

Notre contribution portera sur l'intervention offerte en groupe dans des organismes d'aide à l'emploi pour accompagner les personnes immigrantes (PI) qui s'y rendent. Malgré une augmentation des taux d'emploi des PI dans les dernières années, plusieurs d'entre elles sont confrontées à des obstacles d'insertion sociale et professionnelle (ISP), entre autres en raison de leur méconnaissance de la langue, d'une discrimination ou d'une déqualification (Bangali et al., 2020; Chicha, 2012). Devant ces difficultés, des PI s'inscrivent à des programmes de groupe mis en place par des organismes d'aide à l'emploi, programmes dont l'efficacité a principalement été montrée à partir de données collectées avant et après l'intervention (Dionne, 2015). Les ajustements créatifs apportés *pendant* l'activité d'intervention demeurent pourtant méconnus, bien qu'ils pourraient favoriser le pouvoir d'agir et l'ISP des PI. Ainsi, en prenant pour entrée l'intervention directe des personnes spécialistes de l'orientation (CO et CE), nous avons visé dans notre recherche à mieux comprendre le travail de ces spécialistes auprès des groupes de PI et à décrire la complexité de leur intervention, comme les enjeux qui traversent cette dernière.

Une recherche mobilisant une clinique de l'activité (Clot, 2017) a ainsi été menée auprès de trois groupes de huit personnes spécialistes de l'orientation (PSO); l'objectif était d'analyser l'activité de ces spécialistes dans leur travail d'intervention auprès de groupes hétérogènes de personnes immigrantes. La clinique mise en œuvre visait à discuter de l'activité de travail, principalement en groupe, de PSO qui interviennent auprès de PI, par une approche de recherche-intervention poursuivant une visée transformatrice (Kostulski, 2010). Dans le cadre de notre recherche, les populations immigrantes desservies par les spécialistes de l'orientation sont très diversifiées (origine, statut d'immigration, niveau de qualification, contexte prémigratoire). Certains groupes d'accompagnement à l'ISP leur sont offerts spécifiquement alors qu'elles sont minoritaires d'en d'autres groupes. Les PSO intervenaient auprès de groupes de tailles variables (entre 4 et 20 PI), dont la durée des programmes diffère passablement (d'une semaine à 6 mois).

Il ressort que les PSO, dans leur activité de travail, transmettent aux groupes des instruments conceptuels qui touchent à la fois des enjeux d'insertion sociale et d'insertion professionnelle et fluctuent selon les besoins des PI participantes. Ils visent à soutenir un rapport plus conscient des personnes 1) à elles-mêmes 2) aux autres et 3) au monde et sont mobilisés pour soutenir la capacité des PI à agir sur leur ISP. Les PSO font aussi des apartés pour expliquer l'origine des concepts ou d'expressions québécoises (Dionne et al. soumis), veillent à mobiliser les concepts en évitant les synonymes ou reformulent plusieurs fois leurs explications en s'assurant de la compréhension des PI. Les PSO, particulièrement les PSO immigrantes, ont souvent recours à l'autodévoilement de difficultés et de réussites dans leur parcours d'ISP afin d'ouvrir la discussion sur l'expérience d'immigration et sur les émotions qu'elle génère. Leur passion pour l'aide directe aux PI, comme leur désir de les soutenir et d'influencer positivement leur parcours d'ISP au Québec, contribuent largement au sens de leur activité de travail et aident plusieurs à se maintenir au travail lors des moments de doute.

Parmi les obstacles à l'ISP, les PSO relèvent que ceux-ci diffèrent selon le parcours des PI. La maîtrise du français et le niveau de littératie numérique peuvent faciliter ou entraver l'ISP des PI. Les PSO entendent aussi fréquemment dans les groupes les frustrations de certaines PI plus scolarisées devant la complexité et la longueur des démarches d'admission aux ordres professionnels, la surqualification et la perte de statut à l'arrivée au Québec. Cela les affecte et soulève des enjeux de justice sociale pour certaines PI.

Bien que le travail auprès des PI soit porteur de sens pour les PSO, la clinique réalisée soulève une contradiction : elles disent travailler dans un cadre prescriptif rigide – lié aux ententes avec Services Québec – en termes de durée de services, alors que les besoins qu’elles évaluent sont complexes et exigeraient une souplesse dans l’intervention. Ces ententes mettent l’accent sur des critères de performance centrés sur des résultats quantifiables alors que les mouvements vers l’ISP s’apprécient également avec des indicateurs qualitatifs de bien-être des personnes et de leur famille en lien avec leur situation professionnelle et sociale au Québec. Non seulement les PSO rencontrées se disent, exclues de la négociation de ces ententes, mais elles ressentent une contradiction entre, *primo*, les besoins d’insertion sociale autant que professionnelle – nécessitant de considérer l’interaction entre les différentes sphères de vie des PI– et, *secundo*, des cadres prescriptifs essentiellement pensés pour leur insertion rapide en emploi des PI. Cette pression administrative et des conditions salariales inférieures aux autres secteurs d’activités occasionnent plusieurs départs. Ce constat s’est matérialisé pendant la recherche où plusieurs personnes participantes – dans chacun des groupes – ont quitté leur emploi principalement pour obtenir un meilleur salaire.

Ainsi, cette recherche – bien que ce n’était pas sa visée initiale – a soulevé des enjeux politiques qui touchent les pratiques d’orientation auprès des personnes immigrantes et qui interpellent, dans la perspective de plusieurs PSO rencontrées, l’ensemble du secteur de l’employabilité. Parmi ces enjeux, un écart a d’abord été noté entre les besoins d’aide en orientation des personnes immigrantes et la durée des services offerts. De plus, l’ajout récent d’une reddition de comptes plus importante augmente la proportion de temps accordé à une administrative du travail au détriment du temps consacré à l’intervention auprès des personnes immigrantes mais également des personnes employeuses, dont les interventions sont pourtant souhaitées par les PSO. Les conditions salariales désavantageuses - en comparaison avec celles offertes dans d’autres secteurs de pratique de l’orientation - occasionnent des départs et une perte d’expertise sur l’intervention en groupe auprès des PI. Enfin, le manque de CO occasionné par la pénurie de main-d’œuvre frappe durement le secteur de l’aide à l’emploi.

Dans le cadre de cet atelier, nous présenterons donc les résultats de la recherche, puis nous inviterons les personnes participantes à enrichir les constats dégagés d’exemples de leurs pratiques. Enfin, un temps sera prévu pour entreprendre un plaidoyer politique qui permettra aux instances concernées de mieux connaître les enjeux qui traversent actuellement les services d’orientation dans le secteur de l’employabilité, notamment en ce qui a trait à l’aide aux personnes immigrantes.