

PARCOURS PROFESSIONNELS ET SAVOIRS EXPÉRIENTIELS DES MEMBRES DES ÉQUIPES OFFRANT LE BILAN DU BIEN-ÊTRE ET DE LA SANTÉ PHYSIQUE : **DE LA DIVERSITÉ AU SENTIMENT D'APPARTENANCE**

MISE EN CONTEXTE

Dans le cadre du projet *Parcours professionnels et savoirs expérientiels des membres des équipes offrant le bilan de bien-être et de la santé physique : de la diversité au sentiment d'appartenance* (PAPSE), mené de janvier 2025 à mars 2026, le CERDA a réalisé sept midis-discussions avec des membres de ces équipes.

Les **quatre infographies** qui suivent s'appuient sur **17 témoignages** recueillis lors des rencontres, dont **14 personnes participantes** ont également rempli un **questionnaire sociodémographique**. Elles s'adressent principalement aux membres des équipes offrant le bilan du bien-être et de la santé physique (BBSP), mais peuvent aussi être d'intérêt pour l'ensemble des professionnelles du RSSS.

Ces infographies ont pour objectifs de :

- Présenter les faits saillants des midis-discussions
- Mettre en lumière la diversité des parcours professionnels et personnels au sein des équipes offrant le BBSP aux personnes réfugiées et en demande d'asile nouvellement arrivées
- Valoriser les pratiques issues des savoirs expérientiels partagées lors des midis-discussions
- Partager les besoins nommés par les participant-e-s afin de favoriser l'intégration et de renforcer le sentiment d'appartenance.

OBJECTIFS DU PROJET PAPSE

Le projet PAPSE vise à :

- Partager les parcours professionnels et les savoirs expérientiels qui favorisent l'engagement et la reconnaissance des membres des équipes offrant le BBSP
- Documenter les parcours individuels des professionnelles.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DU PROJET

- Documenter l'histoire des équipes offrant le BBSP
- Identifier les éléments des parcours favorisant une bonne intégration dans une équipe offrant le BBSP
- Identifier les éléments favorisant la rétention du personnel
- Optimiser la qualité des soins délivrés par les équipes offrant le BBSP.

ÉQUIPE-PROJET

Nabila Aldjia Bouchala, professionnelle de recherche et de mobilisation de connaissances

Laurent Bélanger, agent de recherche

Laura Bourjolly, cheffe d'équipe

Mélanie M. Gagnon, coordonnatrice cadre-volets enseignement et activation des savoirs

POUR CITER CE DOCUMENT

Bouchala, N. A., Bélanger, L., Bourjolly, L., Gagnon, M.M. (2026). *Parcours professionnels et savoirs expérientiels des membres des équipes offrant le bilan du bien-être et de la santé physique : de la diversité au sentiment d'appartenance*. Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA)



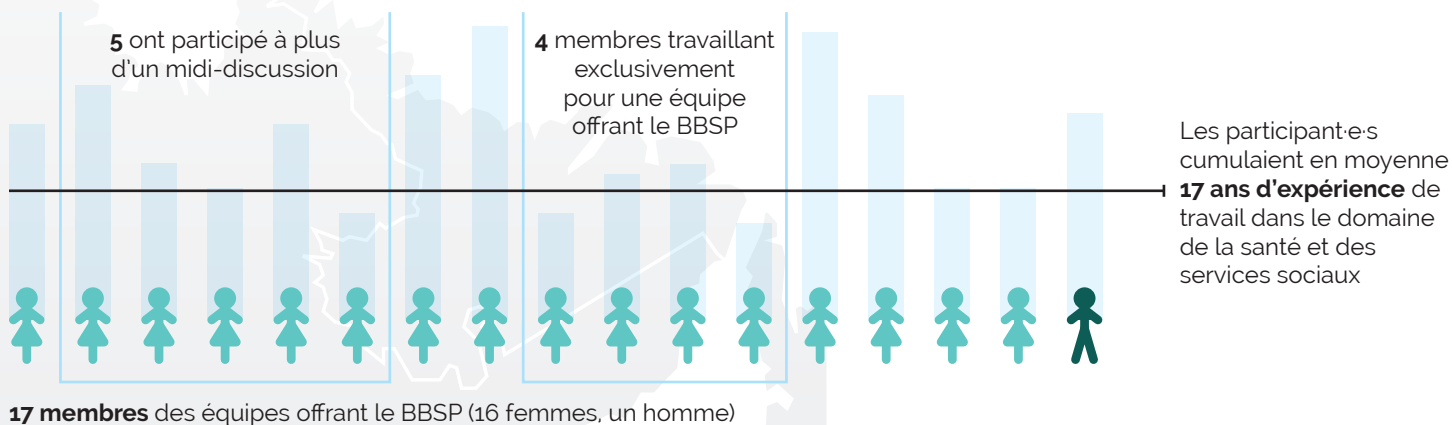
1 FAITS SAILLANTS DES MIDIS-DISCUSSIONS

7 MIDIS-DISCUSSIONS RÉALISÉS ENTRE JUILLET ET NOVEMBRE 2025

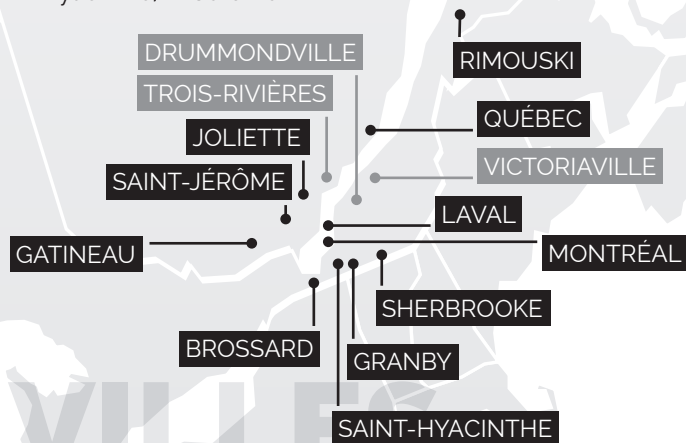
Thèmes abordés

Parcours professionnels et savoirs expérimentiels : facilitateurs et limites dans l'intervention auprès des personnes réfugiées	Contexte de travail : explorer les conditions de pérennité des membres des équipes offrant le BBSP	Vivre avec le sentiment d'impuissance à l'égard des réalités vécues par des personnes réfugiées ou en demande d'asile	Rôle des liens professionnels internes aux équipes offrant le BBSP dans le renforcement du sentiment d'appartenance	Effets des interactions avec les autres actrices et acteurs du réseau d'accueil sur l'engagement professionnel des équipes offrant le BBSP	L'apport des compétences interculturelles des équipes offrant le BBSP dans l'évaluation des besoins des personnes réfugiées ou en demande d'asile	Effets du contexte social et politique sur l'engagement des équipes offrant le BBSP et sur leurs liens avec les personnes réfugiées et en demande d'asile
---	--	---	---	--	---	---

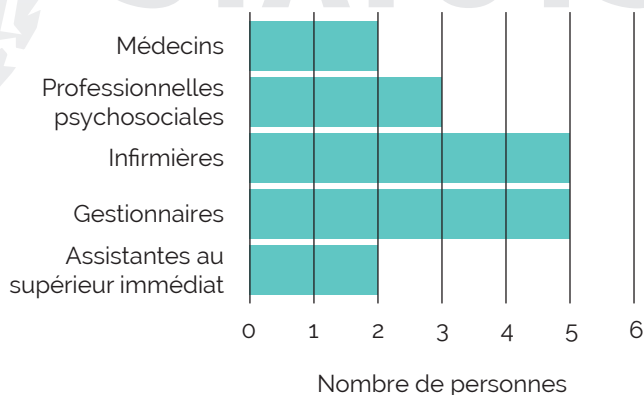
LES PERSONNES PARTICIPANTES



11 villes mandatées représentées: Brossard, Gatineau, Granby, Joliette, Laval, Montréal, Québec, Rimouski, Sherbrooke, St-Hyacinthe, St-Jérôme



Des statuts professionnels diversifiés



CE QUE LES PARTICIPANT·E·S ONT PARTAGÉ

Attentes et besoins en lien avec leur participation aux midis-discussions

Parcours personnels et professionnels favorisant l'engagement au sein des équipes offrant le BBSP

Réalités organisationnelles des équipes offrant le BBSP

Facilitants et freins dans l'intervention auprès des personnes réfugiées et en demande d'asile

Stratégies de communication et de collaboration au sein des équipes éprouvées sur le terrain

Outils et bonnes pratiques d'intervention auprès des personnes réfugiées et en demande d'asile

CE QUE LES PARTICIPANT·E·S ONT APPRÉCIÉ

Validation des **expériences personnelles** comme leviers de la rencontre et de l'intervention auprès des personnes réfugiées et en demande d'asile

Échange d'**expériences d'intervention** auprès des personnes réfugiées et en demande d'asile

Réflexion collective sur des questions spécifiques au **contexte de travail** au sein des équipes offrant le BBSP.

CE QUE LES PERSONNES ONT EXPRIMÉ

« Merci beaucoup d'avoir posé ces questions-là parce que ça fait longtemps que je n'ai pas réfléchi à tout ça. On ne se fait pas poser les questions aussi souvent [...] De savoir que ces midis-discussions existent, je suis très contente de commencer à en faire partie. »

« C'était très intéressant et c'est rare qu'on aborde ce type de sujet. »



2 PARCOURS PROFESSIONNELS ET PERSONNELS DES MEMBRES DES ÉQUIPES OFFRANT LE BBSP

Divers parcours professionnels et personnels mènent les membres vers les équipes offrant le BBSP. Les midis-discussions ont révélé que leur engagement auprès de ces équipes et des personnes réfugiées ou en demande d'asile trouve souvent racine dans ces parcours.

Les parcours illustrés ici s'appuient sur les témoignages recueillis lors des midis-discussions ainsi que sur les réponses au questionnaire sociodémographique.

FORMATION SCOLAIRE

Baccalauréat

- Sciences infirmières
- Travail social
- Psychologie
- Administration

1

Études de deuxième cycle

- Maîtrise en soins infirmiers
- Doctorat en médecine familiale

2

Autres diplômes

- DESS
- Diplômes paramédicaux
- Microprogramme en santé tropicale ou en art-thérapie

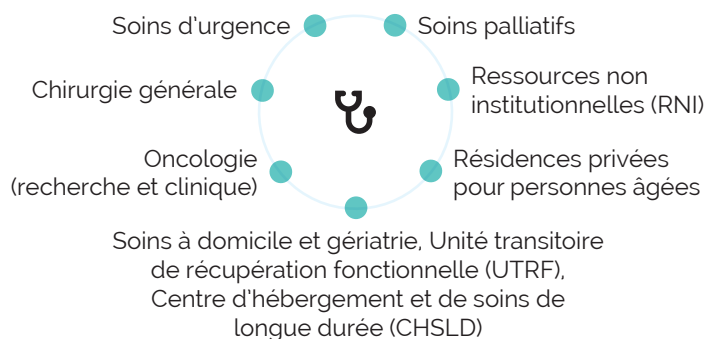
3

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE



17 participant·e·s (16 femmes, un homme)

Soins cliniques et spécialisés



Milieu communautaire et social



FORMATIONS CONTINUES

Outils du CERDA

- Trousse d'orientation et de sensibilisation ([TOS](#))
- Webinaires
- Etc.

Thématiques

- Gestion
- ITSS
- Contraception
- Périnatalité
- Santé mentale
- Violences sexuelles liées au genre

PARCOURS PERSONNELS

Expériences de voyage

« Mes parents voyageaient beaucoup. J'ai voyagé, j'ai baigné un petit peu là-dedans, donc il y avait cet intérêt-là à la base. Puis je pense que c'est ce qui fait qu'on se sent sur notre "X" quand on se retrouve dans un programme comme ça. Puis ce qui est fort aidant pour l'engagement qu'on peut avoir pour ce travail-là. »

Contact précoce avec la diversité

« Mon père avait quand même une grande ouverture d'esprit sur plein de monde, je vais dire ça comme ça. Dans le sens qu'il pouvait engager des gens particuliers où tu sais, ils avaient besoin de travailler, ils venaient donner un coup de main à mon père, puis qui n'avaient pas nécessairement les mêmes valeurs. »

Caractéristiques personnelles

« Je trouve qu'il y a des traits de personnalité qui sont nécessaires d'avoir dans ce programme. La capacité d'adaptation, une ouverture. »

Vécu migratoire personnel ou familial

« Je sais qu'est-ce que c'est [être] immigrant, je sais qu'est-ce que c'est quand on arrive dans un pays sans parler la langue parce que vraiment là, on avait le français mais le français québécois, c'est autre chose. Je sais comment on se sent, comment on peut s'isoler pour ne pas parler la langue, ne sait pas prendre l'autobus, rien. »

Appartenance à deux cultures

« Je suis enfant d'immigrée [...] Je n'ai pas vécu l'immigration personnellement, mais j'ai vu ma mère devoir s'adapter. Tu sais dans tout son parcours d'immigration : trouver un emploi précaire, retourner aux études. Tous ces défis là je les ai vus à travers ma mère. Puis quand je rencontre les patient·e·s, je peux tout de suite comprendre ce vécu-là. Tu sais, dans le fond, avoir grandi dans une culture puis devoir s'intégrer, cette bi-identité. »



LE SAVIEZ-VOUS?

Chez certain·e·s professionnel·le·s de la santé, le fait de naître et grandir au sein de communautés immigrantes limitées par des barrières linguistiques et culturelles est devenu un incitatif pour s'orienter dans une carrière de relation d'aide (Garett, 2022).

3 SAVOIRS EXPÉRIENTIELS DES MEMBRES DES ÉQUIPES OFFRANT LE BBSP

Les midis-discussion ont permis de repérer quelques pratiques professionnelles développées par les membres des équipes offrant le BBSP à partir de leurs savoirs expérientiels.

Ces savoirs proviennent de :

- L'expérience personnelle des professionnel·les
- Leurs capacités relationnelles
- Leurs connaissances du RSSS ainsi que du milieu communautaire.

DÉFINITION

Le savoir expérientiel renvoie aux connaissances et compétences acquises à travers l'expérience vécue sur le terrain. Il est plus individualisé, puisqu'il est teinté par les sens et par la subjectivité de la personne, ce qui inclut notamment sa culture, son histoire et ses croyances (Carton et al., 2021).

Le savoir expérientiel est concret, pragmatique au sens où il vise l'action et la résolution tangible de problèmes (Gardien, 2025).

EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Les expériences personnelles qui amènent les membres des équipes offrant le BBSP à être en contact avec différentes formes de diversité (p. ex. ethnoculturelle, socioéconomique, ruralité/urbanité, etc.) favorisent une meilleure compréhension des défis vécus par les personnes réfugiées.

Pratique	Exemple
Utiliser son expérience personnelle pour établir un lien avec les personnes concernées	Un·e professionnel·le ayant grandi en milieu rural se reconnaît dans certains défis vécus par des personnes réfugiées, notamment celles provenant de villages et n'ayant pas l'expérience de se repérer dans les grandes villes.
Soutenir ses collègues en s'appuyant sur son expérience personnelle	Un·e membre de l'équipe offrant le BBSP est consulté·e par ses collègues sur des questions liées aux communautés ethnoculturelles en raison de son expérience personnelle d'immigration. Elle contribue à faciliter leur compréhension et les encourage à s'approcher de différentes communautés pour mieux saisir la réalité des personnes réfugiées.

EXPÉRIENCE RELATIONNELLE

Certain·es professionnel·les développent des liens au sein du RSSS ou dans le milieu communautaire, renforçant à la fois leurs propres pratiques professionnelles ainsi que celles de leur équipe.

Pratique	Exemple
Mobiliser ses engagements citoyens pour enrichir sa pratique professionnelle	Un·e professionnel·le engagé·e dans l'action communautaire mentionne jouer un rôle d'agent·e de changement en sensibilisant d'autres collègues du RSSS à la réalité des personnes réfugiées.
Mobiliser plusieurs ressources en cas de situations complexes	Un·e professionnel·le fait appel à diverses personnes et ressources, comme les collègues de l'équipe, des gestionnaires, des organismes communautaires, des ateliers de codéveloppement, etc. Cette sollicitation peut prendre une forme informelle. Ces interactions quotidiennes renforcent sa motivation à rester dans l'équipe.

PROFESSIONNELLE

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Les expériences antérieures dans différents secteurs du RSSS ainsi que dans le milieu communautaire contribuent à l'évaluation de la situation clinique.

Pratique	Exemple
Lier ses différentes expériences professionnelles	Un·e professionnelle ayant travaillé à l'urgence et en soins intensifs explique que cette expérience a renforcé son jugement clinique. D'autres professionnelle·s mobilisent également leurs compétences acquises auprès de populations vulnérables (jeunes, femmes et personnes âgées) pour exercer ce jugement dans leur pratique auprès des personnes réfugiées.
Développer une réflexivité professionnelle	Certain·es professionnelle·s ont appris, au fil de leurs expériences professionnelles, à observer leurs réactions face à des situations difficiles et à les gérer efficacement. Une participante explique qu'elle est en mesure de repérer les situations susceptibles de dégénérer et qu'elle adapte sa réaction afin de limiter les tensions.

RETENIR

QUOI RETENIR

Ces pratiques issues de savoirs expérimentiels contribuent à :

Augmenter le sentiment de compétence professionnelle	Enrichir l'expertise développée par les membres des équipes offrant le BBSP	Favoriser la collaboration	Renforcer le soutien mutuel	Briser le sentiment d'isolement professionnel
--	---	----------------------------	-----------------------------	---

LE SAVIEZ-VOUS?

Dans l'étude de Caveny et ses collègues (2024), la valorisation de l'expérience vécue figure parmi les principes qui devraient guider la pratique des professionnel·le·s de la santé travaillant auprès de personnes réfugiées.



4 BESOINS DES MEMBRES DES ÉQUIPES OFFRANT LE BBSP

Les midis-discussions avec les membres des équipes offrant le BBSP ont permis d'identifier quatre besoins essentiels qui favorisent une meilleure intégration au sein des équipes et renforcent l'engagement et le sentiment d'appartenance.

ÉCHANGER, S'INFORMER ET SE SOUTENIR

- Créer et maintenir des liens avec des membres d'autres équipes offrant le BBSP afin de briser le sentiment d'isolement professionnel.
- Mieux connaître les réalités et le fonctionnement des autres équipes afin de faire évoluer sa pratique.
- Pouvoir partager les difficultés rencontrées et identifier des pistes de solutions.

BÉNÉFICIER DE SUPERVISION CLINIQUE

- Avoir accès à une personne-ressource, interne ou externe à l'équipe, lors d'impasses cliniques.
- Bénéficier d'un accompagnement professionnel afin de surmonter les barrières culturelles et d'adapter les interventions dans des situations complexes, notamment celles liées au trauma.

« C'est tellement une réalité spécifique, le travail qu'on fait. Souvent, on peut plus se comprendre avec les gens qui font le même travail que nous. Rapidement, on a un peu les mêmes référents. »

« J'aurais bien aimé avoir un genre de coaching plus tôt pour savoir comment mieux faire cette balance-là, puis comment se bâtir à travers, surtout quand on est avec des personnes qui ont vécu autant de trauma. »

LE SAVIEZ-VOUS?

Selon une étude menée dans le milieu de la santé, le manque d'opportunités d'échanges entre collègues peut augmenter l'incertitude et le sentiment d'isolement et réduire le sentiment d'autoefficacité au travail (Hagues et al., 2021).

LE SAVIEZ-VOUS?

Une étude réalisée auprès de travailleuses sociales intervenant auprès de familles immigrantes a observé qu'un service de supervision clinique leur confère un sentiment de sécurité et de confiance dans leurs interventions (Coppola et al., 2021).



RENFORCER SES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES EN LIEN AVEC LES PERSONNES RÉFUGIÉES OU EN DEMANDE D'ASILE GRÂCE AU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU

- Participer à des formations ou à des ateliers sur l'intervention en contexte interculturel ou de migration forcée.
- Participer à des activités de transfert de connaissances (p. ex. : webinaires) portant sur les réalités et besoins des personnes réfugiées et en demande d'asile.

« Il n'y a pas énormément de moments où on peut acquérir ces compétences-là. Et non seulement il n'y a pas beaucoup de moments où est ce qu'on peut les acquérir, mais ils ne sont pas nécessairement tout le temps reconnus par les autres personnes dans le réseau. »

OBTENIR UNE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE

- Que le rôle des professionnel·le·s de la santé travaillant au sein des équipes offrant le BBSP soit mieux compris au sein du RSSS.
- Que les attentes de rendement soient mieux adaptées à la réalité des équipes offrant le BBSP (p. ex. : reconnaissance du temps requis pour surmonter les barrières culturelles ou linguistiques ou pour créer un lien de confiance).
- Que l'expertise des professionnel·le·s de la santé, acquise à travers leurs parcours professionnels et personnels, soit davantage reconnue et valorisée.

« Cette complexité-là est pas reconnue par le reste du réseau parce qu'on a les attentes qui nous viennent du côté administratif. Il faut qu'il y ait un compromis parce qu'on n'y arrivera pas. Il y a une perte d'intérêt parce que c'est irréaliste, donc on perd notre motivation. À la longue, je pense que ça peut épuiser puis ça peut faire perdre de l'intérêt, puis du sentiment de bien faire son travail. »

QUOI RETENIR

Les membres des équipes offrant le BBSP soulignent les défis liés à l'intervention en contexte interculturel et de migration forcée.

Leurs besoins traduisent un désir d'appartenance et d'engagement, qui peut être compromis par un manque d'espaces d'échanges entre collègues, et par des objectifs de rendement ne tenant pas toujours compte de la complexité de leur rôle et des tâches supplémentaires accomplies.

Répondre à ces besoins est essentiel pour soutenir l'engagement, le développement professionnel et le bien-être des équipes. Des équipes plus fortes et engagées offrent, à leur tour, un meilleur accompagnement pour les personnes réfugiées et en demande d'asile.

RÉFÉRENCES

Cartron, E., Lefebvre, S. et Jovic, L. (2021). Le savoir expérientiel : exploration épistémologique d'une expression répandue dans le domaine de la santé. *Recherche en soins infirmiers*, 144(1), 76-86.

<https://doi.org/10.3917/rsi.144.0076>

Caveny, K., Tipping, S., Rezaei, E., Akimana, S., Brooks, H., Flihan, R., Khanijou, S. S., Kuyang, M., McBride, K., Mitchell, E., Paulsen, C., Mangubat, R., Mufambali, I. S., & Sakaria, C. (2024). From moral condemnation to acceptance, compassion and understanding of context: Reflections on practice principles supporting healing in families from refugee and asylum seeker backgrounds. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 45, 449-463.

<https://doi.org/10.1002/anzf.1613>

Coppola, I., Rania, N., & Pinna, L. (2021). Reception social services for migration families in Italy: Strength, critical aspects, and challenges. *Research on Social Work Practice*, 31(4), 375-381.

<https://doi.org/10.1177/1049731520985613>

Gardien, E. (2025). Savoirs expérientiels : les apports positifs issus d'expériences hors du commun. *Aequitas*, 31(1), 3-6.

<https://doi.org/10.7202/1119321ar>

Garrett, K. (2022). An examination of the lived experiences of social workers providing mental health services to immigrant populations [Doctoral dissertation, Adelphi University]

Hagues, R. J., Cecil, D., & Stoltzfus, K. (2021). The experiences of German social workers working with refugees. *Journal of Social Work*, 21(1), 46-68.

<https://doi.org/10.1177/1468017319860305>

CRÉDITS

Ce projet, financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, s'est déroulé de janvier 2025 à mars 2026.

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

