociaux des employés, la supervision immédiate, et les fonctions organisationnelles fondamentales.³ Par conséquent, les organismes puisent dans leur « autre revenu » provenant de dons ou d'autres sources pour couvrir les déficits dans les programmes de services financés par le gouvernement.

En Colombie-Britannique, BCSIWA fait certains progrès. L'association offre certaines

³ Intitulé *Community Capacity Training: The Impact of Current Funding Practices on Non-Profit Community Organizations*, cette étude est disponible en ligne à : <http://www.socialplanningtoronto.org/CSPC-T%20Reports/Community%20Capacity%20Draining%20Report.pdf>.

subventions de voyage pour permettre aux praticiens d'assister à des stages de formation et à d'autres événements comme les réunions du CCR. La formation spécialisée existe dans la province. BCSIWA mène un sondage annuel pour déterminer les besoins des praticiens dans chaque région. En fonction des résultats, l'association fait appel à un facilitateur d'atelier de formation qui connaît le contenu du travail d'établissement et qui contribue à titre bénévole à faciliter l'atelier. En ce qui concerne la protection des consommateurs, les immigrants et réfugiés ont le droit d'être servis par des praticiens qualifiés. Le niveau d'intégration atteint par les immigrants dépend non seulement d'eux-mêmes mais également de la qualité d'information en orientation et de services d'établissement qu'ils reçoivent. Le gouvernement devrait s'assurer qu'il y a un réseau de praticiens d'établissement qualifiés et certifiés qui soient compétents dans la prestation des services d'établissement. Comment un praticien d'établissement en C.-B. peut-il se payer une formation professionnelle avec un salaire horaire moyen de 15\$?

En conclusion, Mme Johnson a souligné qu'il se fait beaucoup de travail excellent dans le secteur de l'établissement et que celui-ci doit être légitimé et reconnu. Une des façons de faire cela est le processus d'accréditation- un processus semblable à celui qu'on est en train de mettre en oeuvre en Alberta. Il est important aussi d'avoir un organisme de réglementation et de certification. Il est temps que l'on reconnaisse ce secteur de services et le salaire devrait refléter les exigences du poste.

Partie II : Discussions en petits groupes

À la suite des présentations, l'auditoire a été divisé en petits groupes pour discuter un sujet à partir d'une liste fournie par les modérateurs et trouver des stratégies pour la formation de travailleurs plus qualifiés et la prestation de services d'une plus haute qualité. Parmi les sujets il y avait l'éducation, l'accréditation, les modèles de service, les questions relatives aux différences entre le communautaire et le professionnel, et les stratégies. En ce qui concerne l'éducation, on a demandé aux groupes: Dans un monde idéal, quelle serait l'exigence en formation pour les travailleurs en établissement de première ligne et les directeurs de programmes d'établissement? Qui devrait fournir la formation? Les questions relatives à l'accréditation étaient: Est-ce qu'un processus d'accréditation aiderait le processus de professionnalisation? Est-ce que l'accréditation toucherait les organismes, les travailleurs, ou les deux? Quel organisme serait responsable de cette accréditation? Serait-il fédéral ou provincial? En ce qui concerne les modèles de services, on a mentionné que le financement cible le service aux clients individuels et les services de groupes pour les individus. Il y a souvent un besoin de développement communautaire et d'autres approches face aux problèmes. On a demandé aux groupes si cela était une question dans la prestation des services. En ce qui concerne le communautaire par rapport au professionnel, on a demandé aux groupes comment les travailleurs individuels et les directeurs de programmes pouvaient assurer un équilibre entre les pressions contradictoires venant des clients tout en maintenant des relations professionnelles appropriées.

À la fin des discussions, chaque groupe a fait un rapport devant l'auditoire. La session a conclu par la résolution de poursuivre les questions.