



Raconte-moi ce que tu fais...

INTERVENTION COMMUNAUTAIRE ET IMMIGRATION



« L'idée était de mettre en valeur les travailleurs des organismes communautaires, relativement peu connus, qui font plein de choses absolument fascinantes dont on entend rarement parler. Et que les résultats du projet puissent servir d'outils pédagogiques pour d'autres personnes, » résume Catherine Montgomery.

Entrevue avec Catherine Montgomery, professeure, Département de communication sociale et publique, UQAM; directrice scientifique de l'équipe METISS
par Andréanne Boisjoli



u'ont en commun un coach de soccer dans le quartier Parc-Extension, un intervenant à Suicide Action Montréal et la responsable d'un organisme faisant la promotion de la participation citoyenne à l'école publique? Ce sont toutes des personnes qui travaillent auprès d'une clientèle récemment immigrée, dans le milieu communautaire, et qui ont accepté de participer au projet sur les récits de pratique de Catherine Montgomery. Financé par le CRSH, ce projet a été réalisé en collaboration avec Guylaine Racine,

Spyridoula Xenocostas, Jacques Rhéaume et Gil Labescat.

Professeure au département de communication sociale et publique de l'UQAM et directrice scientifique de l'équipe METISS, Catherine a par le passé fait raconter leur histoire à des familles immigrantes et réfugiées, par le biais du roman familial¹. Puis, c'est au travail des intervenants sociaux qu'elle s'est

¹ Montgomery, C. et A. Lamothe-Lachaine (2012). *Histoires de migration et récits biographiques. Guide pratique pour travailler avec des familles immigrantes*. Montréal : CSSS de la Montagne.

intéressée. Comme l'équipe METISS a plusieurs fois exploré les institutions : CSSS, école, etc., Catherine et ses collègues ont eu envie de mettre en relief les savoirs expérientiels des intervenants du milieu communautaire, qui n'ont pas toujours une formation formelle, et qui travaillent dans un milieu touché par l'immigration récente. Elle leur a demandé de produire des récits de pratique.

Le récit de pratique

« Il s'agit d'un récit relativement court, autour d'un moment clé, un moment critique dans la pratique, explique Catherine. Parfois c'est une intervention qu'on qualifierait de "réussite", parfois c'est une occasion où on a l'impression d'avoir échoué. Mais que l'expérience ait été positive ou négative, elle est toujours associée à un apprentissage, qui peut nous servir à savoir ce qu'on fera différemment la prochaine fois. Et cette pratique d'intervention, souvent, elle vient d'une expérience "sur le tas", provenant du terrain, qui peut être différente de la façon dont les apprentissages sont formalisés dans les manuels scolaires de l'université. »

L'équipe a contacté six organismes communautaires qui travaillent auprès d'une clientèle de nouveaux arrivants : P.E.Y.O. (Park-Extension Youth Organisation), la Corporation des Loisirs du Parc, Suicide Action Montréal, Relais Côte-des-Neiges, Multi-Écoute et La Troisième Avenue. Chacun de ces

organismes, à sa manière, contribue à l'accueil et à l'intégration des personnes nouvellement immigrées, et les soutient dans une période charnière de leur parcours de vie. L'équipe a demandé à des intervenants sociaux qui y travaillent de raconter une expérience d'intervention. La plupart ont livré leur histoire sous la forme d'une entrevue, qui a été retravaillée par la suite. L'un des organismes a rédigé son propre récit.

Ainsi est née l'histoire de ce coach de basketball qui a changé sa façon d'intervenir auprès des jeunes suite à la défection d'un de ses joueurs. L'histoire de ce responsable des sports qui reçoit une jeune fille voilée désirent faire du judo. De cet intervenant qui soutient par téléphone un jeune immigrant suicidaire vivant difficilement la rupture de ses liens avec ses parents, demeurés au pays. De cette jeune fille qui songe également au suicide parce qu'elle craint d'être victime d'un crime d'honneur en retournant dans son pays. Le récit de cette altercation, sur une question religieuse, entre un participant et une bénévole d'un cours de francisation. Ou de cette intervenante qui accompagne une mère monoparentale immigrante perturbée par une relation amoureuse tumultueuse. Ou enfin, le portrait du projet Imagine Éducation, mis en place par l'organisme la Troisième Avenue, pour stimuler la réflexion chez les jeunes.

Le premier objectif visé par ces récits était de valoriser les organismes communautaires ainsi que les

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat entre le département de communication sociale et publique de l'UQAM et le Centre de recherche SHERPA du CSSS de la Montagne. Elle compte parmi ses membres les chercheurs et praticiens-chercheurs suivants :

Membres réguliers

Catherine Montgomery
(dir. scientifique)
Patrick Cloos
Daniel Côté
Habib El-Hage
Sylvie Gravel
Vania Jimenez
Yvan Leanza
Josiane Le Gall
Lilyane Rachédi
Guylaine Racine
Jacques Rhéaume
Ellen Rosenberg
Bilkis Vissandjée
Spyridoula Xenocostas

Membres

collaborateurs
Normand Brodeur
Grace Chammas
Geneviève Cloutier
Marguerite Cognet
Valérie Desomer
Ana Gherghel
Ghayda Hassan
Isabelle Hemlin
Nicole Huneault
Fasal Kanouté
Réal Lizotte
Soumya Tamouro
Michèle Vatz-Laaroussi
Margareth Zanchetta

www.equipemetiss.com

« Lorsqu'on utilise des outils visuels dans les formations, la rétention d'information est beaucoup plus forte. »



personnes qui y travaillent, en créant des espaces de parole. Une fois les récits collectés, des groupes de discussions ont été formés, rassemblant les intervenants qui avaient participé. « C'était pour leur permettre à eux de valoriser leurs savoirs, mais aussi de faire un peu de pouce sur ce que les autres disaient dans leurs organismes, de partager les apprentissages de tout le monde », explique Catherine.

Un autre objectif était de faire valoir leurs pratiques à l'extérieur. « Les gens dans le milieu communautaire sont aussi, sinon plus débordés que tout le monde ailleurs, précise Catherine. Ils n'ont pas toujours le temps de parler avec leurs collègues d'autres organismes. De savoir ce qu'ils font ailleurs, et comment ils le font. Diffuser ces pratiques et ces savoirs à un auditoire plus large, ça servait aussi à ça. »

Enfin, les récits de pratique recueillis devaient servir à créer des outils pédagogiques, comme autant de petites histoires de cas pouvant susciter la réflexion et la discussion autour d'un thème. Un guide d'animation, regroupant les sept récits et expliquant comment les utiliser en formation, a été publié. Certains récits ont même été produits sous forme de courtes vidéos. « Lorsqu'on utilise des outils visuels dans les formations, la rétention d'information est beaucoup plus forte. On a un concept abstrait qu'on peut associer à une image très concrète »,

souligne Catherine Montgomery.

Les récits, qu'ils soient sous forme texte ou numérique, doivent être courts, parce que les formateurs ont généralement peu de temps. « Dans le cadre d'une formation, explique Catherine, les gens peuvent prendre connaissance du récit, ils discutent en petits groupes, et on revient ensuite dessus avec tout le monde. »

Utilisés dans le cadre d'une formation auprès d'intervenants sociaux, ils servent souvent à briser la glace, avec des participants qui ne sont d'emblée pas toujours confortables à l'idée de mettre sur table leur propre vécu. Après la présentation d'une histoire de cas, ils deviennent plus volubiles, font des liens, se rappellent leurs propres expériences et réflexions.

Certains récits, par exemple, sont particulièrement généralisables. « Le récit de Relais Côte-des-Neiges, où un conflit éclate entre deux personnes dans un cours de français autour d'une question religieuse, a fait l'objet de beaucoup de discussions dans les rencontres de groupe », mentionne Catherine, qui les utilise dans diverses formations sur l'interculturel. « Il paraît spécifique à un organisme, mais je l'ai entendu avec différentes variantes sûrement une dizaine de fois depuis. C'est le genre de situation réelle qui arrive. Qu'est-ce qu'on fait quand ça arrive? »

Il existe plusieurs façons d'intégrer les récits de pratique à une formation : utiliser le cas tel quel,



Extrait du récit numérique
« Le match le plus difficile de la saison »

Pour en savoir plus...

Le guide d'animation :
Montgomery, C. et al. (2013). Récits de pratique d'intervenants dans des organismes d'aide aux nouveaux immigrants. Guide d'animation. Montréal : CSSS de la Montagne. 52 p. [Lien >>](#)

Sur le site Web du Centre de recherche SHERPA:
<http://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/outils-pedagogiques/>

[Pour consulter les récits de pratique >>](#)

[Pour consulter les récits numériques >>](#)

Cloutier, G. (2011). La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire. Source d'inspiration pour l'intervention sociale. Montréal : Richard Vézina Éditeur.

Le blogue www.labossedusocial.com

L'occasion est lancée de discuter des expériences et opinions de chacun.

n'en conserver que les caractéristiques de base, prendre une citation isolément, remplacer certains éléments... Et poser des questions : à votre avis, d'où venait cette personne? Et si elle venait d'un autre pays, est-ce que votre compréhension de la situation d'intervention serait différente? L'occasion est lancée de discuter des expériences et opinions de chacun.

Catherine utilise aussi les récits de pratique dans les salles de classe de l'université. Ils permettent alors de fournir des exemples très concrets aux étudiants, qui n'ont pas l'expérience terrain des intervenants.

Stagiaires et intervenants d'expérience

Mais les travailleurs du communautaire ne sont pas les seuls à avoir produit des récits de pratique. Des stagiaires du CSSS de la Montagne ont également accepté, en 2011, de raconter à Catherine et à ses collègues leurs histoires professionnelles. « La problématique, explique Catherine, c'était le départ à la retraite de beaucoup d'intervenants sociaux. Ces personnes-là ont acquis une expérience énorme dans le domaine de l'interculturel, à partir de savoirs expérientiels. Les stagiaires et les nouveaux employés qui arrivent ne connaissent pas la culture de l'institution et n'ont pas d'expérience pratique sur le terrain. L'idée, c'était de réunir ces deux visions-là. »

Des stagiaires ont ainsi produit des récits à partir d'incidents critiques ou de malaises qu'ils ont vécus au cours de leur stage. Parce que passer de la salle de cours au terrain, c'est souvent un choc. Partager

les émotions et les questionnements soulevés à cette étape de leur formation peut être d'un grand intérêt à la fois pour eux et pour les autres stagiaires à venir.

Avec les intervenants d'expérience, il était prévu de les amener à se rappeler d'un incident marquant du début de leur carrière. Ils devaient réfléchir à la façon dont ils avaient réagi à l'époque, et à ce qu'ils feraient aujourd'hui, et devaient aussi raconter un événement plus récent. Cette partie du projet n'a pas été réalisée. « Mais peut-être que ça se fera dans l'avenir », avance Catherine Montgomery.

Les récits, ceux des stagiaires et ceux des intervenants communautaires, sont disponibles sur le site Web du Centre de recherche SHERPA. Ils le sont également sur le blogue La bosse du social, abondamment fréquenté, tenu par Guylaine Racine (professeure, École de travail social, Université de Montréal). À venir, nous dit Catherine, peut-être d'autres récits de pratique, auprès de personnes travaillant dans différentes disciplines et différents milieux. De quoi fournir du matériel à de nombreux formateurs, et de la réflexion à plus d'une génération d'intervenants. ■

Pratiques d'intervention novatrice dans les organismes d'aide aux nouveaux immigrants : expérimentation d'une démarche réflexive de « récits de pratique ». Catherine Montgomery, Guylaine Racine, Spyridoula Xenocostas, Jacques Rhéaume, Gil Labescat. Financé par le CRSH.

Entre-vues est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement : <http://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/bulletin-entre-vues>

Rédaction : Andréanne Boisjoli

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, CSSS de la Montagne. 1801, boul. de Maisonneuve O., 6e étage, Montréal (Qc.) H3H 1J9
514-934-0505 poste 7611, andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2014

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2014

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne, 2014.

Tous droits réservés



UQÀM

SHERPA
Recherche. Immigration. Société.

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire