



TISSER DES LIENS

Recueil de récits de
pratique d'agent.e.s
école-famille communauté
en contexte de pandémie



Décembre 2020

MERCI...

À Rola Koubeissy, Gabrielle Morin et Justine Gosselin-Gagné pour leur contribution au projet de recherche

À Johanne Cyr et Josée Charette pour le soutien logistique

À *Une école montréalaise pour tous* pour le soutien financier

À la Direction de l'intégration linguistique et de l'éducation interculturelle pour leur collaboration

À Marie-Claire Légaré pour la révision linguistique

À Fabian Will pour la mise en page et les illustrations



ÊTRE AGENT.E.S ÉCOLE-FAMILLE-COMMUNAUTÉ

Au Québec, il n'est pas nouveau que des intervenant.e.s s'affairent à créer un lien entre les familles et l'école de leurs enfants. Depuis quelques années, *Une école montréalaise pour tous* soutient un réseau d'intervenants école-famille-communauté œuvrant en milieu scolaires montréalais défavorisés. L'objectif de ce dernier est de faciliter les liens entre ces différents acteurs, dans le but de contribuer à la réussite éducative des élèves et à l'intégration sociale des familles. De son côté, en 2018, le ministère de l'Éducation a

octroyé une subvention spéciale (sous forme de mesure ministérielle) aux centres de service scolaires (anciennement appelés commissions scolaires) afin qu'ils engagent des agent.e.s spécialement attiré.e.s à ce poste dans les écoles qui accueillent un grand nombre d'élèves immigrant.e.s. En principe, ces intervenant.e.s remplissent deux fonctions principales soit l'accueil et l'accompagnement des familles immigrantes, et le soutien des équipes-école à travers la compréhension de ce que vivent celles-ci.

INTERVENIR AUPRÈS DE FAMILLES IMMIGRANTES EN TEMPS DE PANDÉMIE

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 a forcé le gouvernement québécois à décréter l'état d'urgence sanitaire. Celui-ci a alors été déclaré sur l'ensemble du territoire, ce qui a permis d'adopter des mesures visant à assurer la protection de tous. L'une de celles-ci fut le confinement de la population engendrant ainsi la fermeture des écoles pendant plusieurs semaines. Quoique né-

cessaire pour des raisons de santé publique, cette situation a généré de grands défis pour ces agent.e.s école-famille-communauté qui ont dû faire preuve de créativité et de résilience afin de demeurer en contact avec des familles immigrantes ayant différents besoins de base (nourriture, logement) ou scolaires (matériel, maintien du contact entre la famille et l'école).

TISSER DES LIENS EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Ainsi, dans le cadre d'un projet de recherche mené par Geneviève Audet, professeure à l'UQAM, nous avons souhaité donner la parole à ces agent.e.s afin de valoriser leurs pratiques et de mettre en lumière le contexte dans lequel ils travaillent au quotidien ainsi que les ajustements qu'ils ont eu à faire pour intervenir en contexte de pandémie. Ce recueil présente 12 récits de pratique d'intervenants qui œuvrent auprès de familles immigrantes et qui expliquent comment ils ont réussi à Tisser des liens avec elles malgré le confinement qui a entraîné la fermeture des écoles québécoises pendant plusieurs mois. Bonne lecture!



MERCI...

Merci Anna, Ghi, Jahir, Jessica, Léanne, Maclé, Majda, Maria, Mima, Nadia , Patsy et Sunita d'avoir participé à ce projet!

Nous espérons que votre engagement et votre dévouement auprès des familles immigrantes sauront inspirer d'autres personnes à suivre vos traces.

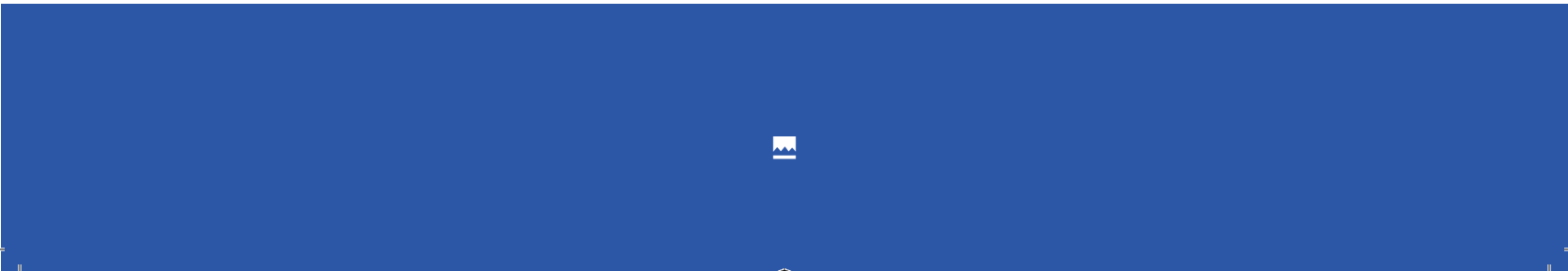
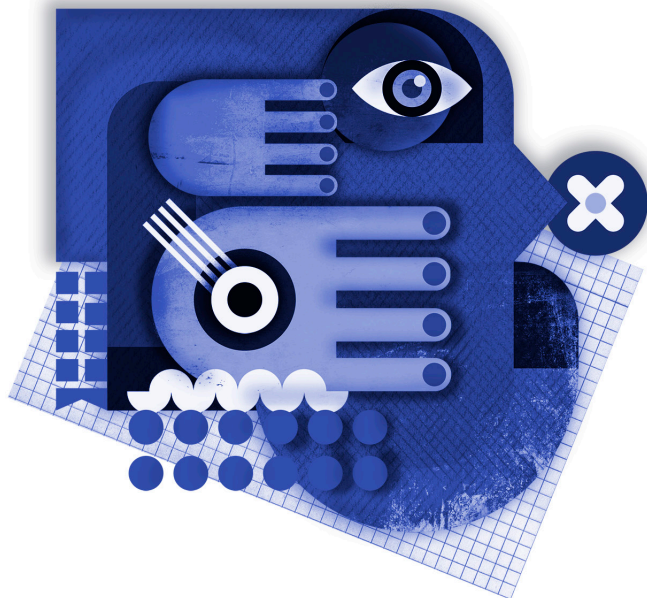




TABLE DES MATIÈRES



Anna	Les familles résilientes de la pandémie.....	6
Ghi	Le sentiment de compétence des parents.....	10
Jahir	Comprendre sans juger.....	15
Jessica	Avant tout créer une relation.....	21
Léanne	Sortir des sentiers battus.....	25
Maclé	Tracer des limites.....	30
Majda	Être humainement utile.....	34
Maria	Quand l'émotion a des mots.....	38
Mima	Modifier nos pratiques pour mieux aider.....	43
Nadia	Le rythme de la famille.....	47
Patsy	Ne pas s'arrêter à la barrière de la langue.....	52
Sunita	Il faut se mettre dans leurs souliers.....	57



LES FAMILLES RÉSILIENTES DE LA PANDÉMIE



Je travaille au sein du Service des ressources éducatives d'un Centre de services scolaire (CSS) situé à l'extérieur de Montréal. Je soutiens les écoles dans leur accompagnement auprès des familles et des élèves issus de l'immigration. Tout d'abord, mon travail comporte un volet psychosocial qui consiste à me rendre dans les familles, à les accompagner lorsqu'elles arrivent à l'école et à s'assurer de la collaboration avec le milieu scolaire. J'oriente les familles vers les ressources dont elles ont besoin. Ensemble, nous pouvons travailler certaines choses, comme les rôles dans la famille et les rôles parentaux. Mon accompagnement se fait autant du côté de la famille que du côté de l'école. Je sensibilise le milieu scolaire aux réalités des familles. Je fais la grande majorité de mon travail dans les écoles. Je joue vraiment plus un rôle d'accompagnatrice qu'un rôle d'experte auprès de mon milieu. Mon mandat est assez large et m'amène à participer à certains comités dans les écoles qui portent sur la francisation ou encore, à participer à des projets conjoints avec le milieu communautaire.

Je collabore beaucoup avec un organisme dédié à l'accueil des immigrants. Nous communiquons régulièrement afin de nous assurer que nos mandats respectifs soient complémentaires.

Lors de la création de mon poste en 2018, j'ai travaillé à la création de documents sur l'accueil des familles pour sensibiliser les milieux. La sensibilisation est une importante partie de mon travail. Dans les quartiers où je travaille, cela demande beaucoup de temps. Je pensais même que ce serait plus facile. Néanmoins, quand j'adopte une vision globale, je me rends compte qu'un certain travail a déjà été fait. J'ai conscience aussi que tout le temps que je passe à accompagner les familles, c'est du temps que je ne mets pas dans l'accompagnement des écoles... J'ai de la difficulté à remplir ces deux rôles de manière équitable. Pour le moment, ça fonctionne, c'est plaisant, mais je ne crois pas ce soit une formule idéale à long terme. J'ai tellement de dossiers en même temps... Par contre, je trouve que faire toutes ces choses est très enrichissant.

Lorsque la pandémie est arrivée, j'ai été rapatriée aux services éducatifs du CSS parce que notre supérieur voulait mettre en place un site internet offrant des ressources en francisation en différentes langues pour les familles. Ce projet m'a été attribué, avec une équipe de professionnels. Cette réorientation m'a emmenée à répondre à des besoins plus macroscopiques et je me suis retrouvée à travailler davantage auprès du CSS qu'à l'habitude. J'ai davantage investi mon rôle de ressource éducative pendant cette période. Le rythme de production était assez intense afin de répondre aux besoins.

Lorsque je regarde tout ce que nous avons mis sur pied et créé comme contenu, je trouve ça hallucinant! Nous avons créé des outils, mais nous avons aussi collaboré avec des CSS d'autres régions et avec le CIUSSS parce que seuls, nous n'y arrivions pas. C'était vraiment plaisant, car pour une fois, je faisais partie d'une équipe. Je me suis aussi rendu compte, en collaborant avec des gens de l'extérieur, que certains besoins étaient récurrents en contexte de pandémie, peu importe la ville. La collaboration m'a aussi permis d'être beaucoup plus efficace. Lorsque j'étais toute seule, j'étais tiraillée de tous bords, tous côtés. Cette fois, en travaillant en équipe, nous pouvions vraiment nous concentrer à répondre aux besoins. Ça m'a fait beaucoup de bien.

Un autre aspect de mon travail qui a changé avec la pandémie, c'est la communication avec les familles : c'est devenu plus difficile de les rejoindre. J'ai continué mes suivis auprès de mes familles les plus vulnérables, mais j'ai surtout aidé les enseignants et les directions à entrer en contact avec les familles pour faciliter le lien.

C'était comme si, pour une première fois, certains d'entre eux se rendaient compte qu'ils devaient rejoindre les familles. Ils avaient tendance à me demander de les rejoindre à leur place. À ce moment-là, je leur rappelais que c'était à eux de tisser ce lien avec les familles. Le fait de me rendre compte que certains enseignants n'étaient

pas en contact avec les familles de leurs élèves m'a amenée à créer un outil visuel sur la façon de rejoindre une famille et à le distribuer sur différents réseaux. C'est d'ailleurs un projet que je voulais réaliser depuis le début de mon mandat, mais je n'avais jamais eu le temps de le faire. La crise m'a aussi permis de préparer un outil similaire pour décrire la procédure à adopter lors d'une conférence téléphonique à trois, impliquant un interprète. C'est un moyen de communication qui a été très populaire pendant la pandémie!

Les enseignants se sont aussi rendu compte qu'entrer en contact avec les familles demande de la flexibilité, qu'il faut essayer plus d'une fois, que ce n'est pas facile. Ils ont aussi constaté qu'elles ont besoin d'accompagnement pour utiliser les outils technologiques. Plusieurs enseignants ont mentionné qu'ils avaient envoyé les trousseaux d'activités. Cependant, ils ne comprenaient pas qu'elles n'étaient pas nécessairement adaptées aux besoins de l'élève. J'ai aussi rencontré beaucoup de réticences. Les enseignants ont été confrontés aux réalités des familles, des réalités qu'ils ne connaissaient pas. Cette prise de conscience m'a permis de mieux jouer mon rôle. Les gens reconnaissent maintenant mon utilité.

Lors du retour en classe en juin, nous avons vécu certaines situations difficiles, surtout au primaire, avec des enfants qui venaient d'arriver au Québec. Plusieurs des élèves nouvellement arrivés n'avaient eu que quelques semaines d'école avant le début de la pandémie. À leur retour, ils avaient beaucoup de difficultés avec les mesures de distanciation. J'ai dû faire un travail de sensibilisation auprès des écoles à propos de la barrière linguistique. Il fallait mettre en place des choses pour ces élèves qui arrivaient dans un contexte très particulier, sans repères et sans comprendre la langue. J'amenais les enseignants à réfléchir au positionnement de l'enfant et à se mettre à sa place. J'ai d'ailleurs constaté que les familles les plus vulnérables ne sont pas revenues à l'école lors du retour en classe. C'était très difficile de les rejoindre, car les élèves nouvellement arrivés sont dispersés dans différentes classes et cela demandait de mobiliser beaucoup d'enseignants.

Sur notre territoire, il y a aussi eu un retour à l'école pour les élèves du secondaire. Les élèves nouvellement arrivés étaient particulièrement vulnérables. Nous avons, la psychoéducatrice et moi, mis sur pied un horaire qui prévoyait des après-midis en formule camp pédagogique. Ces camps offraient des activités telles que des groupes de paroles extérieurs, inspirés des travaux de Garine Papazian, et des activités sportives. Cet horaire permettait de répondre aux besoins psychosociaux de cette clientèle vulnérable. Ce fut une belle réussite! Les jeunes sont presque tous revenus. En effet, le retour à l'école répondait à leur besoin de socialisation, car plusieurs d'entre eux n'étaient pas sortis pendant le confinement. Ces élèves ont reçu beaucoup d'attention de la part de la psychoéducatrice et de la psychologue. Aussi, au secondaire, les enseignants en classe d'accueil et les élèves développent un lien assez proche; les enseignants sont sensibles. Pendant le confinement, ces enseignants assuraient le suivi et la communication était très bonne. Au moment d'annoncer le retour, ce fut beaucoup plus facile de rejoindre les élèves.

Lorsque ma supérieure et moi réfléchissons à la possibilité d'une deuxième vague du virus, nous nous demandons comment nous pourrions outiller les familles. En effet, nous avons constaté que les outils ne sont pas adaptés et que plusieurs d'entre elles n'ont pas les compétences informatiques nécessaires pour les utiliser. Nous avons répondu aux besoins psychosociaux pendant la pandémie, mais il n'y avait pas toujours d'accompagnement adapté aux besoins pédagogiques des élèves. Du moins, c'était assez inégal. Il y a eu des oubliés, j'en suis convaincue. Les suivis auprès des familles qui gardaient les enfants à la maison tardaient. Il aurait fallu organiser quelque chose de plus global au niveau du CSS.

Aussi, nous nous sommes rendu compte que les familles immigrantes ont plus peur du virus que les autres familles du territoire. Et comme elles ont peur, elles sont moins enclines à envoyer leurs enfants à l'école. Je suis inquiète pour ces familles, car je sais que pour certaines d'entre elles, tout est plus compliqué. Elles ont de nombreux besoins. Par exemple, certaines familles n'ont pas accès à du transport pour que leurs enfants puissent aller dans les camps d'été. Maintenant qu'on est presque arrivés aux vacances d'été, ça m'inquiète de savoir que

ces enfants n'auront pas accès à ces stimulations cet été. D'ailleurs, en prévision de l'été, je me suis assurée de faire le pont entre les familles et les ressources. Certains intervenants m'ont aussi contactée en urgence, à la dernière minute, paniqués. Ils ne se sentaient pas à l'aise d'accompagner certaines familles qui devaient être mises en lien avec des ressources avant la fin de l'année scolaire et me demandaient de le faire à leur place. Par conséquent, j'ai fait plus d'intervention que d'accompagnement. J'ai senti que le fait que j'assure le lien avec les familles, ça évitait une charge à certains enseignants. Ils ne sentaient pas que cette tâche leur revenait.

La pandémie aura créé une discussion autour des enjeux d'immigration dans mon milieu. Elle a permis de mettre en valeur la collaboration entre l'école et les familles. Certaines discussions se sont entamées, des comités se sont créés.

Avant la pandémie, ce sont des enjeux dont nous ne parlions pas. Certains enseignants ne mettaient pas d'énergie à créer ces liens. Bien qu'il reste du chemin à parcourir, je crois qu'un éveil a eu lieu. Nous ne devons pas oublier que les familles n'arrivent pas toutes ici par choix, avec de l'argent dans leurs poches, et que certains parents vivent des émotions très négatives. Je crois que nous aurons appris quelque chose pendant la pandémie. L'avenir nous dira si cette sensibilisation durera.

Sur le plan personnel, ce qui m'a le plus affectée, c'est de ne pas voir les gens. Être déstabilisée dans mon travail ne m'a pas fait paniquer. Je pense avoir su gérer la situation. Toutefois, voir les gens m'a beaucoup manqué. J'ai aussi eu à développer mes compétences en informatique. Sur le plan professionnel, la pandémie m'a permis de mieux m'établir dans mon CSS et de mieux faire connaître mon rôle, de consolider des réseaux de soutien et de créer de nouvelles opportunités professionnelles. Ça m'a aussi amenée à travailler avec de nouvelles personnes. La pandémie m'a aussi sensibilisée aux besoins de nos élèves issus de l'immigration. Comme le contexte a fragilisé les contextes familiaux, je crois que davantage de leurs besoins n'ont pas été comblés.



RÉCIT D'ANNA

Certains traumatismes du passé ont refait surface. Ça m'a beaucoup inquiétée. J'ai aussi constaté que, dans certaines situations, je n'ai aucun contrôle. Les suivis avec les familles étant devenus plus difficiles, j'ai senti que, pendant cette période, j'ai un peu délaissé mon rôle terrain. En effet, une fois que le lien était créé avec les familles, je n'intervenais plus par la suite. J'ai perdu ce terrain d'action.

D'un autre côté, même si j'étais inquiète pour mes familles, je savais aussi qu'elles avaient déjà affronté bien d'autres défis. Même que, pour certaines d'entre elles, la pandémie a été une pause qui leur a permis de se retrouver. Il n'y avait plus le travail ou encore le besoin de se déplacer constam-

ment. Pour certaines familles immigrantes, l'arrivée au Québec est un feu roulant. La pandémie a été une autre occasion pour elles de montrer leur résilience. J'irais même jusqu'à dire que les gens du milieu scolaire étaient parfois plus en panique que les familles. D'une certaine manière, c'est dommage, car souvent elles sont résilientes, mais sans même savoir qu'elles ont des droits et qu'elles devraient recevoir de l'information adaptée. C'est une situation que je trouve confrontante.

En conclusion, j'aimerais souligner qu'au cours de cette période, j'ai vraiment eu l'impression de travailler au front. Nous n'avons pas chômé. Nous avons travaillé très fort pour nos familles.





RÉCIT DE GHI



LE SENTIMENT DE COMPÉTENCE DES PARENTS



Depuis 10 ans, je suis intervenante communautaire dans les écoles d'un quartier multiethnique de Montréal. Mon mandat est assez large : faire le lien entre l'école et les parents ainsi qu'entre l'école et la communauté. Je réponds aux différents besoins que me présentent les parents ou les enseignants en offrant des formations. Je ne suis pas directement impliquée dans le volet scolaire de la réussite des élèves, mais je peux diriger les familles vers des organismes offrant, par exemple, de l'aide aux devoirs. J'ai aussi été impliquée, il y a deux ans, dans la réalisation des projets pédagogiques de l'une des écoles auprès desquelles je travaille. Ce type d'implication me permet de rappeler aux équipes-écoles le rôle des parents au sein du milieu scolaire.

Toutefois, lorsqu'une direction d'école change, la manière de faire de l'école change aussi. J'évolue alors avec celle-ci.

Pour ce qui est du volet accueil, mes écoles appliquent un protocole qui est en place depuis cinq ans dans l'une d'elles et depuis deux ans, dans l'autre. Dans la première, le protocole est bien implanté. Au début, je rencontre les familles, je les aide à remplir les documents, je leur présente l'agenda et je leur fais visiter l'école ainsi que les bureaux du milieu communautaire, qui se trouvent dans le même édifice. Ça me permet de leur faire connaître les ressources. C'est aussi à ce moment que j'aborde le rôle de parents. Certains d'entre eux sont inquiets parce qu'ils ne parlent pas français et ne savent donc





pas s'ils vont pouvoir bien faire leur travail. Je leur rappelle qu'ils n'ont pas à endosser le rôle de l'enseignant et que leur mandat est plutôt d'accompagner leur enfant, d'organiser les horaires de devoirs, de regarder l'agenda tous les jours et de comprendre ce qu'ils sont en mesure de comprendre. En somme, je leur offre un accueil personnalisé.

La situation que j'ai choisie de raconter s'est déroulée au moment de l'annonce du déconfinement. Une enseignante de classe d'accueil devait communiquer avec tous ses élèves. Toutefois, les numéros de téléphone sur sa liste n'étaient pas bons. Elle s'inquiétait entre autres d'une famille, arrivée au Québec depuis environ deux ans, qu'elle craignait ne pas être en mesure de rejoindre. Elle s'est donc adressée à moi afin que je trouve un moyen de la rejoindre. J'ai dû jouer à l'inspectrice et demander à plusieurs personnes à l'école si elles avaient les coordonnées de cette famille avant de finalement mettre la main sur un numéro de téléphone et une adresse courriel. Habituellement, lorsque j'essaie d'entrer en contact, ma stratégie est d'appeler environ trois fois ou jusqu'à ce qu'on me réponde. Parfois, ça peut être long. Je sais que lorsque les familles voient un numéro de téléphone inconnu sur leur afficheur, elles ne répondent pas. Dans cette situation, ayant une adresse courriel en main, j'ai écrit aux parents en mentionnant qu'il était urgent qu'ils me répondent, car l'école souhaitait leur parler. Je leur ai laissé mon numéro de téléphone. C'est le type de situation qui est survenue à de nombreuses reprises pendant la pandémie. Je me suis sentie comme une super héroïne, car je crois avoir réussi à rejoindre toutes les familles que l'école n'arrivait pas à contacter! C'est un aspect de mon travail tout à fait nouveau pour moi.

La famille m'a finalement jointe par téléphone. Elle était contente d'avoir des nouvelles de l'école. J'ai alors compris que la famille n'avait pas dû recevoir les courriels envoyés par l'école. J'ai mis les parents en contact avec une maman issue du réseau d'interprètes du quartier afin de pouvoir bien nous comprendre, car nous rencontrons une légère barrière au niveau de la langue, la famille parlant le punjabi. Comme je travaille souvent avec cette maman interprète, je lui ai demandé de faire un suivi auprès des membres de cette famille afin de connaître leurs besoins, avant de leur mentionner ceux de l'école. Je vou-

lais savoir comment ça se passait avec les enfants. La maman avait peur. Elle n'était pas sortie depuis le déconfinement. Elle ne voulait même pas que ses enfants aillent sur le balcon. J'ai donc essayé de la rassurer. Je comprenais que la situation était inquiétante et difficile. J'ai aussi essayé de lui parler de santé mentale, en lui expliquant dans des mots qu'elle pouvait comprendre, que les enfants ont besoin de sortir.

J'ai pris l'habitude de demander aux parents si les enfants n'étaient pas en train de les rendre fous. Souvent, ils me répondaient en riant qu'effectivement, la situation était difficile. Cette réponse était ma porte d'entrée pour leur dire que je comprenais leurs inquiétudes et leur demander ce qui pourrait les rassurer.

Je leur faisais part des consignes : vous pouvez sortir marcher avec vos enfants un petit dix minutes en les tenant par la main. Je leur rappelais aussi que les enfants avaient besoin de voir des amis ou, au moins, de leur téléphoner. Cette pratique ne fait pas partie de leurs coutumes, mais les enfants ont besoin de parler avec leurs amis. Je ne sais pas si, finalement, la dame est sortie de chez elle. Cependant, ça me rassurait de savoir qu'après mon suivi, elle avait toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée, une décision qui lui conviendrait.

À chaque fois que je communiquais avec une famille des classes d'accueil, je leur rappelais de parler en français. Je leur transmettais des idées pour pratiquer et favoriser l'apprentissage de la langue, par exemple, en écoutant la télévision. C'était important pour moi, car je sais que si les enfants de ces classes ne pratiquent pas, ils devront recommencer à zéro à leur retour en classe en septembre. Dans la folie de la pandémie, je comprends que les parents ne se projettent pas jusqu'à la rentrée scolaire. J'étais là pour leur rappeler ces enjeux et les conscientiser sur le sujet. Ils étaient nombreux à reconnaître que c'était important.

Après m'être informée à propos des besoins de la famille et avoir rappelé l'importance de pratiquer le français, je devais lui dire que l'enseignante souhaitait communi-





quer avec elle. En effet, l'enseignante avait manifesté le besoin de parler à la famille pour connaître ses besoins et pour lui demander de s'inscrire à la plateforme de travail Teams pour que l'enseignante puisse communiquer avec elle. Heureusement, dans mon super réseau, je connaissais une maman dont la fille était en sixième année et connaissait bien l'informatique. Elle a donc pu appeler la famille et lui expliquer en punjabi comment installer Teams. Ça s'est déroulé à la toute fin de l'année scolaire. Néanmoins, c'était important que cette famille puisse communiquer avec l'enseignante pour qu'elle dise au revoir à son élève et lui donner quelques trucs et des devoirs de dernière minute pour continuer à pratiquer son français.

J'ai choisi de raconter cette situation, car elle représente bien le type de suivi que j'ai fait en télétravail. Elle permet de bien saisir ma position, entre les besoins de la famille et ceux de l'école. L'accompagnement de celle-ci fut assez facile. En rétrospective, je n'ai pas rencontré de situations trop difficiles. C'est évident que lorsqu'un parent me disait que son enfant n'était pas sorti du logement depuis deux mois, j'avais envie de réagir. D'un autre côté, je ne remettais pas en cause l'amour du parent envers son enfant, qui motivait cette décision.

En contexte de pandémie, mon objectif est resté le même qu'avant la crise. Pour moi, il faut toujours essayer de trouver des occasions permettant aux enseignants de rester près des parents et vice versa. Toutefois, la barrière de la langue a représenté un gros problème, car il fallait absolument que les parents comprennent certaines explications importantes. Heureusement, nous avons dans le quartier des interprètes bénévoles qui nous soutiennent. J'étais contente, car ils ont été rémunérés pendant la période de crise. Nous avons aussi dû faire face aux défis informatiques. Également, la relation entre l'école et les parents a été affectée par les préoccupations de chacun. Les parents n'avaient pas nécessairement l'école en tête ou, du moins, ce n'était pas leur priorité. Les familles vivaient beaucoup d'incertitude, d'inquiétudes et de peur.

Mon rôle était de les rassurer le plus possible et de concilier leurs besoins et les demandes de l'école, qui différaient parfois. Il fallait essayer de faire le lien entre les deux.

Je crois que les parents étaient toujours contents d'avoir des nouvelles de l'école, mais ils étaient parfois dépassés ou n'arrivaient pas à faire de la place dans leur agenda pour traiter ces questions. En tant qu'intervenante, même si ce n'était pas toujours facile, je n'avais pas toujours le choix et je devais présenter aux familles les besoins de l'école.

Je crois que ce que j'ai trouvé le plus difficile pendant la pandémie, c'est la confusion des parents causée par les annonces ministérielles : une journée l'école recommençait, la suivante, elle ne recommençait plus. Ça ne m'a pas été rapporté explicitement par les familles, mais cela m'a affectée sur le plan personnel. De plus, j'ai trouvé que nous nous occupions du domaine scolaire, mais que tout le reste était négligé.

La pandémie nous a permis, lors de la rentrée scolaire, de faire des rencontres d'accueil personnalisées. Ce fut mieux fait qu'habituellement, car nous avons accueilli tous les parents de la classe d'accueil en même temps pour leur transmettre de l'information. C'est sûr que nous portons une attention particulière au maintien des distances entre les personnes. Les parents semblent comprendre que la situation n'est pas la même qu'habituellement et que nous devons relever un défi. Je dirais qu'en général, ça se passe bien. Toutefois, je suis inquiète à cause de la tendance des écoles à vouloir tout informatiser et à envoyer l'ensemble de leurs communications par le biais des plateformes en ligne. Je sais que les parents sont de plus en plus connectés, mais je suis tout de même inquiète pour les familles vulnérables. Vont-elles recevoir les communications? Heureusement, mes écoles envoient leurs communications en français et en anglais. C'est déjà beaucoup, car plusieurs écoles ne le font pas. Lorsque



les messages sont importants, j'essaie de les faire traduire dans les langues les plus parlées par les familles. Nous ne pouvons toutefois pas faire cela pour tous les messages, car l'école en envoie énormément. Selon moi, devant autant d'informations, un parent allophone doit être perdu. De plus, dans notre quartier, nous vivons des enjeux de gentrification. Ainsi, dans nos écoles, une clientèle issue de l'immigration récente côtoie une clientèle québécoise dont les parents connaissent bien le système scolaire et revendiquent mille et une choses qui ne correspondent pas à la réalité des parents défavorisés. L'école envoie donc toutes ces communications pour répondre aux demandes des familles favorisées, mais je me demande comment les autres parents reçoivent toutes ces informations? J'ai hâte de voir de quelle manière cette situation va évoluer.

L'une des premières choses dont j'ai pris conscience à mes débuts en tant qu'intervenante communautaire, c'est notre habitude d'avoir une première impression négative à propos de quelqu'un, simplement parce que cette personne ne parle pas bien le français. Parfois, à cause du niveau de français d'une maman, je n'arrivais pas à croire qu'elle détenait un diplôme universitaire dans son pays. J'ai appris à dépasser cette mauvaise habitude, mais je trouve pertinent de mentionner ce phénomène.

Grâce à la relation que j'entretiens avec les parents et en leur posant toutes sortes de questions, j'ai pu apprendre beaucoup de choses sur différentes cultures. J'ai constaté que nos références ne sont pas les mêmes lorsque nous ne parlons pas la même langue ou que nous n'avons pas la même culture. Les parents sont très ouverts à partager leur culture avec moi. C'est de cette manière que j'ai appris un peu de punjabi, d'ourdou et de bengali. En dix ans, j'ai appris énormément. Connaître un mot dans toutes les langues me permet de créer des liens avec les parents très rapidement. Depuis toujours, j'essaie de convaincre les enseignants d'utiliser ce petit truc. Ça permet aux nouveaux arrivants de sentir qu'ils sont les bienvenus au Québec et que nous les acceptons tels qu'ils sont.

Avec le temps, j'ai aussi compris l'écart entre le monde de l'éducation et les parents. Il existe aussi des écarts entre la formation qu'a reçue l'enseignant, ce que lui

demande l'école et la relation qu'il devrait entretenir avec les familles. Il y a aussi un écart entre les besoins de l'enseignant et ce que comprennent les parents. Je rappelle aux enseignants que, souvent, le parent comprend 50 % de ce qui lui est dit et qu'il n'en retient que 10 %. C'est important de rappeler ces chiffres, car certains ont l'impression que les familles ne sont pas engagées auprès de l'école, alors qu'elles n'ont simplement pas compris. Les parents, pour leur part, font de leur mieux. Cela peut occasionner des situations frustrantes pour l'enseignant qui a l'impression de tout faire pour son élève. Il doit prendre conscience du fait qu'à cause de ses référents et de sa réalité, il ne saisit pas nécessairement les défis que rencontrent les parents. Ces dernières années, les directions des écoles m'ont identifiée comme référence pour les enseignants. Ils peuvent donc faire appel à moi et je les accompagne pour les aider à se mettre dans les souliers du parent nouvellement arrivé. Cela permet de sensibiliser les enseignants à cette réalité.

De nombreux parents immigrants perdent leur sentiment de compétence en arrivant dans un nouveau pays. Qu'ils aient des diplômes universitaires ou non, peu importe leur vécu, ils portent un bagage. Mais en arrivant ici, ils ont l'impression que celui-ci ne leur sert plus à rien et vivent un sentiment d'incompétence. Nous leur disons constamment quoi faire, sans jamais prendre le temps de leur demander comment ils vont ou comment ça se passe de leur côté. Ça crée un déséquilibre. Il faut aussi dire que l'une des pires choses au monde c'est de sentir qu'on est un mauvais parent. C'est très important pour moi de sensibiliser les enseignants à cet aspect et de les faire réfléchir au sentiment avec lequel ils laissent les parents quand ils les quittent. J'essaie de faire cet exercice dès que j'en ai l'occasion et je l'intègre à tous mes objectifs.

De plus, j'ai appris au cours des dernières années que les enseignants donnent énormément et travaillent extrêmement fort. Ce ne sont pas eux qui sont problématiques, mais plutôt le système dans lequel ils se trouvent. Certains enseignants font des miracles, travaillent des heures interminables et prennent en charge des tâches connexes qui ne font pas nécessairement partie de leur curriculum. Ils le font bénévolement. Toutefois, le soutien que le





système leur offre n'est pas adéquat. Prenons, par exemple, la relation entre l'enseignant et le parent. Je ne sais pas à quel point cet aspect de leur travail ou l'importance de cette relation sont abordés dans le cadre de leur formation universitaire. Pourtant, les parents sont les personnes les plus importantes dans la vie d'un enfant. Donc, même lorsque l'enseignant a une relation positive avec l'élève, s'il éprouve un sentiment négatif à l'égard des parents, ce sentiment influencera malheureusement sa perception et sa manière d'intervenir auprès de lui.

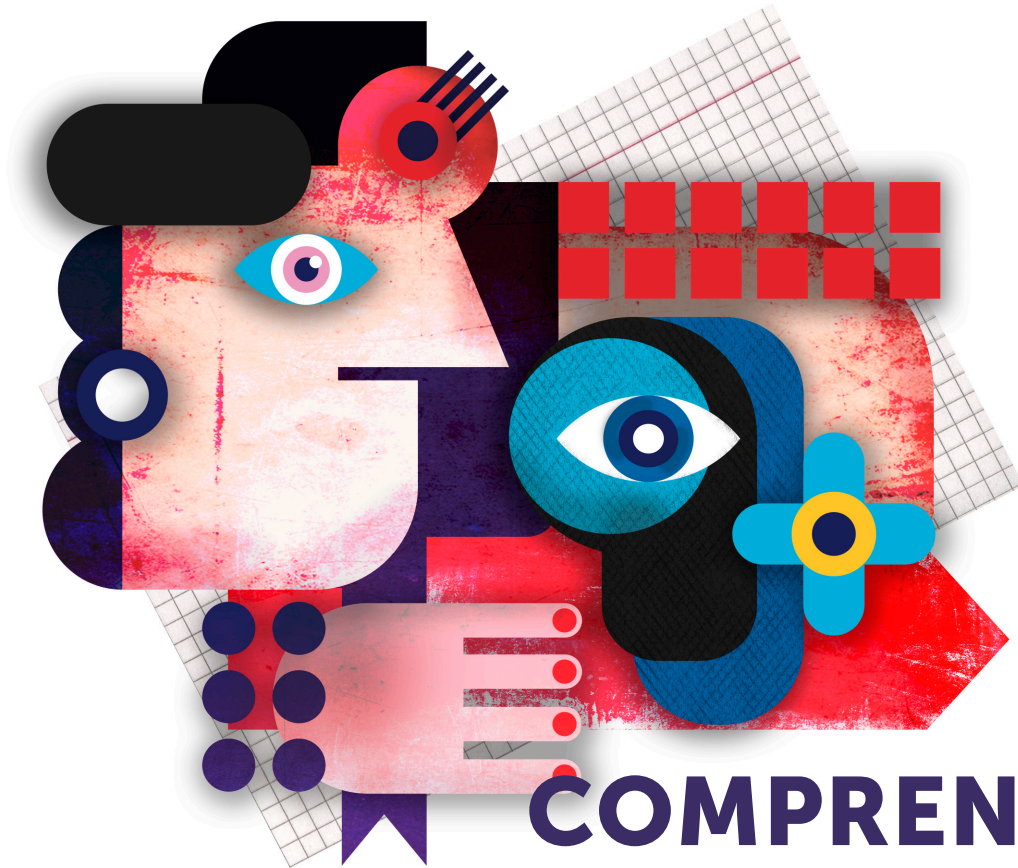
Il y a quelques années, les directions de mes écoles m'ont invitée à faire une présentation à leurs enseignants pour parler de mon travail. J'avais alors décidé d'aborder avec eux le sujet des parents. Je voulais leur faire vivre ce que c'est d'être un nouvel arrivant, de leur montrer cette réalité. Les enseignants ont pleuré. Ils étaient touchés, car ils se rendaient compte que ça faisait des années qu'ils travaillaient avec cette clientèle, mais que cette thématique n'était jamais abordée. Ils n'avaient pas le temps d'en parler. Lorsqu'une situation problématique se présentait à eux, ils ne prenaient pas le temps de se demander pourquoi elle survenait. Ce type de réflexion

fait partie des éléments participant au succès des élèves. Les écrits scientifiques le mentionnent : le succès de l'enfant est influencé par l'implication des parents et par leur sentiment de confort. Des parents qui se sentent bien, c'est un élève qui se sent bien.

Des parents qui se sentent bien, c'est un élève qui se sent bien. Des parents qui se sentent impliqués, c'est un enfant qui développe un sentiment d'appartenance à son école. C'est ma manière de voir les choses. Selon moi, c'est pour ça qu'il est primordial que des intervenants communautaires scolaires soient disponibles dans les milieux défavorisés, mais aussi dans tous les autres milieux.

Je termine en disant que j'aime beaucoup mon travail. Je me sens privilégiée, car je crois que c'est une chance d'occuper un travail que nous aimons. Je pense aussi que, si nous sommes en relation avec d'autres personnes dans le cadre de notre travail, le fait d'aimer ce que nous faisons facilite les choses.





COMPRENDRE ~~SANS~~ JUGER

Je suis agent interculturel dans les écoles primaires d'un centre de services scolaire (CSS) dans une ville où vivent plusieurs familles issues de l'immigration. Mon travail consiste à offrir un soutien aux familles et au milieu scolaire. La partie la plus importante de mon travail est l'accompagnement scolaire et l'intégration des enfants et de leur famille. Je ne travaille pas avec des familles réfugiées ou demandeuses d'asile. Je dessers les travailleurs qualifiés, les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers, etc. J'ai été engagé en septembre 2018 comme technicien en service social, mais j'ai un baccalauréat en service social. Auparavant, j'ai travaillé pour un organisme communautaire qui accueille des réfugiés. Puis, j'ai œuvré dans un autre secteur de la ville, auprès d'une clientèle d'adultes en francisation. Je travaille donc depuis plusieurs années dans le secteur que couvre le CSS.

Actuellement, je travaille avec une quinzaine d'écoles et parmi celles-ci, cinq ou six me sollicitent davantage que les autres. Elles sont situées dans un quartier où vit une forte proportion de familles immigrantes.

Je suis un travailleur de terrain, de proximité. Dans le cadre de mon travail, je communique beaucoup avec mes familles par courriel et par téléphone. Elles sont habituées à recevoir des informations sur différents sujets de ma part. De plus, je les rencontre de manière formelle et informelle, à leur domicile ou à l'école. Je suis assez proactif.

Une situation qui illustre bien l'accompagnement des familles pendant la pandémie et l'école à distance est le cas d'une maman enceinte, monoparentale, colombienne, arrivée au Québec au printemps 2019, avec ses deux enfants. Ces derniers, âgés de huit et dix ans, fréquentent une école d'un secteur



RÉCIT DE JAHIR

très multiculturel de la ville. Le père des enfants et ex-conjoint de la dame habite depuis plusieurs années au Québec. Leur situation est particulière puisqu'ils se sont séparés en Colombie, avant le projet d'immigration. Le père est quand même venu s'installer ici et la maman est restée là-bas avec ses enfants. Après quelques années, elle a décidé de partir elle aussi, pour les possibilités, pour la qualité de vie et pour que ses enfants soient près de leur père. Les deux parents s'entendent bien. Ils habitent près l'un de l'autre pour faciliter la garde partagée. De plus, comme la dame est seule ici, le père l'a beaucoup aidée, même s'ils n'entretiennent plus de relation de couple et ne désirent pas revenir ensemble. Cette aide a été significative, car le choc culturel a été majeur pour elle et ses enfants.

L'adaptation a été difficile au niveau du travail scolaire (plan de travail hebdomadaire à la maison et dans l'école) et du comportement. La famille est arrivée à la fin de l'année scolaire 2018-2019 et les enfants n'ont passé que quelques mois à l'école avant les vacances. Vers la fin de cette période, ça commençait à bien aller à l'école. C'est aussi à cette période que la dame a accouché. Le père de cet enfant est l'ancien copain de la dame, resté en Colombie. La naissance de ce troisième enfant a compliqué la situation.

Le plus jeune des enfants d'âge scolaire avait plusieurs troubles de comportement et des difficultés en lecture et en écriture. Il commençait à parler assez bien français, mais avait des difficultés avec ses acquis scolaires. À leur arrivée ici, les enfants présentaient déjà des problèmes de comportement et manquaient d'encadrement. Puis, on dirait que la situation s'est aggravée à cause du choc culturel et de l'intégration. Au début, ils se sauvaient dans l'école, ne travaillaient pas et racontaient des mensonges. J'avais détecté ces problématiques dès la rencontre d'accueil et la visite de l'école. J'ai vu que la dame n'était pas outillée pour gérer le comportement des enfants. Il faut dire qu'en Colombie, une employée s'occupait d'eux. La maman n'était donc pas habituée à remplir ce rôle d'autorité parentale.

Quand la pandémie a commencé, la dame a voulu garder ses enfants avec elle. Cela représentait un défi étant donné leurs difficultés sur le plan de l'intégration et sur le plan scolaire. Par ailleurs, l'école souhaitait que les enfants les moins autonomes et

présentant des difficultés reviennent à lors de la réouverture en juin. Toutefois, dans cette situation, il n'en était pas question. Pourtant, la maman a eu du mal à s'organiser et à gérer ses deux garçons à la maison tout en s'occupant de son nouveau-né. Quand l'école a recommencé, la directrice m'a demandé d'accompagner la maman, car elle n'était pas inscrite sur les plateformes mises en place pour faire l'école à la maison. L'enseignante ne pouvait donc pas savoir si les enfants travaillaient de chez eux. J'ai communiqué avec la dame pour m'assurer qu'elle comprenait comment accéder aux plateformes où se tiennent les rencontres avec les enseignants et où ils déposent les plans de travail et les travaux à compléter en ligne. Il n'y avait pas de tutoriel expliquant comment s'y inscrire, ouvrir le compte parent, les comptes enfants. Moi-même, j'ai eu de la difficulté à y arriver. J'ai eu à demander ces informations à l'école et je me suis assuré que la dame était en mesure de s'inscrire.

En ce moment, je travaille avec une personne au CSS sur un tutoriel traduit en différentes langues pour expliquer comment ouvrir les différents comptes sur les plateformes, car nous avons constaté que l'explication individuelle prend beaucoup trop de temps.

Certaines écoles avaient utilisé les plateformes en ligne avant la pandémie, mais elles étaient plutôt délaissées puisqu'il était possible de remettre les travaux sur papier et de se déplacer pour poser des questions. Pendant le confinement, les familles les moins habituées ont trouvé difficile d'utiliser les plateformes en ligne. À la suite de ce constat, j'ai demandé aux écoles de fournir les trousseaux de travail en versions imprimées. Les travaux en ligne présentaient aussi certains défis. Par exemple, pour cette dame, la gestion du temps d'écran était difficile. Comme nous avons travaillé ensemble sur ce défi avant la pandémie, je savais que ça allait être un problème pour elle. Les enfants allaient passer toute la journée devant l'ordinateur, sans qu'elle sache s'ils travaillaient réellement. Il y avait aussi le défi de la maîtrise du français. Par exemple, cette dame avait développé comme stratégie de prendre le travail à l'écran, de le transcrire sur papier, de le traduire puis de demander aux enfants de faire l'exercice demandé. C'était un gros travail pour elle. Malheureusement, il a fallu attendre le retour en classe pour que les plans de travail soient offerts en version





RÉCIT DE JAHIR

papier. J'avais demandé, avec la scolarisation à la maison, que cette mesure de soutien soit mise en place, mais très peu d'écoles ont remis ces documents aux familles.

Comme la grande majorité des familles migrantes se débrouillent assez bien en français dans le secteur, les écoles ont peut-être jugé que les trousseaux en format papier n'étaient pas utiles.

Par contre, dans le cas de ces enfants, l'école a considéré qu'il s'agissait d'une solution après avoir constaté qu'elle ne recevait pas de traces du travail effectué à la maison. J'ai à nouveau rapporté à l'école les difficultés qu'avait la maman à accéder aux plateformes sur internet et du fait qu'elle ne pouvait pas participer aux rencontres avec les enseignants. Je dois souligner que cette dame est à l'aise avec les ordinateurs et les téléphones intelligents et que, normalement, elle est très autonome. Je crois simplement que nous avons manqué d'initiative pour soutenir les familles immigrantes ne maîtrisant pas le français.

Après trois ou quatre semaines, la maman a finalement eu accès aux trousseaux de travail en version imprimée. Organiser cette mesure de soutien a été un vrai casse-tête. Il a d'abord fallu que la directrice donne son approbation. Puis, comme l'école prévoyait seulement donner les trousseaux pour le plus jeune, j'ai dû demander que l'enseignante du plus vieux soit aussi impliquée. Il a ensuite fallu fixer une date et une heure convenant à la directrice et à la maman pour que celle-ci passe à l'école chercher les trousseaux. J'ai donc communiqué avec elle pour qu'elle me précise une journée et une heure où elle ne serait pas trop occupée avec ses enfants pour se rendre à l'école.

Le rendez-vous a été fixé un mardi à 14 h. Or, le moment venu, la dame n'est pas venue. La directrice s'est mise en colère. Après vérification, j'ai appris que la dame s'était endormie avec son bébé. Nous avons donc fixé un deuxième rendez-vous avec la directrice. Cette fois-ci, la dame s'est bien présentée à l'école au moment convenu, mais la directrice n'était pas là. En plus, la secrétaire n'avait aucune trousse en sa possession et ne comprenait pas de quoi la dame lui parlait. Elle est donc rentrée chez elle sans les documents. La directrice m'a appelé dans

les jours qui ont suivi, fâchée, disant que la dame n'était toujours pas passée. Je lui ai rapporté les propos de la maman. Elle s'est alors excusée et a reconnu avoir conservé les documents dans son bureau sans avertir la secrétaire. Je lui ai fait remarquer qu'elle avait d'abord accusé la dame pour sa négligence alors que cette fois-ci, la faute était la sienne. Dans ce genre de situation, je ne juge personne, mais je dois reconnaître la position de chacune des parties. Finalement, la journée même de l'appel, la dame est passée en après-midi récupérer les papiers et les enfants ont pu se mettre au travail. Comme cette situation est survenue le dernier mois de l'année scolaire, les enfants n'ont eu que trois à quatre semaines de travail à la maison avec les trousseaux imprimés que leur mère venait chercher une fois par semaine à l'école.

Nous aurions dû faire mieux pour les familles allophones. Même si la situation était nouvelle pour tout le monde, j'aurais aimé que les écoles soient plus proactives. Je trouve que plusieurs enseignants ont négligé les communications avec les familles, sans penser que certaines d'entre elles ne parlaient pas français. Certains enseignants sont allés de l'avant et ont utilisé mes services pour rapidement mettre en place des communications. Par ailleurs, plusieurs parents ne respectaient pas les rendez-vous pour les rencontres avec les enseignants. Certains ne pouvaient pas se présenter aux rendez-vous virtuels, car ils avaient en même temps des rencontres de francisation ou encore parce qu'un enfant utilisait déjà l'ordinateur. Les parents étaient gênés de dire qu'ils n'étaient pas disponibles et n'osaient pas demander s'il y avait d'autres options. C'est ce qui est arrivé à cette dame. Elle manquait les rencontres avec les enseignants parce qu'elle était occupée avec son bébé. J'ai insisté pour qu'elle le dise à l'école et qu'elle demande un deuxième choix de plage horaire.

Je comprenais la difficulté des enseignants à gérer toutes ces rencontres virtuelles, mais, de leur côté, ils étaient très rigides et ne tenaient pas compte des contraintes des parents.

La dame avait un autre défi avec la scolarisation à domicile de ses enfants parce que deux fois par semaine et les fins de semaine,



les enfants allaient chez leur père et ne faisaient pas leurs travaux scolaires. Celui-ci ne remplissait pas cette partie de son rôle parental, préférant s'amuser et jouer avec ses enfants. À leur retour, la maman devait rattraper le retard et rétablir la discipline. Ainsi, pendant les deux premières semaines de travail scolaire obligatoire à la maison, les enfants ont très peu travaillé. Néanmoins, les travaux en version papier ont permis d'améliorer la situation, car ils apportaient le travail à faire et devaient le rapporter complété. C'était concret.

C'est l'un des avantages des trousseaux imprimés : la dame avait du mal à voir le travail fait par ses enfants en ligne. Sur papier, c'était plus facile de voir et de corriger ce qui avait été accompli. Toutefois, cette solution s'accompagnait de la nécessité d'envoyer des traces à l'enseignante. Deux semaines après le début des travaux obligatoires, la direction a envoyé un message aux parents qui n'avaient pas fait parvenir de traces du travail des enfants à l'enseignant, ce qui a mis la dame en colère. Pour moi, le message semblait raisonnable, mais pour elle, il signifiait que son travail et ses efforts n'étaient pas reconnus. Elle a perçu de l'agressivité dans le fait que ce soit la direction qui l'envoie. L'école avait pourtant expliqué aux parents qui ne pouvaient pas utiliser les plateformes qu'un simple envoi de photos ou de vidéos par courriel permettrait à l'école de soutenir et d'évaluer l'enfant. Je lui ai donc expliqué l'importance d'envoyer des traces à l'enseignante, pas pour juger ses compétences, mais pour aider ses enfants à progresser. J'ai aussi sensibilisé l'enseignante aux spécificités de la famille et je l'ai invitée à donner plus d'explications à la maman, pour ne pas invalider son travail.

Après cette discussion, l'enseignante a mieux compris la situation et a complètement changé sa manière de travailler avec la famille. Elle est devenue plus empathique. Dans de telles situations, je recommande aux parents de m'envoyer les messages avant de répondre. Avec ma posture neutre, je suis plus en mesure de leur expliquer la situation. Dans cette situation, j'ai dit à la dame de me mettre en copie lorsqu'elle communiquait avec l'enseignante. Comme ça, si elle avait une question à propos du travail, je pouvais lui répondre et lui expliquer ce qu'il fallait faire.

Pendant la pandémie, j'ai constaté que les parents se mettaient beaucoup de pression par rapport au travail à faire à la maison. J'ai rappelé à plusieurs d'entre eux de faire ce qu'ils pouvaient, même si ce n'était que quelques numéros. C'était toujours mieux que de ne rien faire.

Aussi, pour plusieurs familles, les communications de l'école comportaient trop d'information. Quelques-unes d'entre elles ne savaient pas trop quoi faire devant tant de choses à se rappeler. Je leur conseillais alors de placer en priorité ce qu'avait envoyé l'enseignant et, par la suite, de faire quelques activités que je leur proposais ou celles qui se trouvent sur le site du CSS, question de diversifier un peu les apprentissages. Je leur rappelais l'importance d'être disciplinées et de fixer des périodes pour les travaux scolaires.

Pendant la pandémie, mon travail a évolué. Comme je l'ai dit au début de mon récit, même auparavant, je communiquais énormément avec mes familles. Avec la crise, ce sont surtout les sujets de mes communications qui ont changé. Les premières semaines, nous ne savions pas vraiment quoi faire. Nous étions en pause. Pendant ce temps, rapidement, je me suis outillé pour informer les parents sur la situation. Je leur transmettais des informations sur les actualités de la pandémie et sur les mesures de protection. Culturellement, nous n'avons pas tous les mêmes habitudes de vie et d'hygiène. Il y avait beaucoup de travail à faire par rapport au respect des mesures sanitaires. Par exemple, il fallait faire attention aux rassemblements. Or, en situation de crise, certaines familles se tournent vers les communautés religieuses. J'ai aussi transmis de l'information sur des ressources financières, matérielles et relatives à la santé pour m'assurer que ceux qui en avaient besoin puissent y accéder.

Après ces deux premières semaines, mes communications ont évolué et j'ai davantage soutenu les parents dans le travail scolaire et l'apprentissage du français à poursuivre à la maison. Pour répondre à ce besoin, j'envoyais de l'information par courriel. En collaboration avec d'autres agents, nous avons aussi développé des outils,

par exemple, pour aider les parents à décider s'ils enverraient ou non leur enfant à l'école lors du déconfinement. Ils ont ensuite été traduits dans plusieurs langues pour l'ensemble des CSS. Avant la pandémie, la création d'outils ne représentait pas la majeure partie de mon travail. Comme je le disais, je priorisais l'intervention de terrain. Toutefois, dans le contexte de la COVID-19, j'ai adopté un rôle de transmission d'information et de création d'outils adaptés pour répondre d'une nouvelle manière aux besoins des parents. Je m'assurais que les communications étaient résumées. J'utilisais des verbes simples et des formulations faciles à comprendre ainsi que des éléments visuels. Je m'assurais de faire des phrases courtes, car je sais que plusieurs parents allaient les traduire. Comme je suis hispanophone, je traduisais aussi mes communications en espagnol. Toutefois, je n'avais pas de budget de traduction pour faire traduire les outils dans d'autres langues. Mon expérience et ma proactivité m'ont souvent permis d'aller au-devant des questions. J'ai aussi généralisé mes réponses aux questions qui m'étaient posées individuellement dans les communications que j'envoyais à l'ensemble de mes 90 familles.

Avec la pandémie, le nombre de mes communications avec les parents n'a pas vraiment augmenté, mais la durée des appels s'est allongée. Chaque appel durait au moins 40 minutes. C'est énorme surtout qu'après une heure d'intervention, nous commençons à nous répéter et le parent n'écoute plus. Il se passait souvent la même chose. J'appelais pour discuter d'un sujet en particulier et les parents posaient de nombreuses questions ou encore, ils appelaient pour poser une question et nous nous mettions à parler.

Par exemple, lors de mes discussions avec cette maman colombienne, je restais attentif parce que j'étais déjà intervenu auprès d'elle pour un problème de violence conjugale verbale, un an avant la pandémie. Le père l'avait dénigrée devant ses enfants. À cette époque, je lui avais parlé des ressources et des recours à sa disposition, mais elle n'avait pas voulu y donner suite à cause du soutien que le père lui apportait. Je dois dire que dès le départ, j'étais un peu méfiant quant au fait qu'elle s'entende aussi bien avec son ancien conjoint et qu'il soit aussi présent pour elle et les enfants. J'ai dû intervenir auprès d'elle à propos des allocations et de la pension ali-

mentaire, car son ancien conjoint lui versait des montants variables en fonction de ce qui lui convenait. Cette situation s'est révélée problématique lorsque la dame s'est mise à avoir des difficultés financières. Et j'avais beau lui expliquer les procédures légales, elle avait de la difficulté à les comprendre, car elle était très affectée par les paroles du père des enfants qui lui disait : « Si je prends les enfants, tu dois me verser la moitié des allocations. » Il adoptait une position d'influence sur elle parce qu'il parlait bien le français et habitait ici depuis plusieurs années.

À ce moment, je disais à la dame que des ressources communautaires pouvait la soutenir et qu'elle devait garder une certaine distance par rapport à son ancien conjoint. Nous avons d'ailleurs rencontré un avocat au sujet de la pension alimentaire et des allocations universelles pour les enfants pour lui montrer que le système ne fonctionnait pas selon les désirs du père. Malheureusement, certaines contraintes comme la barrière linguistique ont fait en sorte que la dame a laissé tomber les démarches. Elle a dû les reprendre quand elle a demandé de l'aide sociale. Lorsqu'elle abordait ces questions monétaires avec son ancien conjoint, il avait tendance à devenir agressif et à lui faire peur. La discussion à ce sujet s'arrêtait habituellement à ce moment.

Pendant la pandémie, un soir, la dame m'a téléphoné pour rapporter un épisode de violence verbale et psychologique qui avait frôlé la violence physique. Elle s'était souvenue que je lui avais dit d'appeler la police tout de suite dans ce genre de situation. C'est donc ce qu'elle a fait. Les choses sont passées à un autre niveau et l'ont amenée à rouvrir le dossier de l'aide juridique.

Avec les années, je constate que le fait d'être moi-même issu de l'immigration est un avantage dans mon travail. Rapidement, les gens avec qui j'interviens s'identifient à moi et me font plus facilement confiance. Ils reconnaissent mon appartenance à une communauté culturelle, entre autres en entendant mon accent. Je crois qu'ils sentent que je peux mieux les comprendre parce que je sais ce qu'ils vivent. D'un autre côté, parfois ça peut rendre les choses délicates. Par exemple, dans mon intervention pour l'incident de violence conjugale auprès de la dame colombienne, ce n'était peut-être pas facile pour elle que je l'accompagne, étant moi-même un homme colombien

comme son ancien conjoint. Après tout, nous partageons la même socialisation en ce qui a trait aux rapports homme-femme. Je crois qu'à ce moment, c'est ma formation de travailleur social qui a pris le dessus dans la relation. Je me sens aussi très privilégié d'être moi-même papa. Cela a un grand impact sur mon travail. Cela me permet d'anticiper et de bien accompagner les familles dans différentes situations. Ces deux éléments sont d'importants atouts qui s'ajoutent à ma formation professionnelle.

Si j'avais à conseiller un intervenant novice, je lui dirais de ne jamais penser qu'il n'y a qu'une seule bonne façon d'intervenir. Bien que je travaille auprès de différentes clientèles depuis sept ans, j'ai constaté que les situations ne sont jamais les mêmes. Il ne faut rien prendre pour acquis. Il faut être attentif, car certaines personnes peuvent être très autonomes dans certains domaines et avoir besoin de soutien dans d'autres.

Par exemple, une personne très scolarisée, qui a une formation professionnelle, peut avoir de la difficulté, ici, à s'ouvrir un

compte sur une plateforme scolaire. Il y a aussi plusieurs familles qui me posent des questions sur des communications que je fais dans leur langue. Il faut connaître les gens pour bien saisir leurs besoins. Ces situations me permettent de constater la pertinence de mon soutien. Elles m'amènent aussi à dire que, dans notre travail, il est très important d'être ouverts. Il faut comprendre la situation de chaque personne sans jugement. Pour moi, c'est sûrement ce qu'il y a de plus difficile. Je dois m'assurer d'avoir la patience pour encaisser tout ce qui arrive, réfléchir et, finalement, proposer des solutions.

Pendant la pandémie, j'ai puisé beaucoup de motivation dans le fait d'être capable de travailler avec d'autres agents. Le contexte nous a amenés à nous parler et à collaborer. D'une certaine façon, cela a brisé mon isolement, car je travaille un peu seul dans mon coin. Ça a rendu le travail un peu plus facile. Cette collaboration me plaît énormément. Je prône le partage de ressources, car, selon moi, ça ne sert à rien de reproduire plusieurs fois les mêmes outils, chacun de notre côté. C'est une perte de temps! Je préfère partager ce que je fais pour que cela puisse aider quelqu'un d'autre. Même s'il est rare qu'on nous renvoie la pareille, je ne suis pas découragé. Je continue à partager de l'information. C'est dans ma personnalité!





AVANT TOUT, CRÉER UNE RELATION

En septembre, cela fera trois ans que je suis intervenante communautaire scolaire dans un arrondissement de Montréal. Je travaille auprès des parents immigrants dans deux écoles primaires. J'interviens autant avec de nouveaux arrivants qu'avec des parents qui sont arrivés depuis quelques années. Mon principal mandat est de faire le lien entre eux et les ressources communautaires du quartier. Je les oriente vers les ressources qui ne sont pas déjà offertes par l'école. Je suis aussi là pour les appuyer et pour les aider à comprendre notre système scolaire. De plus, comme la plupart des communications de l'école sont en français et que plusieurs de mes parents ne comprennent pas le français, mon rôle est aussi de leur donner des explications supplémentaires. Mon travail se fait en collaboration avec les enseignants : ils ciblent les élèves ayant des besoins pour ensuite me référer leur famille. Parfois aussi, c'est à la

suite d'une rencontre avec un parent que l'enseignant le dirige vers moi pour que je puisse répondre à ses besoins. Habituellement, les enseignants parlent d'abord de moi aux parents, puis j'entre en contact avec eux. J'ai accès à l'opinion des enseignants sur les familles auprès desquelles j'interviens. Collaborer avec eux représente aussi un atout de taille, car ils connaissent bien mieux les élèves que moi. Je ne pourrais pas me passer de ce soutien. Je m'assure aussi de faire un suivi avec les familles nouvellement arrivées lorsque l'enfant intègre l'école. Je vais à leur rencontre pour leur expliquer le fonctionnement de la classe d'accueil et du système scolaire québécois. Ensuite, je leur propose un accompagnement. J'organise beaucoup d'activités dans le cadre de mon travail pour briser l'isolement des familles. Je les invite à des cafés-causeries et à des rencontres où j'invite des organismes pour discuter de différents sujets.



RÉCIT DE JESSICA

Pendant la pandémie, mon travail a beaucoup changé. Dès l'annonce de la fermeture des écoles, j'ai dû travailler de chez moi. Mes échanges se sont alors déroulés par courriel et par téléphone. Avant la pandémie, j'utilisais un compte Facebook en tant qu'intervenante. Il s'est révélé très utile dans le contexte du confinement. Je l'ai utilisé pour communiquer avec mes familles.

Avant la pandémie, je cherchais à briser l'isolement des familles. Toutefois, le contexte m'a rendu la tâche très difficile.

En raison du confinement et de la distanciation physique, je ne pouvais plus organiser d'activités pour les rassembler, créer de nouveaux contacts et favoriser l'entraide chez les familles. J'ai tout de même essayé de faire mon travail, mais d'une manière différente. Je me suis mise à faire de courtes capsules vidéo portant sur différents sujets touchant l'intégration à la société québécoise.

Par exemple, j'en ai fait une qui traitait de la collaboration entre l'école et les parents pour favoriser le bien-être de l'enfant. Les capsules étaient assez courtes pour être envoyées par courriel et être publiées sur mon compte Facebook. Elles ont permis aux parents de continuer à voir mon visage et de recevoir de l'information. Parfois, elles ont généré des interactions entre les familles sur les réseaux sociaux.

La situation que j'ai décidé de raconter touche un petit garçon de première année auprès duquel j'intervenais depuis déjà trois ou quatre mois avant la pandémie. L'enseignante avait constaté qu'il y avait des punaises de lit chez lui et qu'il en apportait à l'école par le biais de son sac à dos et de son matériel scolaire. L'enseignante avait pris certaines mesures. Le garçon devait conserver son matériel à la maison et en utiliser d'autres à l'école. Ce qui était le plus difficile pour lui, c'était le sentiment de honte qu'il vivait. Un autre élève a un jour vu une punaise sur lui ce qui a déclenché une réaction de peur chez tous les autres enfants. Il avait conscience d'être la cause de cette réaction chez ses amis. La maman avait connaissance de ce qui arrivait à son fils, mais comme elle ne savait pas qu'elle avait des recours, elle n'a

rien fait. Elle m'a demandé si elle devait déménager. Dans sa conception de la situation, il n'y avait aucun moyen de régler cette infestation. Il faut dire qu'à la base, elle ne savait pas non plus ce qu'était une punaise de lit. Elle nous en a apporté une dans un petit sac et nous lui avons expliqué qu'elle devait s'en débarrasser. Toutefois, je crois qu'elle ne comprenait pas l'ampleur du problème.

Nous savions que cette famille était démunie. La maman ne connaissait pas les lois québécoises concernant les locataires. De plus, sa maîtrise du français et de l'anglais était assez limitée. Elle ne parlait que le russe couramment. Elle ne savait donc pas comment défendre ses droits auprès de sa propriétaire. La situation est devenue critique. Le petit garçon avait constamment des piqûres de punaises sur lui. Il dormait très mal parce qu'il se grattait. La cohabitation avec les punaises lui faisait également faire de l'anxiété. En collaboration avec la directrice de l'école et la mère, j'avais mis en branle des démarches.

Lorsque nous avons entrepris les démarches, avant la pandémie, il a été difficile d'expliquer à la maman quels étaient ses droits en tant que locataire. Je crois que, comme elle était immigrante, elle craignait d'imposer à sa propriétaire d'appeler un exterminateur. Donc, malgré mes interventions et celles de la directrice, le suivi auprès de cette dame a été difficile. Nous n'arrivions pas à savoir ce qui se passait réellement. Avec elle, nous avons fait une mise en demeure. Nous étions allées chercher du soutien auprès des responsables d'un organisme de défense des droits des locataires. Ce sont eux qui nous ont aidées à rédiger la mise en demeure. À sa réception, la propriétaire a répondu qu'elle enverrait un exterminateur au mois de juillet. Toutefois, la famille avait des punaises de lit depuis le mois de novembre. La situation avait déjà assez tardé. Il fallait que ce problème soit réglé rapidement.

Parfois, les gens qui ont ce genre de problème n'osent pas en parler à cause du stigmate qui y est associé. C'est important de démystifier ce type de situation, de rappeler que ça arrive très souvent à Montréal. Il ne faut pas le cacher. Il faut s'en débarrasser.

Lorsque l'école a fermé, je me suis inquiétée. Les heures d'école représentaient pour ce garçon une pause des punaises. Pendant le confinement, il était constamment chez lui.





RÉCIT DE JESSICA

J'ai donc contacté la directrice pour savoir si elle avait eu des nouvelles de cette famille. Je savais que la maman était très difficile à rejoindre par téléphone. Elle m'a dit que l'enseignante avait appris, par le biais de la maman, que la propriétaire avait finalement appelé un exterminateur, mais qu'en raison de la pandémie, elle avait annulé le rendez-vous.

Pour ma part, au début de la pandémie, j'avais envoyé un message texte à toutes mes familles afin qu'elles puissent communiquer avec moi par le biais de mon cellulaire professionnel.

J'avais le numéro de téléphone de la maman en question. Je lui ai donc écrit pour lui dire que j'étais disponible en cas de besoin, malgré la distance. Je lui ai aussi transmis les coordonnées de mon compte Facebook professionnel. Pour elle, c'était plus facile de communiquer par écrit en raison de la barrière de la langue. Très rapidement, la maman m'a ajoutée comme amie sur Facebook. À ce moment-là, nous avons réussi à entrer en contact afin qu'elle me tienne au courant de l'évolution de la situation chez elle. Pour faire suite aux informations que la directrice m'avait données, j'ai repris contact avec les responsables de l'organisme de défense des locataires et je leur ai demandé leur opinion sur la situation. Ils m'ont répondu que les exterminateurs faisaient partie des services essentiels et que la pandémie n'était pas censée les empêcher de faire leur travail. L'intervenant m'a alors proposé de passer outre la propriétaire et de contacter directement l'inspecteur en chef de la ville. Celui-ci a contacté la propriétaire afin de faire pression pour qu'elle fasse faire un traitement rapidement dans tout l'immeuble. L'exterminateur est venu trois jours plus tard. Comme l'immeuble entier était infesté, il a dû revenir plusieurs fois. Néanmoins, après les deux premiers traitements, il y avait beaucoup moins de punaises dans le logement de la famille. Le bien-être du petit garçon s'est grandement amélioré. Il dormait mieux et n'avait plus de piqûres.

Si ce n'avait pas été du contexte pandémique, mon intervention aurait été bien différente. J'aurais tenté de rencontrer la mère à son domicile afin d'avoir un contact de proximité avec elle et de pouvoir l'aider davantage dans ses démarches. La distance

a vraiment compliqué mon accompagnement. C'était difficile au moment des préparatifs en vue du travail d'extermination de s'assurer qu'elle respecte le protocole qui consiste à laver les tissus, les mettre dans des sacs, puis dans la sècheuse. J'ai fait de mon mieux pour lui donner l'information, mais comme je n'étais pas présente, je ne sais pas si elle l'a fait correctement.

La situation de cette famille fait écho à celle de nombreuses familles que je suis. Plusieurs d'entre elles sont difficiles à rejoindre. J'ai compris que ce n'est pas nécessairement parce qu'elles ne veulent pas d'aide, mais simplement qu'elles acceptent certains problèmes parce qu'elles pensent qu'il n'existe pas de solution. Parfois aussi, elles ne veulent simplement pas d'aide. Lorsque la pandémie s'est installée, je me souviens m'être dit que nous ne pourrions pas aider cette famille. Déjà, à l'école, nous avions de la difficulté à le faire. C'était très difficile de rejoindre la maman par téléphone, car elle ne nous rappelait jamais. Toutefois, dans ce contexte particulier, elle s'est ouverte à nous et à notre aide. Nous avons réussi à assurer le suivi avec elle et à maintenir le contact. J'ai été très touchée qu'elle me tienne au courant des développements de la situation malgré le fait qu'elle ne parle pas anglais et très peu français. Je crois que l'utilisation de la messagerie instantanée de Facebook a permis de solidifier notre lien et a permis de gagner sa confiance. Maintenant, elle sait qu'elle peut m'écrire si elle voit des punaises à nouveau et qu'elle se sent démunie. Elle a maintenant une personne à contacter.

J'ai aussi beaucoup aimé travailler en partenariat avec cet organisme qui travaille pour les droits des locataires. Sans cette collaboration, je n'aurais pas su quoi faire, car je n'avais pas les ressources adéquates. L'organisme a pu nous informer sur les recours et sur les droits des locataires, en plus de nous mettre en contact avec l'inspecteur en chef de la ville. Je crois que la pandémie nous a amenés à développer notre créativité en trouvant de nouveaux moyens pour soutenir et pour rejoindre nos familles. Nous sommes sortis de notre zone de confort et de nos habitudes.

Si j'avais à donner un conseil concernant le travail d'intervenante communautaire, ce serait d'abord d'établir une relation avec la famille auprès de laquelle l'intervention aura lieu. Par fierté,





RÉCIT DE JESSICA

plusieurs parents ne demandent pas d'aide ou ne l'acceptent pas, même en cas de besoins. J'appelle certaines de mes familles simplement pour prendre de leurs nouvelles. Pendant la pandémie, je leur demandais comment ça allait, comment ça se passait à la maison et si les parents avaient perdu leurs emplois. Maintenant que le confinement est levé, je leur propose des rencontres au parc pour prendre des nouvelles. Nous discutons de tout! Discuter avec les parents sans qu'ils m'aient approchée pour de l'aide permet de créer un lien durable. Je peux faire ça pendant des mois avant qu'un besoin ne se manifeste. Toutefois, lorsque ce sera le cas, la famille n'hésitera pas à m'appeler, car elle sait que je suis disponible et que je ne les jugerai pas.

Les parents savent aussi que j'ai des ressources. Je crois que la clef, c'est d'abord d'établir une relation avec la famille, avant d'essayer de régler des problèmes. Il faut prendre le temps de connaître les membres

de la famille et surtout de valoriser leur culture. Ça change tout!

Il faut leur poser des questions sur leur pays d'origine et sur ce qu'ils aiment de leur culture. Grâce à ces petites choses, elles sentent qu'elles ont une valeur et qu'elles ne sont pas uniquement des familles nouvellement arrivées ou vulnérables et dans le besoin.

Je voudrais conclure en disant combien j'aime mon travail, surtout en raison de sa diversité. Bien sûr, il a changé avec la pandémie. Avant, il se passait beaucoup de choses : j'organisais des événements à l'école, j'invitais des parents à venir partager des repas de leur culture, nous faisons des cafés-causeries en plus des rencontres individuelles. C'est sans parler du travail que je fais en collaboration avec l'école. C'est un aspect qui m'est vraiment précieux.





RÉCIT DE LÉANNE



(NE PAS AVOIR PEUR DE) ~~SORTIR~~ DES SENTIERS BATTUS



Je suis agente de développement pour un centre de services scolaire (CSS) près de Montréal. J'occupe ce poste depuis août 2018. Auparavant, j'ai été enseignante et conseillère pédagogique. J'ai aussi travaillé en formation professionnelle. Lors de mon entrée en fonction, le poste venait d'être créé dans mon CSS. C'était d'ailleurs le cas dans plusieurs autres CSS. Lorsque j'ai passé mon entrevue, je voulais absolument obtenir le poste. La définition de tâche me correspondait tout à fait. J'étais très motivée par le fait que tout était à construire. Je me voyais aussi très bien établir ce lien entre les écoles, les familles et les organismes communautaires. Ce rôle d'agente de liaison m'attirait particulièrement. J'avais, à cette époque, déjà un lien avec quelques organismes communautaires.

Toutefois, occuper un tel emploi au sein du CSS me permettait de créer et de développer de nouveaux projets. Je suis en poste depuis maintenant deux ans et je ne pensais jamais occuper un emploi aussi stimulant. Nous sommes maintenant cinq agents de développement dans notre CSS. Nous avons tous des mandats différents. Pour ma part, je m'occupe des écoles primaires du territoire. Lors de mon entrée en poste, je suis allée dans les écoles afin de faire une recension de leurs besoins¹. J'ai constaté qu'il y avait un besoin au niveau de l'accueil des familles immigrantes nouvellement arrivées. J'ai alors créé une procédure et une trousse comprenant une boîte à lunch type et un sac à dos type. J'apporte un exemple de boîte à lunch qui contient une bouteille d'eau,





RÉCIT DE LÉANNE

un *icepack*, un napperon, un thermos. J'explique comment l'utiliser pour les parents qui ne le savent pas. Je leur explique le fonctionnement pour le dîner, le service de dîner, etc., et les règles concernant la nourriture : nourriture santé, pas de noix, etc.

J'essaie de mettre sur pied des projets pour répondre de manière globale aux besoins des familles au lieu de le faire de manière individuelle. J'ai la chance d'avoir des supérieurs qui m'offrent une grande autonomie et de bénéficier de la collaboration des directions d'école.

J'ai, entre autres, une directrice qui me permet, à tout coup, d'essayer des choses dans son école pour répondre aux besoins des familles.

Les écoles n'ont pas toutes des classes d'accueil : seules neuf écoles primaires en ont. Donc, lorsque les familles arrivent au Québec, elles inscrivent leurs enfants à l'école de quartier, puis elles sont réorientées vers les pôles d'accueil. Je suis le premier contact qu'elles auront au pôle d'accueil. Quand je les rencontre, je dois leur expliquer mon rôle, car souvent, ce n'est pas très clair pour elles. Est-ce que je suis une enseignante? Est-ce que je suis membre de la direction? Je me présente alors avec humour comme étant leur nouvelle amie, ici, au Québec. Cela permet de briser la glace et de créer un lien. À ce moment-là, nous faisons ensemble la visite de l'école. Nous allons rencontrer la direction. Certaines invitent l'enfant dans leur bureau et lui demandent de placer son nom sur une carte du monde. C'est une petite attention qui a été mise en place grâce aux interventions des agents de développement. Nous prenons ensuite le temps de regarder l'agenda et le calendrier scolaire. Je leur explique tout ce qu'elles ont à savoir. J'ai avec moi un exemple de boîte à lunch et son contenu (tel que décrit plus haut) ainsi qu'un exemple de sac d'éducation physique. J'en profite toujours pour glisser un mot à propos de l'habit de neige et des bottes, en prévision de l'hiver. C'est aussi le moment où nous rencontrons pour la première fois l'enseignante et les nouveaux amis. Je fais visiter la cour et je leur montre l'endroit où l'autobus arrive à l'école.

Une fois, lors d'une visite, un petit garçon m'a regardé en me disant qu'il se sentait en sécurité ici. Faire le tour de l'école comme ça, avec eux, les sécurise grandement. C'est aussi un excellent prétexte pour apprendre à connaître la famille et recenser quelques besoins afin de pouvoir les diriger rapidement vers les bons services. Je les aide à s'inscrire en francisation, à trouver des vêtements d'hiver ainsi que de l'aide alimentaire, par exemple. Je les accompagne à différents niveaux. Lors de la première rencontre, je n'ai pratiquement jamais d'interprète avec moi. J'ai appris les formules d'usage dans quelques langues et nous nous débrouillons. Lorsque la communication est impossible, certaines familles se présentent avec une personne proche pour jouer le rôle de l'interprète. Il arrive aussi parfois, dans les situations où c'est difficile de trouver quelqu'un, que je fasse appel à un élève de classe d'accueil qui parle leur langue. C'est une démarche qui met en valeur le jeune et qui me permet de bien guider la famille. Et puis, nous ne discutons pas à ce moment-là d'enjeux très personnels.

La pandémie a apporté d'énormes changements à mon travail. Tout d'abord, lorsque le confinement a été annoncé, j'ai dû transmettre à mes familles mon numéro de cellulaire personnel. Habituellement, c'est proscrit, mais, dans ce contexte particulier, ma supérieure a encouragé cette mesure pour que les familles puissent nous contacter.

Il fallait s'assurer qu'elles aient un filet de sécurité. Nous avons alors communiqué avec toutes nos familles. Certaines d'entre elles ne comprenaient pas ce qui se passait. De plus, les directions avaient demandé aux enseignants de contacter chacun de leurs élèves. Nous, les agents de développement, avons eu le mandat de trouver un moyen d'entrer en contact avec les familles que les enseignants n'arrivaient pas à rejoindre. Nous le faisons pour les écoles des pôles d'accueil, mais aussi pour d'autres. Certaines familles étaient réellement difficiles à rejoindre. J'ai alors pris l'initiative d'écrire une lettre que je suis allée porter directement à leur domicile. Nous l'avons fait pour sept familles pour lesquelles nous n'avions



ni adresse courriel ni numéro de téléphone ou que nous n'arrivions pas à contacter par le biais du milieu communautaire. Trente minutes après être allée porter ces lettres, j'avais déjà trois retours par téléphone. Ces familles avaient besoin d'aide alimentaire. Il était donc très important de les rejoindre. En fait, je me suis retrouvée à inscrire à l'aide alimentaire d'urgence les trois quarts des 70 familles que j'ai eu à contacter. Certaines n'avaient plus de nourriture depuis deux jours. Des mères pleuraient au téléphone. Je suis allée faire des livraisons à domicile, car les gens ne voulaient pas sortir. J'ai demandé la collaboration de mon conjoint lorsque les discussions étaient en anglais. Je ne suis pas encore parfaitement bilingue, mais je suis des cours pour me perfectionner, car j'ai constaté la nécessité de maîtriser cette langue.

La situation était très effervescente. À mon mandat professionnel, j'ai ajouté des implications bénévoles. Pendant la pandémie, je faisais du bénévolat à l'organisme d'aide alimentaire de notre région.

La directrice m'avait contactée au début de la crise, car elle n'avait plus de bénévoles pour faire les paniers de denrées. L'organisme manquait de main-d'œuvre, mais la demande pour les paniers ne cessait de croître. Je suis donc allée donner un coup de main. Il fallait agir vite, car les besoins étaient pressants. En même temps, nous agissions dans un contexte d'incertitude. J'avais peur, car je ne savais pas si j'allais ramener le virus à la maison et le transmettre à mes enfants. J'ai tout de même décidé d'aller aider. Je me disais que c'était le meilleur endroit où je pouvais être. Certains de mes collègues se sont joints à moi. Cette solidarité nous a permis de créer de nouveaux liens et de nous rendre encore plus forts. Nous pouvions ainsi agir rapidement pour aider les familles. Nous faisons 800 paniers par semaine qui étaient distribués à deux moments différents. Je connaissais souvent les familles qui venaient chercher les denrées. Pour moi, c'était aussi un moyen de voir les enfants.

Les besoins étaient très grands et tout allait vite. Nous avons accompagné les familles à différents niveaux. Après nous être occupés des besoins alimentaires, il a

fallu aller livrer des ordinateurs portables à celles qui n'en avaient pas. Les enseignants me rapportaient quelles familles n'étaient pas en mesure de se connecter sur les plateformes en ligne de l'école. Par la suite, je m'occupais de les accompagner à travers les différentes étapes afin qu'elles puissent établir ce lien avec l'école. J'ai suivi ces familles jusqu'à la fin de l'année scolaire, jusqu'aux camps pédagogiques. C'était important pour nous de les informer de la nécessité de faire les travaux scolaires. D'un autre côté, nous ne voulions pas être perçus comme des policiers afin de conserver notre lien privilégié avec elles. Pour y arriver, il fallait que les familles voient que notre rôle n'était pas celui de l'enseignant ou de la direction. Il ne fallait pas qu'elles pensent qu'on les surveillait; il fallait plutôt qu'elles se sentent à l'aise de se confier. Nous demandions aux familles comment ça se passait à la maison et si elles avaient les ressources matérielles et technologiques nécessaires pour réaliser le travail. Ayant de jeunes enfants, je leur parlais aussi de mon expérience.

Dans le contexte de la pandémie, j'ai fait face à plusieurs situations de détresse. Ce fut pour moi une nouvelle expérience qui m'a permis d'apprendre, car, comme je ne suis pas intervenante, je ne suis pas formée pour faire face aux pleurs et à l'incertitude des familles. J'ai vu des enfants pleurer lorsque j'allais livrer des paniers de denrées. J'ai parlé à des mères dont le mari était à l'hôpital, car il avait contracté le virus, et dont elles n'avaient pas de nouvelles. J'ai accompagné une maman monoparentale qui ne pouvait pas se déplacer et qui avait besoin d'aide alimentaire. J'ai eu à développer une carapace pour être en mesure de bien les accompagner. Il fallait être solide. Beaucoup de nouveaux arrivants ne comprenaient pas ce qui se passait. Ils n'avaient pas de ressources.

À travers tout ça, j'ai choisi de raconter la situation d'une petite fille mexicaine en classe d'accueil qui habite au Québec avec sa grand-mère de 80 ans. C'est une petite fille que j'ai accueillie l'année dernière. Elle est arrivée seule au Québec et attend toujours que sa maman la rejoigne. Comme elle habite ici depuis un moment, la grand-maman a la garde, mais elle est fragile. L'année dernière, elle a perdu son mari et elle n'a que sa petite-fille. Ils forment un beau duo. Pendant la pandémie, j'ai mis en contact cette famille avec l'une de nos agentes de mobilisation qui parle espagnol. Je me suis mise à leur livrer



RÉCIT DE LÉANNE

du dépannage alimentaire, car la grand-mère ne pouvait pas se déplacer. Ça me faisait plaisir de leur apporter les paniers et de voir la petite. Elle m'accueillait en français. L'agente de mobilisation m'a mentionné que la dame aurait aimé recevoir des tortillas, car c'était ce qu'elle mangeait habituellement le matin. J'ai donc trouvé une boutique qui en vendait et je les ai ajoutés à leur panier. De son côté, l'organisme qui faisait le panier y a mis des jeux pour la petite fille. Comme elle était toute seule, ils étaient sensibles au fait qu'elle puisse s'occuper un peu. J'ai trouvé ça très touchant de voir qu'ils lui préparaient un panier spécial. Je suis allée leur porter leur panier pendant plusieurs semaines. Ensuite, nous avons trouvé de l'aide à domicile pour accompagner la grand-mère. Je sais que si nous n'étions pas intervenus auprès de cette famille, jamais elles n'auraient reçu cette aide. À la suite de la première livraison, l'enseignante de la fillette m'a appelée. Elle pleurait. Elle m'a raconté avoir reçu un message de la petite fille qui criait de joie après avoir reçu le panier. Elle m'a aussi raconté que la petite avait déjà réalisé un exposé oral sur moi et sur mon travail d'agente de développement, à la suite d'un article dans le journal sur un projet de dons de vêtements que j'ai mis sur pied. C'est une situation qui m'a beaucoup touchée.

Pour moi, ce qui émerge de cette situation, c'est l'importance que revêt le travail partenarial pour le type de tâches que j'ai à accomplir. Dans le cas de cette famille, la collaboration avec nos partenaires a été déterminante. Dès que j'ai contacté l'organisme qui fait les paniers, il en a préparé un en le personnalisant pour la petite fille. Ensuite, l'agente de mobilisation a pu jouer le rôle d'interprète en plus de trouver un centre pour aînés offrant de l'aide à domicile. Cela montre bien à quel point une agente de développement ne peut pas y arriver seule.

La collaboration avec les enseignants est aussi non négligeable. Ils connaissent bien les enfants, comme ils les côtoient au quotidien. Ce sont souvent eux qui me rapportent des besoins. J'apprends aussi, au cours de mes interventions auprès des familles, à connaître leurs forces. J'essaie de les mettre en valeur.

Par exemple, je fais parfois appel à des mams pour servir d'interprètes. J'ai aussi rencontré une dame qui avait déjà travaillé en immigration. Elle est devenue une ressource. C'est d'ailleurs ce que j'ai trouvé difficile au début de mon mandat. Je restais seule à porter toute cette charge de demandes et de besoins des familles. Maintenant, j'essaie de les diriger le plus rapidement possible vers les bons partenaires afin de mettre un filet de sécurité « sous » mes familles. En même temps, il est important de prendre le temps d'établir un lien avec les familles et de créer une connexion à long terme. J'ai bien compris que c'est à ça que correspond mon rôle. Cela implique de réseauter avec le plus grand nombre de personnes possible pour mobiliser la force du collectif. Il faut s'entourer de bons partenaires et bien connaître les ressources de notre région pour être efficace. Avant la pandémie, j'avais mon petit réseau autour de moi. Toutefois, dans ce contexte particulier, j'ai vraiment vu agir la force du milieu. Nous nous appelions parfois le soir. Il n'y avait plus d'horaire. Je recevais des messages textes des familles, simplement pour prendre des nouvelles. Il n'y avait plus vraiment de cadre.

Ceci m'amène à adresser un message à nos supérieurs. Nous avons la chance d'évoluer dans un milieu où l'autonomie est valorisée et nous sentons qu'ils nous font confiance. Je crois qu'ils devraient nous faire encore davantage confiance. Nous connaissons bien notre rôle d'agent. Toutefois, c'est un mandat qui ne comporte pas de frontières claires. Les procédures varient d'une famille à l'autre. Parfois, j'ai l'impression de faire du hors-piste. Nous nous faisons souvent dire que nous devons nous protéger. Je réponds à ça que je connais mes limites. Je sais où les placer. Je me fie à mon instinct. Parfois, nos supérieurs nous freinent dans le but de nous protéger. Mais je crois qu'il faut nous faire confiance et miser sur notre jugement professionnel. Dans certaines situations et certains contextes, nous agissons différemment avec une famille, comme faire une livraison de nourriture, parce que les ressources terrain ne peuvent pas cette semaine. Il faut donc y aller et user de jugement, tout en respectant nos limites. Ça me rassure et me rend heureuse de parler avec d'autres agents et de voir qu'elles et eux aussi parfois, sortent des sentiers battus pour répondre aux besoins.





RÉCIT DE LÉANNE

J'ai déjà rencontré des agentes qui étaient allées installer des rideaux ou encore porter de la soupe à des familles. Ce ne sont pas des choses que j'ai eu à faire jusqu'à maintenant, mais je comprends que, dans certains contextes, ce soit nécessaire. Malheureusement, souvent, ce sont des choses que nous ne rapportons pas à nos supérieurs de

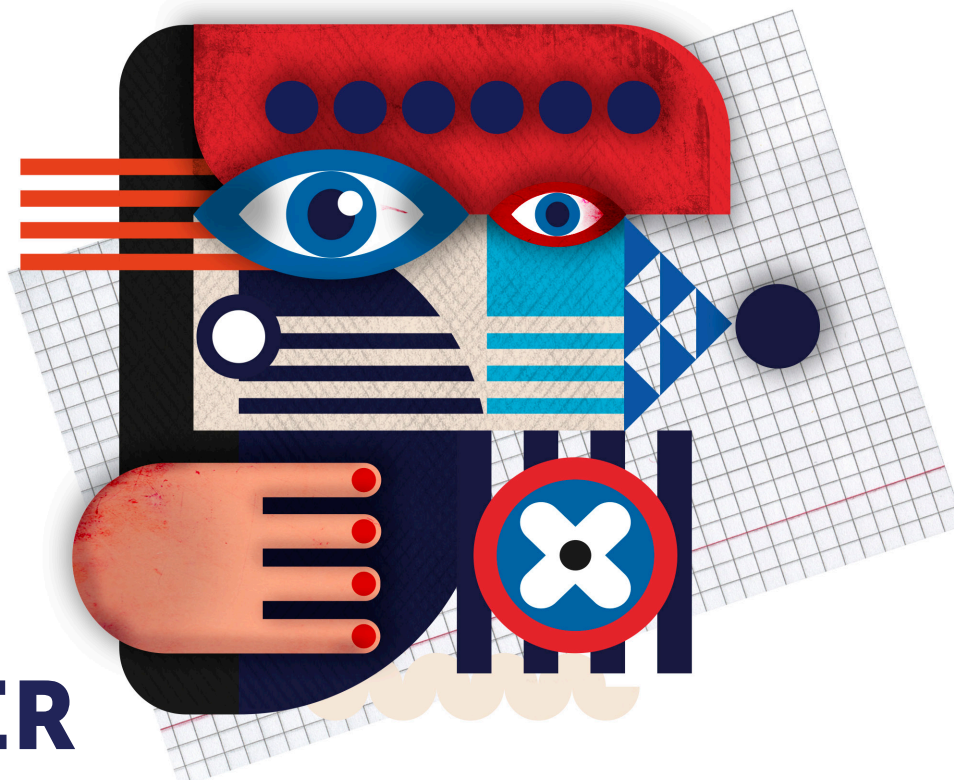
crainte qu'ils nous reprochent de dépasser la limite de notre mandat.

Finalement, j'aimerais conclure en mentionnant combien occuper ce poste est un privilège pour moi. Il m'amène à faire des rencontres exceptionnelles et je reconnais ma chance.



¹ Lorsque je suis entrée en fonction, j'ai rencontré une centaine de familles et elles avaient toujours sensiblement les mêmes besoins. La plupart d'entre elles arrivent pendant l'année et n'ont pas d'habits de neige ni de bottes chaudes pour l'hiver. Ce sont pourtant des vêtements qui sont exigés par les enseignants, ce qui crée beaucoup d'insécurité chez les parents. J'ai aussi constaté que les friperies de la région n'avaient pas en stock ce type de vêtements. J'ai alors mis sur pied une collecte de vêtements d'hiver qui porte le nom d'*Un Habit pour un ami*. Je collecte/récupère/ramasse des vêtements et des accessoires d'hiver pour toute la famille. J'ai jumelé des écoles de milieux favorisés à des écoles défavorisées ayant des classes d'accueil. Certaines de ces écoles font face à de la pauvreté extrême. J'ai établi huit points de dépôt. La première année, le projet m'a dépassée. Je n'en ai pas parlé à mes supérieurs, mais j'avais des sacs de dons dans mon garage. C'était beau de voir que, malgré la grande pauvreté de certains milieux, nous pouvions compter sur des familles qui voulaient donner. Ils ne savaient simplement pas où faire leurs dons. Nous avons ramassé une centaine de sacs et nous avons trié le tout au relais communautaire. Il y avait des sacs jusqu'au plafond! Nous n'avions pas assez de bénévoles. J'ai calculé que nous avons récupéré 700 habits. Cette année, nous avons repris le projet. Nous avons établi davantage de points de dépôt. Afin de réduire les déplacements des familles, nous avons profité de la remise des bulletins pour distribuer les vêtements. Nous avons demandé aux familles d'apporter leurs sacs et nous avons réussi à habiller des centaines d'entre elles. Le projet a été repris par deux autres CSS. Je leur ai remis le matériel clef en main. Ils ont reçu les lettres à envoyer aux parents et les affiches portant le logo du projet. Je veux en assurer la pérennité, car, encore cette année, j'ai vu des enfants à la récréation assis sur un banc parce qu'ils n'avaient pas de bottes. Je crois fermement que ce projet a le potentiel de résoudre cette problématique. J'aimerais aller chercher un chargé de projet qui m'aiderait à coordonner les livraisons des points de dépôt vers le relais communautaire. J'aimerais aussi avoir plus de points de dépôt dans les écoles favorisées et solliciter les édifices municipaux. Je souhaite que ce projet devienne une tradition dans notre communauté, de faire don de nos habits de neige, une fois l'automne venu.





TRACER DES ~~LIMITES~~

Je suis agente école-famille-communauté depuis 2019. Mon mandat consiste à faire le lien entre les familles qui ont des besoins et l'école, mais aussi avec les services communautaires du quartier. Il peut s'agir de familles nouvellement arrivées, des familles immigrantes, mais aussi de familles éloignées du milieu scolaire. Je suis arrivée dans ces écoles au milieu de l'année scolaire. Je n'ai donc pas pu rencontrer toutes les familles par manque de temps. Nous avons des familles qui demandent beaucoup de suivi... Nous travaillons selon leurs besoins. La plupart du temps, celles qui ont besoin d'aide n'hésitent pas à demander du soutien, une fois que le lien de confiance est établi.

Avant la pandémie, lorsque nous référons une famille vers une ressource, nous l'accompagnions pour lui expliquer la manière de fonctionner et de faire appel à des services de traduction. Cela met la famille en confiance. Par contre, dans le contexte de la pandémie, nous ne pouvions plus

procéder ainsi. Nous faisons toutes ces démarches par téléphone ou par courriel. Nous essayions de donner le plus d'information possible. Toutefois, la plupart des services, comme celui de l'aide alimentaire qui est celui que nous avons le plus utilisé pendant la pandémie, n'acceptaient plus les visites en personne. Alors, dans ce contexte, je me suis chargée de faire les appels pour les familles et de les inscrire au service. Ensuite, un panier de denrées leur était livré. Il n'était même pas nécessaire de fournir des papiers tels qu'une preuve d'adresse ou de revenu. La pandémie a simplifié les choses à ce niveau.

Par contre, la communication a été difficile. Certaines familles ne parlent pas du tout français. De mon côté, je me débrouille en espagnol, mais des fois, au téléphone, ce n'était vraiment pas évident. Par écrit, c'était plus facile. Cependant, comme toutes les familles n'utilisent pas les courriels, les communications peuvent être assez compliquées.



RÉCIT DE MACLÉ

J'ai choisi de raconter une situation dans laquelle j'ai aidé une maman mexicaine arrivée au Québec depuis 2019. Elle ne parlait pas du tout le français, mais parlait l'anglais parce qu'elle avait vécu quelques années aux États-Unis. Avant la pandémie, lorsque nous nous voyions en personne, nous parlions en anglais, mais dans le contexte de la pandémie, nous communiquions en espagnol par courriel. Elle répondait très rapidement par courriel et par texto. C'était une manière pour moi de m'adapter à elle, comme je le fais avec chaque personne. J'étais débutante-intermédiaire en espagnol et j'utilisais quand même *Google Traduction* parce que c'était rapide. Cette dame exprimait un désir désespéré de quitter son loyer situé sur l'une des rues les plus *rough* de son quartier, reconnu comme étant socioéconomiquement défavorisé et comptant plusieurs personnes issues de l'immigration. Elle disait avoir des problèmes avec son propriétaire qu'elle trouvait agressif. Je n'ai pas eu la version du propriétaire, mais en même temps, selon ce que j'ai compris, elle n'avait pas payé son loyer au mois de mars parce qu'elle avait perdu son chèque d'aide sociale. Aussi, il y avait de la moisissure dans le logement qui affectait les capacités respiratoires de son enfant de deux ans. À un moment donné, elle a perdu l'électricité. Nous nous posions la question à savoir si c'était le propriétaire qui avait volontairement coupé le courant. Elle n'avait plus accès à sa laveuse-sécheuse ni à son frigo. Dans certaines pièces de sa maison, l'électricité ne fonctionnait plus. C'est ce contexte qui faisait en sorte qu'elle voulait désespérément quitter son logement. En pleine crise du Coronavirus et en pleine crise du logement, ce n'était vraiment pas évident de trouver quelque chose.

J'avais entendu parler d'une autre famille qui avait emménagé dans un logement près de l'école. Il faut dire que la fille de cette dame mexicaine était connue pour son taux d'absentéisme élevé avant la pandémie. C'est d'ailleurs pour cette raison que je connaissais cette famille. Ces absences étaient attribuables au fait que la jeune fille n'avait pas d'argent pour se payer des billets d'autobus pour se rendre à l'école. À ce moment-là, nous avions trouvé une solution pour lui rembourser sa carte de transport, mais il fallait que la maman avance l'argent, ce qui n'était pas facile pour elle. Donc, la possibilité de déménager dans ce nouveau quartier était intéressante parce que cela

permettrait à sa fille de marcher pour aller à l'école et donc, d'être moins souvent absente. La famille dont j'avais entendu parler avait emménagé dans un bon édifice où il y avait un autre logement à louer. J'ai communiqué avec la corporation qui gère ces édifices et j'ai réussi à organiser une visite. Je connais certaines personnes, car c'est un organisme du quartier. La dame a signé le bail et elle a emménagé quelques semaines plus tard.

Quand j'ai su que la dame voulait déménager, mais qu'elle n'avait aucun meuble et que des sacs de vêtements, c'est venu me chercher. J'ai fait le tour des organismes qui, habituellement, peuvent fournir des meubles aux familles, mais ils étaient tous fermés à cause de la pandémie. J'ai donc fait appel à mon réseau personnel sur des réseaux sociaux pour demander si des gens avaient des choses à donner.

Toutefois, je ne pouvais pas me déplacer pour aller chercher les boîtes et les emporter chez la dame. J'ai donc précisé dans mes annonces qu'il fallait que les gens aillent directement porter les objets à cette famille. Je crois que la pandémie a suscité beaucoup de générosité, car beaucoup de gens ont donné. À un moment, il y en avait même trop!

La dame a emménagé une semaine plus tôt que ce qui était prévu. Et un peu plus tard, la corporation a communiqué avec moi pour m'informer qu'il y avait des coquerelles dans le nouveau logement et que c'était sûrement à cause de cette dame. Ils ont essayé de faire venir l'exterminateur. À sa première visite, la dame n'était pas prête. Elle n'avait pas bien lu le courriel de la corporation lui expliquant comment se préparer pour l'exterminateur. La corporation a voulu lui charger les frais pour ça, mais la dame a refusé. Ensuite, l'exterminateur a voulu passer une deuxième fois, mais ce jour-là, la dame se plaignait de douleurs au dos. Elle disait ne pas être capable de quitter son lit et, en même temps, elle ne voulait pas que l'exterminateur passe dans le logement. J'ai aussi appris qu'une autre intervenante d'un organisme dédié aux immigrants suivait cette dame pour d'autres problématiques.



RÉCIT DE MACLÉ

À ce moment, j'ai décidé de discuter de la situation avec mes superviseurs. Nous en sommes venus au constat qu'il serait préférable que cette dame soit suivie par une seule personne, c'est-à-dire l'intervenante psychosociale de l'organisme dédié aux immigrants. Nous avons pris cette décision parce que, premièrement, l'intervenante a l'espagnol comme langue maternelle, comme la dame et, deuxièmement, parce que ce cas était trop complexe pour moi. En effet, mon mandat est de faire le lien entre la famille et l'école et de les référer aux organismes communautaires. Je ne suis pas supposée faire de suivi avec la maman. C'est un peu comme si ça dépassait mon mandat. Nous l'avons donc référée à l'autre intervenante. Le mois suivant, j'étais en lien avec cette maman pour faire différents suivis : changement d'adresse, contact avec les enseignants de la nouvelle école, travaux scolaires, etc. C'était donc beaucoup moins lourd. À chaque fois qu'elle me posait des questions par rapport à son état de santé ou pour des questions de paiement de loyer, je la réfèrais à l'intervenante de l'organisme dédié aux immigrants. Donc, je me suis concentrée sur mon mandat en lien avec l'école.

Avec cette situation, j'ai vraiment eu l'impression d'atteindre mes limites. Pour moi c'est important de les respecter.

Je travaille de 8h30 à 16h30. Je ne travaille pas après et je ne travaille pas la fin de semaine. Avec ce type d'emploi, nous pouvons nous épuiser si nous ne respectons pas nos limites.

Dans cette situation, je me suis beaucoup impliquée, en impliquant même mon réseau personnel dans la recherche de dons. Je me rends compte que ce n'était peut-être pas une bonne idée. Habituellement, nous ne voulons pas que les familles se sentent trahies dans leur lien de confiance avec l'agent école-famille-communauté. Dans cette situation, c'est le contraire qui s'est produit. C'est moi qui me sentais comme si j'avais atteint mes limites. Lorsque je relis mes notes de suivi, je me rends compte que c'est clairement la famille auprès de laquelle je me suis la plus investie.

C'est au cours de mes années de travail sur le terrain, dans le milieu communautaire, que j'ai découvert ma facilité à établir

un lien de confiance avec la clientèle. J'ai d'ailleurs misé sur cet élément lors de mon entrevue pour obtenir ce poste d'agent école-famille-communauté. Je crois que c'est l'aptitude la plus importante à avoir pour faire ce travail.

C'est d'ailleurs un conseil que je donnerais à un intervenant novice. Je lui dirais que lors de la première prise de contact, il faut d'abord se présenter. Ensuite, il faut apprendre à connaître la famille et voir comment l'aider concrètement, le plus rapidement possible, afin de montrer son efficacité. C'est un élément dont j'ai pris conscience en cette période de bilan. Nous devons identifier les aspects que nous aimerions améliorer. Dans mon cas, c'était l'entrée de données. En effet, lorsque nous ouvrons un dossier, nous devons poser des questions techniques comme De quel pays venez-vous? Quel est votre statut d'immigration? Avec le recul, j'ai constaté que j'oubliais souvent de faire cela lors du premier contact parce que j'étais vraiment axée sur l'écoute, sur l'évaluation des besoins, sur le fait de me présenter et d'établir le lien de confiance. Après, lors de la deuxième ou de la troisième prise de contact, une fois qu'on se connaissait mieux, alors je posais des questions techniques. J'allais documenter ces aspects une fois que j'avais pu prouver que j'étais vraiment là pour aider concrètement. En fin de compte, si je cours parfois après les statistiques, j'ai rarement de la difficulté à établir un lien de confiance avec une famille. C'est sur ce lien que j'axe mon travail, d'abord et avant tout.

Certaines choses ne s'apprennent pas à l'école et viennent seulement avec l'expérience. Je pense que mes années d'expérience dans le milieu communautaire m'aident définitivement dans mon travail.

J'ai travaillé avec une intervenante d'expérience pendant plusieurs années et elle m'a appris que quand ta journée de travail est finie, elle est bel et bien finie et qu'il ne faut pas rapporter de problèmes à la maison et combien c'est important d'avoir quelqu'un pour ventiler. En fait, il est essentiel de respecter ses limites et de savoir imposer ses limites aux usagers parce que, des fois, certains vont vouloir ambitionner. Le fait de ne pas avoir cette expérience peut rendre ce travail assez exigeant. Je crois que la clef,



RÉCIT DE MACLÉ

c'est vraiment de savoir quelles sont ses limites en tant qu'agent école-famille-communauté. C'est quelque chose que j'ai appris dans cette situation. Pour moi, c'était un nouvel emploi, j'étais en apprentissage. Maintenant, je sais que l'agent doit faire le lien avec les ressources communautaires, mais qu'il ne doit pas intervenir. L'intervention, c'est le rôle du travailleur social ou des intervenants psychosociaux. Je sais mieux placer ma limite. Quand je me suis sentie mal à l'aise, j'en ai parlé à ma patronne. Elle m'a dit de transférer tout ce qui n'était pas en lien avec l'école. Je me suis sentie soulagée. Il ne faut pas hésiter à aller chercher de l'aide!

Finalement, je pense aussi avoir appris à reconnaître les personnes qui ne veulent pas s'aider elles-mêmes. Il y a des gens qui ne veulent pas du tout recevoir d'aide. Ou encore, il y a les gens qui veulent que l'agent fasse tout pour eux. Maintenant, je sais mieux faire la différence entre les divers types de personnes. Il ne faut pas prendre sur ses épaules la charge mentale et

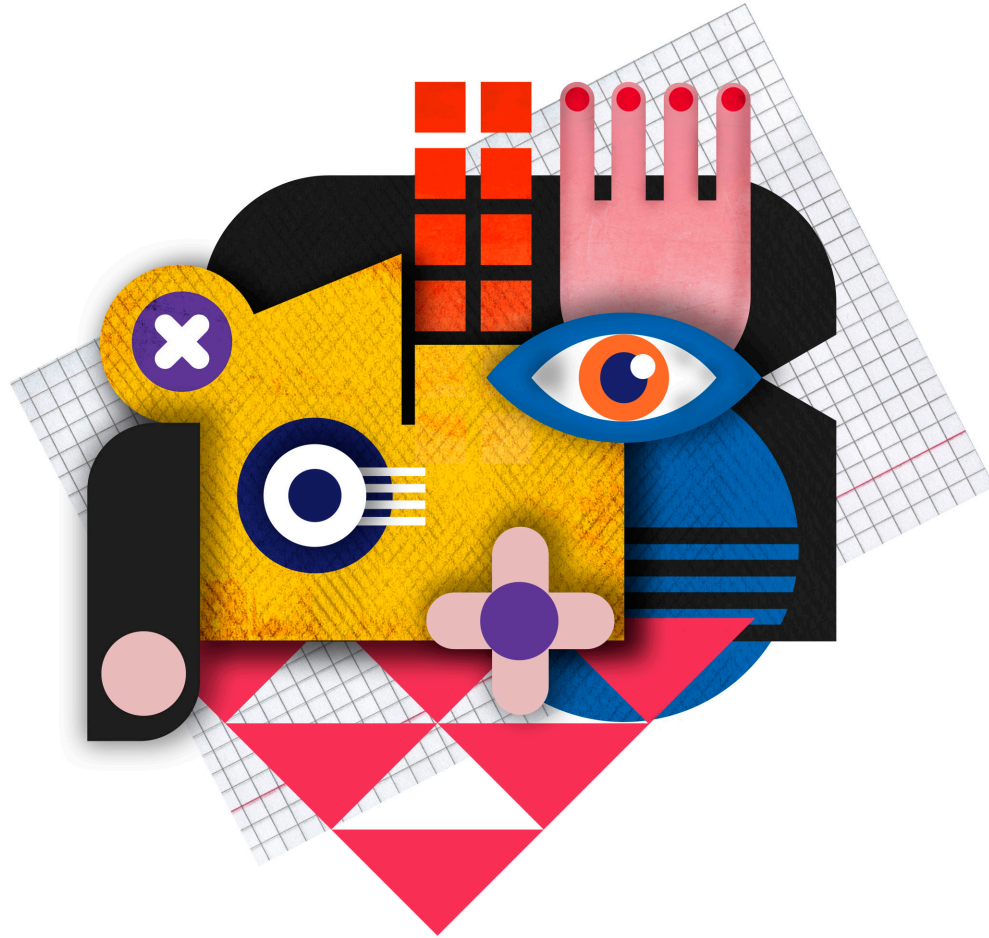
émotionnelle de ces personnes qui ne sont pas prêtes à s'aider elles-mêmes.

Il reste que, dans ce contexte de pandémie, je me suis sentie très fière d'avoir réussi à trouver un logement à cette dame et d'avoir trouvé plein de choses pour le meubler et l'équiper. De voir les résultats, d'aider concrètement quelqu'un que je connaissais, ce n'est pas la même chose que de faire un don à un organisme. C'est plus personnel.

Je me suis sentie comme une travailleuse essentielle, tout autant qu'une infirmière, un travailleur social ou un éboueur. Je sentais vraiment que je servais à quelque chose.

Malgré le fait qu'avec l'expérience, j'ai appris à respecter mes limites personnelles et à reconnaître ce qui peut m'affecter émotionnellement, cette expérience a été très valorisante.





ÊTRE HUMAINEMENT UTILE

Je suis intervenante communautaire scolaire à temps plein depuis janvier dans une école primaire d'un quartier multiethnique défavorisé de Montréal. Tous les enfants de cette école ont des parents immigrants. Nous avons aussi une grande population de réfugiés. Bien que mon bureau se trouve dans les locaux de l'école, je ne suis pas l'une de ses employées. Je relève du milieu communautaire. Mon mandat consiste à faire le lien entre l'école, la communauté et la famille.

Lorsque j'accueille les familles nouvellement arrivées, je leur explique le fonctionnement des codes et du quartier de manière générale. Nous regardons aussi ensemble quels sont leurs besoins et comment nous pouvons les aider. Mon mandat est de soutenir les familles, que ce soit pour un problème impliquant l'école ou une situation concernant tout autre sujet. Je peux les accompagner dans leurs démarches et ce, en collaborant

avec l'école. Mon travail implique un partenariat avec les enseignants, avec la direction ainsi qu'avec les spécialistes et les autres services spécialisés du milieu scolaire. Le travail de collaboration faisait partie de ma tâche avant la pandémie, mais la crise a aussi donné un coup de pouce. Je suis très fière de la coopération que nous avons mise en place en très peu de temps. Les membres de l'équipe-école viennent me voir pour tout et n'importe quoi. Ça m'amène à voir des situations banales et d'autres plutôt complexes.

J'ai à peine eu le temps de comprendre mon mandat que j'ai été bouleversée par la pandémie. Elle nous a amenés à réinventer les choses. Nous avons dû nous adapter à une nouvelle réalité. Un exemple qui illustre bien le rôle que j'ai joué dans ce contexte est le cas d'un enfant qui avait des problèmes à l'école et dont les parents ne parlaient pas français. Comme cette famille ne parlait pas français à



RÉCIT DE MAJDA

la maison, les quatre mois d'arrêt d'école, en plus des vacances, risquaient de faire perdre à l'enfant ses acquis linguistiques. Son enseignant m'en a parlé. J'ai alors essayé de voir les ressources offertes dans le quartier qui pourraient répondre au besoin de cet enfant. Ensuite, j'ai contacté la famille et j'ai essayé de trouver une solution pour l'aider.

Dans ce récit, j'ai choisi de parler d'une situation un peu délicate qui m'a été rapportée par un enseignant pendant le confinement. C'est arrivé à une famille immigrante installée au Québec depuis environ trois ans et dont le logement est passé au feu. Je ne la connaissais pas avant l'incident. L'enseignant m'a dit qu'il pensait que le logement des parents d'un de ses élèves venait de brûler. Les familles habitent très près de l'école. Je ne sais donc pas si l'enseignant l'a appris directement par son élève ou si le mot a circulé dans la communauté. Je me suis demandée ce que nous pouvions faire pour cette famille.

Dans un premier temps, je suis entrée en contact avec elle afin de me présenter, de comprendre la situation et d'évaluer ses besoins. Lorsque j'ai parlé aux parents, cela faisait trois jours que leur logement avait brûlé et qu'ils étaient hébergés à l'hôtel. Le hasard a voulu que le jour où j'ai pris contact avec eux concordait avec le jour où le soutien de la Croix-Rouge venait à échéance. À partir de ce moment, c'était l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) qui devait prendre en charge les frais d'hôtel. Toutefois, il n'assumait pas leurs frais pour l'alimentation. Lorsque j'ai parlé à la famille au téléphone, elle était un peu perdue. Ils étaient six dans une chambre d'hôtel : les parents, deux enfants et deux adolescents. Les parents avaient perdu leurs emplois en raison de la pandémie et n'avaient pas encore eu accès à la Prestation canadienne d'urgence¹. Aussi, comme la situation survenait pendant le confinement, les restaurants étaient fermés. Comme ils n'avaient pas accès à une cuisine pour se faire à manger, leur situation alimentaire était compliquée. Leur besoin principal était donc de trouver un moyen de se nourrir. Nous étions, à ce moment-là, le vendredi de la longue fin de semaine de Pâques. Ma première idée était de les référer à une épicerie communautaire, car je savais que lorsque les personnes ne peuvent pas se déplacer, il est possible de leur faire livrer des plats préparés. Toutefois,

en raison du congé pascal, tous les organismes étaient fermés. J'ai finalement réussi à leur obtenir un chèque provenant d'un organisme qui leur donnait assez d'argent pour se nourrir pendant deux jours. Comme ils ne pouvaient pas se déplacer, c'est la directrice de mon organisme qui leur a apporté le chèque. Et comme c'était la fin de semaine de Pâques, elle s'est permis d'apporter aux enfants des chocolats pour les gâter. Cette aide leur a fait incroyablement plaisir. La mère m'en parle encore avec les larmes aux yeux. Je crois qu'au-delà de l'urgence de devoir se nourrir, se sentir soutenus et savoir qu'ils pouvaient compter sur quelqu'un leur a fait du bien.

La situation était très difficile pour cette famille. J'ai dû faire beaucoup d'accompagnement psychologique auprès d'elle. La mère m'appelait parfois simplement pour me dire que les enfants en avaient assez et que c'était difficile de rester confinés dans une chambre d'hôtel à six personnes. Je prenais le temps de l'écouter. Je lui disais que je comprenais que c'était difficile et qu'ils avaient beaucoup de courage de supporter cette situation. Leur hébergement à l'hôtel a finalement duré deux à trois mois.

Nous avons réussi à les dépanner en ressource alimentaire pour la fin de semaine, mais nous ne pouvions pas continuer à leur donner un chèque tous les jours. Je suis alors entrée en contact avec la direction de l'hôtel afin qu'elle attribue à la famille une chambre comportant une petite cuisine. De cette façon, ils pouvaient se préparer à manger. Nous les avons ensuite référés à l'épicerie communautaire où ils ont pu aller chaque semaine chercher un panier de denrées.

Une fois le volet alimentation réglé, j'ai accompagné la famille dans sa recherche d'un logement. L'OMHM ne pouvait pas continuer à financer leur hébergement. Elle a menacé de ne plus payer les frais d'hôtel si la famille ne trouvait pas d'endroit où vivre. J'ai alors communiqué avec la direction de l'école, car j'avais connaissance d'un fonds spécial pour les situations urgentes. J'ai demandé si c'était possible d'offrir un montant d'argent à la famille afin de payer les frais de deux ou trois nuits d'hôtel, le temps qu'elle se trouve un endroit où aller. La direction avait donné son accord, mais, comme l'OMHM a finalement prolongé son soutien, ce ne fut pas nécessaire d'utiliser le fonds.



RÉCIT DE MAJDA

De son côté, le propriétaire du logement disait à la famille qu'elle ne pouvait pas le récupérer avant le mois de septembre. J'ai communiqué plusieurs fois avec lui pour comprendre la situation, car la famille disait que son appartement n'avait pas été touché par l'incendie. Des dégâts étaient survenus dans l'immeuble et dans le couloir, mais le logement était, selon elle, habitable. Il semblait que le propriétaire, qui avait des problèmes avec les assurances, voulait attendre avant que la famille réintègre le logement. Il lui avait d'ailleurs demandé de le vider, mais elle n'avait nulle part où mettre ses biens. Nous avons donc travaillé avec l'OMHM et un organisme pour les familles du quartier qui œuvre à l'amélioration des conditions de vie afin de mettre un peu de pression sur le propriétaire. Finalement, la famille a pu réintégrer le logement au début de juin.

Entre temps, elle a cherché et trouvé un nouveau logement. La famille a donc réintégré son ancien logement pendant environ un mois, avant de déménager à nouveau.

Dans cette situation, ce sont les rétroactions de la famille, lorsque nous leur avons apporté notre aide, qui m'ont sincèrement touchée. Par exemple, la mère m'appelait ou m'envoyait des messages textes pour me garder informée de tout ce qui leur arrivait. Encore récemment, elle m'a écrit pour me dire qu'ils avaient finalement déménagé dans leur nouveau logement. Lorsqu'elle et son mari m'ont remerciée, je leur ai répondu que ce n'était pas mon argent. J'avais simplement communiqué avec un organisme communautaire qui avait des fonds pour ce type de situation. Néanmoins, je sais qu'ils ont apprécié mes démarches. Que ce soit mon accompagnement ou encore que la directrice se soit déplacée, je crois que ces actions leur ont donné un regain psychologique. Du moins, c'est ce que la mère me dit lorsque nous nous parlons.

Elle me dit que les mots que j'ai utilisés ont fait une différence. Ils avaient besoin de sentir que quelqu'un les soutenait. Je crois que cette famille a senti le rapport humain qui s'établissait entre elle et moi, au-delà du travail que j'avais à accomplir.

Pour moi, ce n'est que mon travail. Je n'ai pas toujours conscience de l'impact qu'il peut avoir sur les gens, puisque je le fais sans vraiment y réfléchir.

Je dirais que les relations humaines sont à la base de mon travail. C'est d'ailleurs ce que je cherchais lorsque j'ai effectué ma reconversion professionnelle. À la base, j'ai une formation liée au domaine de la finance. Toutefois, j'ai toujours été fascinée par les relations humaines et par ce qui permet de comprendre ce qui se trouve derrière les apparences. Lorsque j'étais en finance, j'ai essayé de me spécialiser en ressources humaines, car j'avais besoin d'être en relation avec la nature humaine. À ce moment-là, je n'étais toutefois pas en mesure de l'identifier. Je crois que j'ai toujours eu cette capacité de ne pas m'arrêter aux premières impressions.

Je crois que mes qualités personnelles ont un impact important sur ma pratique professionnelle. Toutefois, je pense aussi que, comme je travaille auprès d'une clientèle multiethnique, le fait d'être moi-même une immigrante est très avantageux.

Cela permet aux familles de se voir à travers moi. Souvent, elles arrivent au Québec avec un certain montant d'argent en main et elles se rendent compte qu'il s'envole rapidement. Elles ont beaucoup de charges financières à assumer et comme leurs diplômes ne sont pas reconnus, elles ne savent pas comment faire pour répondre à leurs besoins. Je crois que le fait de me voir occuper un poste à l'école marque leur imaginaire. Je peux leur dire que je les comprends, étant passée par tout ce processus. Je peux leur dire que leur situation va s'améliorer et qu'ils vont trouver du travail. Le fait de me voir occuper ce poste leur permet de se projeter dans l'avenir et de se voir en moi. C'est un élément qui facilite mon contact avec eux.

Un autre élément facilitant selon moi est le fait que je ne suis pas une employée de l'école. Je travaille en collaboration avec le milieu scolaire, mais je ne relève ni de l'école ni du centre de services scolaire (CSS). Cela me place dans une position

RÉCIT DE MAJDA

d'égal à égal avec les parents. J'évite de cette manière la relation hiérarchique existant entre le parent et l'école. C'est l'une des premières choses que je leur dis lorsque je me présente. Je leur mentionne que je suis comme eux, que je les comprends. Je crois que les parents le ressentent.

Selon moi, les fondements de mon travail d'intervenante communautaire scolaire sont l'écoute et l'empathie. C'est important de savoir se mettre à la place des personnes auprès desquelles nous intervenons. Il faut pouvoir écouter avec sincérité, car beaucoup de familles immigrantes présentent une grande pudeur. Elles ne vont pas venir comme ça, aux premiers abords, parler de leurs besoins.

Avec ces familles, si nos petits capteurs ne sont pas activés, si nous n'écoutons pas attentivement, si la bonne question n'est pas posée, nous ne pourrons jamais détecter leurs besoins. Il faut savoir lire entre les lignes.

Les familles sont aussi très attentives à notre manière de leur parler. Cela se sent,

même à distance. Un ton supérieur mettra une distance entre la famille et nous et elle ne s'ouvrira pas. Ça représente tout un défi pour moi de conserver ma spontanéité et mon naturel, tout en gardant une certaine distance, un recul qui permet de maintenir la relation professionnelle. Il faut trouver son équilibre. Néanmoins, ce qui prime c'est définitivement de mettre en valeur mon côté humain en tant qu'intervenante. Cette attitude a des répercussions que nous pouvons voir dans le temps. Si mon accompagnement avec une famille se passe bien, elle va recommuniquer avec moi par elle-même, en cas de besoin. Elle va aussi parler de moi à son entourage.

Je considère que pour travailler dans le milieu communautaire, il faut aimer ce que nous faisons, car les emplois dans le domaine ne sont pas très bien rémunérés et comportent peu d'avantages. Pour ma part, j'ai choisi ce travail parce que je l'aime et qu'il me motive. Il vient me chercher. En aidant les autres, j'éprouve un sentiment de satisfaction et je me sens utile. Lorsqu'une famille rencontre une difficulté, je suis la personne qui lui apporte l'aide dont elle a besoin. Pour moi, le sentiment d'accomplissement n'a pas de prix.

¹ La Prestation canadienne d'urgence (PCU) a offert un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants canadiens qui ont été touchés directement par la COVID-19. Les personnes admissibles recevaient 2000 \$/mois. (Gouvernement du Canada, 2020)



RÉCIT DE MARIA



QUAND L'ÉMOTION A DES MOTS



Je suis intervenante scolaire communautaire interculturelle depuis février 2017 pour un organisme qui assure l'accueil des personnes immigrantes, qui facilite leur intégration et qui favorise le rapprochement interculturel. Nous accompagnons les familles immigrantes dès leur arrivée dans notre région. Comme nous sommes le seul organisme d'immigration du secteur, nous offrons tous les services, ce qui facilite la communication entre les différentes ressources et simplifie leur utilisation pour la clientèle. Lorsque qu'une personne se présente chez nous, les ressources d'accueil ouvrent son dossier et analyse ses besoins, puis l'oriente vers les services adéquats. Nous recevons principalement les réfugiés pris en charge par l'État, mais nous offrons aussi des services à toutes les personnes immigrantes : services de petite enfance, d'accueil et d'établissement, d'emploi, de bénévolat, d'interprétariat, de francisation et

de régionalisation. Nous offrons tout ce qu'il faut pour qu'une famille puisse s'installer dans notre région.

Pour ma part, je coordonne l'intervention scolaire. Je m'occupe des familles qui ont des enfants. Nous accompagnons les enfants de 4 à 17 ans que nous suivons tout au long de leur scolarisation. Nous pouvons continuer jusqu'à cinq ans après et, parfois, nous poursuivons après ce délai, car certaines familles rencontrent des difficultés d'intégration. Ça peut être parce que l'enfant présente des particularités comme des troubles d'apprentissage, parce que la famille ne parle pas bien le français ou parce que la maman reste à la maison. Une partie de notre mandat est de transmettre à la famille de l'information sur le système scolaire québécois ainsi que sur le fonctionnement des écoles dans notre région. Nous parlons des classes d'accueil, de la francisation, de la boîte à lunch, du trans-



port scolaire et de l'uniforme. Nous préparons la famille et l'enfant pour la rentrée scolaire. Nous devons aussi composer le dossier de l'élève immigrant. Nous y consignons toutes ses informations telles que son nom, son pays d'origine, son statut de réfugié, ses antécédents scolaires ainsi que les situations importantes à rapporter pour que l'enseignant comprenne bien le contexte de l'élève et puisse adapter ses interventions. Nous y recensons aussi les forces et les besoins de l'élève. Nous colligeons toutes les informations qui peuvent faciliter la transition de l'élève associée à son parcours migratoire et à son entrée à l'école. Le dossier permet aussi au centre de services scolaire (CSS), avec lequel nous collaborons de le placer en classe d'accueil ou en classe régulière, avec ou sans soutien linguistique. Grâce à l'entente que nous avons avec le CSS, nous sommes très présents dans les trois écoles multiethniques de la région qui ont des classes d'accueil. Nous y concentrons nos énergies puisque c'est là que se trouvent les élèves nouveaux arrivants. Dans les autres écoles, les élèves immigrants sont moins nombreux et sont au Québec depuis deux, trois ou quatre ans. Les situations rencontrées sont alors moins complexes. Nous accompagnons les familles sur des sujets généraux tels que le service de garde, le plan d'intervention ou encore, des signatures manquantes sur les documents scolaires. Dans ces milieux, le défi est le manque de sensibilisation du personnel, qui n'est pas informé sur certains enjeux. Pour remédier à cette situation, le temps d'une journée pédagogique avant la rentrée scolaire, nous faisons une séance de sensibilisation en parlant de notre rôle et de nos outils, et en précisant les façons de nous contacter. Nous rappelons aux membres du personnel scolaire que nous pouvons les accompagner de manière préventive, avant qu'une situation devienne problématique. Chaque année, cette rencontre encourage quelques enseignants à nous contacter.

Lorsque nous rencontrons une nouvelle famille, nous priorisons une rencontre à la maison pour évaluer, du même coup, le milieu de vie. Nous portons attention à l'environnement, à la propreté, à l'organisation de la famille ainsi qu'aux rôles et aux relations au sein de celle-ci.

C'est ce que nous faisons pour tous les réfugiés. Nous essayons aussi de le faire pour les autres familles, mais ça dépend toujours de notre charge de travail. Si nous manquons de temps, nous les rencontrons à l'organisme. Nous adaptons aussi nos services aux besoins de la famille. Je ne forcerais pas une famille autonome, installée depuis plusieurs années au Québec (connaissant les ressources et maîtrisant le français), à recevoir notre aide, de peur de l'insulter. Nous nous adaptons pour qu'elle se sente le mieux possible. À la suite de la prise de contact, nous envoyons les documents de l'élève à l'école. Lorsque celle-ci est prête à recevoir l'enfant, nous mettons en place notre protocole d'accueil. Nous nous rendons à l'école avec la famille pour faire la première visite et pour signer les formulaires d'inscription. Nous rencontrons aussi l'enseignante ainsi que la direction. C'est un bon moment pour que chacun puisse poser ses questions. Lorsque c'est nécessaire, nous avons un interprète avec nous.

Grâce à cette première visite guidée de l'école, l'élève est déjà plus à l'aise lors de sa première journée. Quatre semaines plus tard, nous faisons un suivi d'intégration qui vise l'évaluation d'éléments tels que l'hygiène, la boîte à lunch et la communication avec les parents. Nous nous assurons que les parents signent les formulaires, qu'ils lisent l'agenda et qu'ils prennent connaissance des communications envoyées à la maison. Nous étudions les forces et les besoins de l'élève pour proposer des ajustements. Ensuite, nous poursuivons les accompagnements pour les bulletins, le plan d'intervention, les documents scolaires, les communications école-famille et pour les problématiques qui peuvent survenir en classe.

Comme je le disais, nous sommes très présents dans les classes, par exemple, si un élève est en crise ou encore, s'il exprime un besoin particulier. Dans certaines situations aussi, lorsque les ressources humaines et matérielles (ex. : utilisation de pictogrammes) ne sont pas adaptées aux besoins de l'enfant, nous pouvons nous déplacer sur demande pour intervenir. Nous valorisons les interventions qui impliquent toute la classe pour ne pas travailler de manière isolée et pour faciliter l'intégration de l'élève immigrant.

Ma collègue et moi réalisons aussi des activités en classe, parfois accompagnées d'un interprète. Ainsi, environ cinq fois dans l'année, nous organisons des ateliers de marionnettes interculturelles pour travailler le deuil migratoire et les habiletés sociales.

Nous les animons dans une des deux écoles primaires ayant des classes d'accueil. Nous travaillons surtout avec les élèves du premier et du deuxième cycle. Concrètement, nous animons en classe une courte pièce de théâtre d'une dizaine de minutes portant sur des sujets tels que l'immigration, le voyage, la famille ou la différence. Les marionnettes présentent des traits physiques et culturels auxquels les élèves peuvent s'identifier. Les ateliers se basent sur la technique du groupe de parole. Ils adoptent une formule très flexible qui s'adapte aux besoins de la classe. J'ai constaté que l'utilisation de la marionnette facilite l'expression des élèves. Le fait qu'ils voient la marionnette raconter des événements qui ressemblent à ceux qu'ils ont vécus les amène à faire de même. Par exemple, nous avions une fillette qui ne voulait pas parler du fait que son père était resté dans leur pays d'origine. Elle ne l'avait pas vu depuis plusieurs années. Elle a participé à l'un de nos ateliers ainsi qu'au retour créatif qui fait suite au spectacle, pendant lequel nous bricolons et nous dessinons avec les enfants. Grâce à notre accompagnement, la petite fille est arrivée à dessiner son père et s'est ouverte à ce sujet. Par la suite, l'enseignante a vu une progression chez elle. Pour le moment, nous réalisons ces ateliers uniquement avec les plus jeunes. Nous aimerions toutefois les offrir aux élèves du troisième cycle. Avec eux, nous délaierons les marionnettes pour nous concentrer sur les groupes de parole à proprement parler.

Le projet des marionnettes interculturelles est un projet de mon cru. Ma formation en psychologie et en éducation ainsi que mon expérience en tant que personne immigrante m'ont permis de développer ce projet. En Colombie, je travaillais comme psychologue. J'ai aussi une maîtrise en orthopédagogie. Au Québec, j'ai aussi suivi différentes formations. Finalement, je me tiens au courant et je continue à me former en lisant beaucoup. Pour moi, les ateliers de

marionnettes interculturelles répondent aux besoins qui émergent lorsqu'une personne en processus d'apprentissage d'une langue n'arrive pas à exprimer une émotion, car la barrière linguistique l'en empêche. C'est en me mettant dans la peau de ces enfants immigrants que je suis parvenue à mettre sur pied ce projet.

Pendant la pandémie, j'ai eu à accompagner une famille syrienne arrivée au Québec en novembre, quelques mois plus tôt. Cet accompagnement m'a touchée davantage que les autres. Les parents de l'élève en question (10 ans, troisième cycle du primaire) n'ont pas commencé la francisation en arrivant, car ils devaient prendre soin d'un de leurs enfants, lourdement handicapé. Ils ne parlaient donc pas un mot de français au moment de mon accompagnement. L'élève est arrivé à l'école au début de décembre. Au moment du confinement, il ne parlait pas beaucoup le français en raison du peu de temps qu'il avait passé en classe. Cela faisait en sorte que l'enseignante ne savait pas comment faire la classe virtuelle avec lui. Cet élève ne pouvait pas non plus entrer en contact avec moi. Sachant que cette famille utilisait la messagerie instantanée de Facebook, je me suis créé un compte professionnel pour communiquer avec elle. Toutefois, leurs noms étant écrits en arabe sur le réseau social, je n'arrivais pas à les identifier pour leur envoyer une invitation. J'ai alors communiqué avec l'enseignante de l'enfant pour remédier à la situation. Grâce à un interprète, nous avons communiqué les coordonnées de mon compte professionnel au père de l'élève, par message texte. Ce n'était pas la manière la plus professionnelle de procéder, mais dans ce contexte particulier, nous n'avions pas le choix.

Lorsque nous avons discuté avec l'interprète, j'ai demandé au père de m'envoyer une demande d'amitié. Une fois ce contact virtuel créé, le contexte d'intervention a complètement changé. Je demandais au père de m'écrire en arabe en faisant des phrases courtes que je pouvais faire traduire. De mon côté je traduisais des phrases simples du français à l'arabe pour ensuite les lui envoyer. Après quelques échanges, il s'est mis à m'écrire directement en français et j'ai fait de même. Il m'envoyait aussi des photos de documents scolaires afin que je lui en explique le contenu. Son attitude s'est modifiée. Il était très content de nos échanges.



RÉCIT DE MARIA

Une fois, je l'ai rencontré dans nos locaux et je lui ai demandé si notre manière de fonctionner lui convenait. Il m'a répondu que oui et il était très souriant. Ça m'a fait chaud au cœur. J'ai vu un changement s'opérer, car il adoptait auparavant une attitude de fermeture qui devait correspondre à son rôle d'homme de maison. C'était difficile pour lui, qui devait subvenir aux besoins de sa famille, de se trouver dans un contexte où il n'arrivait plus à remplir ce rôle. J'ai alors réussi, par le biais de nos relations sur Facebook, à le mettre en contact avec l'enseignante. J'ai participé aux deux premières classes virtuelles en faisant beaucoup de gestes pour que l'enfant comprenne bien ce qu'on lui demandait de faire. Pour la troisième, l'enseignante a réussi à communiquer directement avec le papa.

d'école avaient demandé aux enseignants de communiquer chaque semaine avec les élèves pour connaître leurs besoins. Nous avons donc essayé de faire une mise à jour à ce niveau. Nous communiquions toutes les semaines avec les enseignants et nous accompagnions les familles par téléphone pour les aider à se créer une adresse courriel. Ça représentait tout un défi.

Un autre obstacle a été l'animation par les enseignants d'une classe virtuelle avec des élèves qui ne parlaient pas français. Avec des interprètes, j'ai participé par vidéoconférence aux classes virtuelles pour remédier à la barrière de la langue. Étant hispanophone, je m'occupais de la traduction en espagnol. Ce n'était pas facile, mais nous avons réussi!

Pour moi, la capacité d'une personne à s'exprimer est quelque chose de très important. Ça n'a pas de prix. Voir combien ce père était heureux d'avoir retrouvé son autonomie par le biais de nos communications m'a beaucoup touchée. Il n'y a rien de plus beau que des émotions qui peuvent s'exprimer, ce moment où l'émotion trouve ses mots.

Pour moi, arriver à faire sentir à quelqu'un qu'il est capable de se débrouiller malgré la barrière de la langue, c'est magnifique.

La pandémie a fait ressortir beaucoup de difficultés sur le plan de la communication avec nos familles. Par exemple, auparavant, nous ne communiquions pas vraiment par courriel, car la plupart des familles n'avaient même pas d'adresse électronique. Pour entrer en contact avec elles, les écoles passaient préalablement par nous, pour que nous puissions expliquer les communications aux familles ne parlant pas la langue. Nous leur transmettions les messages de l'école en format papier et elles devaient venir les chercher à l'organisme pour que nous puissions les consulter avec elles. Toutefois, avec la pandémie, tout le monde s'est retrouvé isolé. Nous n'avions pas accès aux courriels pour continuer à communiquer. Cette situation nous touchait nous, mais aussi les écoles qui n'avaient plus de moyen pour transmettre l'information aux familles. C'était problématique. Les directions

Pendant la pandémie, nous portions une attention particulière aux besoins de base des familles. Est-ce qu'elles mangeaient? Avaient-elles accès au dépannage alimentaire? Avant la pandémie, elles étaient en mesure de se rendre sur place pour aller chercher un panier de denrées, mais en contexte pandémique, ce n'était plus possible.

Nous, le département de l'accompagnement scolaire, donnions la priorité aux demandeurs d'asile. Ils étaient particulièrement vulnérables puisque c'est une clientèle qui n'est pas nécessairement financée dans tous les organismes. Dans notre région, nous étions leur seule ressource puisque l'intégration scolaire est reconnue comme un droit. Nous laissions donc les autres services de notre organisme s'occuper des réfugiés et nous nous assurons d'appeler hebdomadairement les demandeurs d'asile. Nous avons fait une liste des familles vulnérables et nous avons pris de leurs nouvelles pour qu'elles se sentent accompagnées. Le fait de se sentir écoutées et de savoir que nous étions là pour elles les soulageait beaucoup et leur apportait un sentiment de sécurité.

Dans mon travail, ce qui prime pour moi, c'est que les personnes que j'accompagne se sentent chez elles. Je souhaite qu'elles sentent qu'elles peuvent me faire confiance, car je sais qu'en arrivant dans un nouveau pays, il est difficile de savoir si on peut s'ouvrir aux autres. C'est ce qui est à la base de mon approche de proximité en intervention. Je me montre très humaine avec





RÉCIT DE MARIA

mes familles. C'est mon identité d'humaine qui prône sur celle de coordonnatrice ou d'intervenante. Je veux que mes familles puissent s'exprimer et être elles-mêmes avec moi. Je veux qu'elles sachent que je crois en elles.

Je crois que le fait d'être moi-même une immigrante représente un avantage dans l'établissement de cette relation de confiance avec les familles. Lorsque je les rencontre, je leur raconte mon histoire.

De cette manière, je pense qu'elles se rendent compte que je peux les comprendre.

Néanmoins, il ne faut pas tenir pour acquis que c'est la même chose pour tous les intervenants issus de l'immigration. Je connais d'autres immigrants qui n'ont pas du tout la même approche. C'est évident que mon style d'intervention est un mélange de mes expériences, de mon éducation familiale, de mes valeurs et de mes études.

Enfin, si j'avais à formuler un conseil à une personne travaillant dans le même domaine que moi, je lui recommanderais de rester authentique, d'être honnête et cohérente et d'accepter l'autre comme il est. Je crois qu'il est primordial d'aimer ce que nous faisons, mais surtout d'aimer la personne auprès de laquelle nous intervenons.





RÉCIT DE MIMA



MODIFIER NOS ~~PRATIQUES~~ POUR MIEUX AIDER



Je suis intervenante depuis septembre 2019 pour un organisme qui œuvre auprès des parents vulnérables ayant des enfants dans la petite enfance. Notre clientèle se constitue de parents isolés qui n'ont pas d'expérience avec les enfants. Cela inclut des familles immigrantes et nouvellement arrivées, mais pas uniquement. Les gens nous sont référés par des partenaires tels que les écoles ou encore, ils entendent parler de nous par le bouche-à-oreille. Nous offrons des activités qui sont très populaires et qui répondent aux besoins des parents, comme des cafés-rencontres sur différents sujets. Nos actions visent les parents vulnérables, mais nous nous assurons de ne jamais les faire sentir comme tel. Pour ma part, je fais des visites à domicile les jours de semaine.

Je visite les familles une fois tous les quinze jours, selon leurs besoins. Je leur propose des activités aux parents pour qu'ils les fassent ensuite avec leurs enfants. Ces activités sont basées sur l'apprentissage par le jeu.

Dans le contexte de la pandémie, je me suis mise au télétravail. Cette manière d'intervenir auprès des parents a été prolongée jusqu'au mois d'août. La situation que je vais vous raconter est survenue avec une famille égyptienne de Montréal dont je suivais les deux enfants avant le confinement. Le plus petit fréquentait la garderie et l'aînée était en première année. La maman était enceinte pendant la pandémie. Comme nous ne pouvions plus aller voir les familles, nos visites se sont arrêtées d'un coup.





RÉCIT DE MIMA

Elles se sont alors trouvées isolées. C'est un phénomène qui nous a tous touchés. Je me suis moi-même retrouvée isolée. Cette période difficile, qui ne devait durer que quelques jours, s'est finalement prolongée. Les gens étaient tous désespérés. C'était aussi le cas de cette maman. Elle était angoissée, inquiète et stressée, car elle devait accoucher en juin. La grossesse est un processus délicat, mais avec la pandémie et la gestion des deux autres enfants, cette femme était très bouleversée.

La première fois que je l'ai appelée dans le contexte de la pandémie, elle s'est faite très discrète. Elle me disait que de l'appeler ne servait à rien, qu'elle n'avait pas besoin de suivi, car elle ne pouvait pas faire d'activités avec ses enfants. Elle essayait de lâcher prise, mais, en même temps, elle s'inquiétait. Je lui ai alors demandé ce qui se passait. Elle m'a répondu qu'elle était stressée, tout simplement. Elle devait se rendre régulièrement à l'hôpital pour des visites. Avec la présence du virus, elle avait peur d'être contaminée et ensuite de le transmettre à son bébé et à ses enfants. Je la sentais très bouleversée alors j'ai insisté. J'ai essayé d'y aller doucement. Je lui ai dit que nous pouvions simplement parler et que nous allions essayer de trouver des solutions. Je lui ai dit que je ne pouvais pas faire de magie et que, moi aussi, j'étais bloquée, mais que nous pouvions essayer de trouver des ressources. Notre organisme collabore avec les ressources du CLSC ainsi qu'avec d'autres organismes communautaires. Malgré le fait que tout était fermé, certains organismes fonctionnaient comme nous, en télétravail. Nous avons donc commencé par chercher de l'aide alimentaire. La maman me disait qu'elle n'en avait pas vraiment besoin. Je lui ai dit que de recevoir cette aide pourrait lui faire sentir que des gens sont là pour l'aider et qu'elle n'est pas seule. J'ai ensuite commencé à lui envoyer des activités de notre répertoire. J'ai fait des recherches en collaboration avec d'autres intervenants ainsi qu'avec la coordonnatrice afin de créer de nouvelles activités pour enrichir notre offre. Celles-ci permettaient aux familles de meubler ces temps difficiles. Nous avons proposé des ressources pour les enfants de zéro à six ans, mais aussi pour les plus vieux. Nous offrions aussi le suivi des activités scolaires ainsi que des outils pour outrepasser l'obstacle de la langue.

Je faisais suivre ces ressources à la maman pour sa fille la plus vieille.

J'ai ensuite communiqué avec un autre organisme parce que la maman commençait à s'inquiéter. Elle n'avait rien préparé pour l'arrivée de son bébé. Il lui manquait beaucoup de choses. Ça allait du très important à la plus petite chose. L'organisme est une fondation qui accompagne dans leurs défis quotidiens les familles montréalaises en situation de vulnérabilité avec un nouveau-né. Il a répondu à notre appel en lui offrant une trousse pour bébé. La maman l'a reçu avec le sourire. Un autre organisme lui a fait parvenir des couches ainsi que des petits cadeaux pour les enfants. Elle était émerveillée. Elle s'est rendu compte que la vie continuait, que son bébé allait arriver et qu'elle avait maintenant ce qu'il fallait pour le recevoir. J'ai continué à l'appeler toutes les semaines, à prendre des nouvelles des enfants et de leurs besoins. J'essayais de lui envoyer des activités dans sa langue maternelle. À ce moment-là, c'était la période du ramadan. Avec le confinement, les fêtes ne pouvaient pas vraiment avoir lieu et les traditions de notre culture ne pouvaient pas vraiment être respectées. Je m'assurais donc de maintenir le contact avec elle pour lui remonter le moral.

Une fois le mois de mai arrivé, la maman s'est mise à m'appeler régulièrement. C'était maintenant elle qui prenait contact avec moi pour me poser des questions ou bien simplement pour discuter. Nous parlions aussi de l'évolution des préparatifs pour son accouchement, ce qui restait à faire et à acheter. Elle avait repris goût à faire ses courses elle-même. Au mois de juin, elle attendait avec impatience son bébé. Elle était prête. Il ne lui manquait rien. Son moral allait beaucoup mieux. Elle me parlait de l'évolution de ses enfants, preuve qu'elle avait repris le goût de faire des activités avec eux. Elle ne pensait pas seulement à son enfant à naître. Je cherchais pour eux des activités et des sites de ressources spécifiques à leurs besoins. Toutefois, je ne pouvais pas remplacer l'orthophoniste ou la travailleuse sociale de notre organisme. Je connais les limites de mes interventions et je préfère orienter les gens vers les services lorsque j'atteins la limite de mon champ de compétence. Comme ça, chacun trouve sa place dans l'intervention.



Avec cette maman, je communiquais en arabe. Ça représentait un avantage pour mon accompagnement, car elle se sentait plus à l'aise et plus ouverte avec moi. De savoir que je partage sa culture la rassurait.

Je pouvais l'appuyer. Je jouais un rôle que je pourrais comparer à celui d'une sœur. Elle pouvait tout me dire, sans gêne, tout simplement. Ça lui permettait de s'exprimer sans obstacle.

J'ai choisi cette situation, car le fait que la dame se retrouve enceinte dans ce contexte très particulier est venu me toucher. Déjà, une grossesse n'est pas de tout repos, alors en contexte de pandémie, cela représentait un défi supplémentaire.

La pandémie a apporté de grands changements à mon travail. Il y a une importante différence entre les visites à domicile et le télétravail. À la base, notre travail impliquait des contacts physiques. C'est pour cette raison qu'avec les mesures sanitaires, nous ne pouvions plus visiter les familles ni leur apporter des activités ou des livres. Les visites perdaient leur sens. Au début, nous ne croyions pas non plus au télétravail. Pour nous, cette pratique n'était pas compatible avec notre mission. Nous avons tout de même décidé de nous réorienter. Nous avons offert nos activités en ligne, en format PDF, et nous les avons envoyées aux parents par courriel. Nous avons pris contact avec nos familles en utilisant des plateformes comme Skype ou Zoom. Nous avons eu beaucoup de travail à faire dans la recherche d'activités et de livres offerts en ligne. Nous avons aidé les parents à accéder à ces ressources, car plusieurs d'entre eux ne savaient pas qu'il était, par exemple, possible d'emprunter des livres virtuels. Ces accompagnements les ont vraiment aidés. Ils se sont finalement habitués à notre formule à distance. Nous avons fait un sondage auprès de notre clientèle pour savoir si elle voulait continuer dans cette voie pendant l'été et la réponse a été unanime : oui! Nous nous sommes adaptés et les familles se sont adaptées à nous. La formule était différente, mais les services restaient les mêmes.

Certains autres éléments n'ont pas changé. Par exemple, notre équipe de travail est restée très soudée durant cette période. Nous travaillions en collaboration. Nous avions une rencontre hebdomadaire de trois heures sur Zoom pour partager nos soucis, des références et les résultats de nos recherches. Nous avons su maintenir ce climat de travail d'équipe agréable jusqu'au bout. Nous nous sommes entr aidés. Je crois que c'est l'une des raisons pour lesquelles nous n'avons pas lâché et qui nous a permis d'avancer.

Je me rends compte, avec le temps, que plusieurs facteurs me donnent ma puissance en tant qu'intervenante. Entre autres, il y a le fait que je sois moi-même une immigrante. Je suis passée par tout ce que traversent les familles que j'accompagne. J'ai vécu une grossesse toute seule, j'ai eu à élever des enfants toute seule et j'ai eu à trouver des ressources toute seule. En plus, à mon époque, il n'y avait pas beaucoup d'organismes qui aidaient les nouveaux arrivants. C'était difficile. Il y a aussi le fait que, par le passé, j'ai travaillé comme intervenante à l'accueil des nouveaux arrivants pendant presque huit ans au sein d'un organisme. Je m'occupais plus particulièrement de la communauté arabe. Puis, j'ai été coordonnatrice pour les services interculturels. Par la suite, j'ai fait du suivi à domicile dans le cadre d'un projet-école pendant trois autres années.

Tout ce bagage, cette expérience, représente un avantage pour moi dans mon travail actuel. Ce sont des outils que j'ai maintenant et que je peux utiliser.

Ma trousse d'outils est bien remplie et je n'ai pas constamment à aller chercher ce dont j'ai besoin. Avec l'expérience, je l'ai maintenant sous la main.

Malgré le fait que je rencontre encore de nouvelles situations, c'est beaucoup plus facile pour moi d'orienter les familles vers les bonnes ressources, sans obstacle. J'utilise le verbe orienter car, pour moi, c'est très important de bien utiliser les ressources disponibles et de respecter leur champ d'expertise en n'essayant pas de les remplacer.



RÉCIT DE MIMA

Si j'avais à donner un conseil à une personne qui fait le même travail que moi, je lui dirais d'être ouvert et spontané. Il faut rester soi-même. C'est important d'être à l'écoute et de trouver des solutions ensemble, au lieu de critiquer les gens ou d'enrichir des préjugés. Il faut faire en sorte que la famille sente que nous sommes là pour l'aider. Je n'hésite pas à partager mes soucis avec elle pour l'impliquer au lieu de l'exclure du processus. Pour les familles isolées, il

faut justement travailler sur leur confiance en elles-mêmes, leur sentiment de compétence et leur intégration.

C'est important pour moi de partager cette expérience avec d'autres personnes. Je crois que lorsque nous trouvons des outils ou des pratiques qui fonctionnent, il faut les partager et non pas les conserver pour soi. J'espère que mon récit pourra aider le plus grand nombre de personnes possible.



RÉCIT DE NADIA



L'IMPORTANT C'EST D'ALLER **AU RYTHME** DE LA FAMILLE



Depuis deux ans, je suis agente école-famille-communauté pour un organisme communautaire à but non lucratif qui a pour objectif de participer, par le biais de ses actions, au changement social. Nous intervenons auprès des familles les plus vulnérables d'un quartier multiethnique et défavorisé de Montréal. C'est un quartier où vivent des gens qui sont arrivés récemment au Québec, soit depuis cinq à dix ans en moyenne. Notre organisme a plusieurs volets, dont celui pour lequel je travaille qui se consacre à la réussite éducative des jeunes. Nous œuvrons de manière tout à fait indépendante du milieu scolaire; je travaille en étroite collaboration avec les écoles primaires, mais je ne travaille pas pour elles. La clientèle des écoles auprès de laquelle j'interviens est issue à 90 % de l'immigration, ce qui reflète bien la population du quartier.

Lorsque je suis entrée en poste, je faisais partie de la première cohorte du programme d'agents école-famille-communauté. Ce programme est le résultat d'un plan d'action mis en place dans le quartier pour régler certains enjeux, dont la réussite scolaire. Mon organisme a été choisi, avec un autre organisme de la Table jeunesse du quartier, pour remplir ce mandat parce qu'il était déjà bien impliqué au sein de la communauté. Par la suite, la mesure ministérielle est arrivée et c'est à ce moment que le centre de services scolaire (CSS) a décidé d'injecter de l'argent dans notre programme. Ces investissements ont permis de recruter une deuxième cohorte d'agents école-famille-communauté et d'offrir des services dans d'autres quartiers. Cependant, bien que nous soyons financés par différents bailleurs de fonds, nous restons indépendants.

Ces jours-là, j'aime fréquenter les salons du personnel, à la fois pour me rendre visible auprès de l'équipe-école et pour discuter des familles qui m'ont été référées.

Je suis attirée à deux écoles primaires. Je passe deux jours dans chacune d'elles et je conserve une journée pour mes tâches administratives. Lorsque je suis dans les écoles, je rencontre des enseignants ou des professionnels qui requièrent mes services d'accompagnement auprès de familles.

J'en accompagne près de quarante, que je rencontre à l'école, à la maison, dans un café ou encore dans mon bureau, qui se trouve en dehors de l'école. Les accompagnements peuvent aussi se faire par téléphone. Toutefois, il est primordial que le premier contact avec une famille se fasse en personne. C'est important pour moi de la rencontrer avant de commencer à l'accompagner. Je n'interviens pas directement auprès des élèves; je travaille uniquement avec la famille. Mon objectif est la réussite éducative de l'enfant, mais j'y arrive en travaillant avec les parents pour que le milieu familial soit propice à la réussite scolaire. Mon mandat est très large et englobe le milieu scolaire et d'autres domaines sociaux. Ainsi, j'aide les parents à obtenir des services auprès de l'école, mais je les accompagne également pour combler leurs besoins alimentaires et/ou vestimentaires, pour trouver un médecin ou un avocat, ou pour obtenir des services au CLSC. J'interviens auprès des parents de manière individuelle, mais j'anime aussi des conférences et des ateliers de groupe. Si une situation particulière se présente, je vais chercher une ressource externe. Mon approche est très flexible. J'informe les parents, je les outille et je m'assure de la bonne collaboration entre le milieu scolaire et la famille. Je m'assure aussi que la famille comprend bien les attentes de l'école et qu'elle utilise les différents canaux de communication. Finalement, je veille à mobiliser les parents pour qu'ils s'impliquent dans la vie scolaire. Je mets en place des comités et des projets, et je les encourage à faire du bénévolat afin qu'ils prennent leur place au sein de la communauté scolaire. Du côté de l'école, je sensibilise le personnel scolaire aux réalités des familles et je peux servir de médiatrice en cas de malentendu.

Lors de l'élaboration du plan d'action de quartier, le CSS a été impliqué dans le processus réflexif, ce qui a facilité mon accès aux écoles par la suite. Le fait que le CSS se soit chargé de présenter les agents école-famille-communauté et le projet aux directions d'école a facilité notre intégration. Dans l'une de mes deux écoles, mon arrivée s'est très bien déroulée. La direction est très impliquée au niveau communautaire et elle connaît bien les enjeux associés à la clientèle. Dans la deuxième école, par contre, les premiers temps ont été plutôt difficiles. Je suis arrivée au moment d'un changement de direction. La nouvelle direction adhérait au projet, mais la dynamique à l'interne n'était pas encore tout à fait établie. Ce contexte a retardé mon intégration à l'année suivante. Après, cela a été plus facile.

Au début, mon rôle n'était pas clair pour les milieux. Ils ne savaient pas si je jouais le rôle d'une travailleuse sociale ou celui d'une psychoéducatrice. Je leur ai expliqué que je me considère comme une facilitatrice d'accessibilité aux services. Par exemple, si une famille a de la difficulté à obtenir un service, mon rôle est de faciliter l'accès afin qu'elle puisse combler son besoin. Maintenant, les milieux comprennent mieux mon mandat et accueillent vraiment bien mon travail. Je dirais même qu'ils le valorisent.

La situation que j'aimerais raconter illustre bien les défis supplémentaires que j'ai rencontrés dans le contexte de la pandémie. C'est la situation la plus complexe que j'ai eu à traiter. C'est celle qui m'a demandé le plus de temps et d'énergie. Elle ne se limitait pas à l'accompagnement scolaire et impliquait différentes sphères de l'intervention. J'ai accompagné une famille haïtienne monoparentale qui m'avait été référée au mois de décembre par une enseignante, car la maman de deux enfants (un à la maternelle et un en sixième année) combattait un cancer. Cette famille n'était pas issue de l'immigration récente; la maman était au Québec depuis janvier 2005. L'enseignante souhaitait que je trouve du soutien pour aider la maman dans les tâches quotidiennes. Lorsque j'ai pris contact avec elle, elle m'a dit avoir sa mère auprès d'elle et que celle-ci l'aidait beaucoup. Nous avons convenu que lorsqu'elle aurait besoin d'aide, elle me rappellerait. J'ai continué à prendre des nouvelles de la maman de temps en temps, car elle recevait des traitements de chimiothérapie.

Après la fermeture des écoles en raison de la pandémie, notre équipe s'est réunie d'urgence afin d'organiser nos services.
La première chose à faire a été de prendre contact avec toutes nos familles afin de faire un suivi, de s'assurer que tout allait bien et d'identifier leurs nouveaux besoins.
Nous avons rejoint, nous, les cinq agents école-famille-communauté, les 200 familles que nous suivions.

C'était un vendredi lorsque, dans ce contexte, j'ai téléphoné à la maman. Je précise que je l'ai appelée, car les fois précédentes, nous avons communiqué par messages texte. Sa grande fatigue faisait en sorte que c'était difficile pour elle de discuter au téléphone. C'était donc la première fois que je lui parlais de vive voix.

À ce moment, elle m'a annoncé qu'elle était seule et que son réfrigérateur ne fonctionnait plus. Elle n'avait que le strict minimum en termes de nourriture. Comme elle était très vulnérable, elle n'osait pas sortir pour faire l'épicerie et elle n'avait pas de réseau pour lui venir en aide. De plus, elle avait à sa charge un neveu de 17 ans. Elle se trouvait donc chez elle avec trois enfants qu'elle ne laissait pas sortir. À cela, il faut ajouter une situation financière très précaire. Elle recevait de l'aide sociale, car elle n'était pas en mesure de travailler en raison de sa maladie. Par ailleurs, elle prenait en charge financièrement sa famille qui était en Haïti. Pour elle, fournir de l'argent à sa famille était sa priorité, car elle était leur seule source de revenus. Elle se trouvait donc à cumuler les loyers impayés, les dettes à l'école pour le service de garde de son fils le plus jeune et elle avait une entente de remboursement avec Hydro-Québec.

Lorsqu'elle m'a raconté tout ça, je me suis demandé par où commencer. Je trouvais la situation très complexe. Il fallait considérer plusieurs aspects et penser à court, à moyen et à long termes. Pour moi, il était évident qu'il fallait prioriser certains éléments et y aller une étape à la fois pour arriver à résoudre tous ces problèmes. Les éléments qui m'inquiétaient le plus étaient la question du temps et le fait d'être confinée chez moi. Le fait ne pas pouvoir me déplacer représentait une grande contrainte. Ce fut difficile de

gérer une situation aussi complexe par téléphone et par courriel, d'autant plus que j'ai l'habitude d'être physiquement présente auprès des familles que j'accompagne. C'était très particulier de soutenir cette dame que je n'avais jamais rencontrée auparavant.

La situation est survenue au début de la pandémie et les mesures d'urgence n'avaient pas encore été mises en place. Les banques alimentaires du quartier étaient saturées par les gens qui y étaient inscrits avant la crise. Toutefois, pour moi, l'enjeu de l'alimentation était prioritaire dans la situation de cette famille. De plus, il fallait trouver un service offrant la livraison, car la maman n'était pas en mesure d'aller chercher les denrées. Donc, après notre conversation téléphonique, j'ai appelé ma coordonnatrice pour lui demander si nous avions des fonds pour payer la réparation du réfrigérateur et pour faire une épicerie d'urgence. Malheureusement, nous n'avions pas d'argent disponible. J'ai alors contacté par courriel le magasin du quartier qui répare et vend des appareils électroménagers. J'ai expliqué la situation et j'ai demandé s'il était possible d'envoyer un technicien gratuitement pour évaluer les réparations à faire. Dans le cas où le réfrigérateur devait être remplacé, j'ai demandé s'il était possible de vendre à la maman un appareil usagé avec un mode de paiement impliquant des versements minimaux. À ma grande surprise, je suis tombée sur une âme charitable! Le responsable du magasin a répondu le jour même et il a envoyé un technicien le lendemain, le samedi. Il proposait de remplacer gratuitement le réfrigérateur si jamais le technicien n'arrivait pas à le réparer. J'étais très contente! Le samedi, le réfrigérateur était réparé.

Il fallait ensuite faire une épicerie. J'ai pris l'initiative de solliciter l'aide de mon réseau personnel en expliquant la situation particulière de la famille. C'était la première fois que je faisais ce type de démarche dans le cadre de mon travail. J'ai réussi à ramasser un peu plus de 300 \$ et une de mes connaissances a accepté de venir avec moi acheter des denrées. J'ai alors demandé à la maman de m'envoyer une liste de ce qu'elle voulait, car je ne savais pas s'il y avait des restrictions alimentaires dans la famille. Le samedi, je suis allée à l'épicerie pour faire les achats. En m'impliquant comme ça, je brisais quelques règles, mais, en même temps, la situation était particulière et nécessitait des moyens exceptionnels.



RÉCIT DE NADIA

Ces deux éléments réglés, je me suis sentie sortie de l'urgence. La famille avait de la nourriture pour les dix prochains jours. Dans les semaines qui ont suivi, j'ai fait des démarches pour trouver des ressources d'aide alimentaire. Au même moment, notre organisme a reçu une aide financière afin d'offrir à nos familles des bons d'achat de 75 \$. Je suis donc retournée faire l'épicerie pour cette famille en utilisant les bons d'achat et en ayant en main une liste de la maman. La semaine suivante, mon équipe de travail s'est mobilisée pour me donner un coup de main. Un collègue et mon directeur sont eux aussi allés, à leur tour, faire l'épicerie pour cette famille. Nous avons réussi à faire ça pendant quatre semaines. Pendant ce temps, je continuais à chercher des ressources d'aide alimentaire. J'ai trouvé des épiceries qui faisaient la livraison à domicile pour cinq ou dix dollars, mais la maman ne les a pas contactés. Elle n'était pas très enthousiaste à cette idée.

Une autre semaine, je lui ai fait livrer un dépannage alimentaire qui offrait des denrées qui étaient proches de leurs dates de péremption. La dame n'a pas utilisé ces aliments, car elle disait ne pas pouvoir consommer ce genre de produits à cause de son état de santé fragile. Ces motifs disqualifiaient donc cette ressource d'aide. Je ne pouvais plus lui offrir le dépannage alimentaire, car ce genre de service offre un bon nombre de produits qui sont proches de leur date de péremption ou qui l'ont dépassée. Je me suis tout d'abord fait la réflexion qu'en situation de crise, il valait mieux ne pas être trop difficile sur le type d'aide qui nous est offerte, mais par la suite je me suis ravisée et j'ai respecté le choix de la dame. J'ai finalement trouvé un organisme qui offrait de l'aide alimentaire dans un quartier voisin avec un service de livraison. À cela, nous ajoutons les bons d'achat provenant de trois autres organismes. De plus, je me suis mise à impliquer la maman dans les démarches. Comme les ressources ne sont pas infinies, je voulais commencer à la faire contribuer afin de développer son autonomie. Je lui ai donc trouvé une ressource qui pouvait faire son épicerie pour elle, puis lui livrer à la porte. Elle n'avait qu'à transmettre sa liste à l'organisme puis à payer lors de la livraison.

Pendant les premières semaines, nous nous parlions deux à trois fois par semaine.

Alors que je traitais les besoins alimentaires, j'ai constaté que la famille n'avait pas d'ordinateur. Les enfants ne pouvaient donc pas bénéficier des trousseaux pédagogiques et des rencontres avec leurs enseignants. Pendant la pandémie, notre organisme a acheté des ordinateurs auprès d'un organisme qui en vend à prix modique à des familles dans le besoin. En tout, presque 130 familles ont pu bénéficier de ces prix abordables pour se procurer un ordinateur et la maman a finalement eu accès à un ordinateur. Entre-temps, j'avais contacté l'école pour aviser les enseignants de la situation. Ils ont alors téléphoné aux enfants et ils leur ont envoyé des versions imprimées des travaux à faire.

Une fois les problèmes à court terme réglés, je me suis penchée sur les enjeux à moyen terme. Je parlais avec la maman environ une fois par semaine, par téléphone ou par messages textes, pour garder le contact et prendre des nouvelles. C'est à ce moment que j'ai abordé le problème des dettes. Pour l'avoir vécu avec d'autres familles, je savais que, dans des situations particulières, le service de garde peut effacer les montants en souffrance. En ce qui concerne le loyer, je veux attendre le début de l'année scolaire pour régler ce problème. Je vais tenter d'impliquer l'école dans la démarche. L'année dernière, une famille s'est retrouvée sans argent pendant trois mois. Dans le cadre d'un bazar de Noël, l'école a réussi à amasser les fonds nécessaires pour payer le loyer de la famille. Les enseignants, le personnel... toute l'école s'était mobilisée. C'était extraordinaire! L'équipe-école est très sensible aux difficultés que vit sa clientèle et elle met en place de nombreux projets pour soutenir les familles du quartier. J'ai donc en tête de ramener l'idée de la collecte de fonds cet automne pour soutenir cette maman dans le besoin. Néanmoins, je m'inquiète de la gestion problématique de ses finances. Je comprends son engagement envers sa famille en Haïti, mais si elle ne paie pas son loyer, je me demande si elle se fera expulser. Si ça arrive, où ira-t-elle? J'ai l'intention de la diriger vers les services d'un organisme qui fait de l'éducation populaire sur les questions financières. Je crois qu'elle a besoin de soutien pour gérer son budget, pour voir ce qui l'amène à cumuler toutes ces dettes et pour l'aider à trouver des solutions. Je peux trouver des solutions pour éponger ses dettes actuelles, mais il ne faut pas non plus qu'elle se retrouve à nouveau dans cette situation.



RÉCIT DE NADIA

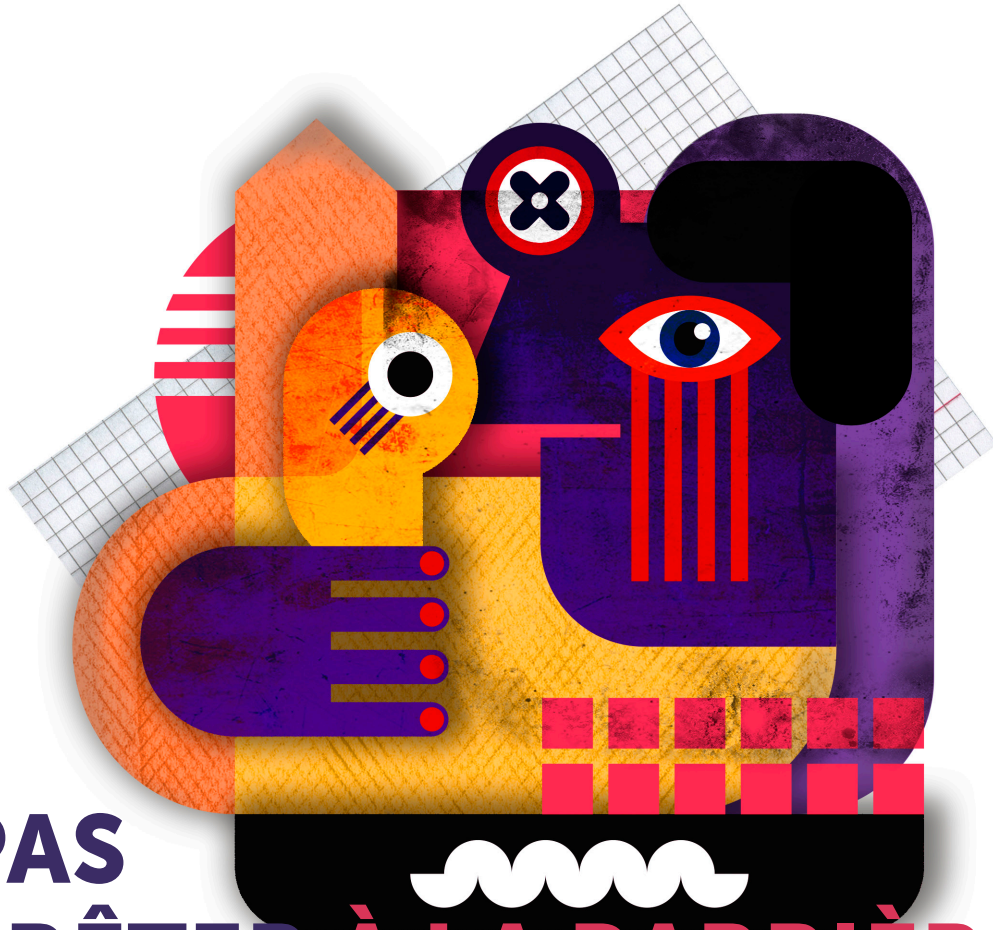
Dans le futur, je veux aussi trouver le moyen d'attacher la maman à un réseau de soutien. Le fait qu'elle soit seule me préoccupe, surtout dans la situation actuelle. C'est aussi un aspect qui inquiète l'enseignante de son fils aîné. Elle trouve qu'il agit souvent comme un adulte. Je crois que c'est parce qu'il a certaines responsabilités à la maison en raison de la fatigue de sa mère malade. Il est, entre autres, responsable de s'occuper de son petit frère et semble en porter beaucoup sur ses épaules. J'aimerais donc rattacher la famille à un réseau de soutien sur lequel elle pourrait compter en cas de difficultés. Je sais que je ne pourrai pas accompagner indéfiniment cette famille. Je pense donc à différents moyens à long terme pour la rendre autonome.

Finalement, la santé de la maman me préoccupe. Elle pense avoir une récurrence de son cancer et elle a raté certains de ses rendez-vous médicaux pendant la pandémie. Je vais continuer à suivre cette famille pendant l'été. Mon travail ne s'arrête pas nécessairement avec la fin des classes. Je vais maintenir le lien par téléphone, prendre des nouvelles, voir si d'autres besoins émergent et penser à préparer la famille pour la rentrée scolaire. Habituellement, je conserve un lien avec mes familles par le biais d'activités dans les parcs. Cette année, il sera maintenu à distance.

Mon réseau de contacts et de partenaires m'a permis de venir très rapidement en aide à cette famille. En effet, si j'avais eu à faire davantage de recherches, mon travail aurait été beaucoup plus ardu. De plus, le fait que les organismes avec lesquels j'ai collaboré dans cette situation me connaissent déjà a facilité les démarches, car le lien de confiance était déjà établi.

Il faut dire que, dans mon quartier, la concertation entre les différents organismes est très valorisée. Dans le cadre de la pandémie, une cellule de crise s'est organisée, regroupant plusieurs organismes communautaires. Nous avons reçu chaque semaine une infolettre nous informant sur les ressources disponibles pour répondre à différents besoins.

Cette situation m'a permis de prendre conscience de l'importance d'avoir un réseau de soutien dans un contexte tant professionnel que personnel. Je me rappelle m'être demandé comment c'était possible que cette dame n'ait personne sur qui compter. Cela m'a interpellée. Je me suis aussi rendu compte des limites de mes actions en tant qu'intervenante. J'ai constaté que, malgré toute notre bonne volonté, le contexte limite parfois notre champ d'action. C'est un phénomène que la pandémie a exacerbé. Cependant, j'ai aussi appris qu'il fallait respecter les souhaits de la personne auprès de laquelle nous intervenons. Nous devons respecter ses limites. C'est un défi pour moi; parfois je suis trop proactive et je vais au-devant des besoins. Je dois apprendre à prendre du recul dans certaines situations et à être plus à l'écoute de la famille. Je dois apprendre à adopter son rythme.



NE PAS S'ARRÊTER À LA BARRIÈRE DE LA LANGUE

Je suis travailleuse sociale de formation et je travaille depuis deux ans comme agente en service social. Je suis agente de liaison pour les familles immigrantes. Mon poste relève du centre de services scolaire (CSS) et je suis la seule à occuper un tel poste sur le territoire. Mon rôle consiste à accompagner les familles nouvellement arrivées qui inscrivent leur enfant à l'école et ce, peu importe l'établissement scolaire.

Lors de l'inscription de l'enfant, l'école me fait parvenir le nom de la famille. Je la rencontre dans un délai d'environ une semaine. Lors de notre première rencontre, je m'intéresse à son parcours migratoire et à ses besoins. De plus, j'évalue si l'enfant doit recevoir un soutien en francisation. Si la famille ne parle pas du tout français ou que ses membres présentent des lacunes au

niveau de la langue, j'oriente l'enfant vers une classe d'accueil. J'interviens particulièrement auprès des familles, des enfants et des enseignants des classes d'accueil, au primaire comme au secondaire. Si les enfants ne semblent pas avoir besoin de passer par les classes d'accueil, je laisse tout de même ma carte aux parents. Je ne ferai pas nécessairement de suivi auprès d'eux, mais je reste disponible pour les guider vers les ressources communautaires, en cas de besoin.

À leur arrivée, les familles ont plusieurs besoins. Néanmoins, leur priorité reste l'école et les enfants. Leurs demandes tournent surtout autour de ces sujets. Je vérifie tout de même s'ils ont des besoins au niveau alimentaire, du travail ou de la francisation, mais ce ne sont souvent pas leurs priorités. Pour les parents, l'important

c'est de placer l'enfant à l'école. Ensuite seulement, ils pensent à leurs besoins et à ce qu'ils veulent faire. À ce moment-là, je suis disponible pour voir avec eux comment je peux les soutenir.

Avec la pandémie, j'ai grandement remis en question mes habitudes de travail. Je ne savais pas ce que j'allais faire, étant habituée à être en contact avec les élèves, les familles, les enseignants et la communauté. Pour remplir mon rôle d'intermédiaire, je participe à différents comités. Ces rencontres avec des partenaires me permettent d'aller chercher des ressources pour les familles, mais aussi de sensibiliser le milieu communautaire aux besoins de celles-ci. Dans ce contexte où il était difficile de connaître les besoins des familles ne parlant pas la langue et, donc, d'aller chercher des ressources, je me suis souvent demandé quoi faire pour les aider à distance. Je devais constamment m'ajuster, de crainte d'aller trop vite. J'ai vécu un grand sentiment d'impuissance sur le plan professionnel. Dans l'optique où je carbure au contact de mes familles, le confinement a affecté ma santé mentale. Le fait de ne pas savoir comment les aider m'a beaucoup affectée.

Pendant la pandémie, nous avons rencontré des défis entre autres au niveau de la langue. Pourtant, je suis habituée à cela. C'est la raison pour laquelle nous travaillons souvent avec les services de traduction. Toutefois, dans le contexte pandémique, ces services ont fait face à une très forte demande et au manque de personnel, ce qui a compliqué les choses. Nous avons aussi dû répondre aux besoins technologiques des familles. Nous devons documenter quelles familles avaient ou non des ordinateurs à la maison pour permettre de poursuivre la scolarisation des enfants à distance. Nous devions satisfaire les attentes, mais en même temps il était difficile de définir les rôles de chacun. Était-ce à moi ou aux enseignants de rejoindre les familles? Quelles familles ont été rejointes? J'ai toujours essayé de rester en contact avec les enseignants, mais ce n'était pas évident. J'étais convaincue que certaines familles n'avaient pas été rejointes parce qu'elles ne parlaient pas français, parce qu'elles n'avaient pas répondu ou pour toute autre raison. Je m'inquiétais pour elles, me demandant constamment quels pouvaient être leurs besoins et ce que je pouvais faire pour elles. Néanmoins, je crois que nous voulions tous bien faire et que nous étions

tous motivés à agir. Les deux premières semaines ont été une vraie période d'ajustement, la situation évoluant de semaine en semaine, de jour en jour.

Après cette période d'incertitude, les choses se sont replacées, particulièrement celles qui avaient un lien avec l'école, comme les travaux scolaires. Pour moi, c'était une bonne chose. En même temps, je me disais que c'était du superflu si les besoins de base des familles n'étaient pas comblés. Je pense aux familles réfugiées, aux parents qui n'avaient plus de travail, qui ne parlaient pas français ou encore qui n'avaient pas d'internet à la maison. Les enseignants et moi, nous avons adapté nos communications pour nous assurer de rejoindre toutes les familles. Par contre, je constatais une certaine asymétrie dans l'implication des équipes-écoles.

Certains enseignants communiquaient beaucoup avec moi, d'autres peu. Certains éducateurs et techniciens en éducation spécialisée ne m'ont donné aucune nouvelle, comme s'ils ne travaillaient pas. Ce constat m'a frustrée; je me sentais dépassée et je ne savais pas où donner de la tête pour aider, alors que certains collègues semblaient se la couler douce. Disons que la pandémie m'a fait vivre une vaste gamme d'émotions.

Dans ce contexte, je sentais une pression d'agir et je me suis mise en mode solution. Toutefois, il fallait que je respecte le plan et que je n'aille pas trop vite. J'ai pris des initiatives en début de pandémie (par exemple, je suis allée au-devant des différents comités afin d'obtenir des ressources) et je crois que cela a fait une différence pour des familles.

La situation que je vais raconter concerne une famille de réfugiés syriens qui est arrivée au Québec au milieu de janvier. Elle se composait des deux parents, d'une enfant d'âge primaire, d'un adolescent d'âge secondaire et de deux enfants adultes. Les parents avaient aussi d'autres enfants adultes restés en Syrie. Cette famille est arrivée avec un bagage immense. Ils avaient vécu la guerre et les camps de réfugiés, et en gardaient des séquelles. À notre première rencontre



RÉCIT DE PATSY

lors de l'accueil, je les ai sentis un peu sur la défensive et craintifs. C'est une situation qui arrive fréquemment. Les familles nouvellement arrivées ont souvent peur de demander de l'aide parce qu'ils craignent de perdre la garde de leurs enfants. Par conséquent, j'ai eu beaucoup de difficulté à obtenir des informations sur cette famille. De plus, nous avons recours aux services de traduction pour intervenir, car les parents ne parlaient pas du tout le français. Je n'ai pas eu beaucoup de temps pour créer un lien avec eux, car ils sont arrivés à la mi-janvier. Entre l'arrivée des enfants à l'école et le confinement, il y a aussi eu la semaine de relâche. Les enfants ont donc passé très peu de temps en classe et la coupure s'est faite très rapidement à cause du contexte de crise. La plus jeune des enfants s'était bien débrouillée dans son intégration scolaire. Lorsque nous essayions d'entrer en contact avec elle, nous pouvions comprendre qu'elle soit un peu malhabile socialement. Elle se mettait souvent dans le trouble, ne sachant pas vraiment comment entrer en relation avec les autres élèves de la classe d'accueil. Je pouvais comprendre ça; elle est arrivée, après avoir vécu l'horreur, dans un milieu où elle ne comprend pas du tout la langue. Néanmoins, d'autres élèves parlant arabe lui apportaient leur soutien.

Pendant le confinement, j'ai communiqué avec cette famille, car j'avais appris qu'il leur était arrivé quelque chose et que ça ne touchait que les adultes. La petite avait parlé de la situation avec ses amis et ceux-ci en avaient parlé à l'enseignante. Pour en apprendre davantage, avec l'aide d'une interprète syrienne, nous avons fait des conférences téléphoniques avec les parents. Je me doutais qu'ils devaient avoir besoin de soutien étant donné leur statut de réfugiés. La communication n'était pas toujours évidente au téléphone, mais les appels se déroulaient bien. La famille n'avait jamais rien à signaler et ne manifestait pas de besoins. J'étais surprise. Je me disais qu'ils avaient un impressionnant sens de l'organisation et un formidable réseau de soutien.

Malheureusement, après un mois et demi, j'ai appris, par un professionnel avec qui je collabore, que la réalité était tout autre. La famille n'avait pas confiance en l'interprète. En fait, celle-ci était impliquée dans la situation conflictuelle que m'avait rapportée l'enseignante. Un conflit familial opposait les enfants adultes et les parents.

D'un point de vue professionnel, je fais tout à fait confiance à cette interprète. Je travaille avec elle depuis deux ans et je suis certaine qu'elle respecte mes paroles lorsqu'elle les traduit pour la famille. Je me rendais toutefois compte que le problème était au-delà de ça. C'était le fait que l'interprète, qui était proche des enfants restés en Syrie, se retrouvait à intervenir auprès des parents qui était problématique. Elle se trouvait au centre du conflit. Je crois aussi qu'elle ne partageait pas la religion de la famille. Du moins, elle ne portait pas le voile. Peut-être y avait-il aussi un aspect politique dans cette situation. Par conséquent, les parents remettaient en question le point de vue de l'interprète et sa neutralité dans son travail. En apprenant que, depuis tout ce temps, la famille n'osait pas communiquer honnêtement avec moi à cause d'un manque de confiance envers l'interprète, j'ai eu beaucoup de peine. Ce n'était pas ma faute, mais en même temps, malgré mon désir de bien agir, la famille avait dû taire ses besoins pendant tout ce temps.

Après cette prise de conscience, j'ai changé d'interprète et j'ai tout de suite vu une modification dans nos communications. Ça a été incroyable! Les choses ont déboulé.

Deux jours après le changement d'interprète, j'ai organisé une téléconférence avec celle-ci et les parents. Le lendemain de l'appel, je me suis rendue chez eux. Ils étaient heureux de me recevoir et m'ont accueilli très chaleureusement, m'ont invitée à entrer et m'ont offert un café. En mai, j'ai commencé à faire des suivis à domicile, tout en conservant la distanciation physique. Chaque semaine, j'allais prendre de leurs nouvelles et leur apporter des travaux. Leur fille la plus jeune n'est pas retournée à l'école en mai. Je crois que ses parents n'ont pas vraiment compris ce qui se passait à ce moment-là. De plus, en raison de la langue et du fait qu'ils n'avaient pas d'ordinateur ni d'internet, l'école ne faisait pas parvenir de travaux aux enfants. De toute manière, même s'ils avaient eu les ressources technologiques, ils ne savaient pas comment s'en servir. Je m'assurais donc de leur apporter du travail, des tâches très simples et faciles à réaliser, car ils ne parlaient pas du tout français. Le court laps de temps que les enfants ont passé à l'école avant la COVID-19 ne leur a pas permis d'acquérir une base en français. Ils n'étaient donc pas en mesure de réaliser leurs travaux scolaires.





RÉCIT DE PATSY

Je les ai encouragés à regarder la télévision en français avec les sous-titres. Je leur ai aussi donné des livres en français achetés avec des fonds que j'ai obtenus auprès de ressources externes. J'ai choisi des livres adaptés aux différents âges des enfants, d'autres qui pourraient intéresser toute la famille et des guides pour apprendre à écrire en français.

Avant une visite au domicile, je demandais à l'interprète d'appeler la famille afin d'aborder certains aspects spécifiques et de leur demander s'ils avaient des besoins précis. Ensuite, lors de ma visite, j'utilisais l'outil de traduction de Google sur mon téléphone et ils faisaient de même. Malgré toutes ses limites, cet outil nous permettait de nous comprendre. J'écrivais ce que je voulais leur dire et je leur montrais la traduction en arabe. Ils faisaient la même chose et me formulaient ainsi des demandes. Nous faisons un effort mutuel pour communiquer. Ainsi, j'ai appris qu'ils avaient besoin d'aide alimentaire. Dès le lendemain, le vendredi, je me suis rendue chez eux avec des cartes-cadeaux d'épicerie. J'y ai passé l'avant-midi. Je ne travaille pas habituellement le vendredi, mais ça me faisait tellement plaisir et ils en avaient besoin! Depuis, je leur apporte chaque semaine ces cartes-cadeaux.

Cette famille est tellement belle! Je l'aime beaucoup! Nous nous soutenons dans nos apprentissages. Je leur parle en français et je leur enseigne de petits mots. Ils font de même en m'enseignant des mots en arabe. Lors de nos rencontres, nous nous demandons mutuellement les mots appris précédemment. C'est très amusant! J'ai même réussi à créer un lien avec leur fille la plus jeune. Comme je l'ai mentionné, j'avais des contacts avec elle avant la pandémie, lorsque nous étions encore à l'école. Je ne l'avais pas revue depuis le confinement. Elle semblait bien aller et avait vraiment grandi!

Après ma première visite à leur domicile, en entrant dans ma voiture, je me suis mise à pleurer. Je venais de me rendre compte que les gens m'avaient manqué.

En ce moment, nous préparons la rentrée scolaire. Les adultes aussi veulent retourner à l'école. Leurs inscriptions sont compliquées, car elles se font en ligne. Il faut qu'ils se déplacent à l'école pour s'ins-

crire et payer. Je leur ai proposé de remplir le formulaire pour eux, mais je pouvais seulement le faire pour les deux parents avec les informations que j'avais dans mon système. Il me manquait celles de leurs enfants adultes. Lors de notre rencontre, je leur ai expliqué le fonctionnement des inscriptions. Je leur ai aussi dit que j'allais demander à l'interprète de les appeler pour m'assurer qu'ils aient tout compris. Si les informations sont trop nombreuses ou trop complexes, j'aime que l'interprète appelle les parents pour être sûre qu'ils comprennent bien. Selon la secrétaire de l'école, le formulaire qu'ils ont à remplir est compliqué au niveau des informations liées à l'immigration. J'ai convenu avec elle de me présenter avec la famille et l'interprète pour le remplir. Nous allons nous installer dans mon bureau et elle va imprimer les documents pour que nous n'ayons pas à le faire en ligne. Avoir les formulaires en version papier permettra à l'interprète de les traduire pour que la famille puisse les remplir. La secrétaire pourra par la suite entrer les informations dans l'ordinateur. Je l'ai trouvée très accommodante lorsqu'elle a proposé de faire ce travail supplémentaire d'entrée de données. La famille n'aura pas à s'inquiéter des démarches puisque nous allons tout faire ensemble. L'interprète va lui rappeler ce qu'elle doit apporter et elle n'a qu'à s'assurer d'avoir en main tous les documents nécessaires.

L'accueil que cette famille m'a offert me touche énormément. Je ne suis pas l'une des leurs. Je suis québécoise, je ne partage pas leur religion, je ne parle pas leur langue, je suis travailleuse sociale, mais ils me font tout de même confiance.

Je crois que le fait que j'entre en contact avec eux par le biais de l'école les a rassurés. Je suis très reconnaissante d'avoir cette chance, car je sais que ce n'est pas facile d'accorder sa confiance à quelqu'un.

Je partage aussi avec ces parents la valeur de la famille. Ça me fait énormément de peine de voir combien ils aimeraient que leur famille soit réunie. Pour eux, c'est une priorité. Ils pensent, avant même de penser à manger, à retrouver leurs enfants restés en Syrie. Je leur ai expliqué que la situation actuelle m'empêchait de faire quoi que ce soit en ce sens.



Néanmoins, je leur ai proposé qu'ensemble, nous continuions à avancer et qu'une fois la COVID-19 derrière nous, nous tenterions de trouver un moyen de rapatrier leurs enfants. Je leur ai dit de se raccrocher aux enfants qu'ils ont avec eux et de faire confiance à la vie. Je sais que c'est très difficile pour eux. Je leur ai dit que nous avons toute une équipe de professionnels pour les soutenir. De plus, lorsque les restrictions liées à la COVID-19 seront levées, ils pourront créer de nouvelles relations et faire du réseautage. Nous pouvons faire des projets!

Dans cette situation, comme nous devons travailler malgré la barrière de la langue, nous nous rattachons à nos valeurs communes. Bien sûr, l'intermédiaire de l'interprète ne facilite pas les échanges. J'aimerais tellement parler arabe afin qu'ils me racontent ce qu'ils ont vécu et qu'ils me disent comment ils se sentent. Néanmoins, je pense que les familles constatent combien je suis présente et disponible pour elles.

Cette histoire touche plusieurs aspects de mon travail. D'abord, il a fallu surmonter la barrière linguistique et les craintes des parents. Indépendamment du contexte pandémique, je rencontre ces obstacles dans mes interventions. Ensuite, bien sûr, il y a la confiance que les familles placent en moi. J'ai réussi à surmonter leur méfiance initiale. Il est important que les familles saisissent que l'objectif des ressources est de les soutenir, pas de leur enlever leurs enfants. Il y a aussi mon rôle d'intervenante. Je suis présente pour les familles, pour faire le lien entre elles, l'école et la communauté. Malgré toutes les difficultés que nous avons rencontrées, cette histoire, par son dénouement heureux, montre que nous pouvons toujours faire émerger du positif d'une situation.

Si j'avais à formuler un conseil pour un jeune travailleur social, je lui dirais que le lien de confiance créé avec les membres de la famille est à la base de l'intervention. Pour établir ce lien, il faut s'intéresser à ces personnes et à leur culture, communiquer

régulièrement, prendre de leurs nouvelles et aller les rencontrer. Il faut aussi se faire confiance. Dans la situation que j'ai racontée, j'ai persisté auprès de cette famille, car je sentais au fond de moi qu'il était impossible qu'ils n'aient aucun besoin. Je peux comprendre leurs hésitations à demander de l'aide, leur crainte d'être jugés ou de voir les services sociaux débarquer chez eux. J'ai persisté et nous y sommes arrivés. Je veux aussi souligner l'importance du réseautage dans la création du lien école-famille-communauté. Le fait que je siège à différents comités m'a permis d'aller chercher différentes ressources pour cette famille. Une fois la COVID-19 terminée, je pourrai la mettre en relation avec d'autres personnes.

Je crois que mon récit met bien cet élément en lumière, mais je tiens à le réitérer.

Il ne faut pas s'arrêter à la barrière de la langue. Notre empathie et notre ouverture sont plus importantes que les mots que nous prononçons.

Il ne faut pas non plus hésiter à aller chercher des ressources de soutien tel que les services de traduction ou d'interprètes et, au besoin, utiliser Google traduction. Ce qui compte, c'est que les gens sentent que nous faisons un effort pour entrer en relation avec eux. N'hésitez pas non plus à apprendre quelques mots dans leur langue. En faisant cela, vous les toucherez droit au cœur et leur montrerez que vous vous intéressez à eux.

En finissant, j'aimerais souligner la résilience de ces familles. Elles sont riches d'une expérience hors du commun que peu de personnes partagent. Nous avons beaucoup à apprendre d'elles. Parfois, si elles ne demandent pas d'aide, c'est parce qu'elles savent s'organiser. Ces familles sont résilientes. Elles viennent de pays où elles ont vécu l'horreur. J'ai aussi appris que, malgré le fait que, souvent, elles ne demandent pas d'aide, elles vont néanmoins l'accepter si nous leur en offrons.



RÉCIT DE SUNITA



IL FAUT SE ~~METTRE~~ DANS LEURS SOULIERS



Je suis intervenante école-famille-communauté pour un centre de service scolaire (CSS), dans un quartier multiethnique de Montréal. J'occupe cette fonction depuis une vingtaine d'années. J'ai travaillé dans différents quartiers montréalais. Avec le temps, le titre du poste a changé et le mandat a beaucoup évolué. Au départ, j'étais assignée à temps plein dans une école, puis j'ai eu l'occasion de travailler avec la communauté pour créer des projets, ce qui m'a permis d'être davantage en relation avec les organismes communautaires. Je coordonnais aussi l'accompagnement de familles. À ce moment-là, mon mandat était très large. Maintenant, je travaille avec trois écoles primaires. Pendant la pandémie, le contexte ayant changé, je me retrouve à faire surtout des suivis individuels auprès des familles. Mon rôle consiste à faire le lien entre celles-ci, l'école et le milieu communautaire. Si l'école, une intervenante communautaire ou une travailleuse sociale dé-

termine un besoin, elles peuvent me référer la famille. Si elle m'est référée par le milieu communautaire, je prends le relais de l'intervenante afin de faire le lien avec l'enseignante ou avec l'école. Au sein de notre communauté, comme je suis en poste depuis longtemps, je suis identifiée comme la personne-ressource pouvant faire le lien entre la communauté et les écoles. Je suis, entre autres, sollicitée par les tables de concertation pour passer certains messages aux directions d'école et faire des suivis. Pour l'accompagnement des familles, il se peut que je sois déjà en communication avec certaines d'entre elles. Je peux alors les contacter moi-même afin de voir ce qui se passe et effectuer un suivi général. Dans le contexte de la COVID-19, je m'assure que les familles vont bien et j'évalue si elles ont des besoins alimentaires ou financiers. Si c'est le cas, je fais le pont entre la famille et le milieu communautaire pour que l'on puisse répondre à ces besoins.





RÉCIT DE SUNITA

Dans le cadre de ce récit, j'ai décidé de parler de la situation difficile d'une famille immigrante pakistanaise qui s'est complexifiée avec l'arrivée de la pandémie. Tout d'abord, je dois mentionner que cette famille est suivie par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Elle est constituée d'une mère et de ses quatre enfants qui fréquentent tous la même école. La famille habite un logement dans le quartier où se trouve l'école, mais elle possède aussi une maison dans une autre région du Québec. Cette mère est très impliquée : elle est parent-bénévole à l'école et pour différentes activités que j'organise pour les parents. Normalement, lorsque nous devons communiquer avec elle, elle se déplace et vient nous voir. Elle suit aussi des cours de français offerts à l'école de ses enfants. Le père est aussi au Québec et subvient à leurs besoins. Par le passé, des chicanes sont survenues entre les parents, ce qui a amené les enfants les plus vieux à appeler la police. C'est pour cette raison que la famille est suivie par la DPJ.

Pendant la pandémie, l'école n'arrivait pas à rejoindre la mère et les enfants. En effet, elle avait profité du contexte pandémique pour quitter la ville et aller vivre dans leur maison. Toutefois, même s'ils n'étaient plus physiquement à l'école, les enfants devaient néanmoins répondre aux messages de celle-ci. Cependant, la mère ne voulant pas que l'école sache qu'elle était à l'extérieur de Montréal, elle ne répondait pas aux courriels. Comme j'ai un lien privilégié avec cette dame, j'ai pu communiquer avec elle. Je la connais depuis son arrivée au Québec. Elle était inscrite au cours de français à l'école de ses enfants où je travaille. J'ai donc essayé de la sensibiliser au fait qu'il était important qu'elle réponde aux communications de l'école, mais ce n'était pas facile. Elle ne voulait pas revenir en ville, ne sachant pas si les enfants devraient retourner à l'école. Et elle avait coupé les communications avec l'école puisqu'elle était fermée. C'est d'ailleurs le raisonnement que plusieurs parents ont eu, le suivi scolaire et le soutien de l'école n'étaient plus d'actualité. J'ai donc tout fait pour donner confiance à cette maman et la rassurer. Je lui disais de ne pas s'inquiéter, qu'elle n'avait pas besoin de dire à l'école où elle se trouvait. Je lui rappelais qu'elle n'avait qu'à faire le suivi et que, si elle avait des besoins, comme d'avoir accès à un ordinateur pour que les enfants puissent poursuivre leur scolarité à la maison, l'école était prête à l'aider. Je lui ai mentionné que c'était im-

portant qu'elle prenne toutes les ressources que l'école pouvait lui fournir pour ses enfants et qu'elle se tienne au courant de ce qui se passait en ville. Par exemple, s'il fallait aller chercher un bulletin, elle devait être au courant. Une fois la confiance établie, la mère a fait les démarches et tout est rentré dans l'ordre. Il reste encore quelques petites choses à clarifier, mais elle a commencé à communiquer avec les enseignants de ses enfants. Je pense donc que l'objectif est atteint. Au bout du compte, nous voulons que les enfants aillent bien et qu'ils aient tout ce dont ils ont besoin.

Je crois avoir réussi à atteindre cet objectif, entre autres à cause du lien que j'avais déjà établi avec cette dame par le passé. Je comprends d'où elle vient et le contexte particulier dans lequel elle vit à la suite de ses démêlés avec la DPJ. Nous avons créé un bon contact grâce aux cours de français. Toutefois, ils ont été interrompus à cause de la pandémie. De plus, le fait que je parle sa langue maternelle a aussi aidé à établir notre relation. De façon globale, le fait que je parle cinq langues facilite les choses en contexte d'intervention. Je joue souvent le rôle que j'ai joué pour l'école dans cette situation. Lorsqu'elle n'arrive pas à rejoindre une famille, elle me contacte pour que je fasse un petit bout de chemin.

Je crois que le maintien d'un environnement favorable est aussi primordial dans l'établissement de ce lien privilégié avec les parents. Par exemple, lorsque j'organise des activités pour eux et qu'ils s'impliquent et participent, c'est un pas dans la bonne direction. Dans le cas mentionné plus tôt, le fait que cette mère pakistanaise était très impliquée a facilité les choses. Elle avait déjà un lien avec l'école, créé grâce à notre relation, avant l'arrivée de la COVID-19.

Je dirais que, dans des situations comme celle que j'ai racontée, mon implication fait souvent toute la différence. En fait, je dirais que ça arrive tous les jours. Par exemple, lors de la rentrée scolaire de cette année, donc en contexte de COVID-19, une mère pendjabi est allée passer un test de dépistage du virus, mais a tout de même envoyé son enfant à l'école. Elle n'avait pas le droit de faire ça. Lorsque quelqu'un passe le test, on lui explique qu'il faut s'isoler jusqu'à la réception des résultats. Or, le jour même, soit le jour de la rentrée, elle a reçu ses résultats, qui étaient positifs. Elle a communiqué



avec l'école pour annoncer la nouvelle. La directrice a alors fait appel à moi, puisque je parle la langue maternelle de cette dame, pour comprendre pourquoi elle avait envoyé son enfant à l'école, malgré les directives sanitaires. Nous avons donc fait une téléconférence. En discutant avec la dame, nous nous sommes rendu compte qu'elle n'avait pas compris les directives. Comme j'étais déjà impliquée dans le processus, j'ai proposé à la directrice de faire un suivi quotidien auprès de la dame, afin de voir comment les choses allaient se dérouler. En la rappelant, je me suis rendu compte que sa famille était très isolée et qu'elle ne connaissait personne pour apporter de la nourriture et répondre aux autres besoins de la famille. Je l'ai donc tout de suite mise en relation avec un organisme qui offre un soutien alimentaire aux personnes dans le besoin et qui, en contexte de COVID-19, assure la livraison des denrées. Ce ne sont pas tous les organismes qui se sont adaptés au nouveau contexte, mais celui-là a su le faire. C'est un organisme avec lequel j'ai travaillé par le passé et les gens me connaissent bien. Aussi, lorsque nous recommandons quelqu'un par le biais de l'école, ça facilite habituellement le suivi. J'ai mentionné à l'organisme que la famille était vraiment dans une situation délicate. Les intervenants ont donc fait un suivi quotidien auprès d'elle. En même temps, nous nous sommes assurés que les enfants avaient accès aux plateformes en ligne afin de pouvoir poursuivre l'école à la maison. Des problèmes techniques surviennent parfois. La mère m'appelle, le matin à 8 h 30 et nous tentons de résoudre le problème. Assurer le suivi auprès de cette famille fait une réelle différence. Bien que le père fasse un certain suivi scolaire, lorsqu'ils ont des problèmes, c'est moi qu'ils appellent, comme je parle leur langue. Ils ont quelqu'un à qui parler dans l'école lorsqu'ils en ont besoin pendant leur quarantaine.

Le lien que j'entretiens avec l'école représente pour moi un grand avantage dans ma création de lien avec le milieu communautaire. Ce n'est pas facile de créer un lien avec les écoles, car le milieu scolaire est un monde à part.

Depuis de nombreuses années, nous disons qu'il faut que les milieux communautaire et scolaire collaborent, mais ils ont tous deux des modes de fonctionnement différents.

L'école a un cadre strict tandis que les organismes travaillent avec des bénévoles, ont un grand roulement de personnel et fonctionnent grâce à des subventions qui ne sont pas stables. Lorsque ces deux milieux travaillent ensemble, il faut bien établir les limites de chacun et réfléchir aux projets qui peuvent être acceptés.

Ce que j'aime particulièrement de mon travail, c'est de pouvoir aider des personnes au quotidien. Bien que notre rôle à l'école soit le bien-être et la réussite de l'enfant, il faut d'abord accompagner les familles dans leur quotidien. Notre travail ne se limite pas à l'enfant. Toutefois, en tant qu'intervenants, nous devons savoir que nous ne pouvons pas nous impliquer dans toutes les problématiques des familles.

Par ailleurs, le quartier offre beaucoup de ressources qui, souvent, ne sont pas toutes connues des familles. Je travaille donc à rendre ces ressources disponibles pour les familles, et à les accompagner un peu par la suite. Une fois que le chemin est fait, les parents sont heureux, l'enfant est heureux et ça me rend heureuse. C'est ma récompense!

Étant moi-même une immigrante, je trouvais important de partager ce que je fais au quotidien. Mon parcours en arrivant ici a été bien différent de celui des familles que j'accompagne aujourd'hui, car je parlais français. Néanmoins, j'ai rencontré d'autres barrières, comme celle de la culture. Lorsque j'accompagne ces personnes qui, en plus, ne parlent pas français et qui présentent d'autres problématiques, je me rends compte que le savoir-faire que j'ai acquis avec le temps est important. En plus des différentes langues que je parle, mon expérience et mon vécu comptent. Je constate aussi que certaines expériences ne sont pas nécessairement valorisées par tout le monde. Par exemple, lorsqu'un parent immigrant arrive au Québec, il ne parle peut-être pas français, mais, tout de même, il possède d'autres qualités qui font sa valeur. Le fait de valoriser ces personnes et de les mettre de l'avant a la capacité de changer toute leur vie. En créant ce lien avec le parent, nous sommes en mesure de mettre en valeur ses aptitudes. C'est essentiel de

valoriser ce que les familles sont, plutôt que de s'arrêter à ce qu'elles ne sont pas ou à ce qui leur manque.

Pour moi, être une immigrante représente un avantage dans mon travail. Néanmoins, mes qualités personnelles jouent un rôle significatif dans le type d'intervenante que je suis.

Notamment, ma patience est un élément qui facilite le travail collaboratif avec certaines personnes. Parfois, il y a des projets très riches qui sont portés par des personnes ayant besoin d'être encadrées pour atteindre leurs objectifs. De plus, il faut parfois avoir beaucoup de patience pour travailler avec les familles. Il faut laisser son ego à la maison. Pour pouvoir se mettre dans les souliers de la personne que nous accompagnons, il convient de savoir être neutre et de comprendre ce que la personne vit. Savoir se mettre à sa place permet de cerner ses besoins et ensuite de pouvoir l'accompagner. Par exemple, dans la situation que j'ai racontée, je ne me suis pas arrêtée à la fermeture de la mère. J'ai tout de suite saisi qu'il y avait un non-dit. J'ai reconnu qu'elle se trouvait dans une situation difficile et je ne voulais pas m'immiscer dans ses affaires. Je comprenais bien sa position. C'est ce qui m'a permis d'atteindre l'objectif de cette intervention.

Parfois, j'ai l'impression que les milieux scolaires gagneraient à se mettre davantage dans les souliers des parents immigrants, notamment lorsqu'il est question de communiquer avec les familles. Pour qu'un enfant réussisse à l'école, il est important que l'école communique avec les parents. Je trouve très dommage que, parfois, les écoles aient de la difficulté à faire ce petit bout de chemin pour envoyer des communications compréhensibles pour le parent. Par exemple, lorsqu'arrive l'assemblée générale scolaire, certains parents se présentent sans même avoir compris la lettre envoyée par l'école. Ils ont saisi qu'il se déroulait ce soir-là quelque chose d'important, car l'heure était inscrite à l'agenda et que, parfois, il y a un pictogramme en soutien. Ils se présentent donc, de peine et de misère, sachant que c'est important, mais ignorant la raison de leur présence. Lors de l'allocution de la direction, ils n'en comprennent pas un mot. À quoi sert leur déplacement s'ils n'arrivent pas à saisir l'information qui leur est alors transmise?

Bien sûr, parfois, l'agent de liaison est là pour faire une traduction. Néanmoins, je crois qu'il faudrait que quelqu'un puisse faire les traductions en anglais à l'interne pour le reste des communications. D'après moi, c'est une situation tout à fait anormale.

La mission de l'école est de viser la réussite de l'enfant et non pas de franciser le parent. Au contraire, sa mission, selon moi, est de communiquer avec le parent et ce, peu importe la langue.

Je crois que les écoles devraient prendre des moyens, tels que de traduire leurs communications en anglais, afin que les parents puissent comprendre leurs messages, surtout lorsque ceux-ci abordent les besoins de l'enfant. Je pense que ça ferait toute la différence. D'ailleurs, si nous arrivons à communiquer avec les parents en utilisant l'anglais, nous pourrions lui transmettre l'information que des cours de français sont offerts à l'école et dans la communauté. Ça ferait évoluer les choses. La communication avec les parents non francophones, bien qu'elle soit pour moi la clé, reste une faiblesse dans certains milieux scolaires. Je crois que cet effort relève du domaine de l'école. Cela devrait être sa responsabilité, puisque de leur côté, les familles se déplacent pour écouter leur message. Malheureusement, je constate que la situation n'a pas évolué depuis mes 22 ans de travail dans le domaine.

Pour sa part, la pandémie a apporté certains changements à mon travail. Tout d'abord, au mois de mai, les besoins des familles tournaient majoritairement autour des questions d'insécurité alimentaire. Ensuite, le contexte a fait en sorte que plusieurs projets touchant les familles se sont trouvés irréalisables. Par la suite, la rentrée scolaire de septembre a été bouleversée. Cette journée est particulièrement importante pour les familles ayant des enfants entrant en maternelle et pour celles qui sont nouvellement arrivées. Dans l'une de mes écoles, nous avons fait une rentrée scolaire par Zoom. Ce n'était pas la même chose qu'en présentiel, mais j'essaie de créer différentes occasions comme celle-là pour entrer en contact avec les familles. De la même manière, notre Fête de la rentrée ne pourra pas avoir lieu. Cette occasion permet à de nombreux parents, en visitant l'école, de briser la barrière qu'ils peuvent percevoir entre

RÉCIT DE SUNITA

eux et le milieu scolaire. Normalement, je les invite à s'impliquer à ce moment-là en faisant du bénévolat. Habituellement, pendant l'année, je prends des petits moments le matin et sur l'heure de dîner pour prendre des nouvelles. Maintenant, je dois donner des rendez-vous aux parents à l'extérieur de l'école et je peux les rencontrer seulement s'ils sont à l'aise de le faire. C'est très différent de ce à quoi je suis habituée. D'ordinaire, les parents sont ravis de venir me rencontrer à l'école et de partager un café avec moi. Nous tenons des comités de parents et ils sont bien accueillis. Tout ça a changé.

Au mois de mars, certaines familles immigrantes nouvellement arrivées ont eu à intégrer l'école, mais à distance. Ça a créé un contexte très particulier. J'ai discuté au téléphone avec certaines familles, mais à ce jour, je ne les ai pas encore rencontrées en personne. C'est certain que ça a un impact sur la création du lien. J'ai l'intention de profiter de l'assemblée générale pour créer un petit lien et faire un suivi avec elles. Je pourrais de la même façon demander aux familles que je connais déjà comment elles se portent.

Le virus inquiète certaines familles alors que pour d'autres, les choses vont bien aller et ce n'est pas si catastrophique que l'école ferme. Pour moi, ce l'est! Il ne faut surtout pas que l'école ferme, même si des cas de COVID-19 surviennent. Il faut contrôler la situation et maintenir la confiance des parents envers l'école.

J'aimerais que les gens retiennent de mon récit que le travail d'intervenant école-famille-communauté n'est pas un travail qui commence à neuf heures et qui se termine à seize heures, en quittant l'école. Mon travail ne consiste pas uniquement à venir à l'école, à créer des liens et voilà! Il faut un savoir. Il faut développer cette capacité à se mettre dans les souliers des familles.

Si, parfois, il y a un petit extra à faire, il ne faut pas hésiter à le faire. Bien sûr, il faut savoir où se trouvent nos limites. Néanmoins, le fait d'en faire un peu plus nous permet d'apprendre tellement de belles choses, et ce, tous les jours.

Notre travail d'intervenants se démarque de celui des travailleurs sociaux. Ils ont une manière de faire et une lecture des choses qui leur sont propres. De notre côté, tout en restant dans le cadre de nos fonctions, notre pouvoir d'action est infini. Nous organisons des activités, nous mettons les gens en lien avec l'école. Nous avons accès à leur potentiel et c'est à nous à le mettre en valeur. Les liens que nous créons avec la communauté peuvent mener à la création d'emplois ainsi qu'à d'autres opportunités enrichissantes et agréables pour tout le monde. Le fait que notre rôle ne soit pas vraiment normé est, en quelque sorte, un avantage. C'est un aspect qui a été évoqué dès la création des postes d'agents de liaison. Déjà à ce moment-là, nous avions compris que le poste n'était pas compatible avec une définition de tâche rigide et fixe. Cette flexibilité nous permet de faire un peu ce que nous voulons pour répondre aux besoins de notre clientèle. Notre mandat change chaque année. D'une fois à l'autre, nous ne savons pas ce que nous serons amenés à accomplir. Je le sais, c'est ce que je fais depuis 22 ans.

C'est tout de même un contexte particulier qui demande d'avoir une grande confiance en soi et d'aimer son travail. Je crois que ce type d'emploi n'est pas fait pour tout le monde. Certaines années, je me suis retrouvée sans budget. J'ai donc sollicité des organismes communautaires et je leur ai présenté mon projet pour pouvoir continuer à jouer mon rôle jusqu'à ce que l'école débloque un budget pour mon poste. Lorsque je me trouvais dans cette situation, le lien préalablement créé avec l'organisme prenait une toute nouvelle importance. Comme je le disais, il faut vraiment croire en son mandat. Pour ma part, je le perçois comme un projet rendant l'école gagnante comme la communauté.



Décembre 2020

