

Les préposés aux bénéficiaires immigrants de la grande région de Québec : tour d'horizon de leur expérience au travail

Émilie Allaire, M.A en anthropologie

Agente de planification, de programmation et de recherche au CEVQ
Professionnelle de recherche au CERSSPL-UL

Présentatrice : **Nathalie Jauvin**, Ph.D (CEVQ et RIPOST)

Mise en contexte de la recherche

- Projet de mémoire en anthropologie culturelle à l'Université Laval (2014 à 2017) 
- Intégration du mémoire au sein de la programmation de l'équipe RIPOST 
- Malgré l'étroite collaboration avec l'équipe RIPOST et la direction de l'hébergement, les objectifs de la recherche n'ont pas été choisis et guidés par ces milieux. Ils ont émergé des intérêts professionnels et personnels de l'étudiante chercheuse.

Pourquoi s'intéresser à l'expérience au travail des PAB immigrants ?

Parce qu'être PAB et immigrant s'avère être un double défi :

- **Défi #1** : métier peu prestigieux au sein d'une organisation en transformation où les difficultés organisationnelles se multiplient.
- **Défi #2** : différents préjugés et stéréotypes qui affectent leurs relations au travail. En d'autres termes, des obstacles supplémentaires liés à leur différence culturelle.

Il nous est apparu nécessaire de documenter cette problématique,
peu abordée jusqu'ici dans la littérature.

Les objectifs de la recherche

Question générale :

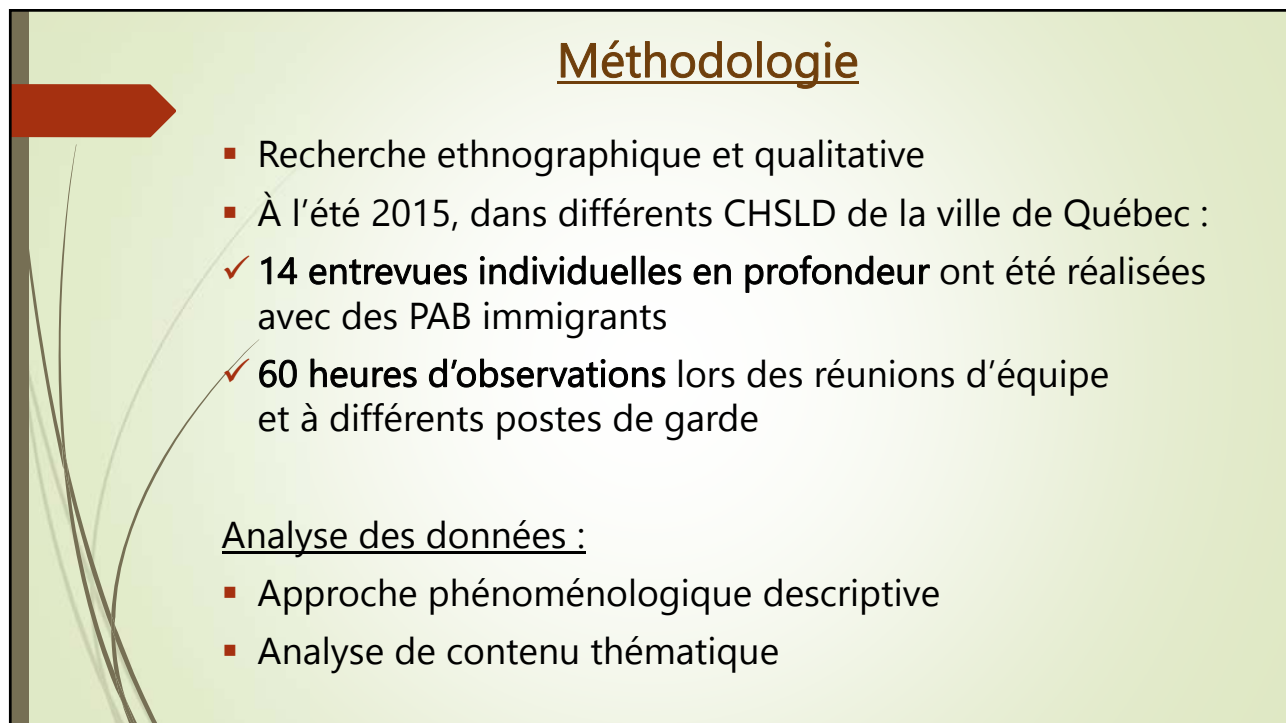
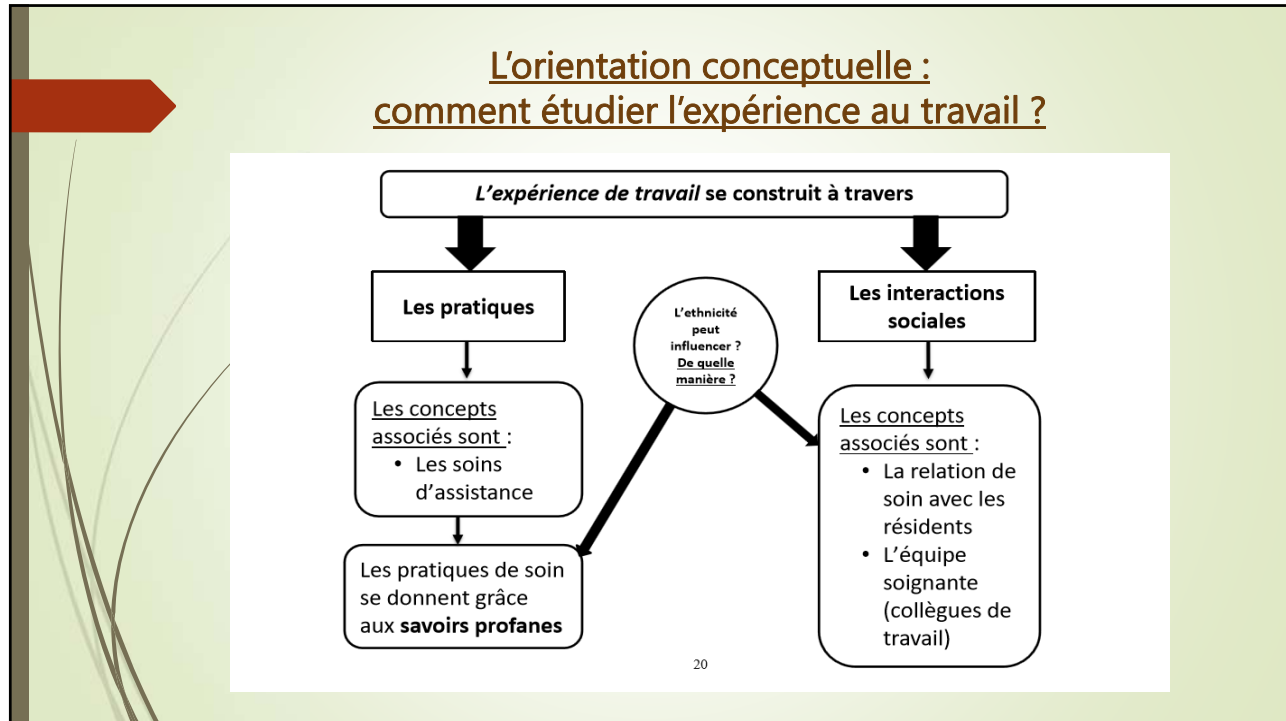
Comment les préposés aux bénéficiaires immigrants, travaillant dans les centres d'hébergement de la ville de Québec, vivent-ils leur expérience de travail ?

Objectif principal :

Illustrer la place qu'occupe l'ethnicité dans leur expérience de travail.

Objectifs secondaires :

1. Identifier **les trajectoires migratoires et professionnelles** des participants (comment devient-on préposé aux bénéficiaires ?)
2. Décrire l'organisation du travail dans un centre d'hébergement, c'est-à-dire la division du travail, les tâches et le rôle de chaque professionnel de la santé sur les lieux.
3. Documenter la **période de probation**, les difficultés et les facilitateurs rencontrés
4. Décrire **l'expérience de soin et la relation entretenue avec les résidents**
5. Décrire les **difficultés et les facilitateurs** que les préposés rencontrent avec les **collègues de travail**



Les résultats

Objectif #1 Trajectoires migratoires et professionnelles

- 9 femmes interrogées + 5 hommes interrogés = 14 participants
- Pays = Amérique latine, Caraïbes, Afrique du Nord, Afrique centrale et Europe
- **Motifs d'immigration :**
 - ✓ Guerre civile liée à des problèmes politiques (n=12)
 - ✓ Connaissance de la province du Québec (voyages) et désir de venir s'y installer à long terme (n=2)
- **Formation d'origine :**
 - ✓ Diplôme universitaire (n=7)
 - ✓ Équivalent d'un diplôme d'une technique professionnelle (n=3)
 - ✓ Équivalent d'un diplôme d'études secondaires (n=4)

Les résultats (suites)

Objectif #1 Trajectoires migratoires et professionnelles

Enjeu après leur arrivée au Québec : impossible de trouver un emploi comme leurs diplômes ne sont pas reconnus


- 2 participants sont retournés à l'université au Québec, mais ils n'ont jamais trouvé d'emploi dans le domaine étudié

Donc

Recherche d'un emploi « en demande » : PAB

↓

- ✓ Au départ, pour des raisons économiques
- ✓ Après, ils ont appris à aimer ce métier : satisfaction de faire une différence dans la vie des personnes âgées




Les résultats

Objectif #3 La période de probation

La période de probation comme apprentissage des pratiques (45 jours) :

- Apprendre un métier sur une courte période de temps
- Niveau de stress élevé
- Se sentir surveiller
- Apprentissage de la rapidité
- Vivre le premier refus d'un résident, mais aussi la première exclusion de l'équipe
- Être un fardeau pour l'équipe soignante

Réussite de la probation comme un soulagement



Les résultats

Objectif # 4 L'expérience de soin et la relation avec les résidents après la probation

Même si la différence culturelle des PAB (couleur de la peau, l'accent, expressions langagières, etc.) affecte parfois négativement la relation entre les PAB et les résidents, ce sont les relations positives qui sont fondamentales. Il s'agit de l'ingrédient essentiel de leur maintien en emploi.

Exemple : « Ne me touche pas, tu es noire! », les PAB immigrants ont :

- Tendance à être compréhensif
- Prendre leur défense en invoquant leur manque d'expérience avec les immigrants
- Mettre la faute sur la maladie

Les résultats

**Objectif # 4 L'expérience de soin et la relation avec les résidents
après la probation**

Ce qui fait la différence pour les PAB immigrants, réussir à établir
une relation de proximité et de confiance avec un résident

↓

Comment

- Avec du temps et de la patience
- Lors des soins, il faut du calme, de la douceur et un respect mutuel
 - Prioriser les préférences du résident et écouter leurs besoins

Tous les participants ont réussi à créer des relations de confiance
avec des résidents malgré les difficultés organisationnelles

Les résultats

**Objectif # 5 L'expérience avec les collègues de travail
après la probation**

L'acceptation difficile de leurs différences par l'équipe :

- Attitude négative et comportements discriminatoires et stéréotypés des collègues natifs à l'égard des PAB immigrants
- Confronter à une équipe de travail qui :
 - ✓ Les exclut
 - ✓ Les méprise
 - ✓ Les surveille
 - ✓ Les critique sur leurs différences corporelles (couleur de la peau, l'accent, expressions langagières, la manière de marcher, la manière de poser les gestes et la manière de prendre sa place dans un groupe)

Les résultats (suite)

**Objectif # 5 L'expérience avec les collègues de travail
après la probation**

Sentiment d'exclusion au sein de l'équipe

- Gestes d'exclusion :
- ✓ Langage non verbal où les collègues natifs refusent d'aider et d'apporter un soutien aux PAB immigrants
- ✓ Ignorer les questions et les commentaires (absence de réponse de la part du collègue natif)
- ✓ Exclusion verbale (plutôt rare dans les témoignages [n=2])

L'exclusion blesse les PAB immigrants : elle remet en cause leur personne, leur façon d'être et la place qu'ils occupent dans l'équipe

Les résultats (suite)

**Objectif # 5 L'expérience avec les collègues de travail
après la probation**

Milieu de méfiance et de commérage

- Travail des PAB immigrants est souvent critiqué, alors que les bons coups passent souvent sous le silence
- Climat contribuant à propager une idée préconçue négative du PAB immigrant
- Contexte dévalorisant l'image professionnelle et qui contribue à l'exclusion

Stratégie de protection : exclusion volontaire

- ✓ Se tenir à l'écart lors des pauses et diverses activités
- ✓ S'exclure des conversations avec les pairs pour se protéger des tensions dans le groupe

Les résultats (suite)

**Objectif # 5 L'expérience avec les collègues de travail
après la probation**

Une ambiance harmonieuse au sein d'une équipe?

- Oui, certains participants ont eu la chance de travailler dans une équipe où ils étaient les bienvenus :
- ✓ Travail d'équipe et entraide
- ✓ Équipe unie malgré les différences
- ✓ Humour et rire pour désamorcer des situations embarrassantes
- ✓ Autodérision pour atténuer les différences langagières

Conclusion : des solutions ?

Au final, une expérience de travail plutôt négative.

- Au sein des organisations, des efforts doivent être faits pour contribuer à faire évoluer les mentalités et les comportements des PAB natifs sur les éléments suivants :
- ✓ Diversité culturelle et civilité au travail
- ✓ Immigration (choc culturel, obstacle à l'intégration et réalité sociale et économique)

Solution ? Mettre sur pied des formations continues axées sur la diversité culturelle et le « vivre-ensemble » **POUR**

Meilleur collectif de travail, mais aussi amélioration de la qualité des soins des résidents, qui doivent nécessairement avoir conscience des tensions et des conflits au sein de l'équipe.

Bibliographie

Allaire É., É. Gagnon et N. Jauvin, 2015, « Symposium sur le métier des auxiliaires de santé et de services sociaux et des préposés aux bénéficiaires. Synthèse des présentations et des discussions », CSSS de la Vieille-Capitale, Québec.

Allaire É., N. Jauvin et A. Duchesne, 2015, « Démarche de prévention pour contrer les effets du travail émotionnellement exigeant chez les préposés aux bénéficiaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale- Bilan des rencontres exploratoires », Québec, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale.

Allaire, É. (2017). Être préposé aux bénéficiaires : l'expérience de travail des immigrants de la Ville de Québec. [Mémoire de maîtrise inédit]. Université Laval, Département d'anthropologie.

Arborio A.-M., 2012, Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital. 2e édition Paris : Anthropos.

Aubry F. et Y. Couturier, 2014 a, Préposés aux bénéficiaires et aides-soignantes : entre domination et autonomie. Presses de Québec : Presse de l'Université du Québec.

Dubet F., 1994, Sociologie de l'expérience. Paris : Éditions du Seuil.

Dubet F., F. Lebon et C. de Linares, 2008, « Sociologie de l'expérience sociale », Agora débats/jeunesses, 49, 3 : 4-13.