

Congrès international francophone

« Quelles formations aux métiers du social pour quel travail social ? »

Namur 2007

Titre de la présentation : *Les conditions favorables à l'apprentissage et au transfert des acquis dans un contexte de supervision de stage de formation pratique en intervention collective auprès d'étudiants réunionnais : synthèse d'une expérience québécoise.*

Présentateur : Roger Fecteau, organisateur communautaire au Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, Québec, Canada.

Salutations d'usage.

Le contenu de cette présentation sera essentiellement inspiré d'une expérience de supervision de stage en travail social dans une pratique d'intervention collective, pratique que l'on nomme au Québec : organisation communautaire.

Nous essaierons de dégager de cette expérience, certains éléments que nous souhaitons utiles pour l'identification des conditions les plus favorables à l'apprentissage et au transfert des connaissances dans un contexte de supervision de stage d'étudiants qui proviennent d'un autre horizon, d'un autre pays.

De plus en plus, à l'ère d'une mondialisation qui dépasse le cadre économique et envahit le champ de la culture et des savoirs, nous observons un attrait accru des étudiants pour les formations et les stages à l'étranger. Les universités développent des ententes entre elles et mettent sur pied des programmes de stages internationaux ou interculturels pour faciliter à leurs étudiants l'accès à ces expériences qui ont à vrai dire toujours existé mais qui aujourd'hui, sont devenues beaucoup plus répandues.

Dans la foulée de cet engouement pour les stages à l'étranger, on peut se demander:

- Est-ce que le domaine de l'intervention sociale, très *coloré* pour ne pas dire *déterminé* par l'environnement culturel, politique, économique ou même religieux, peut permettre des apprentissages transportables d'un milieu à un autre, aussi différent que le Québec et l'île de La Réunion?
- Et ce, dans le cadre d'un stage professionnel en travail social d'une durée aussi brève que trois mois?
- Et si oui, que doit-on faire de particulier pour en assurer la réussite? À quoi doit-on prêter attention?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous situerons d'abord le contexte de cette expérience, son origine et les partenaires qui y sont associés. Puis, à partir de quelques interrogations, nous mettrons en évidence les éléments retenus à travers l'exercice de la supervision professionnelle en travail social dans ce contexte. Enfin, à partir des constats dégagés, nous proposerons quelques pistes qui devraient nous permettre d'identifier des conditions favorables à l'apprentissage et au transfert des acquis dans le lieu d'origine des étudiants stagiaires.

1- Contexte de départ

L'année 1999 marque le début d'une collaboration entre l'École de service social de l'Université Laval à Québec, l'Institut régional du travail social (IRTS) de La Réunion et le Centre local de services communautaires (CLSC) Haute-Ville/Des Rivières, aujourd'hui Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Vieille-Capitale, situé dans la ville de Québec.

Le CSSS de la Vieille-Capitale est un établissement de santé et de services sociaux dit de première ligne. En ce sens, et selon la loi qui l'a créée, il dispense des services à l'ensemble de la population du territoire qu'il dessert (environ 300 000 personnes), en collaboration avec les autres partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, (exemple : hôpitaux, centre de

protection de la jeunesse, institut de réadaptation, etc.), afin d'assurer des services adaptés, continus et de qualité. Il entretient aussi des relations privilégiées avec les organismes communautaires (associations) et d'autres acteurs du développement local, particulièrement par le biais du travail des organisateurs et organisatrices communautaires.

Le CSSS de la Vieille-Capitale détient depuis 1998, un statut de centre affilié universitaire et à ce titre, il contribue à la formation pratique de stagiaires dans toutes les disciplines pertinentes à sa mission, c'est-à-dire dans au moins une vingtaine de disciplines professionnelles.

Ce partenariat entre le CSSS de la Vieille-Capitale et l'Université Laval où d'une part, l'expertise du milieu de pratique du CSSS et d'autre part, l'expertise en enseignement et recherche du milieu universitaire sont mis à contribution, ce partenariat donc, favorise l'innovation et l'amélioration des connaissances au niveau des pratiques, de l'enseignement (particulièrement au niveau de la supervision de stagiaires) et de la recherche.

Tout partenariat se construit sur un agencement, un ajustement des intérêts ou des besoins de chacun. Ici, nous avons en présence trois partenaires :

- **L'Institut régional du travail social de La Réunion** qui recherche des places de stage de formation pratique dans le cadre de ce qu'il appelle l'alternance des formations, c'est-à-dire, et je cite : « un mode de formation partagée comportant deux espaces en interaction constante : le milieu professionnel conçu comme un site qualifiant et le centre de formation ». De plus, ses objectifs, lorsqu'il considère le Québec comme lieu de stage, sont essentiellement de pouvoir offrir des stages, selon la méthode d'intervention sociale collective, à ses étudiants en formation, les milieux professionnels de La Réunion offrant moins de possibilité dans ce modèle de pratique.
- **L'École de service social de l'Université Laval** qui elle, souhaite faciliter la réponse au besoin de l'IRTS en le mettant en contact avec ce milieu de pratique qu'est le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, cherche du même coup à élargir ses possibilités d'échange pour ses propres étudiants.

- **Le CSSS de la Vieille-Capitale** quant à lui, y voit une façon de répondre aux exigences liées à son statut de centre affilié universitaire et de permettre à ses professionnels en organisation communautaire de transmettre ce savoir d'expérience.

Nous sommes donc en présence de trois partenaires qui ont des intérêts différents mais qui se rejoignent à travers le projet qu'ils négocient et les retombées qu'ils souhaitent, à la fois pour les étudiants-stagiaires, pour les superviseurs et pour la pratique de l'organisation communautaire, ici et ailleurs.

Les rôles de chacun sont définis dans une entente de partenariat qui précise les objectifs visés, les responsabilités de chacun, les processus d'accueil des étudiants et de soutien en cours de stage.

En huit ans, ce partenariat a donné lieu à l'organisation et la réalisation de stages en organisation communautaire au CSSS de la Vieille-Capitale au profit d'une douzaine d'étudiants de La Réunion. Cinq organisateurs et organisatrices communautaires se sont partagé-e-s la supervision de ces stages, dont deux de façon plus régulière. Ces stages se sont déroulés surtout au sein des programmes Famille-Enfance-Jeunesse et Soutien à domicile du CSSS de la Vieille-Capitale.

2- Les premières interrogations

Tout au long de cette expérience de supervision de stage avec les étudiants de l'île de La Réunion, des questions sont apparues, des réponses ont pris forme et des ajustements ont été apportés. Parmi ces questions, quelques-unes méritent notre attention :

- Accueillir des stagiaires étrangers représente-il des défis particuliers?
- Comment évaluer le degré de motivation des étudiants pour un stage en intervention collective et s'assurer d'un bon pairing superviseur-stagiaire, sans avoir la possibilité de réaliser une entrevue pré-stage en face à face?
- Quelles mesures d'accueil spécifiques envisager pour ce type de stage?
- Doit-on accorder une période de temps pour permettre à ces étudiants de comprendre le système québécois de santé et de services sociaux?

- Doit-on prévoir des actions particulières pour favoriser l'intégration de ces étudiants au milieu de pratique?
- Comment prendre en compte le bagage de connaissance de ces étudiants qui ont un curriculum certainement différent des étudiants provenant des maisons d'enseignement du Québec?
- Quoi considérer dans le choix des projets-terrain pour ces stagiaires?
- Que devons-nous modifier, comme superviseur, dans nos façons de faire habituelles?
- Doit-on bien connaître le pays d'origine du stagiaire avant d'accepter une supervision?
- Comment faciliter le transfert des acquis dans le pays d'origine?

Arrêtons-nous ici pour les questions et jetons plutôt un coup d'oeil sur « notre petite expérience » en considérant différents moments-clés : la période précédant le stage, l'arrivée en stage, le début du stage, la constitution de nouveaux repères et l'expérience de la supervision.

3. Les moments clés de l'expérience

- **La période pré-stage**

Avant même le début du stage, le processus d'assignation de stage prévoit, au Québec, les étapes suivantes :

- Le superviseur produit une offre de stage (type de stage, problématique concernée, modalités de supervision,...);
- L'étudiant fait son choix parmi les offres disponibles;
- Un contact est établi entre le superviseur et le futur stagiaire (entrevue pré-stage) pour permettre une transmission d'informations claires sur les conditions du stage, les besoins d'apprentissage et les exigences attendues, les motivations des deux parties à s'impliquer dans ce stage pour arriver ainsi à un consensus sur les suites à donner à ce projet;
- Le superviseur confirme ou non que le stage pourra se réaliser.

L'expérience que nous avons vécue, avec les stagiaires de l'Île de la Réunion, nous a rapidement conduit à compenser, par d'autres moyens, l'impossibilité de tenir des entrevues pré-stages directement en présence des postulants. Nous avons alors développé un questionnaire pré-stage que l'étudiant complète après avoir pris connaissance de nos offres de stages et avoir fait son choix parmi ces offres. Ce moyen nous permet de nous assurer, autant que faire se peut, du degré de motivation de l'étudiant et de la pertinence de son choix. Il nous a même permis de questionner parfois le choix d'un étudiant par rapport à une offre de stage et d'offrir une autre opportunité de stage plus en concordance avec ses attentes. De plus, des informations sur le contrat d'apprentissage comme outil privilégié devant servir à structurer le stage (objectifs, moyens, échéancier et indicateurs de réussite) accompagnent le questionnaire mentionné. L'étudiant est aussi invité à consulter le site internet du CSSS de la Vieille-Capitale et à communiquer avec nous par courriel pour toute information supplémentaire. Cependant, ces moyens, bien que fort utiles, pourraient être complétés par l'utilisation des nouvelles technologies de communication (exemple : visio-conférence, échange sur le web, ...).

- **L'arrivée et l'accueil en milieu de stage**

L'arrivée des stagiaires de La Réunion au Québec exige plusieurs adaptations de la part des étudiants. Le calendrier des stages de l'IRTS prévoit ces stages durant les mois de mars, avril et mai. C'est donc dire que les étudiants auront, dès leur arrivée, à s'adapter à un climat extrêmement différent, l'hiver chez nous tardant à laisser sa place au printemps. Et le manque de soleil n'est pas sans effet sur le moral et l'énergie de nos stagiaires, nous avons pu en être souvent témoin, surtout durant les premières semaines.

Une deuxième difficulté rencontrée par les étudiants à leur arrivée est la différence dans les habitudes alimentaires de leur nouveau milieu et la difficulté de retrouver les aliments de base de La Réunion. Donner des informations aux stagiaires dès leur arrivée sur l'existence et la localisation des épiceries spécialisées pourrait les aider à retrouver quelques repères de ce côté.

Parmi les autres adaptations, il y a celle des particularités de la langue. Le langage étant essentiel dans l'intervention, la compréhension des particularités du français du Québec par rapport à celui de La Réunion ou de la France demande un temps d'acclimatation. L'humour peut être très utile pour sécuriser et mettre à l'aise les étudiants à cette phase (exemple des comparaisons entre mots ou expressions du français québécois et créole réunionnais). D'autres particularités reliées spécifiquement à la culture : code vestimentaire, mœurs et coutumes, etc. demandent aussi une adaptation.

Enfin, la reconnaissance des lieux (exemple : géographie des quartiers), le fonctionnement des transports et la question du logement parfois (exemple de recherche de logement pour 3 mois en plein hiver) exigent aussi un temps d'apprentissage que n'ont pas à investir autant les étudiants québécois. De là l'importance de s'assurer que les responsabilités des partenaires concernant les conditions matérielles du stage soient bien réparties afin de favoriser un démarrage plus rapide et faciliter une meilleure intégration de l'étudiant.

- **Le début du stage**

Un temps doit être accordé pour permettre à l'étudiant de bien saisir la mission et la structure dans laquelle il évoluera durant son stage, les comparaisons avec le système de santé et de services sociaux de son pays n'ayant pas toujours d'équivalence avec la réalité qu'il va appréhender. Un effort particulier doit aussi être fait dans le milieu de stage pour que l'étudiant puisse rapidement connaître et reconnaître d'autres personnes (autres stagiaires, collègues, ...) cela brise l'isolement auquel peut être confronté l'étudiant.

Le superviseur doit prendre en compte que l'étudiant étranger n'a pas nécessairement vécu antérieurement le même type de supervision professionnelle. Certains points doivent être vérifiés :

- Il doit s'enquérir auprès de l'étudiant de ses expériences antérieures de supervision, de ce qu'il en a retenu et de ses attentes actuelles;

- Il doit bien situer le stagiaire par rapport à son mode habituel de supervision et être clair sur ses attentes;
- Il doit aussi apporter une attention spéciale aux besoins de connaissances nécessaire à l'actualisation et à l'évaluation de son stage.

Par exemple, la préparation du contenu du «*Contrat d'apprentissage* », va demander un soutien particulier auprès des étudiants qui n'ont pas reçu de formation préalable pour le compléter adéquatement. Cet outil sert à préciser des objectifs spécifiques en fonction du programme, de la clientèle, de la population et de la prestation de service de l'établissement où se déroule le stage. Il permet aussi de structurer le contenu d'un stage en intervention sociale collective selon cinq zones d'apprentissage soit :

- la connaissance du milieu d'intervention;
- l'identification des besoins, des problèmes et des enjeux;
- la planification de l'action;
- l'exécution de l'action,
- l'évaluation de l'action

et ce, en tenant compte des trois catégories de connaissance que sont : le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Il sert enfin comme base de référence pour l'évaluation finale du stage.

- **La constitution de nouveaux repères**

Les expériences de supervision que nous avons menées ont démontré l'importance de plonger rapidement le stagiaire dans l'action concrète (*exemple : participation à des réunions d'équipes-projets, rédaction de compte-rendus de comités, préparation d'outils d'animation, observation participante, etc.*). Tout comme l'on reconnaît la nécessité, pour faire l'apprentissage d'une langue nouvelle, de s'immerger dans un univers peu connu, cette immersion dans l'action concrète oblige à chercher ses repères dans ce nouvel univers, sans constamment faire référence à

l'univers connu : celui du pays d'origine, ses institutions, ses valeurs, ses modes d'intervention, etc.

Les repères physiques d'abord (*géographie du lieu physique, de la localisation des espaces : internes (l'établissement) et externes (le quartier)*), puis les repères sociaux (*gestionnaires, collègues, partenaires*), vont apporter les ingrédients essentiels à la sécurité du stagiaire. Sur ce dernier point, nous avons pu maintes fois remarquer que l'attitude et l'accueil de nos collègues vis-à-vis les stagiaires en provenance de La Réunion, étaient à la fois chaleureux et teintés de curiosité. Et il en a été de même avec les partenaires associés aux projets d'intervention sociale collective avec lesquels les stagiaires ont eu à travailler. Si cette image un peu exotique que transporte malgré lui le stagiaire lui est sur ce point favorable, on doit cependant, comme superviseur, porter attention à ce qu'elle n'intervienne indûment dans le processus d'apprentissage.

Cette *déstabilisation* passagère chez le stagiaire durant la constitution de ses nouveaux repères, lorsque bien encadrée, va faciliter *son* engagement dans *son* projet d'apprentissage. On passe alors du « *Comment comprendre ce nouvel univers dans lequel je vais évoluer durant mon stage à partir de mes références* »? à « *Comment comprendre ce nouvel univers à partir des référents qui me seront révélés à travers mes expériences de stage* »?

- **L'expérience de la supervision**

Les stagiaires en provenance de La Réunion découvrent habituellement un mode de relation superviseur-supervisé différent, plutôt basé sur la responsabilité, la confiance et la coopération plutôt que sur la relation d'autorité. Ce modèle de supervision met l'accent sur l'accompagnement du supervisé dans son processus d'apprentissage et de développement de son autonomie professionnelle. Ceci nécessite cependant chez le superviseur une habileté à mesurer régulièrement la responsabilité assumée par le stagiaire quant aux activités d'apprentissage proposées. Certains stagiaires demanderont plus d'encadrement que d'autres, particulièrement dans les premières semaines du stage.

Durant les périodes de supervision professionnelle, les stagiaires auront tendance à faire des comparaisons entre *ici et là-bas*. Le superviseur peut se laisser facilement entraîner dans des digressions parfois longues et sans rapport avec l'objet en discussion. Bien qu'elles contribuent à l'intégration des connaissances et des expériences pratiques, les références au *monde connu* se doivent d'être encadrées et le retour à *l'ici et maintenant* régulièrement rappelé. Les différences culturelles ou organisationnelle concernant l'expérience du stage de formation pratique proprement dites demeurent pertinentes, les recettes culinaires pouvant être partagées à d'autres moments.

Le superviseur doit, pour faciliter l'intégration des connaissances théoriques dans la pratique professionnelle et susciter une réflexion permanente sur l'expérience pratique du stage:

- s'assurer des acquis des stagiaires étrangers, de leur compréhension des concepts qui seront utilisés durant leur stage;
- fournir des éléments de connaissances non appris dans le pays d'origine ou encore associés à des réalités par trop différentes (par exemple : les concepts d'empowerment, de communauté,...).

Nous avons constaté également l'importance de l'utilisation de la rétroaction (feedback) durant les séances de supervision. Elle s'avère d'autant plus pertinente que l'étudiant étranger n'a pas ou peu de possibilité de partager sur son expérience de stage en raison de l'éloignement de sa famille, de ses amis,... Le fait que l'Institut régional du Travail social (IRTS) de La Réunion donne la possibilité à deux étudiants à la fois de formuler une demande de stage au CSSS de la Vieille-Capitale donne au moins une occasion d'échange entre eux durant le stage.

Nous avons à l'occasion proposé aux stagiaires réunionnaises une formule de co-supervision en complément de la supervision individuelle habituelle. L'expérience fut très enrichissante tout autant pour les superviseurs qui purent confronter leur modèle de supervision que pour les stagiaires qui eurent l'occasion d'élargir encore plus leur horizon d'expériences et avoir accès à des modèles différents de professionnels et de superviseurs.

4. Le transfert des acquis

Dès le départ de cette expérience avec l'IRTS, nous étions préoccupés par la transposition des acquis dans le milieu d'origine des stagiaires. On retrouve quasi systématiquement un objectif concernant cette préoccupation dans les contrats d'apprentissage des étudiants. Comme par exemple :

- « Repérer les éléments de l'organisation communautaire applicables à La Réunion »;
- « Rendre compte des types d'intervention qui seraient transposables avec la réalité locale à La Réunion.

Au fur et à mesure des rencontres de supervision, nous avons amené les stagiaires à se poser régulièrement la question du transfert des savoirs d'expérience à leur retour sur l'île. Comme cette pratique professionnelle d'organisation communautaire ne fait pas partie officiellement des modes d'intervention des institutions publiques de La Réunion, les étudiantes nous ont souvent fait mention des difficultés qu'elles rencontreraient au moment de leur intégration au marché du travail pour faire valoir ce mode d'intervention. Elles ont pu cependant identifier certaines habiletés acquises durant leur stage au Québec et utilisables dans le milieu connu, par exemple :

- la préoccupation de bien cerner les besoins;
- la capacité d'analyser les enjeux autour des problématiques sociales;
- les habiletés nécessaires à l'animation de groupes de tâches (ordres du jour, techniques d'animation, compte-rendus de réunion, etc.);
- l'accent mis sur l'évaluation des actions et la connaissance d'outils pratiques pour le faire;

Au-delà des difficultés exprimées par les stagiaires concernant le transfert des acquis du stage à leur retour, que l'on pourrait peut-être associer à une nouvelle recherche de repères mais cette fois-ci dans le pays connu, nous croyons essentiel de remettre d'abord à l'étudiant cette

responsabilité d'actualiser ses acquis. Il serait trop facile de dire qu'on a beaucoup appris mais qu'au retour chez soi, les organisations ne favoriseront pas ce type de pratique professionnelle qu'est l'intervention sociale collective. Nous croyons qu'il faut distinguer ici le mode de pratique professionnelle qu'est l'organisation communautaire, des habiletés acquises durant le stage. Celles-ci pourront trouver plus facilement et plus simplement un terrain fertile quels que soient les différents contextes et les modes d'intervention auxquels ces futurs travailleurs se retrouveront.

Peut-être pourront-ils initier des modes de pratique se rapprochant de l'organisation communautaire au cours de leur carrière, influencer les organisations du travail pour faire plus de place à l'intervention sociale collective. À ce moment-là, les retombées seront encore plus intéressantes.

5. Synthèse des conditions de réussite

Nous avons vu, à partir de notre expérience, qu'un grand nombre d'éléments sont à considérer lorsqu'on reçoit en stage des étudiants qui proviennent d'un autre pays. On pourrait tenter de classer ces éléments en trois catégories :

- les conditions d'adaptation reliées au nouveau milieu, à la nouvelle culture;
- Les conditions reliées à l'univers du stage lui-même;
- les conditions assurant le meilleur transfert des acquis.

Les conditions d'adaptation reliées au nouveau milieu, à la nouvelle culture

Cette première catégorie comprend la nécessité de prendre en compte, chez l'étudiant stagiaire, des changements associés à la coupure d'avec son univers de référence et en même temps à son introduction dans un univers où les repères font défaut, du moins dans la période initiale du stage. Ici, nous devons, selon nous, être attentif aux difficultés d'adaptation possible, normaliser, i.e. faire référence aux expériences d'adaptation des étudiants précédents, donner des informations

utiles (ex : sur les moyens de transport, sur l'accès à une alimentation plus près de ses habitudes etc.) et reconnaître que l'étudiant devra prendre un temps pour se donner de nouveaux repères.

Les conditions reliées à l'univers du stage lui-même

Le superviseur doit souvent innover afin que la communication avec le stagiaire soit établie même avant l'acceptation du stage au Québec. L'établissement et les universités doivent favoriser cette communication : échanges par internet au sujet du projet de stage, entrevues téléphoniques, etc. Mentionnons aussi l'importance des informations à transmettre à l'étudiant sur la structure d'accueil dans laquelle il fera son stage, la connaissance de ses expériences de supervision antérieures et des contenus théoriques sur l'intervention sociale collective qu'il a intégrés de façon à pouvoir combler au besoin les éléments de connaissances manquants. L'intégration rapide dans l'univers concret et pratique du stage, l'attention apportée à l'ici et maintenant en supervision et l'importance de la rétroaction (feedback) régulière concernant les apprentissages de l'étudiant font partie des conditions de réussite.

Les conditions assurant le meilleur transfert des acquis

Nous insistons sur la nécessité d'inscrire cette préoccupation du transfert des acquis dès le début du stage, l'étudiant devant en faire l'un de ses objectifs. Le superviseur devrait régulièrement y revenir lors des sessions de supervision professionnelle et non seulement à la terminaison du stage. Enfin, il sera utile d'amener l'étudiant à distinguer les habiletés acquises durant le stage, du mode global d'intervention (organisation communautaire) dont il a fait l'expérience. Ceci afin d'augmenter ses capacités de transferts des unes ou de l'autre dans son futur milieu de travail.

6. Conclusion

L'expérience de supervision en travail social de stagiaires en provenance d'un autre pays implique un certain nombre d'adaptations de la part des professionnels chargés de l'assurer. Si essentiellement, le processus d'acquisition des connaissances dans un contexte de supervision de stage de formation pratique est probablement le même pour tout étudiant, quelle que soit son

origine, les conditions favorisant sa réussite et celles assurant un meilleur transfert des acquis nous semblent devoir faire l'objet de considérations particulières lorsqu'il s'agit d'un étudiant étranger.

Nous sommes pleinement conscients des limites de notre expérience, celle-ci se basant sur un nombre limité de stages, tous en provenance d'un même lieu : l'île de La Réunion. Et, selon un même mode de pratique : l'organisation communautaire ou l'intervention sociale collective. Toute généralisation serait évidemment prématurée.

Nous souhaitons cependant que ce regard d'ensemble puisse être utile à tous ceux et à toutes celles qui auront bientôt à recevoir des stagiaires en travail social venant d'ailleurs, ce qui semble devoir être plus fréquent. Nous souhaitons aussi avoir suscité un intérêt pour ces échanges entre savoirs d'horizons différents : nous ne pouvons que témoigner de la richesse de ces échanges et des regards nouveaux qu'ils nous permettent de jeter sur nos pratiques professionnelles réciproques.

Merci.

ROGER FECTEAU, organisateur communautaire
CSSS de la Vieille-Capitale, Centre affilié universitaire-mission CLSC
850, rue de Beaujeu
Québec, Canada
G1J 2R6
Tél : (418) 529-6571 poste 2288
Courriel : roger.fecteau@ssss.gouv.qc.ca

24 juin 2007