



Concevoir des  
prestations de services  
axées sur l'utilisateur :  
proposition d'une démarche  
constructiviste

Rapport final

Décembre 2023

Élaboré avec l'appui de



**CERIC**

Advancing  
Career  
Development  
in Canada

Promouvoir  
le développement  
de carrière  
au Canada

## TABLE DES MATIÈRES

A. ÉQUIPE DU PROJET.....	2
B. RÉSUMÉ.....	6
C. SOMMAIRE.....	8
D. LA NÉCESSITÉ DU PROJET.....	9
E. DESCRIPTION DU PROJET (BUTS ET OBJECTIFS).....	17
F. PARTENARIATS ET COLLABORATIONS .....	19
G. ACTIVITÉS ET THÈMES DE RECHERCHE.....	21
H. LIVRABLES.....	27
I. PLAN DE MARKETING ET DIFFUSION DES RÉSULTATS.....	29
K. ÉVALUATION ET SUIVI.....	32
L. ÉCHÉANCIERS.....	35
M. PRINCIPALES CONSTATATIONS ET OBSERVATIONS.....	37
N. PROCHAINES ÉTAPES/RECOMMANDATIONS.....	40
ANNEXE 1.....	41
ANNEXE 2.....	42

## A. ÉQUIPE DU PROJET

### **L'Université Laval**

Fondée il y a environ 350 ans, l'Université Laval est l'une des plus importantes universités canadiennes. Avec 17 facultés et plus de 60 départements, écoles et instituts, cette université offre environ 600 programmes d'études dans tous les domaines du savoir.



### **Personne-ressource principale : Marcelline Bengaly, professeure titulaire à l'Université Laval**

Marcelline Bengaly est titulaire d'un doctorat en psychologie avec une spécialisation en psychologie du travail. Après une dizaine d'années d'expérience dans divers domaines de pratique, elle rejoint l'Université Laval en 2013 où elle est professeure titulaire et chercheure au Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT). Elle s'intéresse particulièrement à l'analyse des processus de reconstruction identitaire chez des personnes aux prises avec des transitions complexes, notamment les personnes immigrantes.

### **Cochercheures et doctorantes**

L'équipe de départ

- Marcelline Bengaly, chercheure principale, professeure à l'Université Laval
- Hélène Cardu, cochercheure, professeure à l'Université Laval
- Liette Goyer, cochercheure, professeure à l'Université Laval
- Philippe Jacquin, cochercheur, professeur à l'Université de Moncton

### Changements survenus dans la composition de l'équipe

La composition de l'équipe a été modifiée à partir de 2020 pour diverses raisons : indisponibilité ou autres raisons personnelles. Aussi, l'intégration d'un autre organisme amenant une prise en compte de la problématique des personnes réfugiées faiblement scolarisées nous a conduits à renforcer l'équipe par de nouvelles expertises qui furent particulièrement bénéfiques dans ce sens.



### La nouvelle équipe composée à partir de 2021

#### **Liette Goyer, c.o., Ph.D.**

Professeure titulaire à l'Université Laval, elle est chercheure, conseillère en orientation, psychothérapeute et superviseuse. Elle dirige le Laboratoire d'analyse des dispositifs d'accompagnement et de la compétence à s'orienter (ADACO) affilié au Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT).

Elle a participé aux différentes étapes de mise en œuvre du projet et est membre du comité de rédaction de l'ouvrage sur : *L'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées : une perspective interculturelle en orientation (2023)*



#### **Patricia Dionne, c.o., Ph.D.**

Professeure agrégée à l'Université de Sherbrooke, elle est au Département d'orientation professionnelle. Ses travaux se situent dans une perspective de justice sociale sur le l'intervention de groupe en orientation auprès des adultes en situation de pauvreté, ayant des troubles de santé mentale ou auprès de personnes immigrantes.

Elle est membre du comité de rédaction de l'ouvrage ci-dessus mentionné.



**Julie Morissette, c.o., M.A.**

Doctorante en éducation à l'Université de Sherbrooke. Julie Morissette, conseillère d'orientation et formatrice en intégration socioprofessionnelle depuis plus de 15 ans auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées. Elle poursuit un doctorat afin de conceptualiser la formation interculturelle en orientation. Elle donne également des charges de cours à l'Université de Sherbrooke sur le counseling de carrière.

Elle est membre du comité de rédaction de l'ouvrage ci-dessus mentionné.



**Annie Gourde, c.o., M.A.**

Doctorante en sciences de l'orientation, Université Laval. Annie Gourde est doctorante à l'Université Laval et conseillère d'orientation depuis 2006. En pratique privée, elle rencontre une clientèle diversifiée, notamment des personnes immigrantes, vivant toutes sortes de défis liés à la carrière. Elle donne des charges de cours à l'Université Laval portant sur l'IMT, l'insertion socioprofessionnelle de diverses clientèles, etc.

Elle est membre du comité de rédaction de l'ouvrage ci-dessus mentionné.

## B. RÉSUMÉ

Selon différentes études, dans la province de Québec, les personnes immigrantes (pourtant sélectionnées pour leur qualification) connaissent plus de difficultés d'insertion professionnelle malgré leur niveau de formation élevé. Or, très peu d'études nous renseignent sur l'impact réel des prestations de services dont ces personnes bénéficient dans leur orientation et insertion socioprofessionnelle. Les dispositifs d'accompagnement mis en place les aident-ils vraiment à faire face à cette situation de transition dans toute sa complexité identitaire et professionnelle ? Les formations dispensées dans le cadre de ces prestations sont-elles en adéquation avec les besoins réels de ces personnes au-delà de celui de survie ? Ces questionnements, au cœur des préoccupations de l'organisme partenaire (**Partenaire 1**), sont à l'origine de ce projet de recherche que nous désignerons **Projet 1**.

À ces questionnements d'origine se sont greffés ceux du personnel d'un autre organisme (**Partenaire 2**) qui a intégré le projet en cours de réalisation. Lesquels portaient sur la situation particulière des personnes réfugiées faiblement scolarisées que nous désignerons **Projet 2**. Ainsi, le partenariat s'est élargi à deux organismes.

### Objectifs

#### Projet 1

L'objectif de ce projet initial avec le **Partenaire 1** était de mieux comprendre l'adéquation entre les services offerts aux personnes immigrantes « nouveaux arrivants » et les besoins fondamentaux de ces dernières pour une insertion professionnelle durable et épanouissante. La finalité étant de proposer des pistes d'action pour une amélioration des dispositifs d'accompagnement mis en œuvre. Une recherche qualitative a été mise en œuvre pour collecter des données à travers des entretiens semi-directifs auprès des personnes immigrantes, des employeurs et des conseillères d'orientation ou à l'emploi.

#### Projet 2

L'objectif de ce second projet (**Partenaire 2**) qui s'est greffé, fut de mieux comprendre les spécificités de l'accompagnement en orientation et en insertion socioprofessionnelle des personnes réfugiées faiblement scolarisées et proposer quelques pistes de réflexion et d'action. Pour atteindre cet objectif, nous avons entrepris des collectes de données supplémentaires qui se sont traduites par des activités d'observation des pratiques d'accompagnement au sein de cette organisation, des entretiens avec les personnes réfugiées et des groupes de travail et de discussion avec le personnel.

L'intégration de ce second partenaire nous a amenés à revoir les objectifs du guide pratique qui était initialement prévu pour l'accompagnement des personnes immigrantes en général afin de l'orienter sur les défis spécifiques du counseling auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées où le manque de ressources est flagrant.

La réalisation du projet a donc connu des ajustements non seulement pour répondre aux besoins d'un second milieu, mais aussi, pour faire face aux défis des restrictions sanitaires dues à la pandémie de la Covid-19. Ainsi, le calendrier de la collecte des données qui devait s'effectuer entre juin 2019 et

septembre 2022 a connu plusieurs modifications. Cela a entraîné une répercussion sur l'ensemble du calendrier de mise en œuvre du projet. La date butoir a de ce fait connu un premier report à septembre 2023 qui a finalement été repoussé à décembre 2023.

Les résultats obtenus ont fait l'objet de plusieurs communications dans des congrès nationaux et internationaux, la création d'un séminaire de 2e et 3e cycles, l'animation d'un webinaire et la rédaction d'un ouvrage (sous presse). Par ailleurs, la mise en œuvre des différentes activités qui a impliqué une participation active des professionnels des deux organismes partenaires a été l'occasion pour ces derniers de réfléchir sur leurs pratiques et les possibilités d'amélioration des prestations de services offertes par leurs organismes respectifs.

Résultat prévu	Résultat réel
Évaluer l'impact des prestations de services du Partenaire 1 sur les parcours d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants.	Cet objectif a été effectivement atteint comme le montrent les résultats de l'analyse des entretiens semi-directifs.
Analyser en profondeur les facteurs ayant influencé ce parcours et leur concordance avec les objectifs des services offerts.	Cet objectif a été effectivement atteint grâce à la triangulation des sources de données.
Identifier des pistes d'actions pour une amélioration des prestations de services du Partenaire 1.	Cet objectif a été effectivement atteint grâce aux recommandations émises par les participants.
Concevoir à partir des résultats obtenus un modèle d'intervention permettant de mieux répondre aux besoins de ces personnes relativement à leur insertion durable dans un emploi qu'elles jugent décent et qui contribue pleinement à la réalisation de leurs choix de vie fondamentaux.	Une démarche d'accompagnement en 5 étapes destinée aux personnes immigrantes qualifiées a été conçue (voir Annexe 2).
Évaluer l'efficacité de ce modèle par la mise en œuvre d'un dispositif expérimental. Pour favoriser l'atteinte de ces objectifs, nous réaliserons quatre types d'études en collaboration étroite avec l'organisme partenaire. La mise en œuvre de ce projet se fera sur trois ans.	La mise en œuvre de ce dispositif ainsi que son évaluation n'ont pas pu se faire dans le cadre du partenariat comme prévu. Les résultats ont été intégrés à un modèle d'accompagnement constructiviste qui fut testé à la Clinique de counseling de l'Université Laval avec 6 personnes immigrantes et l'implication de 2 conseillères d'orientation volontaires finissantes à la maîtrise et au doctorat.
Rédaction d'un guide pratique destiné à l'accompagnement des personnes immigrantes de manière générale	Cet ouvrage a été effectivement rédigé, mais le public cible a été modifié pour l'orienter vers l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées.

# C. SOMMAIRE

## C1. Lien entre le projet et la vision, la mission, et objectifs du CERIC

Nous avons regroupé les éléments clés de ce lien en quatre catégories afin de démontrer comment notre projet reflète la mission, la vision et les objectifs du CERIC.

**Amélioration des pratiques professionnelles** : l'analyse approfondie des facteurs d'influence des parcours d'insertion de la clientèle suivie par les Partenaires 1 et 2 constitue une contribution importante à l'amélioration des prestations de services offertes aux personnes immigrantes en général et celles réfugiées faiblement scolarisées. Aussi, le fait d'accueillir l'équipe de recherche au sein de leurs organisations a amené les partenaires à entamer un processus réflexif sur leurs prestations. Par ailleurs, nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle les études menées en collaboration ont offert aux professionnels un espace d'analyse de leurs propres pratiques afin de les enrichir par de nouvelles manières d'intervenir, dans le but de mieux répondre aux besoins de leurs clients.

**Fourniture de prestations de services cohérentes, innovantes** : la démarche mise en œuvre dans ce projet s'inscrit dans les perspectives du nouveau paradigme de l'orientation au 21<sup>e</sup> siècle : *concevoir des modèles qui prennent en compte les caractéristiques des contextes et leur utilisation par les individus* (Savickas et al., 2010). De cette recherche nous avons pu faire émerger des pistes d'action et concevoir des modèles d'intervention qui s'inscrivent dans cette perspective.

**Développement de partenariats et transfert de connaissances** : La mise en œuvre des activités a été initiée en collaboration directe avec les professionnels du 1<sup>er</sup> organisme intervenant auprès de personnes immigrantes qualifiées puis s'est développée vers ceux du second partenaire dont les activités sont essentiellement orientées vers l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées. Leur implication dans la mise en œuvre du projet constitue en soi une activité de transfert de connaissances, mais également d'enrichissement de la recherche par des savoirs expérientiels. Cette complémentarité des champs d'expertise dans la mise en œuvre de notre recherche est un atout considérable pour le milieu universitaire comme pour les partenaires. Ce projet est ainsi l'occasion d'élaborer une approche novatrice répondant mieux aux besoins de la clientèle immigrante en termes de prestations de services. De ce fait, il peut aussi apporter un éclairage aux prises de décisions politiques et sociales.

**Formation des étudiants** : les étudiants impliqués dans la mise en œuvre de ce projet en ont tiré énormément de bénéfice non seulement en soutien financier, mais surtout pour leur formation en recherche (6 étudiants de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycle). Aussi, les résultats obtenus ont servi à la conception d'un séminaire de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles offert lors de la session d'été 2023 (et non pas en 2020 comme prévu initialement). De plus, d'autres étudiants de la faculté en ont bénéficié indirectement à travers des interventions dans le cadre de séminaires méthodologiques lors desquels ils ont pu découvrir le cadre théorique et la méthode de recherche mise en œuvre. Nous pouvons mentionner également l'influence de ces résultats sur l'ensemble de nos enseignements en counseling d'orientation et par ricochet, la possibilité pour les étudiants qui y participent de les intégrer dans leur future pratique professionnelle ou dans leur propre projet de recherche.



# D. LA NÉCESSITÉ DU PROJET

## D1. Lacunes comblées dans le domaine de l'orientation

Début du projet : constat de lacunes à combler	Fin du projet : pistes d'action pour y remédier
<p><b>Projet 1</b></p> <p><b>Lacunes concernant l'accompagnement des personnes immigrantes qualifiées</b></p> <p>Depuis les années 1980, le Québec développe des stratégies et met en place des actions pour accueillir de nouveaux résidents afin de favoriser le développement socioéconomique et démographique de la province. Les personnes choisies le sont en fonction de nombreux critères dont la qualification professionnelle, et le haut niveau de scolarité (Vatz Laaroussi et al., 2012). Pour les candidats sélectionnés, les opportunités d'emploi représentent un facteur déterminant. Si les critères sus mentionnés sont exigés pour l'admission des candidats à l'immigration, force est de constater que l'intégration en emploi des nouveaux arrivants est très laborieuse. Au processus d'adaptation à un nouvel environnement socioculturel s'ajoutent les difficultés d'ajustement à un marché du travail, aux exigences parfois floues et très différentes du pays d'origine. Plusieurs immigrants, pourtant sélectionnés pour leur qualification, font face à un changement professionnel non désiré, imprévu. Cela se caractérise généralement par une « perte de statut » (Blain, 2005). L'impact psychologique d'une telle redéfinition de soi est considérable. Comment la complexité spécifique à cette situation de transition est-elle prise en compte dans les prestations de services en orientation ? Ces services leur offrent-ils la possibilité réelle d'accéder à un emploi qu'ils ont des raisons de valoriser (Sen, 2010) et qui correspond à leurs choix de vie fondamentaux ? Malgré l'importance de ces questionnements, très peu d'études nous renseignent sur l'impact réel des prestations de services dont ces personnes bénéficient dans leur orientation/réorientation et insertion socioprofessionnelle. Les résultats préliminaires d'une de nos recherches (CRSH, 2016-2018) soulignent la place prépondérante des activités visant un accès rapide au marché du travail. Or, une telle stratégie comporterait d'énormes limites : erreurs d'orientation se traduisant par des choix d'études précipités et contreproductifs, surinvestissement de la sphère professionnelle au détriment des autres sphères de vie avec des répercussions sur la santé mentale, le bien-être, la cohésion familiale. Ces résultats peuvent être mis en parallèle avec ceux de l'enquête du Partenaire 1 (Morency et Gouedan, 2016) qui révèle, entre autres, une défaillance au niveau de « l'efficacité de l'orientation... du suivi et de l'accompagnement ». Par ailleurs, les critères d'évaluation des besoins et l'orientation vers les programmes demeurent très subjectifs dans un contexte peu favorable à un processus de prise de décision visant la pleine réalisation de soi.</p>	<p><b>Partenaire 1</b></p> <p><b>Les résultats du projet ont permis de confirmer les lacunes soulevées au début du projet et d'apporter des pistes d'action pour y remédier.</b></p> <p><b>Confirmation des lacunes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmation de certaines limites relatives à l'orientation vers des emplois non souhaités ou qui ne correspondent pas aux aspirations.</li><li>• Les services offerts ne semblent pas aidant en ce qui concerne le maintien en emploi.</li><li>• Manque d'implication d'employeurs dans le processus.</li><li>• Manque de ressources pour gérer le stress.</li><li>• Manque de suivi.</li></ul> <p><b>Suggestions de démarches d'accompagnement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les résultats montrent que la situation de transition de ces personnes ne se limite pas à une simple question d'accès à l'emploi.</li><li>• La mise en œuvre d'une démarche systémique impliquant la personne accompagnée est indispensable.</li><li>• Cela implique la mise en œuvre de modèles d'intervention constructiviste à visée systémique qui tiennent compte des différentes sphères de vie. Témoignage d'une conseillère qui a expérimenté le modèle conçu (Annexe 2) :</li></ul> <p><i>« Le cadre d'intervention mettant l'accent sur les différents domaines de vie importants pour la personne me semble avoir joué un rôle majeur pour permettre à mes clients de faire le point sur leur situation et prendre conscience de ce qu'ils souhaitent accomplir dans chacun de ces domaines. Il devenait alors plus facile de construire et développer ce nouveau projet, sachant comment il allait s'intégrer et s'harmoniser avec les autres sphères de vies de la personne. » (Co1)</i></p> <p><b>Suggestions diverses des personnes participantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Travailler davantage en collaboration étroite avec les employeurs pour réduire l'écart entre les prestations de services et les exigences de ces derniers.</li><li>• Prévoir, par exemple, des journées de discussions avec les employeurs et les nouveaux arrivants ainsi que le parrainage en entreprise.</li><li>• Mettre en place une cellule ou un espace où les personnes immigrantes pourraient aborder des questions critiques rencontrées dans leurs milieux de travail, discuter avec d'autres migrants de la manière dont ils gèrent ou dont ils ont géré les problèmes critiques liés au travail, etc.</li></ul>

Début du projet : constat de lacunes à combler	Fin du projet : pistes d'action pour y remédier
<p><b>Projet 2</b>  <b>Lacunes concernant l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées</b></p> <p>La ville de Québec étant un pôle d'accueil des personnes réfugiées, ce centre a la mission d'accompagner vers l'emploi des personnes allophones ou faiblement scolarisées.</p> <p>Cependant, le personnel chargé de leur accompagnement en orientation se trouve souvent démuné, car la majorité des études réalisées dans ce domaine l'ont été auprès de la catégorie de personnes immigrantes qualifiées. Aussi, les écrits scientifiques comme professionnels documentent peu les défis dans les pratiques d'accompagnement vers l'emploi ou l'orientation de personnes réfugiées faiblement scolarisées. Ce constat soulève une préoccupation importante au regard de la formation des personnes conseillères : comment sont-elles préparées pour faire face aux défis spécifiques que comporte la pratique de la relation d'aide, autant en groupe qu'en individuel, dans un tel contexte ?</p>	<p><b>Partenaire 2</b></p> <p>La prise en charge de ce questionnement par l'équipe de recherche a d'abord consisté en une analyse approfondie des besoins. Cela a été effectué à travers des entretiens et des séances de travail avec des professionnels du Partenaire 2. Ces derniers ont mené une réflexion sur les problématiques auxquelles ils sont confrontés dans l'exercice de leurs fonctions. C'est à partir des points saillants du document de synthèse rédigé par ces professionnels et ceux de l'entretien réalisé auprès des personnes réfugiées, qu'un comité de spécialistes a été constitué pour la rédaction d'un guide sur l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées.</p>

### D3. Renseignements ayant servi à déterminer les besoins

#### Projet 1

##### *Sources d'information ayant permis d'identifier les besoins relatifs à la situation des personnes immigrantes qualifiées*

##### 1. L'analyse de différents travaux sur le sujet (références bibliographiques)

Béji, Kamel et Anaïs Pellerin (2010) « Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : le rôle de l'information et des réseaux sociaux », *Relations industrielles/Industrial Relations*, 65 (4), 562-583.

Belhassen-Maalaoui, A. (2009). *La reconnaissance des diplômés et des compétences : difficultés et impacts chez les femmes immigrantes*. Montréal: Action travail des femmes.

Bellemare, J-F (2013). *Étude sur le cheminement scolaire et professionnel des immigrants ayant complété le programme de francization*. Montréal: Cégep de Saint-Laurent, Cégep Marie-Victorin.

Birrell, B., & Mclsaac, E. (2007). *L'intégration des immigrants au Canada : tenir compte de la diversité des compétences*. In F. Froy & S. Giguère (Eds.), *De l'immigration à l'intégration : des solutions locales à un défi mondial* (pp. 109–156). Paris : OCDE.

Blain, M.-J. (2005). *Parcours d'immigrants universitaires colombiens dans la région des Laurentides: déclassement professionnel et stratégies identitaires*. *Les Cahiers du Gres*, 5(1), 81-100.

Bressoux, P. (2008). *Modélisation statistique appliquée aux sciences humaines*. Bruxelles, Belgique : De Boeck

Chicha, M-T. 2009. *Le mirage de l'égalité. Les immigrées hautement qualifiées à Montréal*. Montréal : Fondation canadienne des relations raciales.

- Galarneau, D., René, M. (2008). Scolarité des immigrants et compétences professionnelles requises. *Perspective*, 75-001-X, 5-19.
- Giroux, I. (2011). Le parcours d'insertion professionnelle des femmes immigrantes qualifiées à Québec : leurs perceptions de leur réalité. *Édiscope*, 1.
- Grant, H., Sweetman, A. (2004). Introduction to Economic and Urban Issues in Canadian Immigration Policy. *Canadian Journal of Urban Research*, 13, 1, 1-24.
- Morency, M. A. & Gouedan, Y.-C. (2016). Sondage clientèle 2016 : Résultats pour le programme SAE offert entre les années 2011 et 2016. Rapport non publié. Québec : Service d'Orientation et d'Intégration des Immigrants au Travail (SOIT).
- Picot, G., Feng, H., Simon, C. (2008). Poverty dynamics among recent immigrants to Canada. *International Migration Review*, 42, 2: 393–424.
- Reitz, J. (2001). Immigrant skill utilization in the Canadian labour market: Implications of human capital research. *Journal of International Migration and Integration*, 2, 347–378.
- Vatz Laaroussi, M., Bernier, E., Guilbert, L. (dir.) (2012). *Les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants. Questions identitaires et stratégies régionales*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

L'analyse de ces écrits montre une certaine inadéquation entre les critères de sélection des personnes immigrantes qualifiées et les réalités auxquelles elles sont confrontées sur le marché du travail. Plusieurs de ces personnes, pourtant sélectionnées pour leur qualification, font face à un changement professionnel non désiré, imprévu. Cela se caractérise généralement par une « perte de statut » (Blain, 2005). L'impact psychologique d'une telle redéfinition de soi est considérable. Or, il ressort de ces travaux que la complexité spécifique à cette situation de transition n'est pas toujours prise en compte dans les prestations de services en orientation. Aussi, ils se posent la question à savoir si ces services leur offrent réellement la possibilité d'accéder à un emploi décent et qui correspond à leurs aspirations profondes. Le constat est fait du manque d'étude sur l'impact réel des prestations de services dont ces personnes bénéficient dans leur orientation ou réorientation ainsi que leur intégration.

## **2. Les résultats d'un projet de recherche financé par le CRSH (2016–2018)**

Ce projet réalisé sous la direction M. Bengaly portait sur le thème : *L'approche constructiviste dans les dispositifs d'orientation et le développement des compétences à s'orienter face à une situation de reconversion complexe : le cas des personnes immigrantes*.

Les résultats de cette recherche soulignent, entre autres, la place prépondérante des activités visant un accès rapide au marché du travail. Or, une telle stratégie comporterait d'énormes limites : erreurs d'orientation se traduisant par des choix d'études précipités et contreproductifs, surinvestissement de la sphère professionnelle au détriment des autres sphères de vie avec des répercussions sur la santé mentale, le bien-être, la cohésion familiale.

## **3. Plusieurs rencontres d'échanges avec le directeur de l'organisme et son personnel ainsi que l'analyse d'un rapport interne commandité par cet organisme**

La mission du Partenaire 1 est d'accompagner les personnes immigrantes dans leur insertion socioprofessionnelle à travers une démarche qui vise le développement personnel par l'accès et le maintien en emploi. Or, il ressort de l'audit que les services offerts ne répondent pas toujours à ces attentes. Toutefois, l'imprécision des données recueillies ne permettait pas à cet organisme d'identifier les facteurs explicatifs de ce constat. À cela s'ajoutait l'observation d'une difficulté de maintien en

emploi des personnes accompagnées avec l'impossibilité d'en saisir la raison. Ce constat ne concerne d'ailleurs pas que cet organisme, car selon les statistiques d'Emploi-Québec, les personnes immigrantes quitteraient en moyenne leurs emplois après une période d'environ 7 mois. Animé par le souci d'offrir, de manière concrète, des services de qualité inhérents à une intégration réussie des nouveaux arrivants, le Partenaire 1 comptait sur cette recherche pour élucider ces constats par des données probantes. Son souhait étant de s'appuyer sur les résultats de cette recherche pour développer des prestations de services qui tiennent mieux compte des besoins réels de sa clientèle.

## Projet 2

### **Sources d'information ayant permis d'identifier les besoins relatifs à la situation des personnes réfugiées faiblement scolarisées**

#### **1. La principale source provient des conseillères d'orientation de cet organisme dont les propos peuvent être résumés en quatre points :**

- La ville de Québec étant un pôle d'accueil des personnes réfugiées, la mission de cet organisme est d'accompagner vers l'emploi des élèves allophones et analphabètes.
- Très peu de littérature documente les meilleures pratiques dans l'accompagnement vers l'emploi ou l'orientation de cette catégorie de personnes immigrantes.
- La majorité des études ont été effectuées auprès des travailleurs qualifiés, souvent dans la région de Montréal. Or, au sein de cet organisme, les personnes conseillères ne travaillent pas l'insertion socioprofessionnelle des élèves exactement de la même manière que le font par exemple les intervenants du Partenaire 1.
- Ces professionnels se questionnent alors sur les meilleures pratiques et sur la capacité à s'orienter des élèves réfugiés faiblement scolarisés.
- Il y a eu plusieurs rencontres d'échanges entre l'équipe de recherche et le personnel de cet organisme afin de mieux cerner leurs besoins. À l'issue de ces échanges, il leur a été proposé de constituer un groupe de travail afin d'affiner leur demande.

#### **2. L'analyse de certains écrits sur le sujet (références bibliographiques)**

Conseil canadien pour les réfugiés. (2023). Information de base sur les réfugiés. <https://ccrweb.ca/fr/information-base-sur-refugies>. Consulté le 24 mai 2023

Joly, M.-P. (2019). The Employment and Occupational Status of Migrants from Countries Experiencing Armed Conflict. *Journal of international migration and integration*, (20), 1071-1095. <https://doi.org/10.1007/s12134-018-00642-z>

Kirmayer, L. J. (2002). Le dilemme du réfugié. *L'évolution Psychiatrique*, 67(4), 743–763. [https://doi.org/10.1016/S0014-3855\(02\)00167-6](https://doi.org/10.1016/S0014-3855(02)00167-6)

Arsenault, S. (2021). L'accueil des réfugiés pris en charge par l'État dans les régions du Québec. *Études ethniques au Canada*, 53(2). 1-21.

Arseneault, S. (2020). Mieux comprendre l'accueil des réfugiés pris en charge par l'État dans les régions du Québec à travers le regard des intervenants qui les accompagnent. *Ediscope*, (14).

Arthur, N., McMahon, M., Abkherz, P. et Woodend, J. (2023). Beyond job placement careers for refugees.

International Journal of Educational and Vocational Guidance. <https://doi.org/10.1007/s10775-023-09579-x>

Beaulieu, C. (2019). L'exclusion sociale vécue par des réfugiés de l'Afrique subsaharienne à Québec et les effets sur leurs conditions de vie et leur santé [Mémoire, Université Laval].

Benoit, M. et Rondeau, L. (2022). Intervenir auprès de personnes réfugiées ayant vécu de la violence : le groupe comme espace transculturel. Ordre des psychologues du Québec. <https://www.ordrepsy.qc.ca/-/intervenir-personnes-refugiees-groupe-espace-transculturel>

Conseil supérieur de l'éducation. (2021). L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes. Le Conseil, 233 p. <https://www.cse.gouv.qc.ca/publications/inclusion-familles-immigrantes-50-0542/>

Dionne, P. , Dupuis, A. et Saussez, F. (2022a). Intégration sociale et professionnelle de personnes réfugiées : la fonction des instruments conceptuels transmis dans un groupe de counseling de carrière. Diversité urbaine.

## D4. Parties prenantes et public cible

Projet initial	Projets finaux
<p><b>L'équipe de recherche initiale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcelline Bengaly, chercheure principale, professeure à l'Université Laval</li> <li>• Liette Goyer, cochercheure, professeure à l'Université Laval</li> <li>• Hélène Cadu, cochercheure, professeure à l'Université Laval</li> <li>• Philippe Jacquin, cochercheur, professeur à l'Université de Moncton</li> </ul>	<p><b>Changements survenus dans la composition de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcelline Bengaly, chercheure principale, professeure à l'Université Laval</li> <li>• Liette Goyer, cochercheure, professeure à l'Université Laval</li> <li>• <b>Patricia Dionne</b>, c.o., Ph.D., Professeure agrégée à l'Université de Sherbrooke</li> <li>• <b>Julie Morissette</b>, c.o., m.a., Doctorante en éducation à l'Université de Sherbrooke</li> <li>• <b>Annie Gourde</b>, c.o., m.a., Doctorante en sciences de l'orientation, Université Laval</li> </ul>
<p><b>Organisme partenaire initial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Partenaire 1 est un organisme qui offre des services d'accompagnement à l'insertion aux personnes immigrantes.</li> </ul>	<p><b>Organismes partenaires ayant pris part aux projets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>Partenaire 1</b> avec lequel le projet a été initié depuis 2019.</li> <li>• Le <b>Partenaire 2</b> a été intégré au projet à partir de 2020, avec la prise en compte de la problématique spécifique des personnes réfugiées faiblement scolarisées</li> </ul>
<p><b>Public ciblé au départ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes immigrantes qualifiées</li> <li>• Personnes conseillères d'orientation ou à l'emploi</li> <li>• Employeurs</li> </ul>	<p><b>Publics ayant pris part au projet</b></p> <p>Partenaire 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes immigrantes qualifiées</li> <li>• Personnes conseillères d'orientation ou à l'emploi</li> <li>• Employeurs</li> </ul> <p>Partenaire 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes réfugiées faiblement scolarisées</li> <li>• Personnes conseillères d'orientation et enseignantes en francisation</li> </ul>

## D5. Apports du projet au regard des travaux existants

### Au niveau théorique

Les investigations entreprises dans le cadre de ces recherches ont permis de consolider la pertinence d'une approche intégrative pour une meilleure compréhension des problématiques d'orientation complexes. En s'intéressant spécifiquement aux effets des prestations de services, ces projets ont permis non seulement de développer des connaissances sur la pertinence d'une approche systémique à visée intégrative, mais aussi sa prise en compte réfléchie dans les dispositifs d'accompagnement basés sur un modèle constructiviste. Cela apporte des éléments de réponse aux problématiques soulevées dans les travaux de Blain (2005), Galarneau et René (2008), Giroux (2011), Morency et Gouedan (2016).

### Au niveau méthodologique

Ces projets ont mis en exergue la richesse et la complémentarité d'une approche mixte à devis séquentiel dans une perspective d'amélioration des pratiques. Dans ce sens, il constitue un bel exemple de connexion entre la théorie et la pratique à travers la prise en compte des réalités de terrain qui constitue un manque souvent reproché aux chercheurs.

Par ailleurs, la démarche de recherche-développement mise en œuvre a permis la valorisation des savoirs expérientiels pour la conception d'un ouvrage qui répond aux besoins des professionnels de l'orientation qui interviennent auprès d'une clientèle immigrante en général et celle réfugiée en particulier. Ce faisant, ces projets comblent un manque important dans le domaine de l'orientation tout en favorisant une conciliation forte entre la théorie et la pratique.

## D6. En quoi l'initiative diffère des services/programmes déjà en place

Comme déjà soulignés, les résultats préliminaires d'un de nos travaux de recherche (CRSH, 2016-2018) montrent la place prépondérante des activités visant un accès rapide au marché du travail dans l'accompagnement des personnes immigrantes. Or, une telle stratégie comporterait d'énormes limites : erreurs d'orientation se traduisant par des choix d'études précipités et contreproductifs, surinvestissement de la sphère professionnelle au détriment des autres sphères de vie avec des répercussions sur la santé mentale, le bien-être, la cohésion familiale.

La différence de l'approche proposée par rapport aux autres travaux réside dans l'importance accordée à la coconstruction que ce soit au niveau des méthodes d'accompagnement proposées que celles mises en œuvre pour la collecte des données aussi bien auprès des personnes immigrantes que des professionnels. Par exemple, comme le montre la démarche en 5 étapes présentée dans les annexes (annexe 2), la mise en œuvre de l'approche constructiviste nécessite une implication particulière du « client » dans le déroulement du processus d'accompagnement. Celui-ci construit ainsi « sa réalité » tout en coconstruisant avec la personne conseillère le processus d'accompagnement (réécoute de son entretien, identification des moments clés, etc.). Aussi, les problématiques traitées ainsi que les objectifs du guide ont été définis par les professionnels de l'organisme Partenaire 2 à travers plusieurs séances de travail et les savoirs expérientiels des membres du comité de rédaction.

## D7. Impact du projet dans le domaine de l'orientation professionnelle (pour la pratique, les clients, les politiques, la recherche, ainsi que la formation et l'employabilité).

### Projet 1

#### *Concernant l'accompagnement des personnes immigrantes qualifiées (Partenaire 1)*

Pour illustrer l'impact du projet, nous pouvons nous référer aux observations de la direction de l'organisme Partenaire 1 après la réception du rapport qui a été présenté et transmis à l'ensemble du personnel de cet organisme. Selon eux, ce rapport est très intéressant et reflète bien les réalités vécues par leur clientèle. Ils en retiennent plusieurs éléments qui leur permettront d'ajuster leurs prestations de services, notamment le fait de mieux adapter et personnaliser l'accompagnement, maintenir et renforcer le suivi

même lorsque les personnes sont en emploi.

À l'occasion de la rencontre d'échange qui s'est tenue en octobre 2021 entre le personnel et l'équipe de recherche, la directrice a de nouveau souligné la pertinence des résultats obtenus et leur impact sur l'amélioration des prestations de services offertes par son organisme.

## Projet 2

### ***Concernant l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées (Partenaire 2)***

Ce projet aura un impact majeur dans la mesure où il comble un manque important en réponse à un besoin exprimé par des professionnels qui se sentent peu outillés pour accompagner ce profil de clientèle. L'ouvrage produit sera d'une grande utilité dans la formation initiale et continue des personnes conseillères d'orientation. Il leur permettra non seulement de mieux comprendre les défis spécifiques auxquels cette clientèle est confrontée (ex. santé mentale, intégrations de codes linguistiques), mais aussi leurs propres défis, à savoir les compétences interculturelles, la nécessité d'une adaptation du processus d'orientation, entre autres.



# E. DESCRIPTION DU PROJET (BUTS ET OBJECTIFS)

## E.1. Measurement des objectifs spécifiques

Objectifs spécifiques	Mesures
<b>Objectifs du projet 1 : Personnes immigrantes qualifiées (Partenaire1)</b>	
1. Évaluer l'impact des prestations de services du Partenaire 1 sur les parcours d'insertion professionnelle des nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-directifs invitant les participants à analyser l'impact des différentes prestations de services dont ils ont bénéficié sur leur parcours d'intégration socioprofessionnel.</li> <li>• Entretiens semi-directifs avec les conseillères d'orientation et à l'emploi sur leur expérience, leurs pratiques, leurs perceptions des effets de leur intervention et les défis rencontrés.</li> <li>• Entretiens semi-directifs avec les employeurs sur les difficultés auxquelles les personnes immigrantes sont confrontées dans leur insertion et intégration au sein des organisations.</li> </ul>
2. Analyser en profondeur les facteurs ayant influencé ce parcours et leur concordance avec les objectifs des services offerts.	Étude interprétative basée sur l'analyse croisée du corpus des entretiens
3. Identifier des pistes d'actions pour une amélioration des prestations de services du Partenaire 1.	Ces pistes sont identifiées dans le corpus des entretiens à partir d'une analyse des suggestions émises par les participants pour l'amélioration des prestations de service destinées aux personnes immigrantes.
4. Concevoir à partir des résultats obtenus un modèle d'intervention permettant de mieux répondre aux besoins de ces personnes relativement à leur insertion durable dans un emploi qu'elles jugent décent et qui contribue pleinement à la réalisation de leurs choix de vie fondamentaux.	Les résultats ont été intégrés dans un dispositif expérimental basé sur une approche constructiviste.

## DESCRIPTION DU PROJET (BUTS ET OBJECTIFS)

<p>5. Évaluer l'efficacité de ce modèle par la mise en œuvre d'un dispositif expérimental</p>	<p>Ce dispositif a été testé à l'Université Laval avec le concours de deux conseillères d'orientation finissantes à la maîtrise et au doctorat (voir Annexe 2). L'évaluation de l'efficacité du dispositif a été effectuée à partir de deux types d'exercice :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'autoconfrontation : les participants devaient réécouter leur entretien et identifier par eux-mêmes des moments clés qui les ont fait avancer</li> <li>• la confrontation croisée : à la fin du processus basé sur 5 entretiens, regard croisé sur les moments clés identifiés par la conseillère et ceux du participant en présence de la chercheure principale.</li> </ul>
<p><b>Objectifs du projet 2 : Personnes réfugiées faiblement scolarisées (Partenaire 2)</b></p>	
<p>Brosser un portrait des défis auxquels les personnes réfugiées faiblement scolarisées sont confrontées dans leur intégration sociale et professionnelle.</p>	<p>Recension d'écrits. Entretiens semi-directifs réalisés auprès des personnes réfugiées. Groupes de discussion avec les professionnels.</p>
<p>Présenter une perspective interculturelle pour l'accompagnement en orientation et en intégration sociale et professionnelle de ces personnes.</p>	<p>Analyse des travaux de recherche sur ce thème et synthèse des idées principales. Cela a servi dans la rédaction du guide pratique.</p>
<p>Proposer un processus d'orientation qui s'inscrit dans une perspective interculturelle.</p>	<p>Conception d'une démarche d'orientation à partir de l'analyse des écrits, les principales idées des entretiens, la synthèse des discussions avec les professionnels et les savoirs expérientiels des membres du comité de rédaction (voir chapitre 4 du Guide).</p>

# F. PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

## F.1 - Partenariats et collaborations

### Le Partenaire 1 (Projet 1)

Pour des raisons de faisabilité, le partenariat avait été initialement limité à un seul organisme œuvrant à Québec pour l'intégration des personnes immigrantes nouvellement établies à Québec.

Les collaborations avec le Partenaire 1 ont commencé depuis 2018. Lors de l'élaboration du présent projet, c'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que la direction de cet organisme a apporté son soutien à l'équipe de recherche. Au démarrage du projet en début 2019, la chercheuse principale a eu plusieurs séances de travail en personne avec la direction de l'organisme pour préparer sa mise en œuvre. Ainsi, lors du lancement du projet, la direction de l'organisme a organisé sur son site une rencontre de prise de contact entre l'équipe de recherche et l'ensemble de son personnel. Ce fut l'occasion de préciser leurs rôles et responsabilités qui a consisté à désigner une personne-ressource pour accompagner l'équipe dans les différentes activités de collecte des données.

L'équipe de recherche a ainsi bénéficié d'un très bon accueil au sein de cet organisme qui a mis toutes les ressources humaines nécessaires à disposition pour la bonne conduite des activités de recherche : un conseiller à l'emploi, trois conseillères d'orientation, le personnel administratif. Deux conseillères d'orientation et une à l'emploi (volontaires) ont participé aux entretiens en personne qui se sont déroulés au printemps-été 2019.

Le partenaire a également soutenu l'équipe dans le recrutement des participants employeurs en juin 2019. Cette partie du projet s'est donc déroulée normalement selon le calendrier prévu.

### Le Partenaire 2 (Projet 2)

Avec l'accord de la direction du CERIC, ce partenaire qui n'était pas prévu au départ a été intégré au projet compte tenu de la pertinence de sa demande. Ce processus émane d'un besoin exprimé par des conseillères d'orientation de cet organisme qui, ayant pris connaissance du projet en cours avec l'organisme Partenaire 1, ont interpellé l'équipe de recherche sur les défis spécifiques de l'intervention auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées et le manque de ressources théoriques et pratiques pour y faire face.

À ce niveau également, l'équipe de direction s'est montrée très disponible et a appuyé la démarche de ses conseillères d'orientation. Le projet a donc démarré par plusieurs rencontres physiques du personnel sur le site de l'organisme d'abord avec la chercheuse principale, puis avec l'ensemble des membres de l'équipe dès l'été 2019.

L'équipe de recherche a là aussi bénéficié d'un très bon accueil. L'organisme lui a ouvert ses portes pour observer différentes activités, mis à sa disposition son personnel et de la documentation interne. Pour la collecte des données, deux conseillères d'orientation et une enseignante en francisation ont activement participé aux groupes de discussion et soutenu l'équipe pour la mise en œuvre des observations et le recrutement des participants aux entretiens.

La mise en œuvre de la collecte des données, lors de cette seconde phase du projet, qui a eu lieu en hiver 2020, a connu un nombre important d'ajustements liés aux restrictions de la pandémie.

## PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

Nous avons pu maintenir les groupes de discussion avec les professionnels à distance, mais reporter certaines observations et les entretiens avec les personnes réfugiées faiblement scolarisées qui étaient difficiles, voire impossibles à programmer et à réaliser à distance. Avec le concours de deux conseillères d'orientation, ces entretiens ont pu se faire en septembre 2021.

Soutien à l'organisation d'un webinaire qui a permis d'effectuer une première présentation des grandes lignes du Guide qui sera bientôt publié. Aussi, le CERIC a pris en charge le processus éditorial et la publication du Guide.

# G. ACTIVITÉS ET THÈMES DE RECHERCHE

## G.1 - Méthodes de recherche utilisées

### Projet 1 (Partenaire 1)

#### *Situation des personnes immigrantes qualifiées*

##### **Étude interprétative**

L'étude interprétative a été réalisée à travers la collecte de données qualitatives. Cette étude approfondie consistait à mener des entretiens semi-directifs individuels auprès des certaines personnes immigrantes ainsi que des employeurs et des professionnels de l'orientation. L'objectif ici étant la recherche de « la signification des phénomènes selon la perspective des participants » (Corbière & Larivière, 2014, p.7), un cadre méthodologique descriptif interprétatif (Thorne, 2008) nous a semblé particulièrement adapté, car il favorise une compréhension holistique et en profondeur des phénomènes dans leur contexte (Sandelowski 2007; Creswell, 2013).

Pour la collecte des données, nous avons utilisé comme prévu la méthode de l'entretien semi-directif individuel (Paillé & Mucchielli, 2010; Kval & Brinkmann, 2009). Les focus groups initialement annoncés n'ont pas pu se tenir à cause de la pandémie et du fait de l'intégration d'un second projet.

L'objectif de l'étude interprétative était d'analyser en profondeur les perceptions des personnes immigrantes accompagnées par l'organisme partenaire 1 sur les effets des prestations de services reçues. Nous nous sommes intéressés également aux perceptions des employeurs, ce qui a permis d'identifier des axes d'amélioration et les pistes d'action qui sont en cohérence avec les réalités du marché du travail.

Les participants ont été sélectionnés par une technique d'échantillonnage intentionnel ou raisonné (Sandelowski, 1995). La taille de l'échantillon a été ajustée selon le principe de saturation empirique (Corbière & Larivière, 2014).

Le corpus des entretiens a fait l'objet d'une analyse thématique (Braun & Clarke, 2006; Paillé & Mucchielli, 2016) qui a été renforcée par une analyse lexicométrique grâce à la méthode Alceste (Reinert, 2001) après une catégorisation préliminaire.

##### **Triangulation des sources de données**

Cette triangulation a consisté à croiser les résultats issus de l'analyse du corpus des entretiens. Bien qu'ayant présenté les quatre dimensions de l'analyse des transitions (Schlossberg, 2005) comme cadre de référence, nous avons choisi de privilégier l'objectivité en respectant les catégories qui ont émergé de l'analyse thématique et lexicométrique des corpus des entretiens réalisés auprès des participants migrants et employeurs. Les entretiens auprès des professionnels n'ont fait l'objet d'aucune analyse spécifique. Ils ont juste servi de repère pour valider certaines observations des participants relatives au contenu des prestations de services ou attirer leur attention sur certains défis.

### **Conception d'un dispositif expérimental**

En prenant en compte les différents résultats, nous avons pu expérimenter un dispositif reposant sur une approche constructiviste à l'Université Laval grâce à la participation de deux conseillères d'orientation finissantes à la maîtrise et au doctorat. Toutefois, comme soulignées précédemment, différentes contraintes ne nous ont pas permis de le déployer auprès de l'organisme partenaire comme prévu dans le projet initial.

### **Projet 2 (Partenaire 2)**

#### ***Situation des personnes réfugiées faiblement scolarisées***

La réalisation de cette partie du projet a commencé par la mise en place d'un groupe de discussion avec des professionnels. Leur participation consistait à prendre part à un protocole portant sur une série de trois séances de discussion. Il s'agissait essentiellement d'un travail de réflexion sur leurs pratiques, les défis rencontrés et des pistes de solutions à envisager.

Les trois professionnelles volontaires ayant pris part à ces discussions avaient aussi la mission de produire un document de synthèse mettant en exergue les points saillants de leurs échanges. Le but étant de fournir à l'équipe de recherche des repères pour l'écriture du guide pratique.

Les entretiens semi-directifs réalisés auprès des personnes réfugiées n'ont pas fait l'objet d'analyse spécifique. Un document de synthèse portant sur les points saillants du discours des participants a été utilisé comme point de repère pour valider certaines observations relatives aux défis et à l'identification d'éléments qui ont alimenté les réflexions du comité de rédaction du Guide.

## G.2 - Activités et thèmes de recherche

Pour atteindre les objectifs de la recherche, nous avons entrepris la mise en œuvre du projet en étroite collaboration avec une organisation partenaire. Le fil conducteur du projet, initialement prévu pour se réaliser sur trois ans (juin 2019 - septembre 2022), reposait sur l'identification des défaillances au niveau des prestations de services offertes aux personnes immigrantes, la conception d'un dispositif expérimental visant à tester une démarche d'accompagnement qui pourrait y remédier tout en pérennisant les acquis dans un ouvrage (guide pratique d'intervention) et des activités de formation (séminaire de 3e cycle, université d'été). Cependant, des ajustements ont été nécessaires au cours de la mise en œuvre du projet comme déjà mentionné dans plusieurs points de ce rapport : report ou annulation de certaines activités à cause des restrictions sanitaires dues à la pandémie de la Covid 19, l'intégration du second organisme partenaire, etc.

### Projet 1

#### *Juin à décembre 2019*

Il était prévu de terminer la réalisation de l'étude interprétative pendant cette période avec l'assistance de l'organisme partenaire 1 pour le recrutement des participants.

À l'exception des focus groups, cette étude, telle que présentée à la section G.1, a effectivement été réalisée à travers des entretiens semi-directifs auprès des migrants, des employeurs et des professionnels dans le but d'identifier les perceptions des participants sur les effets des services offerts.

#### *Janvier à juin 2020*

Une triangulation des différentes sources de données à partir du cadre de référence des 4 S de l'analyse des transitions devrait permettre de définir des pistes d'action pour l'amélioration des prestations de services en orientation pour l'insertion professionnelle des migrants.

La méthode de triangulation de données a été simplifiée et limitée à une analyse des points de concordance entre les discours des trois profils de participants.

Les points saillants de ces résultats ont été intégrés à un modèle constructiviste (voir Annexe 2).

#### *Juillet 2020 à septembre 2022*

- Cette période devrait être initialement consacrée à la mise en œuvre et à la validation du dispositif expérimental et son évaluation en collaboration avec l'organisme partenaire. Cependant, comme déjà mentionné, ce dispositif a été finalement expérimenté en dehors de l'organisme et sans sa participation à la Clinique de counseling de l'Université Laval.
- Aussi, le but d'utiliser les résultats du projet 1 pour concevoir un guide pratique (publié en anglais et en français) à l'intention des professionnels œuvrant auprès des personnes immigrantes a été abandonné au profit de celui du projet 2. Par ailleurs, l'organisation conjointe d'une université d'été pour conclure le projet n'a pas été possible compte tenu de la pandémie et des changements intervenus dans le projet (intégration du Partenaire 2).
- Les résultats de recherche ont été présentés dans un rapport de recherche transmis à l'organisme partenaire.

## Projet 2

Le fil conducteur des activités de ce second projet vise globalement à mieux comprendre les défis de l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées, et proposer des pistes d'action en termes de démarche d'orientation à l'insertion sociale et professionnelle.

### *Mars à avril 2020*

- Pour ce faire, nous avons commencé par réaliser des activités d'observation des prestations de services sur le site de l'organisme (Partenaire 2) et procédé à l'analyse des documents institutionnels ainsi que celle de différents écrits sur la problématique de l'intégration sociale et professionnelle des réfugiés.

### *Mai 2021 à décembre 2023*

- À l'issue de ces travaux d'observation et d'analyse documentaire, des guides d'entretien ont été conçus pour l'animation des groupes de discussion avec les professionnelles et les entretiens semi-directifs auprès des personnes réfugiées.
- Les résultats obtenus ont servi de base de travail pour l'écriture du guide pratique d'intervention auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées.

## G.3 - Types de données recueillies

### Collecte de données relatives au Projet 1 (Partenaire 1)

Comme mentionné au point G.1, les données recueillies dans le cadre de ce projet sont de nature qualitative (entretiens semi-directifs individuels).

Quatre profils de participants sont pris part à la collecte des données :

- Les personnes immigrantes ayant bénéficié des prestations de l'organisme Partenaire 1.
- Les employeurs ayant recruté des personnes accompagnées par cet organisme.
- Les professionnels de l'orientation.

Après l'obtention de l'approbation éthique, trois profils de population ciblée ont pris part aux entretiens : des personnes immigrantes qualifiées ayant bénéficié des services de l'organisme, des employeurs et des professionnels de l'orientation.

- Concernant les personnes immigrantes qualifiées, 69 ont pris part aux entretiens semi-directifs qui ont été réalisés en juillet 2019. Les principaux points du guide d'entretien portaient sur : le récit des événements marquants du parcours d'insertion socioprofessionnelle, l'analyse de la manière dont les prestations ont aidé ou pas dans ce parcours, des suggestions pour l'amélioration des prestations de service. Ces personnes ont été recrutées à partir d'une liste provenant de données secondaires (projet CRSH, 2018-2019) d'une enquête dans laquelle elles avaient exprimé leur souhait et disponibilité à prendre part à des entretiens approfondis.
- Concernant les employeurs, l'équipe a bénéficié du soutien de la direction de l'organisme partenaire par la diffusion de l'annonce de recrutement à une liste d'employeurs de sa clientèle. Les principaux points



du guide d'entretien portaient sur : la perception des difficultés auxquelles les personnes immigrantes sont confrontées sur le marché du travail, la perception des écarts éventuels entre les attentes des organisations et les compétences de ces personnes, des recommandations en vue d'une amélioration de l'accompagnement, l'employabilité et du maintien en emploi de ces personnes. 17 employeurs ayant au sein de leur entreprise des personnes immigrantes ont participé à ces entretiens réalisés en juin 2019.

- Concernant les professionnels, 4 conseillers ont pris part aux entretiens qui se sont déroulés en juillet 2019.

### Collecte de données relatives au Projet 2 (Partenaire 2)

L'intégration de l'organisme Partenaire 2 dans la collecte des données a fait l'objet d'un amendement spécifique auprès du comité d'éthique.

Deux profils de participants sont pris part à la collecte des données :

- Les professionnels de l'orientation et de l'enseignement
- Les personnes réfugiées inscrites à un programme d'alpha-francisation au sein de l'organisme.

Après l'approbation des amendements en lien avec l'ajout de l'organisme Partenaire 2 par le comité d'éthique, nous avons procédé à la collecte des données auprès des participants.

- Concernant les professionnels, avec l'accord de la direction de l'organisme, deux conseillères d'orientation et une enseignante en francisation se sont portées volontaires. Leur participation au projet consistait à prendre part à trois séances de discussion en mai 2021 sur leurs pratiques, les défis rencontrés dans l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées et des pistes de solutions envisagées. Ces participantes avaient également la mission de produire une synthèse écrite consensuelle de leurs discussions.
- Concernant les personnes réfugiées, l'équipe a bénéficié du soutien de deux conseillères d'orientation pour le recrutement de ces participants. Cela a ciblé ceux ayant pris part au projet "Tremplin-Jeunesse". Parmi les personnes sollicitées, plusieurs se sont portées volontaires, mais seules 8 personnes ont pu prendre part aux entretiens, car nous avons souhaité les réaliser dans leur langue maternelle pour éliminer les obstacles dus au français. Ces rencontres se sont déroulées sur le site de l'organisme en octobre 2021. Les principaux points du guide d'entretien portaient sur : le récit de vie, le parcours d'immigration, les défis de l'intégration dans la société d'accueil, l'apport perçu des activités offertes par l'organisme, les axes d'amélioration.

### Aspects éthiques

Le processus de collecte des données s'est effectué conformément aux approbations éthiques. Le matériel ainsi que les données sont conservés sous clé dans un classeur au bureau de la chercheuse principale. Les données informatisées sont protégées par un mot de passe. Pendant la collecte et le traitement des données, l'ensemble des personnes impliquées (chercheurs, professionnels et auxiliaires de recherche) ont signé un formulaire d'engagement à la confidentialité. Aussi, afin d'assurer cette confidentialité, toute publication en lien avec ces projets ne devrait contenir aucun indice permettant d'identifier un des participants.

### G.4 - Préoccupations ou défis éthiques

Aucune préoccupation à souligner. L'ensemble du processus de collecte de données a été effectué conformément aux documents approuvés par le Comité universitaire d'éthique de la recherche de l'Université Laval (CERUL). La collecte des données auprès de l'organisme Partenaire 2 a fait l'objet de demandes d'amendement éthique comme déjà mentionné au point G.3

### G.5. Domaine de l'orientation professionnelle bénéficiant du projet

- Le projet initial vise l'accompagnement en insertion sociale et professionnelle des personnes immigrantes de manière générale.
- Le second se rapporte à l'adaptation des prestations de service en orientation aux défis particulières des personnes réfugiées faiblement scolarisées. Il met l'accent sur les compétences interculturelles et l'intervention interculturelle.

### G.6. Questions liées à la propriété intellectuelle

Les questions liées à la propriété intellectuelle demeurent régies par les règles en vigueur à l'Université Laval comme cela a été mentionné dans le projet soumis sans aucune modification :

[https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire\\_general/Reglements/Reglement-invention-brevet-et-Reglement-propriete-intellectuelle-UL.pdf](https://www.ulaval.ca/fileadmin/Secrtaire_general/Reglements/Reglement-invention-brevet-et-Reglement-propriete-intellectuelle-UL.pdf)

# H. LIVRABLES

## H.1 - Livrables attendus

Livrables projetés	Livrables projetés	Livrables projetés
<ul style="list-style-type: none"><li>Dispositif expérimental testé auprès de l'organisme Partenaire 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Intégration des résultats dans un dispositif constructiviste qui a été expérimenté à l'Université Laval et non auprès de l'organisme Partenaire 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Professionnels de l'orientation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Séminaire de 2e et 3e cycle</li><li>Université d'été</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Création d'un séminaire de 2e et 3e cycle lors de la session d'été 2023</li><li>Ce séminaire inclura dans les années à venir une partie ouverte aux professionnels de l'orientation sous forme d'université d'été</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Étudiants des programmes en counseling et orientation</li><li>Corps professoral et enseignant</li><li>Professionnels de l'orientation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Guide pratique pour l'accompagnement des personnes immigrantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rédaction d'un guide pratique sur <i>l'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Personnel des organismes intervenant dans l'accueil et l'intégration sociale et professionnelle des personnes immigrantes et particulièrement celles réfugiées</li><li>Membres des ordres professionnels et orientation et psychoéducation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Activités de mobilisation des connaissances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Rapport de recherche transmis à l'organisme Partenaire 1</li><li>Présentation à des congrès nationaux et internationaux</li><li>Animation d'un webinaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Professionnels de l'orientation</li><li>Membres de la communauté universitaire</li></ul>

## **H.2 – Changements éventuels dans la nature des produits livrables initiaux**

La nature des livrables a été ajustée en ce qui concerne le Guide et le dispositif expérimental.

Le Guide préalablement prévu pour l'accompagnement de l'ensemble des personnes immigrantes a été revu et adapté aux besoins spécifiques des personnes réfugiées faiblement scolarisées.

Quant au dispositif expérimental, sa mise en œuvre n'a pas pu se faire au sein de l'organisme partenaire compte tenu des limitations déjà mentionnées. Nous avons néanmoins trouvé une solution palliative qui

# I. PLAN DE MARKETING ET DIFFUSION DES RÉSULTATS

## **Stratégies de diffusion des résultats de la recherche, plan global de transfert et diffusion des connaissances**

### **Remarques**

Le plan de diffusion qui relève de nos fonctions professorales ne comporte pas d'aspects marketing. Il est axé sur la mobilisation et le transfert des connaissances conformément à la mission universitaire qui nous est assignée.

### **Publication**

#### **Projet 1**

Bangali, M., Sall, M. et Mandiangu Ntanda, G. (2021). Offrir des prestations de services mieux adaptées aux besoins des nouveaux arrivants : quelles stratégies ? [Rapport de recherche]. Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail, Université Laval.

Ce rapport qui présente les résultats de la recherche a été transmis à la directrice de l'organisme Partenaire 1 (en septembre 2021) qui l'a partagé avec l'ensemble de son personnel. Une rencontre de présentation et d'échange autour de ce rapport a par la suite été organisée le 10 octobre 2021 entre les membres de l'équipe de recherche et le personnel de cet organisme.

Ce rapport est actuellement publié sur le site web du Centre de recherche et d'intervention sur l'éducation et la vie au travail (CRIEVAT) [Prestations de services adaptées aux immigrants | Recherches | CRIEVAT | ULaval](#)

#### **Projet 2**

Morissette, J., Gourde, A., Goyer, L., Dionne, P. et Bengaly, M. (sous presse). *L'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées : une perspective interculturelle en orientation*. CERIC

Cet ouvrage est l'aboutissement d'un travail de coconstruction remarquable entre l'équipe de recherche et le personnel de l'organisme Partenaire 2. Cette publication correspond à la modification apportée au guide préalablement prévu pour l'accompagnement des personnes immigrantes en général. Comme déjà mentionné, il a été réorienté sur la problématique spécifique des personnes réfugiées faiblement scolarisées.

Des copies gratuites du guide seront offertes au personnel de l'organisme Partenaire 2. Il sera publié en format papier et numérique disponible sur le site web du CERIC.

### **Communication**

#### **Projet 1**

Les résultats du projet initial, réalisé en collaboration avec l'organisme Partenaire 1, ont fait l'objet de trois communications, dont deux dans des congrès internationaux.

## PLAN DE MARKETING ET DIFFUSION DES RÉSULTATS

Événement	Titre	Date
Colloque du Réseau de recherche en Éducation et Formation (REF). Belgique	<i>Dialogues de conseil en life design et compétences à s'orienter en situation d'immigration</i>	Juillet, 2022
Université d'été : Travail et migration, Bordeaux, France	<i>Dispositifs d'orientation et accès au travail décent chez les migrants : Travailleurs qualifiés dans la province de Québec</i>	Juillet, 2019
Congrès International Metropolis 2019, Ottawa, Canada	<i>La complexité des situations de transitions chez les migrants : quel accompagnement en orientation ?</i>	Juin, 2019
Cannexus 2023	<i>Conseil en LD et compétences à s'orienter en situation d'immigration</i>	25 janvier 2023

### Projet 2

Les résultats du second projet, réalisé en collaboration avec l'organisme Partenaire 2, ont fait l'objet d'une communication lors du congrès de l'ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec et d'un webinaire organisé par le CERIC.

Événement	Titre	Date
Colloque OCCOQ	Présentation du Guide Insertion socioprofessionnelle des personnes réfugiées faiblement scolarisées : une perspective interculturelle en orientation	2 juin 2023
Webinaire	L'accompagnement visant l'intégration des personnes réfugiées faiblement scolarisées : une perspective interculturelle en orientation	24 novembre 2023

Événements à venir pour lesquels des communications sont prévues.

Événement	Titre	Date
ACCP 2024	L'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées en insertion sociale et professionnelle	31 mai au 2 juin 2024
Cannexus 2024	L'orientation et l'insertion socioprofessionnelle des personnes réfugiées faiblement scolarisées	30 janvier 2024
<a href="#">Quariera</a>	Intervenir auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées en orientation et en insertion socioprofessionnelle : défis multipliés et interventions dans une perspective interculturelle	14 février 2024

### Transfert des connaissances, formation

Blog sur le site d'[OrientAction](#)

Il est prévu la publication d'une série de 5 blogs sur le site web [OrientAction](#) à l'intention des personnes travaillant dans le développement de carrière à travers le Canada pour présenter l'apport du Guide, les défis que rencontrent les personnes réfugiées faiblement scolarisées, les défis interculturels liés à l'accompagnement de cette clientèle, le développement des compétences interculturelles, la présentation de pistes concrètes au niveau de l'intervention en orientation et en développement de carrière.

### Formation

Création d'un séminaire de 2e et 3e cycle dans les programmes offerts en sciences de l'orientation à l'Université Laval.

L'équipe de recherche envisage un nouveau projet dont le financement permettra la conception et l'animation d'ateliers de formation à l'intention des professionnels de l'orientation en collaboration avec le Centre de recherche [CRIEVAT](#) et l'[OCCOQ](#).

# K. ÉVALUATION ET SUIVI

## K.1 – Critères d'évaluation de la réussite du projet

### Projet 1

#### *Méthodologie et l'implication des professionnels*

Comme déjà soulignés dans les points précédents, les résultats du projet ainsi que la méthodologie de sa mise en œuvre ayant impliqué de manière très active les professionnels de l'organisme partenaire nous semblent en soi un gage de réussite. Nous avons en effet pu observer des questionnements que cela a suscités sur les pratiques et la création d'un nouvel espace de rencontre pour la clientèle ainsi que l'engagement de la direction à renforcer certaines prestations conformément aux recommandations des participants.

Par ailleurs, des échanges spontanés et informels avec la direction comme le personnel nous confirment cette réussite. Toutefois, n'ayant effectué aucune étude auprès de ces personnes pour recueillir des éléments factuels attestant de ces retombés, il nous semble hasardeux d'avancer une argumentation rigoureuse sur ce point. Cela impliquerait une seconde phase du projet afin d'évaluer son impact.

#### *Dispositif expérimental*

Concernant le dispositif expérimental testé à la Clinique de counseling de l'Université Laval, nous vous proposons quelques commentaires des deux conseillères ayant participé à sa mise en œuvre et à qui nous avons demandé un journal réflexif sur leur expérience.

*Le cadre d'intervention mettant l'accent sur les différents domaines de vie importants pour la personne me semble avoir joué un rôle majeur pour permettre à mes clients de faire le point sur leur situation et prendre conscience de ce qu'ils souhaitent accomplir dans chacun de ces domaines. Il devenait alors plus facile de construire et développer ce nouveau projet, sachant comment il allait s'intégrer et s'harmoniser avec les autres sphères de vies de la personne. (Co1)*

*L'exercice de se réécouter pour cibler les moments clés était très formateur pour moi. Cela me permettait de cibler parfois des éléments qui m'avaient échappé durant la rencontre... Le fait que les clients effectuaient également cet exercice de se réécouter et d'identifier les moments où il s'était passé quelque chose de significatif pour eux apportait également quelque chose de fort intéressant. En effet, à chaque rencontre, le participant avait forcément réfléchi à la rencontre précédente et avait souvent tiré certaines conclusions ou remarqué certaines choses. Les rencontres démarraient parfois autour de ces prises de conscience que les clients avaient réalisées en se réécoutant. (Co1)*

*Le travail de réflexion auquel le client s'est livré durant la semaine et qui l'a amené à reprendre contact avec ses attentes majeures sur le plan professionnel et à se recentrer sur celles-ci. Il en ressort que cette intervention et la réflexion qu'elle a suscitée ont permis au client de retrouver un sens à sa situation, ses désirs, ses attentes professionnelles. La perception de sa situation s'est modifiée (a évolué) au fil de nos rencontres... Il rapporte que cela lui permet de réfléchir, de verbaliser et de prendre contact avec sa propre histoire tel un récit de vie. Je comprends et retiens que la démarche réalisée ensemble lui donner de l'espoir et la motivation nécessaire afin de poursuivre son chemin vers une insertion professionnelle réussie et choisie. Le client arrive très spontanément à expliciter sa position actuelle de façon articulée et limpide, ce qui me donne l'impression que tout est maintenant un peu plus clair et défini pour lui. D'ailleurs, il rapporte que nos rencontres l'ont aidé à voir plus clair. Il n'y a aucune hésitation dans son discours. Il est en mesure*



*de trancher et d'expliquer clairement ses choix sans brouillard, confusion ou hésitation. Par exemple, lorsqu'il affirme ne plus vouloir entreprendre un autre baccalauréat alors que cette option était envisagée au départ. (Co2)*

*Les processus d'orientation réalisés dans le cadre de cette étude ... mettaient particulièrement en valeur le client comme un expert de sa propre situation. En demeurant toujours centré sur ses domaines de vie et en allant rechercher ses connaissances, aspirations et ressources par rapport à chacun de ces domaines, le client constituait la source première des informations à partir desquelles nous travaillions. Ainsi, c'est vraiment l'expérience du client, alliée à ses perceptions qui constituaient les fondements de l'intervention. Le client était donc toujours au cœur de son processus et représentait, par le fait même, l'expert de sa situation. La dynamique ainsi créée permettait un dialogue entre deux experts pour développer et construire un projet riche de sens pour le client. Le rôle du client étant alors d'alimenter le moulin des interventions en faisant le récit de son vécu et mon rôle consistait à placer, organiser, confronter, questionner ou refléter ces éléments pour que le client précise toujours davantage leur importance et la place qu'il désirait que ces éléments occupent dans sa vie... J'ai remarqué que, lorsque les participants avaient pris ce temps pour bien approfondir leur situation ainsi que leurs besoins, ils arrivaient ensuite à définir un projet professionnel qui faisait plus de sens pour eux et qui leur semblait réaliste et réalisable. (Co1)*

Une des deux conseillères nous a confié avoir intégré certains aspects du dispositif dans sa pratique privée, notamment l'importance d'une prise en compte des différentes *formes identitaires*<sup>1</sup> (sphères de vie) et le *thème de vie majeur*<sup>2</sup>.

## Projet 2

### *Création d'un séminaire de 2e et 3e cycle*

Les participants à ce premier séminaire dispensé sous forme de sujets spéciaux lors de la session d'été 2023 ont découvert avec grand intérêt ce profil de clientèle et la complexité des défis liés non seulement à leur vécu, mais également à la posture de l'intervenant. Leurs acquis ont été évalués à travers un rapport dans lequel ils ont su transposer leurs apprentissages à l'analyse d'une situation d'intervention réelle en collaboration avec un professionnel de la relation d'aide.

### *Rédaction d'un guide pratique*

La rédaction d'un ouvrage inédit sur l'accompagnement des personnes réfugiées faiblement scolarisées fut une réalisation majeure de ce projet. Cette œuvre comble un besoin important dans le domaine de l'accompagnement à l'insertion sociale et professionnelle des personnes réfugiées faiblement scolarisées. L'ouvrage n'est pas encore publié au moment de la rédaction de ce rapport, mais sa présentation dans le cadre d'un webinaire organisé par le CERIC le 24 novembre 2023 a déjà suscité beaucoup d'intérêt. Sur les 12 participants ayant répondu au sondage d'évaluation qui s'en est suivi, 91% ont été satisfaits, voire très satisfaits du contenu des apprentissages du webinaire. Ces mêmes personnes expriment une probabilité assez élevée d'utilisation des acquis dans leur pratique professionnelle. Voici quelques illustrations issues des commentaires de certains répondants :

- *Les pistes d'intervention possibles ont été très intéressantes pour nous comme agents d'intégration et orientation*
- *J'ai appris de nouveaux concepts et je comprends leurs applications*
- *Ex. Mieux comprendre les différentes cultures (ex: individualiste vs collective)*
- *Pour les agents d'intégration (settlement workers) ce type de conférences nous aide à mieux penser notre intervention auprès des personnes réfugiées*

<sup>1</sup> Ensemble d'actions et d'interactions qui renvoient à des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être, des modes de rapports aux soi-même, aux autres et aux anticipations futures de soi (Guichard, 2004, p. 6).

<sup>2</sup> Orientation du projet de vie déterminée par des processus majeurs qui donnent sens à la vie de la personne (Savickas, 2005, p. 59)

- *Je considère que ce modèle d'intervention pourrait s'appliquer à tous les professionnels qui œuvrent et travaillent avec les immigrants en général et pas nécessairement avec seulement les réfugiés faiblement scolarisés.*
- *Le livre est une excellente idée, j'aimerais effectivement me le procurer.*

Comme déjà mentionné, l'organisation conjointe d'une université d'été pour conclure le projet n'a pas été possible compte tenu de la pandémie et des changements intervenus dans le projet (intégration du Partenaire 2).

Nous avons toutefois pu utiliser les résultats pour concevoir un séminaire de 2e et 3e cycle offert lors de la session d'été 2023 (et non pas en 2020 comme prévu initialement). Ce séminaire inclura dans les années à venir une partie ouverte aux professionnels de l'orientation sous forme d'université d'été.

Les participants à ce premier séminaire dispensé sous forme de sujets spéciaux lors de la session d'été 2023 ont découvert avec grand intérêt le profil de clientèle, personnes réfugiées faiblement scolarisées, et la complexité des défis liés non seulement à leur vécu, mais également à la posture de l'intervenant. Leurs acquis ont été évalués à travers un rapport dans lequel ils ont su transposer leurs apprentissages à l'analyse d'une situation d'intervention réelle en collaboration avec un professionnel de la relation d'aide.

## **K.5 – Participation des intervenants clés énoncés dans le projet**

L'idée du projet a été appuyée par trois organismes, mais comme déjà mentionné et en accord avec la direction du CERIC, seul l'organisme Partenaire 1 qui œuvre au Québec dans l'insertion professionnelle des personnes immigrantes a été retenu pour sa mise en œuvre. Comme tout organisme œuvrant dans le domaine de l'orientation, les deux autres organismes et leur personnel pourront bénéficier des résultats de cette recherche. Une correspondance leur sera adressée après la clôture du projet avec une invitation à consulter les publications et à prendre part aux activités de transfert de connaissance dont la planification sera diffusée dans l'infolettre du CRIEVAT.

# L. ÉCHÉANCIERS

Les échéanciers ont été revus et modifiés comme déjà soulignés à cause de la pandémie et de l'intégration d'un nouveau partenaire.

## Projet 1

Échéancier initial	Échéancier ajusté	Activités du projet 2
<b>2019</b>		
<p><b>Juin – décembre 2019</b>  <b>Étude interprétative</b>            (3 mois)            Entretien individuel avec les personnes immigrantes accompagné par l'organisme partenaire</p> <p>(2 mois)            Entretien individuel avec les employeurs et les conseillers d'orientation</p> <p>(1 mois)            Focus group avec les conseillers d'orientation</p> <p>(4 mois)            Analyse des données collectées</p>	<p><b>Juin 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entretien individuel avec les em-ployeurs</i></li> <li>• <i>Communications à deux congrès</i></li> </ul> <p><b>Juillet 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Entretien individuel avec les per-sonnes immigrantes</i></li> <li>• <i>Entretien individuel avec les conseil-lers d'orientation</i></li> <li>• <i>Communication à un congrès</i></li> </ul>	
<b>2020</b>		
<p><b>Janvier – juin 2020</b>  <b>Triangulation des sources de données</b></p> <p>Conception d'un dispositif expérimental contenant des outils visant à remédier aux insuffisances relevées grâce aux résultats obtenus</p>	<p><b>Janvier – juin 2020</b>  <b>Triangulation des sources de données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analyse des résultats</i></li> <li>• <i>Intégration des résultats dans un modèle d'accompagnement constructiviste visant à remédier aux insuffisances relevées</i></li> <li>• <i>Rédaction du rapport de recherche</i></li> </ul> <p><b>Juillet – septembre 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expérimentation du dispositif à la Clinique de counseling de l'Université Laval</i></li> </ul>	<p><b>Mars – avril 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Observation des activités au sein de l'organisme partenaire 2</i></li> </ul>

## Projet 1

Échéancier initial	Échéancier ajusté	Activités du projet 2
<b>2020 - 2022</b>		
<p><b>Juillet 2020 – septembre 2022</b>  <b>Étude expérimentale - Activités de mobi-lisation et de transfert des connaissances</b></p> <p>(8 mois)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soumission du modèle à l'organisme partenaire</li> <li>• Test du dispositif auprès de l'organisme partenaire dans le cadre de ses prestations de service</li> </ul> <p>(7 mois)</p> <p>Transfert des connaissances, formations et activités de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un guide pratique d'intervention pour les conseillers d'orientation œuvrant auprès des personnes immigrantes</li> <li>• Organisation d'une université d'été à l'intention des étudiants et professionnels</li> <li>• Création d'un séminaire de 2e et 3e cycle</li> </ul>		<p><b>Mai 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de discussion avec les professionnels</li> </ul> <p><b>Octobre 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien individuel avec les per-sonnes réfugiées</li> </ul>
<b>2022-2023</b>		
	<p><b>Été 2023</b>            Création et offre d'un séminaire de 2e et 3e cycle</p>	<p><b>Janvier 2022 – septembre 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction du guide pratique d'intervention auprès des personnes réfugiées faiblement scolarisées.</li> </ul>

# M. PRINCIPALES CONSTATATIONS ET OBSERVATIONS

## Projet 1

Effets perçus des prestations de l'organisme par les participants

- Identifier les sources d'information qui favorisent l'insertion en emploi
- Mieux structurer leur projet professionnel
- Développer des attitudes compatibles avec le marché du travail québécois
- Élaborer et présenter son CV
- Le fonctionnement du milieu de travail canadien et québécois
- L'importance d'un réseau et comment en créer
- Se préparer et se présenter pour une entrevue d'embauche
- Rédiger une lettre de présentation et de motivation
- La culture québécoise et canadienne
- Le Code du travail canadien
- L'importance du Stage

Limites

- Identifier les sources d'information qui favorisent l'insertion en emploi
- Mieux structurer leur projet professionnel
- Développer des attitudes compatibles avec le marché du travail québécois
- Élaborer et présenter son CV
- Le fonctionnement du milieu de travail canadien et québécois
- L'importance d'un réseau et comment en créer
- Se préparer et se présenter pour une entrevue d'embauche
- Rédiger une lettre de présentation et de motivation
- La culture québécoise et canadienne
- Le Code du travail canadien
- L'importance du Stage

Suggestions

- Travailler davantage en collaboration étroite avec les employeurs pour réduire l'écart entre les prestations de services et les exigences de ces derniers
- Prévoir, par exemple, des journées de discussions avec les employeurs et les nouveaux arrivants ainsi que le parrainage en entreprise
- Mettre en place une cellule ou un espace où les migrants pourraient aborder des questions critiques rencontrées dans leurs milieux de travail, discuter avec d'autres migrants de la manière dont ils gèrent ou dont ils ont géré les problèmes critiques liés au travail, etc.

## Projet 2

- Une meilleure compréhension des défis rencontrés par ces personnes et en tenir compte dans le processus d'orientation (ex. communication, santé mentale, codes culturels, utilisation des ressources).
- L'importance des repères théoriques pertinents et leur implication pratique dans un contexte d'intervention interculturelle.
- L'importance pour le professionnel de développer ses compétences interculturelles et un éveil par rapport à ses propres biais conscients.
- Proposition d'une démarche d'accompagnement interculturel appliquée à l'orientation et à l'intégration sociale et professionnelle des personnes réfugiées faiblement scolarisées
  - L'intégration des savoirs interculturels en orientation implique un regard critique sur les théories classiques et les modèles d'intervention dans ce domaine.
  - Cela nécessite une révision du processus d'intervention : explorer, comprendre, agir. Dans ce contexte, l'exploration ou la compréhension se fait par l'action.

### M.2. Réflexion sur le processus de mise en œuvre du projet et les leçons tirées du projet

Le processus de mise en œuvre du projet nous amène à en tirer les leçons suivantes :

- Adopter une démarche de recherche qui part des réalités du terrain pour concevoir une approche théorique ancrée sur ces réalités. Ce qui permettrait une meilleure valorisation des savoirs expérientiels.
- La collecte des données auprès de personnes faiblement scolarisées ou ne maîtrisant pas la langue utilisée pour se faire est particulièrement exigeante, car cela nécessite d'intégrer dans l'équipe des auxiliaires de recherche susceptibles de parler la langue de ces derniers pour respecter l'engagement à la confidentialité et éviter les biais de l'interprétation par une personne tierce.
- Un autre point de réflexion porte sur la maîtrise des biais pouvant influencer la collecte de données auprès des personnes réfugiées qui peuvent avoir une certaine méfiance à parler en toute sincérité de leur vécu.

### M.4. Réflexion sur le processus de collaboration

La collaboration avec les deux organismes partenaires nous amène à en tirer les leçons suivantes :

- L'importance de la collaboration et de l'implication des professionnels des organismes partenaires à toutes les étapes du projet : de sa conception à l'analyse des résultats. Cela peut néanmoins complexifier la mise en œuvre du projet surtout concernant les exigences éthiques, notamment au niveau du processus de recrutement des participants, de la confidentialité des données.
- L'importance de rester à l'écoute des besoins des milieux preneurs et d'avoir une grande flexibilité dans la manière d'y répondre. Cela peut avoir un impact sur le calendrier de mise en œuvre du projet ainsi que des implications financières. Toute chose qui n'est pas toujours possible au niveau des organismes de financement.

- Soulignons également que les organismes peuvent avoir des attentes très concrètes de solutions ou changements rapides qui dépassent les limites du champ de la recherche.

# N. PROCHAINES ÉTAPES/ RECOMMANDATIONS

## Activités de diffusion

Nous envisageons de poursuivre les activités de diffusion à travers des communications à des congrès et l'animation de webinaires. Nous allons donc saisir toutes les occasions pertinentes pour cela.

## Activités de formation

En lien avec les activités de [la boîte de services à la collectivité](#) du centre de recherche [CRIEVAT](#), les prochaines étapes consisteront à concevoir des ateliers de formation basés sur les résultats du projet à l'intention des conseillers d'orientation ainsi que l'évaluation de l'impact de ces formations sur les pratiques d'intervention des participants.

Pour le développement et la mise en œuvre de ces activités de transfert des connaissances, nous envisageons en 2024-2025, la mise en place d'une équipe de recherche qui s'occupera de la conception de ces ateliers et la recherche de financement pour leur mise en œuvre ainsi que l'évaluation de leur impact sur les pratiques des participants. Nous pourrions ainsi faire vivre le Guide et procéder à son amélioration continue.



# ANNEXE 1

## Rapport de recherche – Projet 1

# ANNEXE 2

## Modèle d'intervention expérimental

### GUIDE DE L'INTERVENANT-E

	Objectifs
<b>1er entretien</b>	<p>Expliquer au participant le processus et s'assurer de sa compréhension :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les 5 entretiens</li><li>• La 6e rencontre avec la chercheuse responsable</li></ul> <p>Signature du formulaire de consentement avec la personne participante</p> <p>Signature du formulaire d'engagement à la confidentialité (leur en expliquer l'importance)</p> <p>Réaliser l'entretien introductif basé sur la méthode du récit de vie (cf. document instrument)</p> <p>Laisser la personne participante parler librement de son parcours. Des événements marquants de son parcours de vie en mettant l'accent sur ses différents domaines de vie. Cela pourrait se matérialiser par un tracé de sa ligne de vie par tranche de 5 ans</p>
<b>2e entretien</b>	<p><i>* Faire le point sur l'activité de réécoute et d'identification des moments clés (s'assurer que tout va bien et que le client respecte bien les consignes)</i></p> <p>Identifier avec la personne participante son « thème de vie » à partir d'un guide d'entrevue semi-dirigée construit sur la base des éléments significatifs de son récit de vie structuré autour des 4 facteurs de l'analyse des transitions : la Situation, le Soi, les Ressources et les Stratégies. (Cf. descriptif projet et Lire travaux de Nancy Shlossberg).</p>
<b>3e entretien</b>	<p><i>* Faire le point sur l'activité de réécoute et d'identification des moments clés (s'assurer que tout va bien et que le client respecte bien les consignes)</i></p> <p>Expliciter le thème de vie identifié et établir des liens entre ce thème et les principaux domaines de vie, les expériences, événements, attentes majeures relatives à l'avenir...</p>
<b>4e entretien</b>	<p><i>* Faire le point sur l'activité de réécoute et d'identification des moments clés (s'assurer que tout va bien et que le client respecte bien les consignes)</i></p> <p>Explorer les ressources personnelles et environnementales en lien avec les attentes majeures relatives à l'avenir.</p>
<b>5e entretien</b>	<p><i>* Faire le point sur l'activité de réécoute et d'identification des moments clés (s'assurer que tout va bien et que le client respecte bien les consignes)</i></p> <p>Élaborer des stratégies pour atteindre les objectifs qui permettent de réaliser le thème de vie identifié.</p>
<b>6e entretien (Dernière rencontre)</b>	<p>Conclusion du processus : rencontre à trois (participant-intervenant-chercheur)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Écoute des moments clés identifiés par le client à qui il sera demandé d'explicitier davantage les raisons pour lesquelles il a retenu ces moments.</li><li>• Présentation des moments clés de la conseillère.</li><li>• Ce que la/le participant-e retient de l'expérience.</li></ul>

## Grille d'identification des moments clés par la personne intervenante

### Consignes

Vous êtes invité à réécouter chacun des entretiens **dans les 48 heures** (après l'entretien) et à essayer de repérer les moments où il s'est passé quelque chose de significatif pour le/la participant-e selon vous en suivant les indications que vous trouverez dans cette grille. Ce travail de réécoute vise également à préparer l'entretien suivant.

**Après avoir écouté l'entretien :**

#### 1) Préparer le 2e entretien

Construire un guide d'entrevue semi-dirigée sur la base des éléments significatifs du récit de vie de la personne rencontrée. Structurer ce guide autour des 4 facteurs de l'analyse des transitions : la Situation, le Soi, les Ressources et les Stratégies (Shlossberg, 1995). Le but étant d'aider la personne à identifier son « thème de vie » majeur.

#### 2) Identifier les moments significatifs

Moment significatif # :

Minutage : .....

Commentaire sur ce qui s'est passé en ce moment précis de l'entretien : expliquez pourquoi vous retenir ce moment et en quoi ce qui s'y est passé, ce qui a été dit, etc. fut significatif (important) pour le/la participant-e.

Appliquer la même procédure à la fin de chaque entretien.