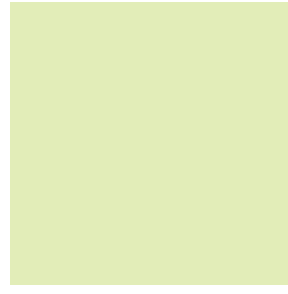


RÉCITS DE PRATIQUE D'INTERVENANTS DANS DES ORGANISMES D'AIDE AUX NOUVEAUX IMMIGRANTS

Guide d'animation



CENTRE DE RECHERCHE ET DE FORMATION
CSSS DE LA MONTAGNE
1801, boul. de Maisonneuve O.
Montréal, Québec
H3H 1J9
514 934-0505, poste 7609
sylvie.robert@ssss.gouv.qc.ca

Membres du comité de publication du Centre de recherche et de formation :
Jeanne-Marie Alexandre, Andréanne Boisjoli, Annie Joseph, Catherine
Montgomery, Jean Paiement, Jacques Rhéaume, Dr. Jean-François Saucier,
Suzanne Walsh, Spyridoula Xenocostas, Marlene Yuen

Graphisme : Andréanne Boisjoli
ISBN 978-2-922748-07-9 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque et archives du Canada, 2013
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2013

© 2013 Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne.

RÉCITS DE PRATIQUE D'INTERVENANTS DANS DES ORGANISMES D'AIDE AUX NOUVEAUX IMMIGRANTS

Guide d'animation

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Catherine Montgomery

Professeure, Département de communication sociale et publique, UQAM
Directrice, Équipe METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et Services Sociaux)

Guylaine Racine

Professeure, École de Service Social, Université de Montréal

Spyridoula Xenocostas

Directrice, Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne

Jacques Rhéaume

Professeur émérite, Département de communication sociale et publique, UQAM

Gil Labescat

Coordonnateur, Projet Récits de pratique, CSSS de la Montagne

ORGANISMES PARTENAIRES

P.E.Y.O. (Parc-Extension Youth Organisation)

Corporation des Loisirs du Parc

Suicide Action Montréal

Relais Côte-des-Neiges

Multi-Écoute

La Troisième Avenue

REMERCIEMENTS

Le projet qui fait l'objet du présent guide a bénéficié du soutien financier du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH). Le projet, intitulé *Pratiques d'intervention novatrice dans les organismes d'aide aux nouveaux immigrants : expérimentation d'une démarche fondée sur les Récits de pratique*, a été financé dans le cadre du programme *Initiatives de développement de la recherche*.

Nous tenons aussi à remercier les organismes communautaires qui ont participé au projet, notamment la Corporation des Loisirs du Parc, Parc Extension Youth Organisation (PEYO), Suicide Action Montréal, Relais Côte-des-Neiges, Troisième Avenue et Multi-Écoute. Par souci de confidentialité, nous ne nommerons pas les intervenants qui ont participé à la construction des récits. Sachez toutefois que ce projet rend hommage à leurs expertises, leur générosité et à leur engagement social. Nous remercions aussi Rémi Leroux pour sa précieuse collaboration pour la rédaction du récit de la Troisième Avenue.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
SECTION I : LES ORGANISMES PARTENAIRES DU PROJET	6
SECTION II: LES RÉCITS DE PRATIQUE.....	9
RÉCIT 1 : LE MATCH LE PLUS DIFFICILE DE LA SAISON	9
RÉCIT 2. UN MORDU DE BADMINTON. LA PASSION COMME FORCE NOVATRICE	16
RÉCIT 3. ÊTRE HUMAIN, ESPOIR POUR LA VIE AVANT TOUT	21
RÉCIT 4. PROTÉGEZ LA VIE.....	24
RÉCIT 5. DÉPASSER LES CLIVAGES : DE L'ACCOMMODEMENT À L'ACCOMMODATION	30
RÉCIT 6. DE LA PERFORMANCE À LA RENCONTRE.....	34
RÉCIT 7. LA TROISIÈME AVENUE : EXPÉRIENCE DE CRÉATION D'UN SAVOIR COLLECTIF.....	40
SECTION III : QUESTIONS ET EXERCICES POUR ACCOMPAGNER LES RÉCITS DE PRATIQUE.....	45
LES RÉCITS DE PRATIQUE COMME OUTIL DE DIFFUSION ET DE FORMATION	45
STRATÉGIE D'ANIMATION 1. IDÉES DE THÉMATIQUES POUR L'ANIMATION DES DISCUSSIONS	45
STRATÉGIE D'ANIMATION 2. CITATIONS COURTES.....	46
STRATÉGIE D'ANIMATION 3. EXERCICES DE REMPLACEMENT	48
STRATÉGIE D'ANIMATION 4. INITIER UNE DÉMARCHE DE RÉCITS DE PRATIQUE EN GROUPE	48
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE	51

INTRODUCTION

En 2010, le Centre de recherche et de formation du Centre de Santé et de Services sociaux (CSSS) de la Montagne a mis sur pied un projet de recherche-intervention dont le but était de mettre en valeur les expertises des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes récemment immigrées au Québec. Le projet, qui a bénéficié du soutien financier du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, a été mené dans le cadre des activités de recherche de l'Équipe METISS (Migration et Ethnicité dans les Intervention en Santé et Services sociaux), en partenariat avec le CSSS de la Montagne et l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

Pour les nouveaux immigrants, soit les personnes arrivées au pays depuis moins de cinq ans, la période initiale d'établissement est cruciale pour orienter favorablement leurs parcours de vie à plus long terme. C'est aussi pour cette raison qu'un soutien accru est indispensable dans la première période d'établissement, un rôle souvent attribué aux centaines d'organismes d'aide aux immigrants au Québec. Ces organismes constituent de véritables lieux d'expérimentation où les pratiques d'intervention s'enrichissent et évoluent au contact direct des personnes et de la multiplicité des problèmes rencontrés. Cependant, leur travail est peu connu. Comment les intervenants dans les organismes d'aide aux personnes immigrantes donnent-ils un sens à leur travail d'intervention, recadrent les situations rencontrées, expérimentent et produisent de nouvelles façons de faire? Ces questions sont à l'origine du présent guide dont les objectifs sont de deux ordres :

- Valoriser et promouvoir les activités des organismes œuvrant auprès des nouveaux immigrants;
- Constituer un outil de diffusion pouvant être utilisé aux fins de la formation de bénévoles, stagiaires universitaires et futurs intervenants intéressés par le travail auprès d'une clientèle immigrante.

Le récit de pratique : un outil de valorisation des savoirs d'intervention

Le guide se présente sous forme d'une série de récits de pratique produits dans le cadre d'un projet mené auprès de six organismes œuvrant auprès d'une clientèle immigrante. Un récit de pratique réfère à une narration d'événements choisis comme étant mémorables et porteurs d'enseignement à propos de la pratique d'intervention (Tilman, 1996; Desgagnés, 2005, 2007). Plus spécifiquement, ces événements prennent la forme d'une situation professionnelle à résoudre et témoignent de la démarche de résolution qui guide l'intervenant dans sa manière de composer avec les situations rencontrées.

Le projet s'est déroulé entre octobre 2010 et mars 2012. Au cours de cette période, nous avons eu la chance de travailler avec huit intervenants dans les organismes suivants : Multi-Écoute, Loisirs du Parc, Parc Extension Youth Organisation, Relais Côte-des-Neiges, la Troisième Avenue et Suicide Action Montréal. Le projet a pris forme autour de rencontres individuelles et collectives. Dans un premier temps, des entretiens individuels étaient menés avec les participants. Ceux-ci ont été retravaillés sous forme de courts récits et soumis aux intervenants pour validation et ajustement. La majorité des récits a été rédigée par le coordonnateur du projet, Gil Labescat, et un récit par un collaborateur au projet, Rémi Leroux. Dans un deuxième temps, nous avons organisé

trois ateliers permettant aux participants de revenir collectivement sur les récits de pratique constitués lors de la phase précédente. Alimenté par le partage des récits, le travail de groupe avait pour objectif d'échanger sur les pratiques et expertises.

Les récits présentés dans ce guide sont issus de cette démarche. Les récits sont construits autour d'expériences singulières, mais ils sont liés par la thématique plus large des enjeux d'intervention auprès de personnes immigrantes. Ainsi, ils proposent des situations d'intervention variées, mais proposent en même temps des réflexions et des stratégies pouvant être généralisables à d'autres situations d'intervention auprès d'une clientèle immigrante. C'est aussi sur ce plan que les récits rejoignent le deuxième objectif du projet, soit de constituer un outil de formation pour des futurs bénévoles et intervenants. À cette fin, les récits sont accompagnés d'une série de questions et d'exercices dont l'objectif est de proposer des pistes de réflexion pour penser les enjeux d'intervention auprès d'une clientèle immigrante. Trois récits -- *Le match le plus difficile de la saison*, *Protégez la vie* et *De la performance à la rencontre*-- ont aussi été produits sous forme de courtes vidéos et constituent des outils complémentaires à ce guide.¹

Le guide est divisé en trois sections. La première section présente les organismes partenaires au projet : leurs mandats, clientèles, visions et expertises. La deuxième section, qui constitue le cœur du guide, est consacrée aux récits de pratique produits par chaque organisme et validés lors des rencontres collectives. La troisième section propose des questions et exercices d'animation pour accompagner les récits. Cette section s'adresse particulièrement aux personnes qui souhaiteraient utiliser les récits de pratique dans le cadre de formations ou cours offerts aux bénévoles, stagiaires ou intervenants. Une bibliographie sélective est proposée à la fin du guide.

¹ Voici les liens pour les récits :

Le match le plus difficile de la saison :

<http://labossedusocial.com/2013/08/25/le-match-le-plus-difficile-de-la-saison-un-recit-numerique-sur-lintervention-par-lactivite-sportive/>

Protégez la vie : <http://labossedusocial.com/2012/09/28/recit-numerique-protégez-la-vie/>

De la performance... à la rencontre : <http://labossedusocial.com/2013/10/08/de-la-performance-a-la-rencontre-le-recit-numerique-dune-intervention-au-centre-multi-ecoute/>

SECTION I : LES ORGANISMES PARTENAIRES DU PROJET

Corporation des Loisirs du Parc et PEYO

La Corporation des Loisirs du Parc (CLDP) est un organisme sans but lucratif dont la mission s'articule autour de deux axes : 1) un encadrement d'activités de loisirs, de sports et des clubs de vacances; 2) un mandat, octroyé par la Ville de Montréal, de gestion et d'exploitation d'une partie des locaux du Complexe William-Hingston ainsi que des équipements collectifs. La CLDP œuvre dans le développement social de proximité dans le quartier de Parc-Extension.

Organisation des jeunes de Parc-Extension (PEYO) est un organisme dont la mission est d'offrir des services et des activités dans le domaine social, économique, culturel ou sportif aux résidents de Parc-Extension. La CLDP, en partenariat avec l'organisme PEYO offre de nombreuses activités telles que : les arts plastiques, le chant, le judo, le soccer, le hockey, le badminton ou le basketball par exemple. D'autres activités libres sont aussi offertes.

Au sein du quartier multiethnique de Parc-Extension, ces organismes œuvrent auprès des familles immigrantes et connaissent bien les problématiques que ces dernières peuvent vivre. Mais loin de miser sur la stratification par groupe ethnoculturel, les intervenants – eux-mêmes souvent issus du quartier – comprennent l'importance de donner des activités sportives et sociales pour dépasser les cloisonnements socio-économiques dans cette population. Leur rôle est prépondérant dans l'accueil et l'encadrement de la jeunesse du quartier. Tels des grands frères guidant les nouvelles générations à trouver le meilleur en elles, ils les aident à croire en leurs capacités et en leurs aspirations ; et cela, par-delà leurs histoires personnelles, leurs religions et leurs classes sociales.

Le sport, souvent présenté comme un facteur d'intégration sociale est, comme les autres activités sociales du quartier, d'abord et avant tout un vecteur de rencontres intergénérationnelles, de rencontres de cultures et de valeurs ; mais surtout, une source de jeux et de plaisirs pour tous. Le caractère novateur des projets mis en place par l'organisme émane parfois d'initiatives peu spectaculaires. L'un des récits présentés dans ce guide raconte justement le parcours d'un jeune passionné de sport qui donne toute son énergie pour mettre en place une équipe élite de badminton. La passion d'un sport peut tout à la fois être la source et le vecteur d'innovation au cœur d'actions aidant les jeunes issus de l'immigration à transcender les différences.

Outre la diversification des activités de loisirs, un nouveau projet a été réalisé : offrir une formation aux animateurs. Nous allons voir concrètement, dans un récit, les bénéfices qu'apporte cette formation à un animateur, à la communauté et aux jeunes de Parc-Extension. Ce projet a amené des résultats intéressants. À titre d'exemple, on peut citer le fait que l'équipe de basketball, les Knight, fût en 2011 quatre fois finalistes et deux fois champions de la Montreal Basketball League. Chacune des quatre équipes est arrivée en finale de la MBL. Les Benjamins et les Juvéniles ont gagné. Pour ces derniers, c'était un deuxième championnat consécutif.

Suicide Action Montréal

Depuis 1984, Suicide Action Montréal s'engage à prévenir les décès par suicide et leurs

impacts en œuvrant auprès des personnes suicidaires, mais aussi auprès de leur entourage, des endeuillés par suicide et des intervenants côtoyant ces clientèles.

L'immigration croissante de ces dernières années participe aux transformations que connaît la société québécoise contemporaine. Or, dans ce paysage migratoire nouveau se dessine aussi, pour certains, l'ombre de pensées suicidaires. À partir d'une étude élaborée par SAM en 2008, il semblerait que plus de 30% des suicides à Montréal seraient complétés par une population issue de l'immigration. Pour faire face à cette réalité pluriethnique, Suicide Action Montréal a dû réinventer son savoir et innover dans ses pratiques d'intervention. En 2006, un projet pilote a vu le jour pour adapter les services de l'organisme aux nouvelles réalités des communautés issues de l'immigration. Il s'agit alors de développer l'approche interculturelle de manière transversale aux services déjà existants. Et ainsi, jumeler les approches traditionnelles à l'approche d'intervention interculturelle. Cette approche fusionnée est une approche orientée vers les solutions qui permet d'agir à court terme en vue de susciter l'espoir d'un futur meilleur chez les personnes suicidaires, tout en prenant en considération le parcours migratoire et culturel de l'individu. Ce volet interculturel connaît un succès et continue à se développer, entre autres, grâce à l'appui et la reconnaissance de Centraide.

En général, afin d'aider et soutenir la clientèle de manière efficace, l'équipe de SAM suit deux approches cliniques: systémique et orientée vers les solutions, et met de l'avant des stratégies centrées sur le développement des compétences. La première approche prend en compte l'individu dans ses particularités et ses interactions dans un milieu donné. La seconde est une orientation à court terme permettant d'impulser de l'espoir de vivre en cherchant des solutions plutôt qu'en explorant les problèmes. Les stratégies centrées sur le développement des compétences valorisent l'autonomie, l'autodétermination et l'appropriation du pouvoir grâce aux forces et ressources de la personne et favorisent le développement des compétences et des apprentissages. Le choix de ces approches cliniques résulte du savoir accumulé en prévention du suicide autant que des données de recherche relatives aux bonnes pratiques.

Cependant, près de 30 années d'expérience auprès d'une population suicidaire ne peuvent se contenter des approches classiques dans un contexte social québécois en profonde transformation pluriethnique. Leur approche fusionnée avec les bases de communication interculturelle innove en la matière. Elles sont développées et perpétuellement adaptées aux nouveaux besoins dans les interventions.

Relais Côte-des-Neiges

Relais Côte-des-Neiges est un organisme famille œuvrant depuis 44 ans pour le bien-être et le développement des enfants du quartier de Côte-des-Neiges et de leurs familles. L'organisme réalise ses objectifs par le biais d'activités éducatives, socioculturelles et communautaires. L'organisme offre, entre autres, un service de halte-garderie, propose de l'aide aux devoirs, des cercles de lecture, de la cuisine collective, des jardins collectifs et des ateliers permettant aux parents de pratiquer et d'apprendre le français.

En 2006, ce territoire connaissait une population immigrante de 45,6%, avec une très grande pluralité d'origines, de cultures, de langues (110) et de religions. Travailler au cœur d'une telle diversité amène à s'ajuster aux situations nouvelles. Les manières d'intervenir les plus efficaces à l'égard de ces réalités sont souvent spontanées et visent

toujours à trouver une entente collective.

Comme nous le verrons plus loin, le récit produit par une des intervenantes de Relais Côte-des-Neiges se rapporte à un épisode qui s'est déroulé pendant un des ateliers de francisation que l'organisme propose. Un homme et une bénévole ont eu une altercation autour d'un sujet d'ordre religieux.

Multi-Écoute

En 1985, le centre Multi-Écoute a été créé afin de répondre aux besoins psychosociaux de la population du quartier de Côte-des-Neiges de plus en plus multiethnique. Développant ainsi sa mission, le centre Multi-Écoute a multiplié ses activités, divisées en deux volets : la prévention en santé mentale (écoute active et suivi psychosocial) et l'aide à l'intégration aux immigrants. Il offre ainsi un service d'information et de référence, un suivi psychosocial à court et à moyen terme, de l'aide pour compléter des formulaires officiels, de la traduction et de l'assermentation de documents, des cours de langues, des ateliers de conversation, de l'aide à l'intégration pour les immigrants et des activités socioculturelles. Ces services sont dispensés dans plusieurs langues ; principalement l'anglais, le français et l'espagnol. L'organisme offre également son service d'écoute selon les langues des bénévoles, par exemple : le serbo-croate, l'arabe, le roumain, le créole, le kirundi, le swahili, le portugais, l'italien et le mandarin.

La Troisième Avenue

La Troisième Avenue est un centre d'expertise en participation citoyenne à l'école publique. Organisme sans but lucratif, la Troisième Avenue accompagne des groupes de parents et des jeunes au cœur du changement en éducation, et ce, au nom d'une plus grande justice sociale. La Troisième Avenue concrétise sa mission en mettant en œuvre des programmes d'éducation populaire concernant les droits de la personne. Elle offre des services d'animation, de formation et de consultation à d'autres organismes ou individus œuvrant dans le même domaine. Elle diffuse aussi, à travers le grand Montréal et partout ailleurs au Canada, des textes et des ressources multimédias en lien avec les droits de la personne. Mis sur pied en 1974, l'organisme encourage la découverte d'un sentiment d'appartenance des parents et des jeunes à l'école et valorise leur engagement pour le bien-être et la réussite scolaire de tous les enfants. Le développement de la capacité d'action des parents transforme le sentiment d'impuissance qu'elles et ils peuvent ressentir devant l'école ou dans l'éducation de leurs enfants en force d'action collective et collaborative au sein des structures scolaires en place.

SECTION II: LES RÉCITS DE PRATIQUE

RÉCIT 1 : LE MATCH LE PLUS DIFFICILE DE LA SAISON

Un animateur sportif raconte comment un jeune est sorti de l'équipe de basket avant même d'y entrer. Il revisite ses certitudes et grâce à une formation en animation, il va découvrir ses erreurs passées et cherche désormais à devenir un meilleur animateur pour aider les jeunes.

Une invitation à jouer

Un événement est arrivé avec un jeune d'origine immigrante il y a 5 ans. Ça a changé mon point de vue sur l'animation. Dans ma façon d'agir avec les jeunes, j'étais un peu trop concentré sur le fait d'aller chercher des résultats, trop vite. C'était au début de la saison de basketball, en octobre ou novembre. J'avais entendu dire par ses amis du quartier qu'il était bon au basket. Je l'ai alors invité à venir jouer avec nous au match du samedi. Je ne l'avais jamais vu jouer avant et pourtant je m'attendais à ce qu'il soit le meilleur joueur de mon équipe, qu'il soit aussi bon que ce qu'on m'avait raconté.

Le match du samedi

Pendant le match, je l'ai vu jouer pour la première fois. Il faisait beaucoup d'erreurs et je me suis mis à crier. J'exigeais qu'il fasse des choses dont j'ignorais s'il savait les faire et je sentais qu'il était un petit peu mal à l'aise. Lorsqu'il arrivait sur le banc, je lui parlais d'une voix forte, je ne lui criais pas vraiment dessus, mais quand même je lui parlais avec une voix assez forte et j'exigeais de lui un petit peu trop. Je regardais l'ensemble de l'équipe en même temps. Ça n'était pas juste contre lui que j'étais en train d'élever la voix, mais lui, il était nouveau et il ne me connaissait pas. Les autres étaient un peu habitués à moi. C'était comme si j'étais en colère ou comme si je m'attendais vraiment à ce qu'il soit vraiment bien meilleur que ça. Pour moi, les erreurs qu'il faisait n'auraient pas dû être faites. C'était juste sa première fois et je l'avais vraiment mis mal à l'aise. Je ne l'ai réalisé qu'après parce qu'il n'a plus jamais voulu revenir jouer. Sur le moment, je ne voyais pas encore tout ça.

Un panier manqué

Sur le moment, je ne sentais même pas que j'étais exigeant, vu que l'image qu'on m'avait donnée de lui était qu'il était bon, qu'il était peut-être le meilleur et je pensais qu'il était là pour améliorer l'équipe. J'étais très exigeant envers lui comme je l'étais pour les autres aussi, et pendant tout le match, ça a été comme ça. Je me rappelle durant ce match qu'il avait raté un panier vraiment très facile. Je me suis mis à crier: « Mais qu'est-ce que tu fais ? C'est quoi, ça ? » Il m'a regardé et il a continué à courir, il a continué à jouer, mais je revois son regard, il était mal à l'aise. Il a baissé les yeux et a continué à jouer, mais on voyait dans ce regard-là qu'il voulait tout de suite abandonner. Il voulait tout de suite lâcher et c'est sans doute parce qu'il était « pogné » sur le terrain qu'il a continué. Moi, j'étais debout sur le bord avec les autres joueurs. J'étais fâché, de mauvaise humeur.

Un match difficile. Un coach ça crie !

On jouait contre une bonne équipe donc, je m'attendais à ce que ce match-là ne soit pas facile. Vu qu'on m'avait parlé de ce jeune, je m'attendais à ce qu'il arrive et fasse une différence dans le match. Ça n'a pas été le cas et je peux dire que j'étais énervé durant

tout le match. J'étais vraiment comme la caricature d'un coach qui a perdu la tête. J'étais très en colère après les jeunes. C'était comme ça, c'était ma façon de coacher, ma façon d'entraîner et ce n'était pas la bonne façon de faire. Mais je peux dire que c'est cet événement-là qui m'a fait réaliser comment je me comportais envers les jeunes. J'avais alors trop d'exigences. J'étais dans un autre état parce que c'était le match le plus difficile de la saison. Les autres matchs, comme le match d'avant, étaient contre des équipes beaucoup plus faciles donc ça aurait mieux été. J'étais beaucoup plus calme. Mais celui-là était contre la meilleure équipe et mes attentes étaient très hautes non seulement envers les jeunes, mais envers moi aussi.

Objectif : gagner le match

Je pense que je cherchais surtout à gagner le match, je cherchais à ce que les jeunes exécutent les actions de façon parfaite parce que je savais qu'il n'y avait pas beaucoup de place à l'erreur contre cette équipe-là. Donc, non seulement je ne voulais pas mal paraître devant les gens qui nous regardaient, mais je voulais que les jeunes soient infaillibles. Je leur répétais souvent ce qu'on avait appris dans les pratiques: « c'est pas comme ça qu'on fait ci, c'est pas comme ça qu'on fait ça ». Tout ce qu'on avait appris, je voulais qu'ils l'exécutent de manière impeccable. Les jeux, je voulais qu'ils les exécutent parfaitement, la défense...tout. C'est sûr que maintenant, je réalise que ce ne sont que des enfants. Ça prend beaucoup de temps et de patience. Mais à ce moment-là, les stratégies qu'on avait déjà établies, je m'attendais à ce qu'elles soient irréprochables. Défensivement, je m'attendais à ce qu'ils soient concentrés, qu'ils ne fassent pas d'erreurs. On aurait dit que je cherchais l'excellence chez les jeunes sauf qu'il n'y a personne de parfait, d'autant plus que ce ne sont que des enfants. Je m'attendais à ce qu'on soit supérieurs à l'autre équipe parce qu'on s'était entraînés pour ça et qu'on avait des stratégies pour ça.

Une rencontre avec beaucoup d'espoirs

Quand j'avais rencontré ce jeune et je lui avais dit: «Ah! C'est toi? On m'a parlé de toi, on m'a dit que tu es bon au basket, j'aimerais ça que tu viennes jouer avec nous.» Après ça, j'ai pris ses coordonnées et je l'ai appelé et j'ai parlé à ses parents. « J'aimerais qu'il vienne jouer samedi avec nous ». Ses parents étaient d'accord. Je lui avais donné un rendez-vous une heure et demie avant le match. Lorsqu'il est arrivé, je lui ai donné son uniforme et il était prêt à jouer. Il a fait l'échauffement avec les coéquipiers. À ce moment-là, avant le match, j'étais confiant de l'avoir dans l'équipe. Je me sentais bien par rapport à lui, j'étais plus confiant parce que je me disais qu'il allait nous aider pendant ce match. La façon dont les autres jeunes avaient parlé de lui laissait penser qu'il était meilleur qu'eux autres. Or, dans l'équipe il y avait des gens qui étaient déjà pas mal bons donc je m'attendais à gros. J'étais très content de l'avoir dans l'équipe. Si je n'avais pas réagi comme ça, je pense qu'il serait resté et qu'il aurait fait une différence. « C'est sûr ! » Je m'en rends compte maintenant.

Après la game

Après le match, il n'a rien dit. On est rentré au vestiaire. J'ai parlé aux jeunes un peu. J'ai donné les points forts et les points faibles, comme je faisais d'habitude. Les points forts, c'est surtout à la fin du match parce qu'ils avaient très bien joué. Même si on avait perdu, ils avaient quand même très bien joué. Ils s'étaient ressaisis à la fin. Ils avaient mieux exécuté les stratégies, ils étaient plus agressifs. Je leur ai dit aussi les points faibles qu'on avait eus au début du match. Par exemple, « on n'était pas là, on n'était pas réveillés, on s'endormait, on ne jouait pas en défense, l'exécution n'était pas

bonne. »

Je donne toujours les points faibles au début et ensuite, les points forts. Je fais toujours comme ça, parce que je crois que les enfants vont toujours se rappeler de la dernière chose que tu dis. Comme ça, les enfants sortent du vestiaire après avoir entendu quelque chose de positif au lieu de partir avec du négatif. Je pense que ça fait une différence, sans quoi ils sortent la tête baissée, plein de regrets. Pour moi, c'est important que ça soit fait dans cet ordre-là. Je leur ai ensuite dit: «tel, tel point que j'ai vu et que j'étais content d'avoir vu, dont j'étais fier.» Mais ce jeune-là est resté silencieux pendant tout le temps où je parlais. Il était calme, très calme. Il était comme un enfant timide. Pendant que je faisais un balayage du regard vers tout le monde, et que je le regardais, il baissait les yeux. Je voyais qu'il n'était pas dans son assiette.

Sur le moment, je n'ai rien pensé, je n'ai pas réalisé. C'est par la suite, une ou deux semaines après lorsqu'il m'a dit qu'il ne voulait plus jouer que j'ai réalisé la façon dont je m'étais comporté. Par après, ils ont juste remis leur uniforme et je leur ai donné rendez-vous pour la prochaine pratique.

Absent aux pratiques et au match du samedi

C'était deux, trois jours après. On avait joué le samedi et la prochaine pratique était le mardi. Pendant ces jours-là, j'ai réfléchi, mais pas à l'événement même avec l'enfant, c'était plus par rapport à l'équipe, à ce qu'il fallait travailler avec l'ensemble des jeunes. J'avais noté quelques difficultés individuelles des enfants. Le mardi soir, le jeune n'était pas là. La soirée après la pratique, j'ai appelé ses parents pour savoir pourquoi il n'était pas venu. Ils m'ont dit qu'il n'était pas là parce qu'il était fatigué. Sur le moment, j'ai pensé « il était fatigué, bon ok, c'est normal ». Le vendredi suivant non plus il n'est pas venu à la pratique. Là encore, j'ai appelé les parents parce qu'on avait un match le samedi. J'ai appelé pour savoir ce qui s'était passé. Je pense que j'avais dû laisser un message parce que je n'avais trouvé personne. Le lendemain matin, j'ai appelé pour voir s'il pouvait venir au match, mais il était chez son père – ses parents sont séparés. On m'a dit qu'il ne pourrait pas venir au match.

« Ça me tente pas »

La semaine d'après, je l'ai rencontré dans le couloir. C'était le lundi. Il venait pour une autre activité et je lui ai demandé: « Qu'est-ce qui s'est passé ? » Il était un peu gêné et m'a dit qu'il ne voulait plus jouer et faire partie de l'équipe. « Pourquoi? Il me semble que tu es bon. » Il me dit: « Ça ne me tente pas. » Il avait d'autres activités, « de toute façon, je vais jouer au hockey. » Je n'ai pas « cliqué », je me suis dit peut-être que ça ne l'intéressait juste pas. Je n'ai pas fait le lien tout de suite. C'est par la suite que j'ai compris, quand j'ai eu une formation en animation. J'ai réalisé que l'approche qu'on a avec les enfants peut faire une grosse différence. Sur le moment, je me suis dit que c'était parce que c'est une ligue très compétitive. Peut-être avait-il trouvé cela trop difficile. Peut-être ne croyait-il pas que c'était aussi dur et voulait simplement abandonner. Après tout, d'autres enfants avaient laissé le basket avant, sans rapport avec moi ou les matchs, juste parce qu'on travaillait fort.

Le déclic: la formation en animation

C'était peut-être 3 semaines ou un mois après. Entre temps, j'entendais dire que ce jeune continuait à jouer au basket avec ses amis, et qu'il aimait beaucoup ça. Des fois même, il venait dans le gymnase en dehors des pratiques, et jouait au basket avec ses

amis. Déjà, avant la formation, ça m'avait amené un peu à réfléchir, mais je n'avais toujours pas vraiment réalisé mon implication. Vu qu'il continuait à jouer avec ses amis et qu'il aimait beaucoup ça, je me disais: « mais pourquoi est-ce qu'il ne veut pas jouer dans l'équipe ? » Je me posais la question, mais c'est vraiment lors de la formation que ça m'a frappé.

La formation

C'était une formation d'une fin de semaine, les premières qu'organisait le nouveau responsable des programmes, et où l'on parlait de comment animer, les petits problèmes qu'on pouvait rencontrer, les erreurs à ne pas faire quand on est avec les enfants et ce qu'il faut aller chercher. Toute la formation, j'ai pensé à cette histoire. Dès le début, dès le premier point de la formation, c'est venu me chercher. Durant les deux jours, j'ai tout le temps pensé à cette situation-là. Ça m'a vraiment fait réaliser l'erreur que j'avais faite. Et même l'année d'avant, j'avais des jeunes qui étaient partis de l'équipe sans doute à cause de ça, même s'ils m'avaient donné d'autres raisons. Pour ce jeune, c'était spécial, ça m'a plus marqué parce que j'étais allé le chercher. Ce n'était pas lui qui s'était manifesté pour venir dans l'équipe. « Je veux que tu viennes dans l'équipe. » Et ensuite, de réaliser l'avoir mis mal à l'aise, c'est venu me chercher plus personnellement. À ce moment-là, je me suis senti visé dès le premier point de la formation. Je me suis senti un peu mal même si personne ne connaissait la situation. Je me disais: « Si j'avais peut-être fait ceci, ça aurait sûrement été différent. » Beaucoup de choses que les formateurs expliquaient de ne pas faire pour éviter l'exclusion, comme crier sur les enfants, pour ne pas les faire se sentir coupables, c'était vraiment toutes mes erreurs. À chaque fois qu'ils amenaient quelque chose, je me disais: « Oui, j'aurais dû faire ça. Si j'avais réagi comme ça, ça aurait été différent. Si je n'avais pas fait ci, ça aurait été différent. Si j'avais fait telle autre chose, ça aurait été différent. » C'était vraiment les techniques d'intervention en animation qu'on nous apprenait et c'était vrai.

Un malaise à lui parler

La semaine après la formation, j'ai revu l'enfant dans le couloir tout près du gymnase. Je l'ai vu et n'ai pas osé l'approcher tout de suite. Je me suis senti un peu mal. Là, c'était une situation inversée; c'était moi qui étais un peu gêné. Pendant les premières semaines après la formation, je me suis tellement senti coupable que je l'ai juste salué et c'est tout. Je venais de réaliser que je lui avais presque enlevé le goût de jouer au basketball. C'est vraiment plus tard, peut-être 3 mois après, que j'ai osé lui parler. Il était assis tout seul tout près du gymnase et je me suis dit cette fois-ci, je vais aller le voir et je vais lui demander.

Le « bof » du jeune qui veut dire beaucoup...

Il attendait ses amis. Je me suis assis à côté de lui et j'ai dit: « Dis-moi la vérité: c'est moi qui t'ai enlevé le goût de jouer au basket dès la première fois que t'es venu ? » Il était surpris par la question et ne savait pas quoi répondre. Il m'avait alors répondu quelque chose comme «bof». Il ne voulait pas me dire exactement «oui, c'est vrai!», mais cet enfant, en répondant ça, c'était pour me dire « mais c'est pas grave, de toute façon, je joue au hockey ». Je l'ai confronté avec ma question et c'est là que j'ai eu ma réponse. Ça a confirmé ce que je pensais. Oui, la façon dont j'avais réagi lui avait enlevé le goût de jouer dans une équipe de basketball. Lorsque je lui avais demandé de jouer, il était content, mais après cette journée-là, il avait juste perdu le goût de jouer dans l'équipe.

Je l'avais réalisé à la formation, mais ça me l'a confirmé quand il a répondu « bof » à la question. Et ça, même s'il ne voulait pas me dire « Oui, c'est toi qui me l'as enlevé ». Je crois que je voulais absolument savoir. Ce qu'il m'a dit après, c'était: «je joue avec mes amis et de toute façon, c'est correct comme ça.» Je lui ai posé une autre question. Il était au secondaire et je lui ai demandé: « Pourquoi tu n'as pas essayé de jouer avec l'équipe de ton école? » Là, il m'a dit: « Oui, j'y ai été pour voir. » Il a fait l'équipe 2A par la suite et c'est là que j'ai compris qu'en fait, il ne voulait pas jouer dans mon équipe à moi, mais il voulait quand même jouer en équipe. De plus, il continuait à jouer au basket avec ses amis ; il s'amusait, mais jouer pour moi, c'était hors de question. Dans son école secondaire, il a essayé pour l'équipe 2A de son école, il avait réussi et jouait là-bas. Il aurait quand même pu venir jouer avec nous l'année d'après parce qu'on avait une équipe pour son âge, mais du fait que je suis quand même impliqué à ce niveau aussi, il a dit : « Écoute, je ne vais pas jouer pour Parc-Extension, je vais aller jouer ailleurs. »

Reconstruire la confiance

Lorsqu'il m'a dit qu'il était impliqué dans l'école au secondaire, ça m'a fait un peu mal. Par après, lorsque je le voyais, même si je lui disais juste salut, j'essayais d'appliquer les techniques qu'on nous avait apprises comme donner un high five, aller chercher une relation avec lui. Genre: « OK, tu as des beaux souliers. » J'essayais de faire des blagues avec lui, tout ça, le faire rire, essayer d'aller chercher une certaine relation, remettre la confiance entre lui et moi, mais ce n'était plus pareil. On avait une bonne relation quand même, mais pour jouer au basketball, ça disait : « J'ai trop eu une mauvaise expérience, je ne veux pas revivre ça. » Il ne voulait juste pas le revivre, mais on était plus proche et on se parlait. Jusqu'à maintenant, on se connaît, il vient me voir et des fois me lancer des défis, « viens jouer au 1 contre 1 avec moi ». Mais l'expérience qu'il avait vécue l'a marqué et moi, ça m'a changé.

Ça a transformé ma manière de faire

C'est vraiment par après que j'ai commencé à changer ma manière d'intervenir avec les jeunes, ma façon de parler avec les jeunes. Cette formation m'a beaucoup aidé et surtout par rapport à cette histoire. Je ne sais pas s'il n'y avait pas eu ça dans quelle mesure cela aurait été aussi pertinent? Je ne pense pas que je me serai relié aux choses parce que les autres enfants étaient là et avaient des bons commentaires pour moi. Ils étaient contents du fait qu'on ait connu une bonne saison.

Maintenant, je suis beaucoup moins exigeant envers les enfants, je leur donne des objectifs et j'essaie de les aider à les atteindre, au lieu de donner un échéancier. On ne donne pas d'échéancier à un enfant, chaque enfant doit grandir à sa vitesse, à sa façon et on doit s'adapter à ça. Rendre un enfant mal à l'aise sur un terrain, c'est la dernière chose qu'il faut faire. Désormais, je l'évite absolument. Il va arriver que j'exige un peu plus d'un enfant parce que je le connais. Si ça fait peut-être 2 ou 3 ans et que je le connais bien, alors je vais être un peu plus sévère avec lui, mais je fais attention, je fais très attention, ce n'est pas avec tous les enfants que je peux me permettre ce genre de choses et ça, je l'ai appris. C'est vraiment cet événement qui a changé beaucoup mes interventions avec les enfants et je suis beaucoup plus satisfait aujourd'hui qu'avant. Je sens aussi que les enfants aiment plus ça parce que le taux de rétention était plus bas avant. Ces temps-ci, « Wow ! », les enfants arrivent et ils amènent d'autres enfants parce qu'ils s'amusent, ils n'ont pas de pression et ils apprennent en même temps. Ils sont contents, moi aussi et à la fin de la journée, tout le monde est ravi.

Ça a été très marquant et d'une certaine façon, je suis content que ce soit arrivé. D'un autre côté, je regrette un peu que ce soit arrivé à cet enfant-là parce que ça aurait pu faire une grosse différence pour lui. Heureusement, ce n'est pas comme s'il était tombé dans le vagabondage ou quoi que ce soit. Il est quand même resté un «enfant». Parce que la plupart du temps, les enfants qui aiment un sport et lâchent tout d'un coup, ils tombent dans des mauvaises choses: les gangs, l'alcool et la drogue. Lui, il est resté un très bon enfant, un très bon jeune. Maintenant, c'est lui qui fait de l'intervention avec d'autres jeunes. Il travaille dans les camps de vacances avec PEYO et c'est un bon animateur.

Immigration ça compte ou pas ?

Je n'ai pas l'impression que travailler avec des immigrants ou des enfants d'immigrants comme cet enfant-là fasse beaucoup de différence, peut-être parce que ce sont d'abord des enfants. Il y a beaucoup d'autres animateurs qui ont vécu cette différence. Ils disent qu'animer à Parc-Extension, où il y a beaucoup d'enfants immigrants, est beaucoup plus facile qu'ailleurs. Dans des quartiers plus aisés, certains animateurs trouvent que les enfants sont plus « gâtés ». Ici, c'est un quartier très pauvre, les enfants cherchent à savoir, ils veulent apprendre, donc ils écoutent. Ils apprécieraient beaucoup plus le travail qu'on fait avec eux. Certains animateurs racontent que c'est plus facile ici parce que les enfants apprécient plus. Le travail que font les animateurs joue un rôle très important dans la vie des enfants et ils le réalisent.

Conseils

La formation a vraiment fait un « boum ». Par la suite, ça a été une amélioration d'année en année. J'ai essayé d'améliorer encore plus ma façon d'intervenir, parce qu'on a toujours des choses à améliorer. Je ne peux pas dire que je suis un animateur parfait, c'est sûr, mais j'essaie de corriger mes erreurs par rapport à mes animations. J'ai drastiquement changé ma façon de faire. Ma relation avec les jeunes s'est vraiment transformée. Notre travail en tant qu'animateur est de donner à l'enfant du plaisir. C'est-à-dire de pratiquer un sport et en même temps, on essaie de donner un plus dans leur vie, on essaie de donner une discipline, de leur apprendre certaines valeurs de vie comme le respect. Une chose importante, c'est que l'animateur fait une réelle différence dans la vie de l'enfant, même si ça ne paraît pas, et surtout si l'enfant a un attachement avec cet animateur-là. S'il a un grand attachement avec lui ou elle, grâce à ce quelque chose en commun, un sport, une activité ; alors, on va avoir beaucoup d'influence sur sa vie, d'autant plus que la plupart des enfants sont dans des familles monoparentales. Ce n'est pas pour dire qu'on joue au père ou au parent, mais on est quand même quelqu'un que l'enfant va regarder et qu'il peut prendre comme modèle. Les animateurs peuvent faire une différence dans la vie d'un enfant.

En voyant la façon dont j'avais réagi avec cet enfant, la chose que je pourrais dire, c'est de ne pas être trop exigeant envers les enfants. Que ce soit un enfant qui est là depuis longtemps ou qu'il vienne tout juste d'arriver. Peu importe ce qu'on a entendu de lui auparavant, ne pas être trop exigeant envers les enfants, d'apprendre à connaître les enfants, à reconnaître leurs capacités plutôt qu'avoir des exigences envers eux. Même si on connaît un jeune depuis 2-3 semaines, on ne devrait jamais se permettre d'avoir beaucoup d'attentes envers eux, mais plutôt les aider à atteindre leurs propres buts.

Aujourd'hui, je coacherais n'importe quel sport qui toucherait aux enfants. « J'ai du plaisir à le faire » et je vois tout de suite la différence que ça fait lorsqu'ils rentrent quelque part. Ils s'amuse, ils se défoulent, donc quand ils rentrent à la maison, ça aide

beaucoup. Souvent, il y a des enfants qui vont revenir te voir et te dire : « J'ai aimé ton activité. » Tandis qu'il y a des fois, si un enfant est dans une activité et qu'il ne s'amuse pas, qu'il s'ennuie, il va te le faire savoir aussi par des mauvais coups. La plupart du temps, dans les activités, il s'agit de faire en sorte qu'ils s'amuse. J'aime vraiment ça, l'animation avec les enfants, peu importe le sport. Je préfère le basketball, mais peu importe le sport. De voir la joie des enfants, de voir qu'ils sont heureux, juste ça, ça me rend heureux aussi. Des fois, je peux avoir des journées difficiles au travail, mais une fois que j'arrive dans l'animation, je commence à m'amuser avec les enfants, ça vient enlever la tension, le stress de la journée au bureau. Vraiment, la joie que ça leur apporte m'amène à moi aussi de la joie.

C'est parce que j'aimais le sport que je suis devenu animateur. Quand j'ai vu la joie que ça apportait aux enfants et la joie que ça m'apportait aussi, j'ai su où était ma place. Il faut dire aussi que j'ai grandi dans ce quartier et je voulais absolument redonner quelque chose au quartier. Je ne sais pas si ça aurait été la même chose ailleurs. Je pense que mon cœur m'a toujours appelé à venir ici. Je crois s'il faut retenir une chose c'est qu'on peut jouer un rôle déterminant dans la vie d'un enfant et que l'enfant, lui, il vient parce qu'il s'attend à vivre un bon moment. C'est important de s'assurer que l'enfant s'amuse. Si l'enfant ne s'amuse pas, il se désintéresse et s'il se désintéresse, peut-être risque-t-il d'être attiré par des mauvaises choses. En tant qu'animateur, il ne faut pas être trop exigeants et aussi, le plus de formation qu'on peut aller prendre, les prendre parce ça aide beaucoup. Il y a des petites choses pour lesquels c'est naturel chez certains, mais pour moi, c'est là que j'ai réalisé beaucoup. Dernière chose, il faut rester humble parce qu'on n'est pas parfait, on a tous nos forces et nos faiblesses donc rester humble parce qu'il y a toujours place à l'amélioration.

RÉCIT 2. UN MORDU DE BADMINTON. LA PASSION COMME FORCE NOVATRICE

Maxime est un intervenant dans un programme de sports et de loisirs. Avant cela, il était surtout un mordu de sport. Son histoire et son expérience montrent comment un organisme qui nourrit une vocation sociale de proximité peut innover en misant sur les forces des jeunes du quartier et en renouvelant sans cesse ses activités et ainsi aider au mieux sa population.

Le travail de Maxime

Ma principale activité est de faire des suivis et de développer des activités. Le suivi des activités, c'est m'occuper des moniteurs et des présences pendant les activités. Il faut aussi développer de nouveaux sports et loisirs. J'essaie d'améliorer les activités qui sont déjà présentes et de voir ce que je peux apporter de plus à la communauté, aux enfants du quartier. Je trouve des subventions. J'évalue le besoin de matériel. S'il manque un professeur, j'en trouve. Si le professeur a besoin d'une formation en animation, je vais chercher la formation, etc.

Mon histoire: bénévole, assistant-moniteur, moniteur en chef, puis l'équipe élite

J'ai commencé en tant que bénévole comme moniteur de badminton. Dans le temps, mes amis et moi étions de vrais mordus de sport, de badminton surtout. On arrivait au Centre William-Hingston pour jouer parce qu'il y avait des terrains. Dans ce temps-là, l'un des intervenants était aux études, c'était dur pour lui de s'organiser et il arrivait souvent en retard. On a fini par proposer à la Corporation de prendre en charge cette activité bénévolement. Ça a été accepté et pendant une année on a fait du bénévolat. On s'est bien amusés et ça nous a permis de connaître un peu plus la Corporation. On a découvert que c'était un organisme qui offrait bien d'autres activités que simplement le badminton. Je me suis alors engagé davantage. On m'a approché aussi pour que je devienne un assistant-moniteur. Tranquillement, je suis devenu le moniteur en chef. Mon collègue et moi avons travaillé pendant deux ans en tant que moniteurs. Après ce temps, j'ai développé une équipe élite au sein de Parc-Extension. C'était l'idée de monter un club de badminton qui serait plus compétitif. Aujourd'hui encore nous sommes les seuls du quartier à offrir du badminton élite. C'était une première pour moi. J'ai vraiment adoré l'expérience.

Par la suite, le responsable des programmes de l'époque a quitté l'organisme. Le directeur m'a alors approché et m'a parlé de la job. Il m'a demandé si je voulais devenir le responsable des programmes après tout ce que j'avais fait pour la Corporation. J'ai été un peu surpris quand il m'a dit ça. Mais ça m'a forcé à y penser. Si je devenais responsable des programmes, est-ce que ça n'allait pas nuire au développement du nouveau club élite que je venais tout juste de fonder ? Avec mes études, comment j'allais pouvoir associer cela ? Ça a été une grosse question à laquelle j'ai pensé pendant des semaines. Dans ce temps-là, je venais de finir mon secondaire 5 et d'arriver au Cégep. C'était un moment assez dur pour moi. Il y avait aussi le côté familial. Je viens d'une famille immigrante et mes parents s'attendaient beaucoup à ce que je fasse des grosses études. Notre famille est vraiment axée sur la réussite scolaire et elle voulait toujours que mes sœurs et moi devenions docteurs ou quelque chose dans la santé. Je savais déjà, rendu au Cégep, que ce n'était pas ce que je voulais faire plus tard. J'y ai réfléchi et j'ai continué mes études. J'ai fait 2 sessions et après, j'ai rencontré le

directeur de la Corporation et lui ai dit que je voulais me lancer là-dedans. Pendant tout ce temps-là, j'étais encore moniteur de badminton et je continuais de développer l'équipe élite avec les jeunes de 6 à 17 ans. Ça allait super bien. J'ai enfin décidé d'accepter cette offre.

Responsable des programmes

J'ai commencé en 2007 en tant que responsable des programmes. Lors de ma rentrée en poste, je me suis approprié les dossiers sur lesquels mon ancien boss travaillait. J'ai vu qu'il y avait du chemin qui avait été fait et qu'il y avait beaucoup plus de sports que je ne pensais dans le complexe William-Hingston. Je connaissais le volet sport, mais au niveau culturel il y avait juste l'art plastique et les sciences. Dans les sports, on en avait toute une panoplie : basketball, badminton, hockey, soccer, judo. Je voyais que dans tous ces sports-là, il n'y avait que deux catégories vraiment poussées: le basketball et le badminton, que moi-même j'avais développé. Dans ce temps-là, ça faisait environ trois ans que j'étais dans l'organisme, et je n'avais jamais entendu parler de tous ces sports. J'ai su qu'il y avait du développement à faire. On est arrivés avec une équipe de judo élite. On a relancé l'activité science qui n'existait plus alors. La science, c'est une activité scientifique comme les débrouillards. La monitrice prend une série d'expériences qu'elle mène avec les enfants : des fusées ou des volcans par exemple. Le fait d'être entouré de bonnes personnes et d'amis m'a beaucoup aidé dans ma job. J'avais aussi des bons contacts dans le quartier. On croit beaucoup à l'embauche locale, aux jeunes qui ont grandi ici. On les aide, leur propose de devenir assistants-moniteurs.

Grâce à mon entourage, j'ai pu développer une équipe d'animateurs en qui j'avais confiance. Avec le directeur et l'équipe de la Corporation mon intégration était facile. Le passage de moniteur à responsable des programmes s'est bien passé. Je me suis aperçu qu'en tant que moniteur, il y avait des choses que je ne voyais pas. Il fallait maintenant que je me mette dans la peau des parents et des enfants. Je devais me poser beaucoup plus des questions sur l'organisation des activités par exemple. Quand je suis devenu responsable de programme, je me suis demandé ce que je pouvais faire pour ces jeunes-là, pour qu'ils accrochent davantage, et ce que je pourrais faire afin que les parents s'impliquent avec leurs enfants. J'ai posé ces questions pour tous les sports et activités. Quand je suis rentré en poste, les inscriptions à toutes les activités ont commencé à augmenter parce que j'ai aussi fait de la publicité, des démonstrations. On est rentrés en contact avec les écoles, on a fait des tournées en classe. C'est vraiment des choses qu'on a mises au point au fil des années, les moniteurs et moi. Après trois ans, tous nos groupes sont remplis et on a des listes d'attente de 10 personnes par activité. Je peux être fier parce que ça prouve que notre travail a été fait. On a vraiment avancé. En tant que responsable des programmes, je ne m'arrête pas là. Je me dis qu'il y a toujours quelque chose qu'on peut améliorer.

Responsable, mais toujours mordu de sport

À côté de mon job, je continue à faire un peu d'animation dans tous les sports parce que je suis un gars sportif. C'est sûr que je ne fais plus que de l'animation une fois ou deux fois par semaine. Même là, je travaille bénévolement pour l'équipe élite de badminton. Mon seul regret lorsque j'ai pris ce poste, c'était l'équipe élite. Elle était encore nouvelle et c'était moi qui l'avais montée. Avec mon nouveau rôle ça ne m'a pas permis de mettre autant d'énergie qu'avant dans ce que j'avais commencé. J'ai délégué l'équipe à un entraîneur en qui j'avais confiance.

HISTOIRES PARALLÈLES

Transmettre une passion : une fierté collective

Quand j'étais moniteur, j'ai connu un jeune d'origine immigrante d'à peine 6 ans qui a commencé avec moi à jouer au badminton. Son père était venu me voir pour me dire que son jeune jouait au badminton parce qu'il aimait ça et il voyait qu'il avait du talent. Je l'ai pris sous mon aile, l'ai vraiment entraîné personnellement et j'ai vu qu'il avait du potentiel. Pendant les 3 ans de bénévolat en tant que moniteur, on a accompagné ce jeune-là. Il y avait d'autres jeunes autour et c'est avec eux qu'on a fait une équipe élite, tous ensemble. On a même remporté les Jeux de Montréal. C'était vraiment quelque chose dont nous étions fiers. Ce jeune-là était toujours en train de s'entraîner. Désormais, lorsqu'on fait des compétitions de haut niveau, il représente la fierté de notre travail, ma fierté et celle de toute l'équipe qui l'a coaché. Les jeunes qui voient que nous sommes présents et qu'on donne notre meilleur, ils savent l'apprécier et en tirer le meilleur. Quant à lui, il est toujours là et nous aide régulièrement.

La jeune fille et le judo voilé

Il est arrivé une fois un cas qui touchait à la religion. Au Québec, il y a eu des débats sur ces questions vers 2008. Un parent était venu me voir avec sa jeune fille de 8 ans et demi. Il voulait l'inscrire au judo. C'était une fille qui portait le voile mais sur le moment je n'ai rien pensé. J'ai dit ok, pas de problème, on peut faire l'inscription. Une semaine après, quand les cours ont commencé, elle s'est présentée avec son voile. L'animateur lui a dit qu'il fallait qu'elle l'enlève sans quoi elle ne pourrait pas participer à l'activité. Dans les règlements, on n'a pas le droit de laisser porter le voile parce qu'il peut y avoir un risque d'étranglement. C'était « touchy » parce que ce n'était plus une question de religion. À ce moment-là l'animateur et le parent sont venus me voir. L'enfant était restée dans le cours mais n'avait pas pratiqué le judo cette journée-là. Il fallait que je discute avec le parent, que j'essaie d'expliquer la situation. Je lui ai dit que d'après les règles de Judo Québec, afin que ce soit sécuritaire, les personnes pratiquant le judo ne devaient pas porter le voile même s'il était question de religion. La mère s'est un peu braquée. Elle a dit que d'autres places laissaient porter le voile quand même. Au fond, je me sentais un peu mal parce que côté religion je sais qu'il y a des valeurs, des coutumes et que les parents y tiennent.

Pour moi personnellement, un voile n'a pas vraiment d'impact. Au judo, les risques d'étranglement sont assez faibles mais la question n'était pas de l'ordre du personnel. En tant que responsable des programmes, je ne pouvais pas le permettre. J'ai dit franchement à la dame que c'était un des règlements et qu'on ne pouvait pas le changer. Je lui ai expliqué que c'était pour la sécurité de sa fille et pour rassurer le professeur, assurer que si jamais quoi que ce soit arrivait, on pouvait éviter que ce soit ça. Après une longue discussion, la mère a finalement accepté. Elle en a parlé à son mari et en fin de compte, la fille est revenue. Elle a enlevé son voile et a fait le cours. Ça s'est bien déroulé. Sur le coup, je me sentais mal et pas très bien placé. Je ne connais pas cette religion ni les valeurs qu'ils attribuent au voile. Je lui ai simplement expliqué de ma place de responsable du programme. Je n'ai rien ajouté de personnel. Ça m'a porté à réfléchir sur le moment même. Après ça, je suis allé en reparler au professeur de judo pour en savoir davantage. Il m'a expliqué plus précisément les enjeux de sécurité selon les prises de judo.

Ça arrivera encore des cas comme ça ; on est dans une communauté multiethnique où

les valeurs et les religions sont un peu différentes les unes des autres. Ça peut arriver assez fréquemment des questions de coutumes, mais le fait que la fille soit revenue au cours de judo m'a soulagé. Ça m'a prouvé que j'avais bien expliqué à la mère et qu'elle avait compris. En plus, la petite aimait vraiment ça le judo et, je ne voulais pas lui dire non. Pourtant, il faut penser au pire dans ce cas-là, « si jamais il y avait des choses qui arrivaient ». C'est bizarre mais je n'ai pas eu de nouveaux cas de filles avec des voiles. La plupart qui viennent s'inscrire savent déjà comment ça se passe et ça se fait automatiquement. Il y a des sports où on laisse quand même porter le voile, comme par exemple le badminton où il n'y a pas de risque d'étranglement. Je n'ai pas de problème avec ça. J'essaie de ne pas avoir de règles qui n'ont pas de sens.

Un quartier pauvre amène les situations difficiles

Le fait de travailler avec une population qui est essentiellement constituée de gens issus de l'immigration ou d'immigrants, c'est sûr que ça a joué un rôle dans ma vie. J'ai une certaine expérience tirée de là. Mais c'est davantage le fait qu'ici on dit de Parc-Extension que c'est un des quartiers les plus pauvres de Montréal qui change les choses. Je crois que la seule affaire avec laquelle il peut y avoir des difficultés, c'est une certaine mentalité que j'ai découverte au fil des années. « En fait, ils nous prennent pour acquis. »

Par exemple, j'ai reçu récemment une maman qui voulait inscrire son enfant à 5 activités. J'ai dit: « Madame, au maximum, votre enfant peut faire 3 activités avec nous. » Je lui ai demandé pourquoi cinq. Elle m'a répondu : « Je ne suis pas libre, je travaille jusqu'à 17h30 ou 18h. » Moi, tout de suite, j'ai « cliqué ». Ce parent-là vient me voir et veut inscrire son jeune à 5 activités alors que le jeune n'est pas avec elle. D'après moi, elle ne lui avait pas demandé les sports qu'il aurait aimé faire. Cette dame venait juste se débarrasser de son jeune pour l'inscrire dans nos activités qui coûtent 2\$ par activité pour toute la session. Était-ce juste s'en débarrasser et ne pas payer le service de garde? Au fond, est-ce que le jeune va vraiment aimer ça être là dans ces activités ? C'est sûr qu'il va avoir du *fun* mais il y a un problème. Je me dis que ce n'est pas correct. C'est sûr que beaucoup de familles du quartier n'ont pas beaucoup d'argent pour payer ci ou ça mais en arriver à venir « garrocher » son jeune chez nous dans n'importe quelle activité c'est difficile pour le jeune et pour nous. J'ai appris par la suite qu'elle n'avait pas les moyens pour payer le service de garde et qu'elle voulait vraiment l'inscrire dans nos activités.

D'un côté, ce n'est pas correct mais en même temps, je comprends un peu les parents. Payer 10\$ pour douze semaines ou payer 10\$ par jour pendant 12 semaines, ça fait une grosse différence quand même. C'est sûr que je comprends la personne de faire ça et en plus, c'est bon pour le jeune de faire des activités physiques et culturelles, ça favorise l'insertion sociale, l'esprit d'équipe, etc. On a beaucoup de jeunes de diversité ethnique ici, et dans tous les sports, ils se parlent tous ensemble. C'est bon pour le jeune. Mais je trouve aussi que ce n'est pas correct que les parents nous prennent pour acquis. On a essayé de développer des sports, d'offrir la meilleure qualité possible de services et on aime être appréciés. Les moniteurs aiment ça quand les parents viennent leur dire que les activités sont bien, que leurs enfants sont heureux, qu'ils s'épanouissent. J'ai des mères qui viennent inscrire leurs enfants dans des activités uniquement parce qu'elles ne sont pas libres tel jour. Elles en profitent pour faire d'autres choses. Comme responsable des programmes, je vois parfois les parents qui viennent prendre leurs jeunes aux activités : « Vite, on rentre chez nous. » Sans demander aux jeunes s'ils ont aimé ça, si c'était le *fun*. Peut-être que ça se fait à la

maison aussi mais ce que je vois parfois c'est des parents qui n'apprécient pas les services qu'on offre. Ça me « chicote » un peu. S'en rendent-ils vraiment compte? Les moniteurs parlent avec les jeunes et savent ceux qui aiment ça et ceux qui n'aiment pas ça. Ils connaissent les jeunes que les parents font juste laisser là pour s'en débarrasser 2 heures de temps pour faire leur épicerie. C'est un vrai problème qu'on vit.

Offrir des activités gratuites, c'est un *must* pour la communauté et comme je dis, Parc-Extension, ce n'est pas tout le monde qui est riche. On veut que les enfants bougent plus et fassent plus de sport. Ça règle le problème de flânage ; même les gangs de rue, il y en a moins. Les jeunes sont plus portés à être dans notre centre et non pas à causer des troubles ailleurs dans le quartier. C'est quelque chose de positif. On règle quelques problèmes et il y en a toujours d'autres qui naissent. On ne peut pas tout régler. On a des suivis. À chaque fois qu'un jeune est absent, la première fois on laisse passer. La deuxième fois qu'il s'absente, le moniteur téléphone à la maison, il fait un suivi avec les parents : « Pourquoi est-ce que votre enfant n'est pas venu? Est-ce qu'il a des problèmes à l'école ou est-ce qu'il est malade? » Il y a vraiment un suivi qui se fait. Les parents qui inscrivent leur enfant pensent qu'il est toujours à son activité mais des fois, si un moniteur voit qu'un jeune s'absente souvent, c'est peut-être qu'il est en train de faire un mauvais coup dehors et que le parent l'ignore. C'est pour ça qu'on les suit.

Vers quelles solutions? Table de discussion des animations

Dans ce genre de cas, on essaie d'intervenir. C'est sûr qu'on parle aux parents. Si c'est vraiment majeur, on n'a pas le choix de parler aux parents pour avoir une solution. Si ça ne marche pas, il faudrait aller plus loin mais on n'a pas les ressources. Dans le temps, il y avait un travailleur de rue mais même ça, est-ce qu'un travailleur de rue est en mesure de régler tout? Je ne crois pas. On s'y prend avec ce qu'on a. On essaie de régler les problèmes par nous-mêmes. C'est sûr que si un jeune a un problème de consommation on a une ressource en toxicomanie mais les risques sont nombreux et les ressources insuffisantes.

Au fond, c'est ça dans le communautaire des fois, ce qui manque c'est une personne-ressource pour référer. On y travaille présentement, je suis sur un groupe de discussion d'intervenants qu'on a mis sur pied pour ces jeunes qui sont un peu plus problématiques. Tous les coordonnateurs du complexe se rassemblent. On s'assoit, on échange, on parle des sujets problématiques avec les jeunes : qu'est-ce qui arriverait si un jeune faisait ci ou ça ? Est-ce que vous avez des solutions? C'est comme un échange d'expertise entre nous autres. On est des employés, des animateurs, des intervenants de première ligne qui vont apporter des cas sur lesquels on va discuter en groupe et de là, on va essayer de trouver des solutions. On est en train de le mettre en place. Comment *dealer* avec des flâneurs, des enfants qui vont dîner chez eux et reviennent après, vont à la bibliothèque et commencent à faire le tour du sous-sol, qui se promènent sans but. Qu'est-ce qu'on fait ? Est-ce qu'il y a des activités qu'on pourrait leur offrir sur le midi ? Est-ce qu'il y a une salle qu'on peut leur ouvrir pour qu'ils restent occupés à une place ? C'est de toutes ces problématiques-là qu'on va parler. C'est à venir.

RÉCIT 3. ÊTRE HUMAIN, ESPOIR POUR LA VIE AVANT TOUT

Jo est intervenant à Suicide Action Montréal (SAM). Il raconte comment lui et l'équipe de SAM ont trouvé des stratégies d'intervention pour encadrer un jeune homme immigrant de vingt ans avec des idées suicidaires.

Une relance téléphonique

Plusieurs situations ont été marquantes pendant ces dernières années. Je me rappelle de l'une d'elles qui a commencé dans le temps des Fêtes, une période qui peut être difficile pour beaucoup de gens. Un jeune homme immigrant de vingt ans, arrivé depuis moins d'un an au Québec, avait appelé SAM quelque temps auparavant. Nous devons faire une relance pour nous assurer que tout allait bien. Il avait planifié de se suicider dans quelques jours et nous l'appelions pour nous assurer qu'il ne passe pas à l'acte. Au moment de l'appel, il était en état de crise et vivait beaucoup de frustrations. Sa famille, restée dans son pays d'origine, lui reprochait son départ et son choix de vivre au Québec. Elle ne voulait plus rien savoir de lui et ne voulait plus le revoir. Il entendait des choses comme: « Tu ne tiens plus à nous, tu nous as rejetés ».

Le calmer, établir un lien de confiance et intervenir rapidement

Lorsqu'on essaie de « faire de l'intervention », il arrive que la personne sente qu'on ne l'écoute pas vraiment et que l'on est juste en train de « faire notre job ». Le plus important est alors d'établir un lien de confiance, ce que j'ai fait en lui donnant beaucoup de temps pour s'exprimer. Je l'ai laissé ventiler et dire ce qu'il avait à dire. Je plaçais un mot, ici et là. Je reconnaissais les émotions qu'il vivait pour qu'il sente bien que ses sentiments étaient tout à fait normaux dans sa situation. Il s'agissait de le calmer parce qu'il était en crise ; il pleurait et criait beaucoup. Je prenais une voix posée, paisible qui a permis de l'apaiser.

Il m'a parlé de son père, me disait l'avoir déshonoré en partant de son pays et en ne prenant pas le rôle d'aîné de sa famille. Son père lui disait des choses telles que : « C'est toi qui nous rejettes, c'est toi qui es parti. » Le jeune se sentait seul et isolé. Il ne connaissait pas les réseaux d'aide au Québec et n'avait pas l'habitude d'en demander, encore moins à un médecin. Il me disait que dans son pays il était honteux pour un homme de demander de l'aide et malgré cela, il semblait montrer une grande ouverture à en recevoir. Il vivait une gamme d'émotions et, dès que je l'ai eu au téléphone, j'ai senti que le danger d'un passage à l'acte était élevé.

L'appel au 911

Il était déjà en cours de tentative, avait déjà pris des médicaments avant même que je ne lui parle, mais je ne le savais pas encore. Il commençait à être un peu étourdi, parlait lentement et ses idées n'étaient pas très claires. La conversation n'était pas très compréhensible à cause des effets des médicaments. C'est juste après une quinzaine de minutes qu'il m'a avoué en en avoir pris. En fait, il me l'a confirmé parce qu'au début, lorsque je lui demandais s'il avait pris quelque chose, il me disait : « Non, je n'ai rien pris, je suis juste émotif. » En fait, dans sa voix, son ton, à la façon dont il parlait et mettait ses phrases ensemble, à l'histoire qu'il racontait, sautant d'une chose à l'autre, ça me donnait beaucoup d'indices qu'il avait pris quelque chose. Et cela se sentait par-delà la crise dans laquelle il était. En fin de compte, au bout d'un moment, il m'a dit:

« Oui, j'ai pris des médicaments. » Je devais vite savoir combien. « Je ne veux pas te le dire, parce que tu vas envoyer l'ambulance. » Il me fallait savoir quels médicaments parce qu'avec une seule dose, certains sont très forts et les mélanges peuvent être très dangereux. Il a fini par me dire qu'il en avait pris plusieurs. Mon temps d'intervention était alors court; étant en surdose médicamenteuse, il y avait un danger immédiat pour sa vie. Je devais appeler l'ambulance au plus vite parce qu'il s'endormait au téléphone. L'objectif était de travailler le lien de confiance rapidement pour être capable de lui dire que j'envoyais une ambulance.

Lorsqu'on intervient auprès de quelqu'un qui dit « Non, je ne veux absolument pas que vous appelliez le 911 », il peut y avoir de gros défis; mais cette fois-là, le jeune m'a donné son adresse. Il était en colère et en même temps, il comprenait pourquoi je le faisais. D'une certaine manière, il s'était résigné parce qu'il commençait à se sentir vraiment malade. Il disait : « Ça marche pas, je *feel* vraiment pas. » Il se rendait compte qu'au lieu de mourir, il était de plus en plus malade et il en était fâché.

Je l'ai alors mis en attente, j'ai appelé le 911 et donné les informations. C'est assez rapide, moins d'une minute. Je suis retourné rapidement sur la ligne qui était en attente. Il était là et m'attendait. Je devais le garder réveillé et stimulé jusqu'à ce que l'ambulance vienne parce qu'il pouvait facilement tomber inconscient. La façon dont j'ai fait ça, c'est de lui poser des questions ouvertes comme « Qu'est-ce qui te fait souffrir au point de prendre des médicaments pour mettre fin à ta vie? » J'ai poursuivi l'intervention jusqu'à ce que les ambulanciers arrivent.

Protéger la vie

Une fois les ambulanciers arrivés, le contact s'est terminé. On s'est entendus que je rappellerais dans une semaine ou qu'il m'appellerait avant, pour donner des nouvelles. Ce premier contact n'a pas été celui où j'ai appris beaucoup de choses sur sa vie. Ça a pris un deuxième contact, et d'autres encore, pour qu'il ait un peu plus confiance en moi et qu'il commence à parler davantage. C'est comme ça que le lien de confiance devenait plus fort. Je savais que ça allait prendre un peu plus de temps parce qu'il était fâché que j'envoie l'ambulance. Il a fait un séjour à l'hôpital pendant 5 ou 7 jours cette fois-là. Même s'il n'était pas d'accord à ce que j'envoie l'ambulance, en tant qu'humain, ce qui m'importe c'est qu'il continue de vivre. On doit protéger la vie lorsqu'elle est en danger.

Le suivi et la mobilisation collective

Un suivi a été mis en place avec ce jeune à cause de tentatives de suicide régulières. Il utilisait différents moyens tels que l'automutilation (scarifications avec un couteau) ou avec des surdoses médicamenteuses. Durant ce suivi, l'équipe de SAM s'est beaucoup mobilisée pour encadrer davantage ce jeune. Nous avons réussi à faire qu'il s'engage à appeler sur la ligne d'intervention avant qu'il fasse une tentative. Je lui disais: « Il faut que tu nous appelles avant de prendre tes médicaments parce que si tu nous appelles après, on va devoir appeler l'ambulance. Il faut absolument que tu appelles avant. Serais-tu prêt à t'engager avec moi, qu'on fasse un contrat ensemble. » Avec son accord, un plan d'intervention a été mis sur pied pour l'aider. La mobilisation de l'équipe nous a permis de faire ressortir nos émotions en groupe de travail et de valider ce qu'on vivait par rapport aux défis interculturels de l'intervention. Après quelque temps, grâce au lien de confiance que nous avons établi, nous avons pu le mettre en contact avec d'autres ressources d'aide.

Une équipe qui s'adapte et une action concertée

Mes contacts avec lui étaient toujours le résultat d'une action concertée. Nous avons travaillé avec des ressources d'aide (travailleuse sociale, psychologue, ergothérapeute, etc.). Pour certaines interventions, il faut être capable de s'ouvrir à travailler ensemble, avec l'équipe et d'autres ressources. Lorsqu'on commence un suivi, il faut parfois aussi s'attendre à ce que ce soit un suivi plus long dans le temps, dans lequel on va travailler plus fort. Des situations comme celle-là sont alors des occasions pour l'équipe de continuer à réfléchir et à partager nos connaissances des différents contextes et en intervention interculturelle. Travailler en équipe est essentiel pour nos interventions.

C'est notre travail, mais ça nous touche pareil

Cette intervention-là m'a particulièrement touché, probablement parce qu'il était jeune, isolé, loin de son pays, avec une famille qui le rejetait. C'était un gars allumé dans sa conception de la vie et habile dans ses responsabilités. Même si je n'arrivais pas à saisir tout de sa vie, je comprenais l'essentiel. En fait, j'étais triste pour lui et je me disais : « C'est vraiment malheureux qu'un jeune qui a tellement d'émotions ait un si grand manque d'amour. » Son désespoir était intense au point d'avoir pris plusieurs fois des médicaments pour mourir. Cette première fois, il en avait tellement pris que son cœur s'était arrêté. « Un arrêt cardiaque à 20 ans, c'est si jeune... » Tout ce qu'il disait au moment de cet appel, c'était: « Je veux que mon père m'aime, il ne m'aime plus, ma mère ne veut pas m'aimer non plus, je n'ai pas de vie, j'ai essayé. Là, j'en ai assez, je veux juste mourir, ils ne m'aimeront plus jamais, ils ne veulent rien savoir. »

J'étais très à l'écoute de sa souffrance et de ses pleurs. C'était une personne qui avait travaillé fort et qui continuait pour retrouver l'estime de ses parents, malgré la distance. Je savais malgré tout qu'il ne voulait pas mourir. Il voulait seulement se sentir aimé par sa famille et qu'elle soit fière de ce qu'il avait accompli tout seul, à son jeune âge, dans un nouveau pays. Il s'était confronté aux réalités d'un choix difficile : vivre une autre culture. Et dans ses difficultés, jamais il n'avait eu de soutien ou de guide pour dire : « Quand tu as un problème, il faut faire ça. » Il était perdu et seul en terre étrangère. Sa mère acceptait un peu l'idée qu'il puisse revenir dans sa famille, mais son père refusait catégoriquement. Je trouvais triste qu'ils ne donnent pas une chance à leur fils.

À chacun de découvrir ses propres limites

Il est important d'avoir de l'empathie. Et, je ne me sens pas mal d'avoir eu de la compassion ou d'avoir été touché. Je trouve que ça a été une expérience qui m'a enrichi en tant que personne, j'ai beaucoup appris, personnellement et professionnellement. J'ai découvert mes limites dans les interventions et aussi que je ne peux pas changer ni le vécu des gens, ni les gens. Je sais désormais que je ne peux que les aider à trouver un équilibre pour vivre mieux, les accompagner à découvrir les belles choses que la vie peut leur offrir. Je crois que ça m'a mis en face d'une réalité sur laquelle je n'avais aucune prise. Au niveau professionnel, ça m'a permis de savoir comment mettre des cadres, les respecter et bien travailler en équipe avec mes collègues et avec d'autres partenaires. C'est une intervention qui m'a touché et je vais toujours m'en souvenir.

RÉCIT 4. PROTÉGEZ LA VIE

Nyra, une jeune immigrante, a des idées suicidaires. Dans quelques jours, elle doit rejoindre sa famille et épouser son fiancé dans son pays d'origine, le Nyrabec (pays fictif). Elle est tiraillée entre sa peur qu'on lui fasse du mal si on apprend qu'elle a perdu sa virginité et, d'autre part, son désir de revoir les gens qu'elle aime.

1^{er} appel: Un retour au pays dans la peur ?

Ça devait être l'été d'il y a deux ans. Ce matin-là, j'arrivais au bureau avec mon café et commençais à examiner les dossiers qu'on m'avait déposés afin d'en faire le suivi. Il s'agissait d'une jeune fille, Nyra, avec des idées suicidaires, qui devait quitter Montréal pour rentrer dans son pays d'origine quelques jours plus tard. D'une part, elle avait peur des conséquences suite à la découverte de sa perte de virginité – d'autant plus qu'elle devait retrouver son fiancé – et d'autre part, elle désirait les revoir, car elle les aimait, tout simplement.

Assise devant le bureau, avant de l'appeler je réfléchissais déjà à introduire l'approche interculturelle dans mon intervention. Cette approche a fait ses preuves. L'intervention en prévention du suicide, en intervention de crise, l'approche orientée vers les solutions ont aussi fait leurs preuves. Fusionner les deux ensembles peut très bien fonctionner, mais il y a peu de recherches à ce sujet. SAM est le premier centre de prévention du suicide à le faire. Lorsque je l'ai appelée, au début, c'était comme si elle allait être malheureuse peu importe ce qu'elle choisissait de faire : « si je reste à Montréal, il va falloir que je fasse des démarches pour renouveler mon visa ou avoir un certificat ou quelque chose pour pouvoir rester ici plus longtemps. Mais en même temps, je ne sais pas si ça me tente. Je pense qu'il n'y a pas grand-chose pour moi ici. Mes études sont terminées. Si je retourne là-bas, ça va être aussi *plate* qu'ici, même pire. » J'avais le travail de lui montrer d'autres options que le suicide. Elle m'expliqua alors qu'elle devait retrouver son fiancé dans son pays, mais qu'elle n'était plus vierge et que, pour ça, sa famille pourrait lui faire du mal.

Il fallait alors vraiment lui démontrer que j'étais là pour elle, peu importait ce qu'elle déciderait de faire : « Tu peux rester à Montréal et avoir une façon d'être heureuse et tu peux également retourner dans ton pays et tenter certaines choses là-bas pour être heureuse aussi. » Elle voyait que je voulais l'aider et trouver des solutions, peu importait quoi : « On se doit de te protéger en ce moment. Pas juste des idées suicidaires, mais de ce que tu pourrais vivre dans ton pays. Moi, je vais faire en sorte que personne ne te fasse de mal. Il y a des ressources qui existent ici qui pourraient t'aider. »

Je sentais qu'elle voulait quand même retourner dans son pays parce qu'elle était attachée à sa famille. Je sentais aussi quelque chose du style : « adviene que pourra, si je meurs, je meurs, si je me fais battre, je me fais battre, si je me suicide, je me suicide. » Je lui disais que je n'acceptais pas ça : « Je n'accepte pas que tu te suicides, je n'accepte pas que tu te fasses du mal ou que quelqu'un d'autre te fasse du mal. » Je voulais nourrir autre chose. Elle avait une grande partie d'elle qui souhaitait mourir, qui acceptait la fatalité de la situation. Et moi, je ne voulais pas alimenter ça, je voulais nourrir la petite partie qui désirait vivre.

Ce n'est pas parce que je suis nyranaise que je pense au suicide!

Je lui posais des questions par rapport à sa culture, mais en sous-entendant quasiment que sa culture l'amenait à penser au suicide. Et à un moment donné, elle m'a dit: « Non, c'est pas pour ça que je pense au suicide. » J'étais donc tombée dans ce piège-là, un piège dans lequel les gens tombent parfois. Un piège du type: «À cause que t'es d'une certaine culture, t'es plus porté à être en dépression ou à faire des crises ou à penser au suicide.» J'ai lâché prise en entendant son ton de voix au début de l'appel et en ressentant son ouverture, mais je dirais que j'ai encore plus lâché prise lorsque, justement, elle a réagi fortement. Elle m'a dit quelque chose comme: «Regarde, c'est pas parce que je suis nyranaise que je pense au suicide!» On aurait dit que même si sa famille, tout ça mélangé à sa culture lui faisait vivre des choses difficiles, de la détresse, et que ça l'amenait à penser au suicide; ce n'était pas eux la cause; c'était un ensemble de facteurs. Je la sentais réagir fortement donc je me suis sortie de ce piège-là et j'ai plus posé des questions naturellement, sans trop être « Parle-moi de *ta culture*, parle-moi de comment ça fonctionne dans *ta culture* ». Non, je lui posais des questions en lui disant: « Je ne comprends pas, est-ce que tu peux m'expliquer? » Je ne disais pas: « Dans *ta culture*, ça fonctionne comme ça ? »

À un moment donné, quelqu'un devient *écoeuré* de ce type de questions, alors je ne suis vraiment pas rentrée là-dedans. Mais je restais quand même dans l'interculturel en essayant de comprendre, de m'adapter, de connaître les façons de faire de sa famille, de son pays d'origine. En posant des questions plus ouvertes, moins précises, ça lui a permis de parler davantage. Dans le fond, elle répondait, elle me donnait l'information que je voulais sauf que je l'obtenais différemment, sans la faire réagir. C'est à ce moment-là que l'intervention et le lien de confiance sont devenus assez forts.

Une complicité pour vivre

Quand elle m'expliquait ça – son pays d'origine et comment ça se passait – j'ai pu mieux comprendre sa détresse. Elle était devenue la professeure qui m'expliquait, à moi son élève, comment ça fonctionnait. Elle me disait qu'il y avait beaucoup d'assassinats de jeunes femmes et de disparitions au pays. « Il y en a plus qu'on pense dans un contexte où ce sont des crimes d'honneur. La famille n'est pas d'accord avec certaines pratiques des jeunes filles, donc elles disparaissent, se font tuer. C'est la honte et elles se font battre. » Il n'y avait pas de mécanisme protecteur en termes de ressources, selon ce qu'elle me disait. Du moins, elle ne voyait pas quelles ressources pourraient la protéger. Elle disait que même le médecin qui allait l'examiner pour savoir si elle était vierge n'était pas tenu à la confidentialité. Il pouvait dire aux parents qu'elle n'était plus vierge et ce serait la fin pour elle.

Je pense qu'à ce moment-là j'ai été très transparente en disant: « My god! ». C'était elle la professeure qui vulgarisait les choses pour moi et je ne voulais pas faire ma professionnelle très centrée sur mes approches. Je voulais vraiment rester très humaine dans tout ça et lui montrer comment je me sentais. J'ai dit: « Nyra, je vois pourquoi tu vis autant de détresse en ce moment. Je ne pensais pas que c'était comme ça, je n'avais aucune idée que c'était comme ça et je suis encore plus inquiète pour toi; de là l'importance qu'on continue de se parler. J'aimerais même ça contacter des ressources pour toi et te mettre en lien avec, si tu me permets. » C'était près de la fin de semaine qu'on s'est parlé et elle devait retourner au Nyrabec le lundi ou le mardi suivant.

Accepter une partie de ce désespoir et le comprendre

Chez les gens qui appellent ici et avec qui on parle, il y a souvent un degré de fatalité ou un très grand désespoir. Avec Nyra, même si elle était ouverte à tout essayer, je sentais que l'idée du suicide était encore là, un peu comme si elle acceptait l'aide et qu'elle était reconnaissante, mais que le résultat n'allait pas changer, que ça allait rester le même. « Merci, on verra ce qui arrivera, mais j'apprécie beaucoup. Merci énormément. » On dirait qu'il fallait que je la *brasse* un peu à certains moments pour la réveiller. Ça fonctionnait, mais en même temps, je comprenais le désespoir et je l'acceptais moi aussi. Je ne voulais pas qu'elle « pète le feu » et qu'elle soit en pleine forme, je ne voulais pas nécessairement qu'elle accepte toutes mes idées ou qu'elle soit rayonnante de gratitude et de bonheur. Je pense que ça, c'est important pour nous, en tant qu'intervenants, d'accepter une partie de ce désespoir et de le comprendre, de ne pas demander à la personne d'être plus près de l'espoir tout de suite.

Je lui ai demandé ce qu'elle en pensait et si elle acceptait que je la mette en contact avec quelqu'un. J'étais prête à faire la référence. Je ne voulais pas la laisser appeler elle-même parce que je ne savais pas si elle l'aurait fait. « Nyra, je vais contacter quelqu'un pour toi et je vais faire une référence pour toi et cette personne-là va t'appeler. Tu vas pouvoir te présenter et demander cette intervenante, te rendre sur place vendredi ou samedi. » Elle a accepté et je pense qu'elle a apprécié que je prenne les rênes aussi parce qu'il y a un manque d'énergie parfois.

J'ai terminé l'appel et lui ai dit « Je vais faire ça le plus rapidement possible, donc je vais te rappeler quand la référence va être faite. Je te rappelle bientôt, rappelle à Suicide Action Montréal si jamais tes idées suicidaires reviennent ou si elles deviennent envahissantes, rappelle avant de faire quelque chose de dangereux contre ta vie.» J'ai essayé de faire un contrat de vie: «Est-ce que tu peux me le promettre, que tu vas appeler? » Elle n'était pas certaine, alors je lui ai dit: « Je te fais confiance. Je vais te rappeler bientôt pour te dire ce qu'il en est avec le CLSC (Centre local de services communautaires). » Tout de suite après, j'ai appelé le CLSC.

Une urgence calme

J'ai pris une grande respiration, un verre d'eau et un café. J'ai dit à mes collègues que j'avais une situation particulière, que je devais me concentrer là-dessus. « Je vais devoir contacter certaines ressources pour quelqu'un, rappeler la personne avec qui j'ai un suivi. Je ne serai pas libre pour le moment, je ne pourrai pas aller à la réunion. Si vous avez besoin de quelque chose, est-ce que vous pouvez aller voir quelqu'un d'autre? » Je pense que le mentionner, le verbaliser à mes collègues, c'est l'expression d'une espèce de lien de confiance dans le travail d'équipe. J'ai ensuite appelé le CLSC pour faire la référence et envoyer le document requis – le taper et leur faxer pour qu'ils soient au courant de l'histoire.

J'étais calme, mais je me sentais dans l'urgence pour travailler plus fort et être active par rapport à cette situation-là. Je me rappelle qu'en rédigeant ce document, j'étais dans l'urgence et en même temps, j'étais en train de taper et ça se passait bien. Je me rappelle que dans ce moment de stress, je me disais que je devais faire ça rapidement. On aurait dit que l'adrénaline prenait le dessus et que, si des fois rédiger un document peut prendre un certain temps, cette fois-là, ça coulait vraiment bien. J'avais tous les éléments en tête. « Il faut que je mentionne ça, il faut que je mentionne aussi le danger qu'il va y avoir, pas juste pour ses idées suicidaires, mais dans son pays d'origine. »

Appel au CLSC

En appelant au CLSC, j'ai parlé à quelqu'un à l'accueil psychosocial, j'ai dit que j'étais une intervenante à Suicide Action Montréal, que j'avais une personne qui vivait une situation urgente et particulière et que j'aimerais faciliter une référence pour qu'elle puisse rencontrer un intervenant ou une intervenante.

Réunion clinique

Après ça, je suis descendue au sous-sol rejoindre mes collègues en réunion pour partager avec eux : « J'ai une situation un peu plus urgente, est-ce que vous pouvez me dire ce que vous en pensez, est-ce que vous pouvez valider ce que je fais? Est-ce que vous voyez quelque chose que je n'ai pas pu voir? » Parce que j'essayais de rester objective et je pensais l'être, mais parfois, dans l'urgence, tu ne vois pas tous les angles et toutes les options. Je pense que c'est là qu'ils m'ont fait réaliser que mes idées étaient originales, créatives ou « pas pires ». Par exemple, j'avais dit à cette jeune femme-là: « Tu peux peut-être donner de l'argent au gynécologue pour ne pas qu'il le dise à tes parents... » On était rendus là, on était des « espions », utilisant des stratégies pour garder le secret. Ce n'était plus des approches normales, ce n'était plus des conseils normaux que je lui donnais. On était vraiment au point de faire des manigances : « Tu pourrais lui donner de l'argent, *you can bribe your gynecologist*, tu peux lui donner une petite enveloppe brune avec de l'argent dedans pour pas qu'il en parle à tes parents. Tu peux aussi trouver un médecin dans une clinique quelque part pour faire – je vais dire ça comme je lui ai dit – recoudre ton hymen. » Elle-même y avait pensé. On a même cherché s'il existait des médecins qui pourraient faire ça. Ce n'était pas une intervention qu'on pourrait qualifier d'orthodoxe.

Je lui disais: « Qu'est-ce qui va être plus sécuritaire pour toi? D'aller là-bas ou de rester à Montréal? Je pense que c'est de rester à Montréal. C'est pour ça que je veux que tu rencontres quelqu'un au CLSC, je veux que tu contactes des ressources ou au moins, prendre plus de temps avant de retourner dans ton pays pour mettre des choses en place ici. » En mentionnant ça à mes collègues, elles ont validé que c'étaient de bonnes idées, mais que la décision lui appartenait. Ça m'a enlevé un certain poids. Je restais objective, mais j'étais quand même dedans. Elles ont validé les « coups » et ça m'a rassurée, ça m'a mise en confiance pour rappeler Nyra et ça m'a enlevé un certain stress.

2^{ème} coup de téléphone : un retour vers l'espoir

Je l'ai appelée pas longtemps après pour lui parler de ce qui avait été fait avec le CLSC. Je pense qu'elle était contente que je prenne le temps de faire ça. Je lui ai dit: «J'ai rédigé un document que j'ai faxé avec les informations les plus importantes, les plus pertinentes pour ta situation. Ils acceptent de te rencontrer même si tu te présentes là samedi.» Elle m'a promis qu'elle allait s'y présenter. Étant donné que cette journée-là je travaillais, je lui ai dit : « En fin de journée samedi, je vais prendre de tes nouvelles pour m'assurer que tu y as été. » Je jouais quasiment sa mère spirituelle: « Je vais t'appeler pour être certain que tu y as été et en même temps, tu vas pouvoir me dire ce que tu en as pensé. J'étais limitée dans ce que je pouvais faire si elle décidait de retourner dans son pays tout de suite. Il y avait des choses qui pouvaient être faites si elle décidait de rester à Montréal. Pour ça, il fallait qu'elle prenne le temps d'écouter ce que l'intervenante au CLSC allait lui dire.

3^{ème} appel: elle choisit le retour

Le samedi quand je suis arrivée, j'avais très hâte de reparler à cette jeune femme qui me préoccupait énormément. J'avais hâte et en même temps je craignais d'entendre sa décision. Je redoutais d'entendre : « Je vais retourner chez moi, tout simplement. » Cette journée-là, je ne me demandais non pas comment j'allais lui parler, mais qu'est-ce que j'allais lui dire à la fin de ce contact-là, comment j'allais terminer ça, boucler ça avec elle. Je me disais que si elle décidait de retourner dans son pays, je lui dirais: « Sache que tu as des alliés ici, à Suicide Action, au CLSC, si jamais tu changes d'idée. Si jamais il y a quelque chose, du Nyrabec, tu peux nous appeler ici à frais virés. Il y a des gens qui le font alors j'aimerais ça que tu le fasses; que tu me laisses un message, que tu prennes le temps avec l'intervenant qui va te répondre sur la ligne. » J'avais pensé à ça avant. Et effectivement, j'ai dû dire ça à la fin parce que sa décision était d'y retourner.

Travail de nuances, faire la part des choses

Lorsque j'ai appelé, ça s'est très bien passé. Je la sentais même heureuse, plus calme, comme si elle acceptait, peu importe ce qui allait arriver. Ça, pour moi, ça me parlait également de la réalité des choses. Est-ce que ça va vraiment être si grave que ça, ce qui va se passer? Est-ce que ce sont plus ses appréhensions à elle? J'avais besoin de faire un travail de nuances avec moi-même, parce qu'elle-même m'avait mise dans l'urgence par rapport à cette situation-là. Elle-même acceptait la fatalité de cette situation-là, mais en même temps, à un moment donné, je me posais la question « Est-ce que ça va réellement se passer comme ça ou c'est son anxiété à elle... et mon anxiété à moi également? » Elle était nerveuse, mais elle n'avait pas peur. « J'accepte ce qui va arriver et je ne pense pas que ça va être si grave que ça ». Je me questionnais en mon for intérieur : « Est-ce que c'était réellement si inquiétant que ça, en début de contact, quand tu avais appelé à SAM ou quand tu m'avais parlé? Est-ce que j'avais tant de raisons que ça de m'inquiéter, moi. As-tu fait un gros scénario comme quoi tu allais peut-être te faire tuer? »

Dans son ton de voix, elle n'était pas nonchalante, plutôt le contraire. Elle était moins dans le lâcher-prise et dans l'abandon qu'elle ne l'avait été; je la sentais plus près de l'espoir. C'était une acceptation des choses, mais qui me rassurait parce que ce n'était pas une acceptation fataliste : « Je vais retourner au Nyrabec et je vais mourir et j'accepte mon sort. » C'était plus : « j'accepte que ça risque d'être difficile, mais je pense que ça va bien se passer. » Pour moi, juste le fait qu'elle me parle sur ce ton-là et qu'elle change un peu sa façon de voir ça, c'était rassurant. Bref, j'essaie peut-être aussi de me rassurer en gardant à l'esprit ce qu'elle m'a dit à la fin du contact, en gardant en tête le ton de voix, ses paroles, ses mots, parce que je n'ai pas eu d'autres nouvelles de cette jeune femme-là.

Fin de l'intervention: vivre sans savoir...

Sachant que j'avais tout fait en mon pouvoir pour aider cette jeune femme, j'étais quand même bien pour le reste de la journée, de ma semaine. Ça ne me préoccupait pas au point où « il faut faire quelque chose de plus, je suis vraiment inquiète pour elle ». Non, je savais que je n'essayais pas de me faire croire des choses non plus. Je voulais vraiment rester objective et garder ce qui était vraiment réel en tête. Je pense qu'une partie de moi avait le cœur serré parce que j'étais encore préoccupée pour elle, mais en même temps, je lui faisais confiance aussi et je faisais confiance à ce qu'on avait fait ensemble comme travail. Elle n'a pas rappelé à ma connaissance, donc je souhaite

qu'elle soit encore en vie, je souhaite qu'elle ne se soit pas suicidée.

Une intervention interculturelle de crise suicidaire

Tout ça montre bien à quel point les différences entre les personnes, les cultures, les façons de faire sont importantes à considérer et comment nous pouvons rester fidèles à nous même, à nos valeurs, à nos principes et à nos approches, tout en s'adaptant à l'autre. Je pense qu'elle-même s'est adaptée à moi; c'est pas juste moi qui lui ai posé des questions, c'est elle-même qui me posait des questions. On a appris à se connaître et on était plus près d'un cadre de référence commun, elle était plus près du mien et j'étais plus près du sien. Il y avait un juste milieu là-dedans. Je pense que c'était ça la force de ces contacts et de ce type d'intervention, même si elle a décidé de retourner dans son pays. Je pense que juste ça, ça lui a apporté un grand bien même si ça n'a pas réglé son problème ou ses difficultés. Je pense que ça lui a donné des idées, de la confiance, une espèce d'assurance que des ressources existent et qu'il y a des alliés pour elle à Montréal et aussi, une plus grande connaissance des ressources. Tout ça mis ensemble, ça a été une bonne intervention même s'il y avait encore toujours le risque à la fin qu'elle repense au suicide et/ou qu'elle se fasse battre ou même assassiner à son retour. D'après ce que j'ai senti d'elle à la toute fin, je sentais que c'était plus près de quelque chose de positif, qu'il y avait encore beaucoup d'inquiétude, mais qu'il y avait également quelque chose de plus près de l'espoir, plus près de la nuance. J'ai l'impression qu'elle voyait plus l'autre côté de la médaille et qu'elle faisait plus la part des choses. En y pensant, ça me fait encore de quoi... J'espère qu'elle est bien cette jeune femme, peu importe où elle est.

RÉCIT 5. DÉPASSER LES CLIVAGES : DE L'ACCOMMODEMENT À L'ACCOMMODATION

Une intervenante de Relais Côte-des-Neiges nous raconte un événement durant l'un des ateliers de francisation que l'organisme propose. Un homme et une bénévole ont une altercation autour d'un sujet d'ordre religieux. Il faut alors rapidement intervenir pour ne pas laisser s'envenimer le conflit.

Le multitâche : coordination et intervention

Parmi les activités de l'organisme, nous proposons des ateliers de conversation française. Les animateurs et animatrices sont des bénévoles qui sont surtout des étudiants universitaires. Ce ne sont pas des cours de français avec des vrais professeurs de français, c'est plutôt de la conversation. On voit alors comment les parents peuvent se débrouiller pour la vie courante.

C'était il y a environ deux ans, à l'automne. Il y avait, ce jour-là, deux bénévoles avec le groupe. Noélia et Valérie. Elles devaient en principe se partager le groupe. L'une aurait dû prendre le groupe avec ceux qui arrivent à s'exprimer et comprennent un peu le français, et l'autre avec ceux qui en sont à leur tout début. Mais elles ne l'ont pas fait et sont restées les deux dans la même salle avec les sept ou huit participants. C'était leur deuxième année de bénévolat pour les ateliers de francisation. Comme ce sont des bénévoles avec assez d'expérience, j'avais confiance en elles et je n'étais pas venue voir comment ça se passait. Nous sommes le matin et moi, j'étais dans mon bureau, assise devant l'ordinateur et je travaillais sur un rapport. C'est à ce moment-là que j'entendis parler fort dans la salle à côté. J'essayais de reconnaître les voix tout en restant à mon bureau. Les voix ne cessaient pas et cela commençait à m'inquiéter un peu. Je suis allée voir ce qui se passait.

Un débat d'opinion sur les pratiques religieuses

Je suis entrée. Immédiatement cela se calma et les gens se parlèrent plus doucement. J'ai demandé à Valérie si elle pouvait venir me donner un coup de main. J'avais besoin d'elle pour le rapport. Elle vint me donner un coup de main et là, j'en ai profité pour lui demander ce qui s'était passé. « J'entendais parler fort tout à l'heure... » Elle m'expliqua que Noélia avait amené le journal du métro et animait le cours à partir d'un des articles. Celui-ci évoquait le fait qu'une femme musulmane avait refusé de se baigner dans une piscine où des hommes étaient. Elle parlait de ça; or, dans ce groupe un des participants est musulman pratiquant, très religieux. Ils ont alors commencé à exprimer leurs désaccords de points de vue. Parmi les autres participants et participantes il y avait des bouddhistes, des hindouistes et des musulmanes. C'est entre la bénévole et le participant qu'une altercation avait commencé.

À ce moment-là, j'ai pensé deux choses. Afin de ne pas perturber le cours, il aurait été bien que Valérie intervienne tout de suite et change de sujet de conversation. Elle aurait pu dire qu'on ne parlera pas de religion dans le cours. Par ailleurs, l'autre bénévole n'aurait sans doute pas dû amener ce sujet-là de conversation. Toutefois, Valérie, qui est très discrète, était inconfortable et je comprenais son malaise. Elle avait de la difficulté à faire de la gestion de classe. Je dis alors à Valérie que j'allais rencontrer le groupe tout à l'heure.

Intervention dans la classe: réagir

Quelques minutes après, Valérie revint dans le groupe avec moi. Là, je dis à Noélia et aux participants : « Vous allez terminer votre atelier 15 minutes avant parce que j'aimerais parler avec vous. Je veux parler avec tout le monde. » Tout le monde était d'accord et savait de quoi il allait être question. L'atelier se termine à midi habituellement. À midi moins le quart, j'entrai dans la pièce et je leur dis: «Écoutez, tout à l'heure j'étais dans mon bureau, en train de travailler et j'ai entendu parler très fort. Ça m'a inquiétée. D'habitude, ça ne se passe pas comme ça, les ateliers de français. Valérie m'a parlé de la situation qui s'était passée. Suite à un article lu dans le journal, il y a eu des interactions très dures entre Noélia et Stéphane (le participant). » Je leur ai dit : « Écoutez, ici vous êtes là pour apprendre le français. Vous n'êtes pas ici pour débattre de religion, vous n'êtes pas ici pour parler de politique. À moins que ce ne soit un outil pour apprendre des nouveaux mots en français, mais c'est le seul but.» Là, j'ai regardé Stéphane et j'ai dit: « toi, Stéphane, tu es musulman mais toi, Jocelyn, tu es hindouiste et tout le monde a droit à ses convictions politiques et religieuses. Nous sommes ici pour tout le monde, c'est ouvert à tous, musulmans, chrétiens, pratiquants, athées. C'est ouvert à tout le monde et nous ne sommes pas là pour juger les pratiques religieuses ou les convictions politiques des autres. Ce sont des choses personnelles qui peuvent parfois mener à des conflits ou à des débats stériles. Par respect pour tout le monde, on n'en parlera pas. »

Les participants ont toujours eu beaucoup de respect pour moi. Ça a toujours été facile pour moi et je ne voulais pas que Stéphane se sente le seul interpellé. Je me suis tournée vers la bénévoles et j'ai dit : « Noélia, tu n'aurais peut-être pas dû amener un sujet de conversation aussi émotif. C'est toi qui étais responsable du groupe avec Valérie, et vous n'aviez pas à faire ça. Ça a rendu tout le monde mal à l'aise. Tes convictions religieuses te regardent toi, c'est pareil pour Stéphane et la même chose pour tout le monde. C'est une chose personnelle et ce n'est pas le lieu d'en débattre. »

La grande détente

Les participantes (il y avait beaucoup de femmes), c'est un peu drôle, mais elles m'ont dit « merci ». Elles étaient plutôt stressées. C'était oppressant parce qu'elles étaient témoins d'un conflit entre deux personnes et ne savaient pas comment réagir. Les personnes responsables du groupe n'avaient pas su gérer la situation. Et, elles n'ont pas vu combien cela rendait tout le groupe mal à l'aise. Il s'agissait de comprendre vite que dans certaines cultures, parler fort, ce n'est pas comme ça que les gens fonctionnent. Dans la culture sri lankaise par exemple, souvent les femmes ne parlent pas fort et peuvent paraître « réservées ».

Je me souviens d'une en particulier qui a sûrement dû penser : « Non, je ne suis pas venue ici pour assister à un conflit, je suis venue pour apprendre le français. » Pour elle, parler devant un groupe était compliqué, c'était s'affirmer et peut-être aller un peu à contre-courant de ses propres habitudes. Lorsqu'elle m'a dit « merci », il y a eu un malaise qui nous faisait à tous réaliser les tensions. En effet, pour qu'elle en particulier soit capable d'exprimer son malaise par rapport à ce qu'elle avait vécu, et dise: « Je n'étais pas bien dans tout ça », et cela devant la bénévoles et Stéphane, ça montrait combien le malaise était grand. Nous sommes tous restés étonnés.

Pour ne pas en faire une trop grosse histoire et relâcher les tensions, j'ai terminé ça à la blague. Je leur ai dit: « Quand j'allais à l'école, vous savez ce que le professeur aurait fait s'il y avait eu un conflit entre deux personnes comme ça? On aurait été chacun dans

un coin de la classe. J'ai bien envie de vous y mettre tous les deux. » Je crois que ça a été un soulagement. Quand j'ai fait cette blague, les gens ont ri et j'ai senti que la tension baissait, surtout pour Stéphane. La personne qui était le plus mal à l'aise, c'était la bénévoles. Les participants qui n'étaient pas partie prenante du conflit étaient vraiment soulagés et Stéphane comprenait que j'avais eu raison.

Depuis lors...

Depuis, quand j'ai de nouveaux bénévoles pour animer les ateliers de français, ou même pour l'aide aux devoirs, la consigne est donnée, « On ne parle pas de religion. » Il est même arrivé parfois que les enfants amènent le sujet de la religion et nous leur disons de discuter de cela avec leurs parents. Dans cette situation-là, les réactions des participants étaient plutôt non-verbales. Je les ai vus se détendre. En même temps, je ne m'attendais pas à ce qu'il y ait beaucoup de réactions parce que ce n'est pas toujours dans la culture des gens qu'on reçoit ici. Même si l'on reçoit d'autres types de communautés qui ont plus tendance à s'exprimer, ce matin-là ce n'était pas comme ça. Stéphane était souvent la personne qui prenait le plus de place dans les ateliers de français; et moi, je devais souvent informer ou prévenir les bénévoles : « Ne le laissez pas prendre toute la place, il a tendance à faire ça et parfois les femmes n'arrivent pas à s'exprimer. Ça les agace, mais elles n'oseront pas toujours le dire, donc... » Je m'attends toujours à ce que quelqu'un qui anime ait un peu de technique d'animation, mais il faut s'ajuster.

Une accommodation du groupe plutôt qu'un accommodement

Dans le fond, je crois que je devais trouver ça plus simple de dire qu'on ne parle pas de ces sujets-là. C'était à « l'époque des accommodements raisonnables. » Si j'ai choisi de dire ça, c'est que ça a été très spontané et qu'il fallait réagir vite. J'aurais pu dire d'autres choses. Ils auraient aussi pu en parler, mais ce n'était pas le fait d'en parler qu'était le problème, c'était qu'ils se jugeaient l'une et l'autre. Du moins, c'est ce qui m'avait été raconté par l'autre bénévoles. Valérie me disait que l'autre bénévoles n'était pas d'accord avec l'opinion ou les coutumes des gens musulmans de l'article. « C'est con, pourquoi une femme n'a pas le droit de se baigner? Pourquoi les femmes sont voilées? C'est arriéré... » Pour moi, c'était un manque de respect à l'égard de nos participants. Quand on a des situations comme celle-là, je réagis très vite. C'est spontané, la situation arrive et moi je leur répète : « ici, on a du respect pour tout le monde et on s'attend à ce que les gens se respectent aussi. Je respecte ta religion, ta culture, et je m'attends à ce que tu respectes les autres cultures aussi. C'est bon pour tout le monde. » Je n'ai jamais de mauvais commentaires de la part des parents quand je leur dis ça, j'ai plutôt des remerciements. Mais ce n'est pas toujours facile; des fois, je ne sais pas comment réagir.

Responsable du groupe et des bénévoles

Lorsque Valérie m'avait raconté la situation dans le bureau, je m'étais dit qu'il fallait intervenir pour que la gestion de ce groupe-là se fasse de façon harmonieuse. J'avais cette responsabilité et il y avait une urgence parce que j'avais le sentiment que si je laissais faire, et que je ne parlais qu'à la bénévoles, c'était une manière de laisser tomber les parents. Pour moi, c'était important que les parents puissent aussi s'exprimer. Si je suis intervenue devant les bénévoles et devant les parents, c'était pour que tout le monde puisse le faire. Et j'ai demandé aux parents: « Qu'est-ce que vous avez à dire? Est-ce qu'il y a quelque chose que vous voudriez me dire? Est-ce qu'il y a quelque chose qui serait important pour vous d'exprimer? » C'était grave de se juger comme ça

et je crois que j'avais trois choix. Soit de parler toute seule avec la bénévole, soit de faire ce que j'ai fait, ou encore de dire à la bénévole : « Non, je ne peux plus te reprendre. »

Finalement, tout le monde a eu son mot à dire. La bénévole s'est excusée : « Je n'aurais pas dû amener cet article-là. » Tout le monde connaissait Stéphane qui parle souvent de religion, arrive avec son Coran et invite parfois les gens à la mosquée. Pour moi, leur part de responsabilité était presque égale sauf que dans ce cas-ci, c'était l'animatrice qui était en situation de pouvoir. C'est elle qui amenait les sujets. Elle aurait dû être assez perspicace pour ne pas choisir ce sujet de discussion; ou bien, si quelqu'un l'amenait, d'être capable de dévier ou de dire : « On va parler d'autre chose. Ça peut susciter des opinions trop différentes et froisser des sensibilités. » Valérie aussi avait sa part de responsabilité, elle n'avait pas su quoi faire et était restée spectatrice, comme les autres participants. Même avec le recul, je ne vois pas trop ce que j'aurais pu faire différemment; parce que, quand des situations comme ça arrivent, on n'a pas le temps de se préparer, il faut réagir rapidement. Je me rappelle aussi avoir craint que les participants ne reviennent pas, mais ils sont revenus.

Quelque chose de positif

Je crois que ça reste quand même une expérience positive, autant pour les participants que pour les bénévoles. Je me suis sentie respectueuse envers tout le monde en positionnant clairement les valeurs de l'organisme: « voilà ce que nous valorisons, voilà nos valeurs à nous, c'est le respect de chacun. Ça ne s'adresse pas seulement aux personnes qui travaillent ici, ça s'adresse aussi aux gens qui participent aux activités ». Ils doivent respecter les autres participants, ils doivent respecter les employés, les bénévoles, c'est comme ça. Étant dans un quartier aussi fortement multiethnique, c'est sûr que chaque jour, on voit des situations qui peuvent nous déranger donc il faut mettre en avant le respect de tout un chacun.

S'adapter plutôt que prévoir

On ne peut pas tout prévoir. Cette expérience m'a appris qu'il fallait adopter des consignes claires avec les bénévoles et les participants. Ça reste une anecdote enrichissante. Maintenant, je n'oublie plus ça et quand j'entends des trucs de la part des bénévoles ou de la part des enfants, j'interviens tout de suite et je le dis : « ne laissez pas l'enfant vous emmener dans ça, c'est quoi ta religion, pourquoi tu fais ça, ma religion c'est ça...» Il faut être honnête, c'est aussi que tout le monde ne connaît pas plus que ça les religions. Il y a tellement d'autres sujets de conversation qu'ils peuvent employer dans la vie quotidienne des participants pour les aider à améliorer leur français.

Ce que je peux voir avec le recul, c'est qu'il aurait fallu prévoir des cas comme ça pour ne pas que ça arrive. Mais on s'adapte plus qu'on ne prévoit. Ne rien faire, ça aurait été comme d'abandonner les participants; je crois que ça aurait été faire preuve de lâcheté : « Ils se sont engueulés, ils n'étaient pas d'accord, je m'en fous, c'est son groupe, c'est sa classe, c'est sa gestion à elle. » Mais non! Ce n'est pas comme ça que je suis. Je crois qu'aujourd'hui j'ai compris qu'on ne peut pas contrôler ces situations, ni toutes les prévoir, mais qu'on doit en tirer parti pour faire des consignes claires et éviter d'autres conflits.

RÉCIT 6. DE LA PERFORMANCE À LA RENCONTRE...

Une intervenante de Multi-Écoute se rappelle d'un de ses premiers suivis d'intervention psychosociale, à ses débuts, avec une jeune mère monoparentale immigrante.

Un appel à Multi-Écoute

C'était l'hiver de ma première année à l'organisme. Cette intervention m'a marquée parce que je débutais encore et commençais tout juste à un peu moins douter de moi en tant qu'intervenante. Je manquais d'expérience et j'avais encore des difficultés à intervenir en anglais. Ce jour-là, j'ai reçu un appel. C'était une mère monoparentale immigrante étudiante. Elle se sentait mal et seule. Elle était arrivée depuis plus de deux ans et vivait avec son enfant. Elle avait peu de relations sociales et, parallèlement, vivait des problèmes dans sa relation amoureuse. Elle était déboussolée parce qu'elle se sentait envahie par des émotions fortes de désir pour un homme. Elle n'arrivait pas à les contrôler et cela l'empêchait d'être efficace à l'université et présente pour son enfant. Elle se jugeait beaucoup. Son ton de voix était chargé d'émotions lourdes, comme si elle avait quelque chose dans la gorge.

Je me suis tout de suite sentie proche et sensible à elle, à sa réalité. J'ai ressenti des points communs avec ma propre vie. Sans être une mère monoparentale, je suis une femme immigrante qui a étudié à mon arrivée ici ; j'avais aussi beaucoup d'obligations et de responsabilités. Mon expérience m'a immédiatement sensibilisée à sa situation. C'est important de prendre conscience de son implication, sinon cela peut devenir un obstacle. En effet, dès lors que l'on est affecté dans l'intervention, il peut arriver que l'on pense agir pour l'autre et agir, en réalité, afin de répondre à nos propres affects.

Tout au long de l'appel, elle pleurait, je l'écoutais et je reformulais ce qu'elle disait. Il était difficile pour elle d'être envahie par des émotions si fortes. Tout en se sentant très seule, elle parlait de sa relation amoureuse. À cause de la passion que cette relation faisait ressortir, elle n'était plus capable de se concentrer sur ses études. Elle était complètement absorbée par la sensualité qu'elle y découvrait. Elle avait peur de perdre son droit d'étudier en maîtrise si elle n'arrivait pas à répondre aux exigences. De plus, l'homme avec qui elle était en relation trompait sa femme. Elle se sentait coupable de cela et aussi parce qu'elle n'était pas assez disponible pour son fils et ses études. Elle était confuse aussi du fait qu'elle soit étrangère, de même que l'homme, mais d'un pays différent. Son manque de repère face à sa culture à lui intensifiait ses émotions et elle posait beaucoup de questions. « Comment c'est ici les rapports hommes femmes parce que c'est un homme immigrant, mais qui habite depuis quelques années au Canada. Il est plus habitué d'être ici. Est-ce qu'il y a beaucoup d'hommes comme lui ici ? Ils trompent leur femme ? » L'écoute a duré près d'une demi-heure et à la fin, je lui ai offert notre service de suivi psychosocial. Elle a accepté.

La rencontre

Je n'avais pas encore eu beaucoup de suivis et j'avais hâte de la rencontrer. J'étais assez sûre de pouvoir l'aider suite au coup de téléphone. C'était une femme très à l'aise, cordiale et souriante. J'étais impressionnée. Rapidement, une confiance s'est installée entre nous. Dès qu'elle s'est assise dans mon bureau, elle a commencé à pleurer. Je l'ai laissée faire, puis je lui ai expliqué quel était le cadre de nos rencontres, nos approches, et si ça lui convenait. Dans cette rencontre, plus évaluative, nous

sommes revenues sur les éléments discutés au téléphone. Il s'agissait de savoir ce qui l'a conduit à cette démarche. Je voulais lui donner l'opportunité de vider son sac, la laisser pleurer le temps qu'il fallait, sans la forcer à parler de quoi que ce soit. À ce moment-là, mon approche était non directive et je restais vigilante à ne pas avoir d'attentes et à ne pas la guider.

Elle semblait avoir très de peur du jugement de sa parenté, car ils auraient pu être mis au courant de cette liaison. Elle avait peur d'être rejetée. Ça me désolait quelque peu qu'elle puisse avoir peur d'être jugée et rejetée par sa famille. Ça m'a rendu davantage empathique. J'observais son conflit de valeur, entre sa culture d'origine, son respect et ces besoins affectifs du moment ; son conflit de rôles : être femme et vivre sa sensualité et être mère/fille responsable et respectueuse des valeurs de son éducation. Elle était troublée au point de vouloir arrêter cette relation. En mon for intérieur, je me disais : « donne-toi le temps de voir ce que tu vas faire ». Ça me touchait de voir combien elle était prise entre ses attentes, sa culpabilité et les attentes de sa parenté. Elle était en contact fréquent avec eux, mais les gardait un peu distants de sa vie. Mon impression était qu'elle souhaitait mettre fin à la relation pour ne plus être troublée, ni par eux, ni par ce qu'elle ressentait. Elle tournait en rond : « Oui, je devrais le quitter parce que ça m'empêche de me concentrer sur mes obligations, mes études, mon fils, mais... ». Je la sentais impatiente à rationaliser ses émotions, elle était très dure avec elle-même ; ce que je lui reflétais : « bien, je vois que ta volonté est vraiment de vouloir rompre, mais d'un autre côté il y a de la peine à cela. Ça veut dire que vous n'êtes pas vraiment prêtes. Je peux voir, qu'il y a une charge d'amour, d'affection, un besoin sensuel, et une surprise de cette intensité. » À la fin de la séance, elle était plus dégagée, sa voix plus calme et elle semblait moins exigeante envers elle.

Deuxième séance

L'homme lui a annoncé qu'il déménageait dans une autre province. Ça a déclenché une peur de le perdre, de l'angoisse et de la jalousie, le tout de manière très confuse. Elle souhaitait arrêter de le voir et maintenant qu'il partait, elle n'y arrivait pas. Ce qui a marqué cette rencontre, c'est l'ambivalence de ses sentiments.

Cela a réveillé mon insécurité : « Est-ce que je vais être à la hauteur ? Réussir à l'aider à sortir de son tourbillon ? » J'étais formée pour rester vigilante à mon impatience et à mes attentes, alors je me taisais. Ce qui m'a aidée, c'est d'observer littéralement ce qui se passait et valider ce que je voyais. C'est-à-dire dire refléter : « C'est difficile pour vous, vous voulez mettre fin à cette relation, mais c'est vraiment difficile puisque vous êtes préoccupée par son déménagement ». Elle posait beaucoup de questions sur les rapports homme femme en Occident. Elle ne savait pas comment réagir. J'évitais de répondre et de généraliser parce qu'elle était beaucoup dans sa tête et rationalisait ses sentiments. Elle vivait beaucoup de l'insécurité : « S'il s'en va, il va rencontrer une autre femme ». Du fait qu'il soit infidèle à sa conjointe, elle avait peur qu'il lui soit infidèle, à elle.

Sur le moment, je me sentais démunie. C'était troublant d'assister à un tel conflit, une situation où malgré ses envies, elle n'arrivait pas à se concentrer sur ses études et à être plus disponible pour son fils. Elle vivait un tiraillement intérieur, une ambivalence forte dans ces sentiments. Ce n'était pas une séance reposante et je lui ai dit de se faire confiance et que la prochaine fois ça irait mieux. Je lui ai dit aussi qu'elle tombait souvent dans la rationalisation de ses émotions, lui montrant ainsi son fonctionnement. J'ai ensuite récapitulé pour clôturer la séance.

Troisième rencontre

À la rencontre suivante, l'homme avait quitté la ville. Elle restait très attachée à lui et semblait encore tiraillée et ambivalente. La séparation physique faisait qu'elle était encore plus attachée et, désormais, elle dénonçait son intention de le quitter. En même temps, ça lui permettait de mettre un peu cette relation de côté, du moins son caractère envahissant et donc, elle était moins tourmentée, plus posée.

Pour ma part, je vivais dans la peur de ne pas être à la hauteur et je me sentais sous pression : « est-ce que je vais être capable de l'aider, parce qu'il y a une échéance avec ses travaux universitaires ». Elle se sentait coincée et avait peur que ses demandes de financements soient rejetées par son programme. Elle n'était pas fière de ses résultats d'examen passés et craignait que ça remette en question ses possibilités de continuer à l'université, que ça ait un impact sur son budget (elle attendait la réponse de bourses) et que ça remette en question sa réputation aux yeux de sa communauté. Cette perspective était cauchemardesque. Je voulais qu'elle sorte de ses tourments pour atteindre ses objectifs, être plus efficace ou fonctionnelle à l'université et avec son fils. Pourtant, je n'avais pas d'attentes particulières qu'elle rompe cette relation, je voulais simplement qu'elle réussisse à vivre plus de confort. Je lui ai proposé d'essayer une technique relative aux prises de décision pour explorer son ambivalence à la séance suivante. Ce n'est pas une méthode pour prendre des décisions, elle permet d'explorer les polarités de son vécu : envisager sa vie en restant dans la relation ou en sortant de celle-ci. Je me suis quand même sentie un petit peu soulagée, car en déménageant, une partie des difficultés de sa relation, celle qui drainait son énergie, était partie. Elle était devenue vraiment absorbée par cette relation. Elle était tout le temps devant son ordinateur en attendant un appel sur internet. Désormais, une partie de son énergie était de nouveau disponible. On a regardé ce qu'on pourrait faire relativement à la gestion de son temps pour se structurer et étudier. On a examiné comment elle étudiait, dans quelle ambiance, quelle période... Puis, on a fait une liste de priorités de gestion de temps.

Quatrième séance

Nous avons utilisé la technique d'exploration. On a récapitulé son conflit intérieur. D'une part, rester dans cette relation qui maintenant se tenait à distance et d'autre part, essayer d'imaginer sa vie ici si elle mettait fin à cette relation. Je lui ai demandé de fermer les yeux et de s'imaginer dans son quotidien. « Vous vous réveillez, vous prenez votre déjeuner, qu'est-ce que vous faites ensuite ? » Elle s'imaginait alors dans son appartement, avec ses obligations qui l'attendaient, mais elle restait devant l'ordinateur et le téléphone à attendre son appel. Elle m'a parlé de sa routine où elle était tourmentée, ne pouvant rien faire. J'étais un peu *inquiète* avec cette technique, essayant de bien me rappeler les étapes à respecter. Le fait qu'elle ait les yeux fermés m'a quand même mise un peu plus à l'aise. J'étais aussi mal à l'aise parce que d'habitude cette technique se fait sur un sofa, mais comme on n'en a pas, on l'a fait sur le plancher avec une nappe propre. La position allongée permet de relaxer, de relâcher son rationnel (son mental). Elle se sentait à l'aise par rapport à ça. Je m'inquiétais aussi de savoir si j'allais bien réussir à l'aider à être plus proche de ses vrais besoins. J'espérais qu'elle découvre être plus en paix avec l'une des deux pistes. Elle disait souvent : « C'est comme plate, il n'est pas là », et je reformulais discrètement. Ou encore : « Je reste à la maison, je devrais aller étudier, et je suis fâchée contre moi, le fait que je n'arrive pas à me concentrer, ça me frustre ». On a exploré cela pendant 15 minutes, puis on est passé à l'autre possibilité. « Maintenant est-ce qu'on peut imaginer

laisser les images partir, pis on va essayer de vous imaginer une autre journée chez vous, mais où vous avez déjà pris le courage de lui dire que vous vouliez mettre la fin à cette relation parce qu'il y a des éléments qui vous dérangent et tout ça... » Là aussi, elle s'imagine dans son contexte quotidien : « Oui, je pense que je peux sortir de la maison, je vois la bibliothèque où je serais moins tentée de rester devant l'ordinateur ou de regarder mon cellulaire. » La troisième partie de la technique a consisté à faire une boucle – reflet. Elle s'est assise et on a regardé ensemble les éléments plus émotivement chargés, ceux plus angoissants. Lorsqu'elle était en attente, obsédée de *tchéquer* son Skype, son cellulaire, attendre un appel. Puis, l'autre situation où elle se voyait à la bibliothèque, avec une possibilité de détachement, plus de recul par rapport à la relation, et même avoir une vie sociale le soir. Elle a accepté un peu plus son ambivalence et découvert qu'elle avait du pouvoir d'agir sur les deux situations. Elle pouvait essayer de faire quelque chose et ne pas juste rester dans l'attente en donnant tout le pouvoir à cette relation. Cette session s'est terminée avec la récapitulation et le reflet où je lui dis qu'il y a toujours plusieurs solutions. « Aujourd'hui, on a exploré seulement les deux grandes polarités et je t'encourage à explorer les pistes qui laissent une porte ouverte, celles où tu es plus en pouvoir de décider ce que tu feras. » Qu'elle poursuive ou pas la relation, elle pouvait se donner plus de limites, faire que ce soit moins envahissant.

Cinquième séance

Je lui avais aussi parlé d'utiliser une autre méthode, une technique projective. Dans cette séance, on l'a utilisée. J'ai commencé à parler de sa tendance à rationaliser ses émotions. « Quand on rationalise, on tourne vite en rond. Ça nous empêche parfois de prendre conscience, et alimente le refus de certaines émotions et leur ambivalence. » Ces techniques projectives peuvent être aidantes pour décrocher de notre rationnel. J'étais contente parce que ça me permettait de varier mon intervention. Je me sentais responsable de l'aider à ne pas rester coincée et tourner en rond – ce qui était évident au téléphone et aux deux premières séances. Ces techniques sont non directives, mais permettent d'un peu plus se centrer sur ce qu'elle vit et éclairer ses besoins.

Je vivais du stress en raison des délais. Toute son existence était liée à sa capacité de répondre aux exigences universitaires. Sa crédibilité quelque part, à ses yeux, était relative à la possibilité de pouvoir continuer à la maîtrise. Elle avait peur que ça puisse être *mis sur la glace* pour un certain temps. Je voulais accélérer le processus d'acceptation de son ambivalence. C'était par là que l'on pouvait arriver à réserver de son énergie pour ses études et pour son fils.

C'est une technique projective avec des cartes qu'on a utilisée, où la personne observe une image qui est utilisée comme événement déclencheur. Ce sont des images de la taille d'une carte postale. Ça peut être des œuvres d'artistes ou des dessins abstraits ou fantaisistes. C'est un élément déclencheur pour explorer différentes choses qu'elle ressent. On pige une image et elle me décrit s'il y a des émotions qui se dégagent de la lumière ou des ombres... Pendant plusieurs minutes elle me décrit la carte et je prends en note le moment où je peux observer une émotion, soit par la vibration de la voix ou le non verbal, puis je récapitule. Je vais dire : « Il me semble que vous avez parlé de ce bois sans feuille, il me semble qu'il y a quelque chose, est-ce que ça vous amène quelque part. » Ça a permis de conscientiser, de clarifier son besoin de concilier son rôle de femme de science, de mère dévouée qu'elle était aussi, et d'accepter son côté passionné qu'elle refoulait beaucoup. Elle refoulait surtout sa sensualité et elle a réalisé qu'elle jugeait beaucoup ce côté-là chez elle. Elle avait enfoui cela depuis son premier

mariage, car pendant celui-ci, elle ne vivait ni la passion ni la sensualité qu'elle connaissait maintenant. Avant son divorce, elle se consacrait complètement à ses études, à son travail, à son fils et elle était désormais troublée par cette partie d'elle qu'elle rencontrait. Prendre conscience que cette partie d'elle existe, ça l'a aidée un petit peu à accepter qu'elle soit aussi une femme, à côté d'être une mère et une professionnelle. Elle commençait à s'accepter dans sa complexité.

Je l'encourageais beaucoup à se donner le droit de ne pas juger ce qu'elle vivait comme émotions. J'étais contente qu'elle se permette de dire qu'elle était restée une bonne mère malgré sa relation avec cet homme et qu'elle ne reste pas dans le jugement et de réaliser qu'elle avait refoulé une partie de sa vie, sa sensualité. Peu importe ce qu'elle allait faire, elle acceptait de reconnaître la femme en elle, pas juste rester la personne avec ses responsabilités professionnelles ou matérielles. Elle était beaucoup plus dans l'acceptation de son ambivalence, plus reconnaître et moins juger son épisode amoureux.

Bilan

Ce suivi était ma petite fierté du début de ma pratique à Multi-Écoute. J'étais impressionnée par cette femme, son intelligence et son courage, par sa capacité de ne pas rester sur la défensive dans le rationnel, ce qui était beaucoup sa tendance de femme intellectuelle. J'ai pu observer sa capacité grandissante à s'accepter et ne plus se juger en tant qu'elle est aussi une femme sensuelle et se donner le droit d'avoir une relation passionnée.

J'admirais sa force et sa capacité à transformer cet affect où elle était complètement tourmentée et sans aucun pouvoir et en deux mois, réussir à modifier cette relation passionnée en amitié, se mettre de nouveau à étudier, un peu plus repositionner ses affects avec sa famille, tisser un réseau social. Tout ça dans un petit laps de temps, j'étais fière d'elle et j'étais très heureuse qu'elle arrive à ce niveau d'autonomie, et qu'elle atteigne son objectif de focaliser sur ses études, de ne pas couper cette relation d'une façon brusque au risque de rester dans le regret ou l'imaginaire, mais de pouvoir la « refroidir » et de lui accorder une place qui ne la dérangeait plus.

Conseil

Je crois avec le recul qu'aujourd'hui je serais moins impatiente, plus dans le lâcher-prise quelque part, j'aurais plus confiance en moi et en elle, qu'elle puisse réussir, sans tant me stresser avec les délais et sans me responsabiliser. C'est cette urgence de l'aider qui a fait que je voulais mettre tous mes outils en pratique et je me précipiterais moins aujourd'hui.

J'aime le premier contact qui se fait à Multi-Écoute, j'adore la clientèle qui rentre ici. Je suis immigrante et j'ai une sensibilité particulière à l'égard des nouveaux arrivants. Je crois que cela me donne aussi une crédibilité, et ça peut aider la personne de le savoir même dans le non-dit, juste par la présence des fois, par la compréhension sans mot, une forme de couleur à mon attitude d'écoute. D'un autre côté, en tant qu'intervenante, j'ai besoin de ne pas me sentir ghettoisée, c'est-à-dire d'avoir une clientèle exclusivement immigrante. C'est très important pour moi d'être *branchée* aux gens qui sont nés ici et Multi-Écoute me permet aussi d'avoir accès à cette clientèle-là.

Avec l'expérience, j'ai gagné de la confiance en moi ce qui a un impact positif et libérateur. Cela m'a beaucoup aidée à accepter mes limites au niveau de la langue.

Pendant longtemps j'avais peur qu'on me juge incompétente à cause de la qualité de mon français et de mon anglais. Toutefois, je crois qu'il faut se remettre en question constamment, développer des nouveaux outils d'intervention. Selon moi, on arrive de l'extérieur du pays avec un savoir-faire transférable qui a du poids. Cependant, je crois que c'est nécessaire pour les professionnels immigrants ou nouveaux arrivants, moi comprise, de se mettre à jour et de « recycler » nos compétences par la formation permanente. Je pense que ça peut donner plus de confort dans les interventions.

RÉCIT 7. LA TROISIÈME AVENUE : EXPÉRIENCE DE CRÉATION D'UN SAVOIR COLLECTIF

Dans ce récit, Danielle nous parle de la participation citoyenne à l'école publique, thème qui est au cœur des activités de l'organisme La Troisième Avenue.

L'expérience de chacun est une richesse

L'histoire de la Troisième Avenue ne peut s'envisager sans la participation des parents ni celle des jeunes. L'organisme s'est construit sur l'idée qu'une transformation sociale ne peut se faire sans mobilisation collective. En tant que structure d'éducation populaire, nous avons pour point de départ l'expérience des gens et leurs aspirations, explique Danielle. L'organisme ayant pour vocation de soutenir ces initiatives citoyennes, c'est sur ce terreau fertile de réalités individuelles et à partir de la convergence de ces différentes réalités que vont se mettre en place des outils collaboratifs visant à introduire une plus grande justice sociale à l'école. Des objectifs rendus possibles par l'élaboration, la transmission et la diffusion d'un savoir collectif.

À partir de 1998, la Troisième Avenue soutient la constitution d'un groupe de parents intéressés par les enjeux en éducation. Rencontrés dans divers quartiers de Montréal, ces parents reçoivent de la part de l'organisme une bourse pour participer au Programme d'été de l'Institut de développement communautaire de l'Université Concordia. La Troisième Avenue y participe à titre d'organisme soutenant le développement de la capacité d'action citoyenne.

Pendant plusieurs années, la plupart de ces parents se retrouvent dans le cadre du Programme d'été, participant aux rencontres, aux échanges avec les praticiens de l'action communautaire et les militants, animant des journées de formation, aiguisant leur sens politique et leur engagement. De plus en plus mobilisés, ils précisent petit à petit ce qui les relie, ce qu'ils partagent en commun dans leur vision du système scolaire. Ce qui les reliait c'est tout d'abord le constat d'un sentiment d'impuissance à l'école, qui rejaillissait également au sein de leur vie de famille, où ils se sentaient désarmés par rapport à l'expérience scolaire de leurs enfants. Ils observaient également des inégalités entre les enfants, entre des groupes d'enfants, au sein d'une même école et d'une école à l'autre. Afin de rendre visible sur la place publique cette vision, ils ont alors créé un mouvement baptisé *Parents en action pour l'éducation*.

Croiser les savoirs

Les parents considèrent cependant que le portrait général de la situation de l'école qu'ils dressent, s'il est légitime et partagé par nombre d'entre eux, n'est peut-être pas suffisant. Ce portrait est-il fidèle à la réalité ? Pour renforcer leur position et nourrir leur réflexion, ils décident de faire appel aux chercheurs, à l'analyse distanciée, à leur expertise. Nous avons utilisé l'approche de croisements des données de la recherche avec l'expérience. En considérant qu'à travers l'expérience, il est possible d'observer des enjeux, des phénomènes. Le sentiment qui découle de l'expérience à laquelle je me confronte est aussi important que les faits.

Ressentir les inégalités et pressentir qu'il y a quelque chose à l'école qui peut les expliquer... voilà les hypothèses que les parents vont chercher à vérifier. Avec l'appui de la Troisième Avenue, ils mettent alors en place des forums populaires Justice sociale et éducation. Cinq forums sont organisés sur deux années. Chaque fois, un chercheur est

invité à intervenir sur un thème différent. L'idée est d'essayer d'établir quelle serait la part de responsabilité de l'école dans la création ou la reproduction des inégalités entre les groupes d'enfants. Les forums permettent d'aborder la problématique du racisme, de la discrimination, du lien entre pauvreté et revenus ou encore du cheminement de certains groupes de jeunes, comme les jeunes Noirs.

Au total, deux cent quatre-vingts personnes participent à ces cinq rendez-vous. Chaque fois, une idée saillante rejaillit : les jeunes, ainsi que l'expriment les participants, ne sont pas considérés comme un apport valorisant pour l'institution mais sont plutôt perçus comme les maux du système. Les jeunes seraient responsables de leur échec et, en bout de ligne, leurs parents aussi. Cette idée, largement répandue dans l'opinion publique, est pourtant très éloignée de ce qui ressort des discussions. Au contraire, les participants considèrent que le système, en blâmant les jeunes, révèle en fait ses propres limites à les faire tous réussir.

Le groupe de parents qui a participé à la mise en œuvre de ces forums populaires estime qu'il a désormais une double responsabilité. La première consiste à produire une analyse détaillée des obstacles qu'ils rencontrent avec l'institution, en tant que parents, mais également des obstacles que rencontrent les jeunes. C'est la seconde obligation : il est important d'écouter et de faire parler les jeunes de ce qu'ils vivent à l'école. Cette analyse va ainsi permettre de déterminer des moyens d'action pour faire en sorte que les jeunes cessent de n'être qu'un objet de critique ou un sujet d'analyse. Ils doivent être replacés au centre des préoccupations. Face à ces situations, ils doivent devenir eux-mêmes acteurs.

Dignité et droits, construire des savoirs avec les jeunes

Dans le cheminement de la Troisième Avenue et de *Parents en action pour l'éducation*, la suite logique du processus suppose donc de donner les moyens aux jeunes de prendre toute leur place. Il faut pour cela mettre en place une approche et créer un espace d'expression. Nous nous sommes intéressés à l'approche du récit de vie. Recueillir les expériences des enfants et identifier avec eux des situations vécues à l'école où ils avaient eu le sentiment de ne pas avoir été respectés dans leur dignité. Quels sont les ingrédients de la dignité ? Quatorze jeunes participent à des ateliers au cours desquels ils identifient des situations où ils ont été bafoués dans leur dignité mais également où ils sont parvenus à rétablir cette dignité, à leurs propres yeux ou aux yeux des autres. Les ateliers permettent de recueillir des histoires qui vont ensuite être assemblées et combinées afin de produire dix Récits de dignité (voir Rachédi, 2008 pour descriptif du projet). Dans chacun des récits, où l'anonymat des participants est préservé, une phrase clé définit l'un des ingrédients de la dignité selon les jeunes.

La dignité, c'est reconnaître que, quel que soit notre âge, nous, les jeunes, pouvons apprendre des choses aux adultes.

La dignité, c'est la même justice pour tous.

La dignité, c'est avoir le droit d'être plus grosse que les autres sans qu'on se moque.

...

Toujours dans une perspective d'enrichissement du savoir, un nouveau groupe s'intéresse à la question des droits des enfants. Les jeunes examinent la Convention relative aux droits de l'enfant pour identifier quels sont ceux qui, dans les récits, sont

bafoués. Ce travail permet d'éclairer la réalité de ce que vivent beaucoup de jeunes dans les écoles de Montréal. Il y a là une volonté que la parole des jeunes ait une portée plus universelle. Le travail en atelier permet de caractériser les quatre droits fondamentaux des jeunes :

- Le droit d'être reconnus sans discrimination, individuellement et en groupe.
- Le droit de donner leurs points de vue et leurs idées.
- Le droit d'être entendus et respectés par les adultes.
- Le droit d'avoir leurs rêves et de se développer à leur plein potentiel.

Pendant plusieurs mois, La Troisième Avenue orchestre ce travail de recueil des paroles d'enfants, étape indispensable sur le chemin du processus de création emprunté par l'organisme, le groupe de parents, les chercheurs et, désormais, les jeunes.

Une trousse multimédia, l'outil

Dans le cadre de sa mission d'éducation populaire, l'organisme amorce une nouvelle étape dont l'objectif est la création d'un outil qui valorise le savoir élaboré par les jeunes. Cet outil va prendre la forme d'une trousse multimédia d'éducation aux droits des jeunes, baptisée *Imagine Éducation*. Pendant plus d'un an, une quarantaine de jeunes vont s'impliquer, d'une façon ou d'une autre, dans la réalisation de la trousse. Dans un premier temps, ils participent au tournage de trois vidéos dans lesquelles ils évoquent leur quotidien à l'école et les difficultés auxquelles ils sont parfois confrontés : intimidation, rumeurs, discrimination, etc. Alors qu'ils assuraient « avoir le pouvoir de changer [leurs] écoles », les jeunes deviennent les acteurs de ces changements.

Dans le cadre des ateliers, différentes techniques créatives sont utilisées pour permettre aux jeunes d'exprimer leurs idées et de connecter à leurs sentiments, selon l'expression de l'intervenant. Trois lignes directrices émergent de ce travail :

- Premièrement, les jeunes qui participent au projet expliquent qu'ils apprécient de pouvoir parler de leurs problèmes avec des personnes extérieures à leur école. Même s'ils n'étaient pas dans le même établissement, ils rencontraient d'autres jeunes ayant les mêmes préoccupations que les leurs et une même volonté de se mettre en action pour changer les choses ;
- Pourtant, expliquent-ils également, il leur arrive souvent de se retrouver seuls, sans adultes. Ils ont d'ailleurs de nombreuses raisons pour ne pas les interpeller : les adultes, il ne faut pas les déranger, ils ont déjà beaucoup d'inquiétudes ; parfois, les adultes ne les écoutent pas, ne les croient pas, voire même leur expliquent que la vie est ainsi faite et qu'ils doivent s'habituer et faire avec ;
- Enfin, les jeunes avancent l'idée qu'il n'y a pas que des victimes (de discrimination, de violence, d'intimidation, etc.), qu'il est également douloureux d'être témoin ou acteur de l'agression. Il est donc important, c'est le troisième axe, de tenir compte de la complexité de la situation de chacune des trois parties impliquées et de traiter les différents aspects du problème.

La conception de l'outil se poursuit autour de ces lignes directrices. Construit autour d'ateliers, *Imagine Éducation* doit amener les jeunes à réfléchir aux situations qu'ils

vivent, pour pouvoir agir dessus et les transcender. Ils sont invités à aller au-delà des cadres qui existent et qui peuvent les contraindre. Ce qui donne cette force de penser plus loin, c'est la puissance que l'on accorde à leurs propres idées. Basée sur ces lignes directrices, la trousse interactive propose cinq ateliers auxquels les adultes ne participent pas. Les jeunes préparent alors un plan d'action qu'ils vont ensuite proposer aux adultes, afin de les amener à se pencher sur ce que veulent les jeunes et à s'allier à eux pour apporter ces changements.

Une appropriation réciproque

Les jeunes réfléchissent donc à la façon dont ils vont pouvoir créer un savoir et introduire des changements à l'école. Car créer un savoir n'est pas une simple question d'écoute. Lorsqu'on essaye de faire émerger le savoir des jeunes, de sorte qu'il devienne un outil d'action, on souhaite qu'à travers l'échange de l'expérience de chacun, les enfants portent un regard qui leur donne confiance dans leur propre jugement et découvrent ce qui lie leurs différentes expériences entre elles. L'approche par les droits est une façon de créer un cadre commun pour penser et agir.

Comment, désormais, faire en sorte que la trousse interactive d'éducation aux droits des jeunes *Imagine Éducation* soit utilisée de façon à ce que le transfert du savoir créé ne tombe pas à plat ? Si l'idée, c'est de s'en servir uniquement pour faire parler les jeunes, ça ne marchera pas. Cela n'aura aucune portée et je pense que les jeunes le reconnaîtront dans l'intention des adultes.

Imagine Éducation peut-il être utilisé dans des groupes communautaires, comme les maisons de jeunes par exemple, qui ont l'habitude de travailler avec les jeunes ? Ou en milieu scolaire, comme on pourrait le supposer pour une trousse qui parle des droits des enfants à l'école ? Pour l'instant, la *Troisième Avenue* demeure ouverte à toutes les utilisations dans la mesure où les acteurs du milieu acceptent pleinement l'idée que les jeunes peuvent être des agents du changement et qu'ils sont préparés à appuyer leurs initiatives. Les organismes communautaires travaillent de plus en plus en collaboration avec les écoles pour prévenir le décrochage scolaire, la violence ou l'intimidation. Si le cadre reste formel, il demeure moins rigide que celui de la classe ou de l'école en général. L'intervenante estime que l'espace de liberté nécessaire pour imaginer les choses autrement, ce que propose *Imagine Éducation*, est difficile à créer lorsqu'on se trouve aux prises avec les contraintes d'horaire, d'espace et d'autorité typiques de l'école. Il est donc important d'aménager des temps et des lieux différents qui permettent de recréer un sentiment de liberté et d'autonomie chez les jeunes.

Alors que la trousse *Imagine Éducation* est élaborée, les parents abordent à leur tour la question des droits des enfants à l'école. De par sa fonction, la *Troisième Avenue* a toujours été très attentive à ce que les gens pouvaient vivre en matière de respect des droits humains et des droits des enfants en particulier. *Parents en action pour l'éducation*, appuyé par la *Troisième Avenue*, a décidé d'organiser une série de Conversations publiques sur le thème des droits des enfants à l'école et d'entreprendre un plaidoyer auprès de la commission scolaire sur l'information aux droits et recours. Démarche à laquelle sont venus contribuer deux cents parents et une vingtaine de jeunes.

Transférer le savoir pour voir plus loin

Mais plus largement se pose également la question du transfert du savoir, qui est l'un des mandats de la *Troisième Avenue*. Comment remettre à d'autres ce qui a été réfléchi, élaboré, créé ? Comment éviter, à chaque fois, de repartir de zéro ? L'organisme est aujourd'hui engagé dans une démarche pour que les nouveaux acteurs, les parents en particulier, apprennent des plus anciens. C'est une demande qu'expriment les femmes engagées récemment avec *Parents en action pour l'éducation*. Elles veulent apprendre pour éviter de refaire les mêmes erreurs, pour progresser et pour parvenir à agir sur les pratiques des écoles de leur quartier. Elles font preuve d'une forme de maturité. Mais apprendre à léguer aux autres implique de rendre les savoirs encore plus explicites et plus efficaces. Ils doivent permettre de franchir les obstacles, de sensibiliser d'autres parents et de les amener à leur tour à agir.

Dans le cadre d'*Imagine Éducation*, le transfert de savoir peut se faire auprès de celles et ceux qui utiliseront l'outil dans le futur, que ces nouveaux acteurs puissent s'approprier le savoir créé dans les groupes de jeunes et de parents. Il peut également s'agir d'un transfert auprès des alliés potentiels des jeunes et des parents. Grâce aux approches et aux outils mis en place dans le cadre d'*Imagine Éducation*, ce transfert de savoir peut permettre d'influencer des façons de faire de ces alliés potentiels. Si bien que la convergence de ces deux transferts permettra d'avoir un impact ciblé dans certains milieux sociaux ou scolaires, et d'initier une perspective de justice sociale jusqu'ici absente.

Car avec un outil comme *Imagine Éducation*, fruit d'un long processus d'élaboration collective, l'objectif est désormais de faire bouger les lignes au sein de l'école afin que des acteurs – parents, jeunes, directions d'école, enseignants, etc. – développent une capacité de délibérer ensemble et parviennent à dégager des consensus qui vont dans le sens des attentes des jeunes. C'est l'un des enjeux des prochaines années pour la Troisième Avenue. Car au-delà, il y a également l'ambition que l'école retrouve son idéal démocratique, qu'il soit possible d'aspirer à l'égalité et à la justice sociale en son sein, qu'elle soit ce véritable outil d'émancipation qu'elle n'aurait jamais dû cesser d'être. La Troisième Avenue va dans le sens des forces de changement qui parcourent la société et qui cherchent également à rétablir le pouvoir de délibération des citoyens. L'action collective c'est l'outil des citoyens pour appuyer cette quête.

SECTION III : QUESTIONS ET EXERCICES POUR ACCOMPAGNER LES RÉCITS DE PRATIQUE

LES RÉCITS DE PRATIQUE COMME OUTIL DE DIFFUSION ET DE FORMATION

Les récits de pratique permettent de valoriser et de capitaliser les pratiques et savoirs issus de l'intervention. En tant qu'outils de diffusion et de formation, ils facilitent le partage des enseignements tirés de l'expérience pour qu'ils soient utiles à d'autres confrontés à des problématiques similaires, tels les stagiaires, les nouveaux intervenants, les chercheurs ou les formateurs. L'intérêt pédagogique des récits de pratique a déjà fait ses preuves dans le domaine de la formation des maîtres en éducation (Desgagné, 2005, 2007 ; Bliez-Sullerot et Melvel, 2004). Dans le cadre présent, leur utilisation est élargie à l'intervention sociale et, plus spécifiquement, au travail d'intervention auprès de personnes migrantes.

Comme outil de formation, les récits peuvent servir à titre de vignettes dans le cadre de cours afin d'illustrer une expérience d'intervention ou un argument précis. Ils peuvent aussi servir comme point d'amorce pour initier des échanges autour d'une problématique précise liée à l'intervention en contexte de diversité. Les consignes et exercices qui suivent proposent un cadre pour faciliter l'animation du groupe, mais laissent beaucoup de marge pour l'adaptation à des contextes et des contenus différents. Nous proposons, ci-dessous, quatre stratégies d'animation à partir des récits de pratique qui font l'objet du présent guide. Dans tous les cas, les consignes d'animation de base s'appliquent, soit

- Présentation des objectifs et de la structure de l'activité;
- Présentation des participants;
- Rappel des modalités de fonctionnement : gestion des tours de parole; temps alloué à l'activité; prise de notes (s'il y a lieu), travail individuel vs travail de groupe;
- L'écoute et le respect des propos de chacun;
- Respect de la confidentialité et le droit de se retirer de l'activité.

STRATÉGIE D'ANIMATION 1. IDÉES DE THÉMATIQUES POUR L'ANIMATION DES DISCUSSIONS

Une première stratégie d'animation est simplement de proposer des questions en lien aux récits de pratique que le groupe aurait lu précédemment. Le groupe pourrait prendre un seul récit ou encore être divisé en sous-groupes, chacun ayant un récit différent. Les participants lisent et analysent le récit en fonction d'une ou des propositions de questions ci-dessous et reviennent en grand groupe pour discussion.

Créativité et innovation en milieu communautaire : Les récits de pratique présentés dans ce guide présentent le travail de proximité que font les organismes d'aide aux immigrants avec les populations qu'ils desservent. Ce travail se fonde, en grande partie, sur la capacité des intervenants à adapter leurs interventions rapidement en fonction de situations imprévues et parfois déroutantes.

- À partir de la lecture des récits, donnez quelques exemples de cette créativité ou capacité d'adaptation.
- Réfléchissez en groupe sur la notion de « créativité » et d'« innovation sociale » dans le travail en milieu communautaire. Qu'est-ce que ces termes veulent dire pour vous? Quelles sont les limites de ces termes?

- Pouvez-vous penser à d'autres exemples de « créativité » ou d'« innovation » dans le milieu communautaire?

Trajectoires personnelles et trajectoires professionnelles : Les histoires personnelles et professionnelles sont nécessairement imbriquées l'une dans l'autre et, dans un contexte d'intervention, il n'est pas toujours possible ou souhaitable de les dissocier (Cohen-Emerique, 2011).

- Identifier les passages dans les récits qui illustrent la façon dont les trajectoires personnelles et professionnelles s'entrecroisent.
- Comment ce thème est-il abordé dans les récits?
- Quels sont les impacts, positifs ou négatifs, pour l'intervention? Est-ce source de conflit, de complémentarité, ou les deux?
- Comment le fait d'être soi-même immigrant (ou non) influence-t-il (ou non) le regard sur l'intervention en contexte de diversité?
- Comment votre propre histoire personnelle influe-t-elle sur votre choix de profession ou votre travail?

Identification de « nœuds », « dérapages » ou « problématiques » spécifiques à l'intervention en contexte de diversité : Parfois, des enjeux soulevés dans l'intervention se heurtent aux valeurs de l'intervenant ou du bénéficiaire du service. On peut penser, par exemple, aux enjeux liés à l'égalité hommes-femmes, la religion, la sexualité ou encore aux différences de statut socio-économique ou autre. Des problématiques peuvent aussi être liées aux stéréotypes ou préjugés à l'égard du client ou de l'intervenant (Legault et Raché, 2008; Cohen-Emerique, 2011).

- Identifier et décrire des situations dans les récits qui suggèrent la présence de conflits de valeurs ou de stéréotypes.
- Comment ces situations sont-elles gérées dans les récits présentés? Quelles sont les stratégies mobilisées?
- Auriez-vous fait les mêmes choix?
- Quelles autres stratégies auraient pu être possibles?
- Avez-vous des exemples d'expériences similaires que vous avez vécues? Pourriez-vous les partager avec le groupe?

STRATÉGIE D'ANIMATION 2. CITATIONS COURTES.

Une autre stratégie d'animation possible est d'utiliser une ou des citations pour lancer la discussion. Ces citations peuvent être contextualisées (c.-à-d., utilisées en lien avec le récit) ou décontextualisées (c.-à-d., dans le but d'engager une discussion plus large). Voici quelques exemples de citations tirées des récits de pratiques:

« Je n'ai pas l'impression que travailler avec des immigrants ou des enfants d'immigrants... fasse beaucoup de différence, peut-être parce que ce sont d'abord des enfants. » (Le match le plus difficile de la saison)

« Dans les règlements, on n'a pas le droit de laisser porter la voile parce qu'il peut y avoir un risque d'étranglement... Au fond, je me sentais un peu mal parce que côté religion, je sais qu'il y a des valeurs, des coutumes et que les parents y tiennent... Il y a des sports où on laisse quand même porter la voile, comme par exemple le badminton où il n'y a pas de risque d'étranglement. Je n'ai pas de problème avec ça. J'essaie de ne pas avoir des règles qui n'ont pas de sens. » (Un mordu de badminton. La passion comme force novatrice).

« Le fait de travailler avec une population qui est essentiellement constituée de gens issus de l'immigration ou d'immigrants, c'est sûr que ça a joué un rôle dans ma vie. J'ai une expérience tirée de là. » (Un mordu de badminton. La passion comme force novatrice).

« Il est important d'avoir de l'empathie. [...] Je trouve que ça a été une expérience qui m'a enrichi en tant que personne, j'ai beaucoup appris, personnellement et professionnellement. J'ai découvert mes limites dans les interventions et aussi que je ne peux pas changer ni le vécu des gens, ni les gens [...] Au niveau professionnel, ça m'a permis de savoir comment mettre des cadres, les respecter et bien travailler en équipe avec mes collègues et d'autres partenaires. C'est une intervention qui m'a touché et je vais toujours m'en souvenir. » (Être humain, protéger la vie avant tout).

« Je lui posais des questions par rapport à sa culture, mais en sous-entendant quasiment que sa culture l'amenait à penser au suicide. Et à un moment donné, elle m'a dit: «Non, c'est pas pour ça que je pense au suicide.» J'étais donc tombée dans ce piège-là, un piège dans lequel les gens tombent parfois. Un piège du type: "À cause que t'es d'une certaine culture, t'es plus porté à être en dépression ou à faire des crises ou à penser au suicide". » (Espoir pour la vie)

« Même avec le recul, je ne vois pas trop ce que j'aurais pu faire différemment; parce que, quand des situations comme ça arrivent, on n'a pas le temps de se préparer, il faut réagir rapidement. [...] Ce que je peux voir avec le recul, c'est qu'il aurait fallu prévoir des cas comme ça pour ne pas que ça arrive. Mais on s'adapte plus qu'on ne prévoit. [...] Je crois qu'aujourd'hui j'ai compris qu'on ne peut pas contrôler ces situations, ni toutes les prévoir, mais qu'on doit en tirer parti pour faire des consignes claires et éviter d'autres conflits. » (Dépasser les clivages : de l'accommodement à l'accommodation)

« [J]'adore la clientèle qui rentre ici. Je suis immigrante et j'ai une sensibilité particulière à l'égard des nouveaux arrivants. Je crois que cela me donne aussi une crédibilité, et ça peut aider la personne de le savoir même dans le non-dit, juste par la présence des fois, par la compréhension sans mot, une forme de couleur à mon attitude d'écoute. D'un autre côté, en tant qu'intervenante, j'ai besoin de ne pas me sentir ghettoïsée, c'est-à-dire d'avoir une clientèle exclusivement immigrante. C'est très important pour moi d'être branchée aux gens qui sont nés ici et [l'organisme] me permet aussi d'avoir accès à cette clientèle-là. » (Résonance affective).

« Mais plus largement se pose également la question du transfert du savoir [...]. Comment remettre à d'autres ce qui a été réfléchi, élaboré, créé ? Comment éviter, à chaque fois, de repartir de zéro ? [...] Mais apprendre à léguer aux autres

implique de rendre les savoirs encore plus explicites et plus efficaces. Ils doivent permettre de franchir les obstacles, de sensibiliser d'autres parents et de les amener à leur tour à agir. » (La Troisième Avenue. Expérience de création d'un savoir collectif)

STRATÉGIE D'ANIMATION 3. EXERCICES DE REMPLACEMENT

Les exercices de remplacement constituent une troisième stratégie d'animation. Ceux-ci consistent à modifier un ou des éléments d'un récit dans le but de déjouer des idées préconçues qu'on pourrait avoir concernant un type de situation ou de population. Dans l'intervention en contexte de diversité, par exemple, l'un des risques les plus courants est de tomber dans le piège du « culturalisme »; c'est-à-dire, le fait de juger des personnes ou des situations en fonction de ce qu'on croit être leur « culture » ou leur « nature ». Souvent, ces croyances sont fondées sur des stéréotypes qui ne représentent pas nécessairement le vécu réel de la personne (Cohen-Emerique, 2011; Legault et Rachédi, 2008). Des idées préconçues ne sont pas nécessairement liées à la dimension interculturelle de l'intervention, mais s'étendent à toute forme de problématique sociale. Le fait de modifier des éléments de l'histoire nous amène à « lire » l'histoire autrement. Le but de ce type d'exercice est de nous sortir de nos schèmes préconçus et de réfléchir à la façon dont nos perceptions influencent notre manière de percevoir d'autres personnes et d'interpréter les situations rencontrées. Voici des idées pour des « remplacements » :

- Dans les récits, nous n'avons pas toujours fait référence à des origines spécifiques des individus, qu'ils soient intervenants ou bénéficiaires de services, mais il est possible que vous ayez pensé à des origines de façon spontanée en les lisant. Dans un premier temps, tentez d'identifier les origines des intervenants et des utilisateurs de services dans les récits. Pourquoi avez-vous pensé à ces origines plutôt que d'autres? Qu'est-ce que cette connaissance apporte de plus à votre compréhension de la situation racontée ou à votre façon d'intervenir? Y a-t-il des préconçus ou des stéréotypes dans votre analyse de la situation?
- Maintenant, inventez d'autres origines ou appartenances sociales (âge, genre, milieu socio-économique, etc.) pour les personnages. Qu'est-ce qui changerait, dans vos perceptions, si la personne était un homme plutôt qu'une femme, était née au Québec plutôt qu'au pays X, avait 80 ans plutôt que 15 (et ainsi de suite). Qu'est-ce que cette connaissance apporte de plus à votre compréhension de la situation racontée ou à votre façon d'intervenir? Y a-t-il des préconçus ou des stéréotypes dans votre façon d'analyser et d'interpréter la situation?

STRATÉGIE D'ANIMATION 4. INITIER UNE DÉMARCHE DE RÉCITS DE PRATIQUE EN GROUPE

Une dernière stratégie d'animation consiste à initier une démarche de récits de pratique avec les membres du groupe. Ceci peut être fait de façon relativement informelle par le biais d'une courte présentation orale ou encore de façon plus formelle à partir d'un récit écrit. Dans cette section, nous vous proposons deux options, dont la première requiert peu de temps (10-20

minutes) et la deuxième, un investissement plus important (2-4 heures, pouvant être réparties en une ou plusieurs séances ou encore avec un temps de travail à la maison et un temps d'échange en groupe.)

Version courte. Raconter une expérience d'intervention jugée significative: Cet exercice invite les participants à réfléchir à une expérience d'intervention qui les a particulièrement marqués. Voici un exemple de consigne :

«Ce qui vous est demandé ici, c'est de réfléchir sur une expérience d'intervention (de travail, de stage, du quotidien) en contexte de diversité que vous jugez significative. Par « significative », on entend une intervention, une activité spécifique, un projet (etc.) qui vous a particulièrement marqués, qui a nécessité une adaptation des façons de faire habituelles ou qui vous a amenés à repenser votre façon d'intervenir; ou encore toute demande particulière qui vous a marqués et qui a modifié votre façon de concevoir votre pratique auprès d'une clientèle immigrante. Vous êtes invités à partager cette expérience par le biais d'un court récit écrit (2-4 pages) ou oral (5-10 minutes). Vous pouvez raconter cette expérience sous forme d'une histoire; c'est-à-dire de façon informelle en racontant l'historique derrière l'événement raconté, les enjeux ou les objectifs en lien à cet événement, l'évolution et résultats, les défis rencontrés, les leçons tirées de l'expérience pour la pratique en contexte pluriethnique, etc.»

Version longue. Intervenir en contexte de diversité : récit de pratique professionnelle : les consignes suivantes visent l'élaboration d'un récit plus long autour de la pratique professionnelle en contexte de diversité. Les temps alloués à chaque thème sont approximatifs.

Histoire et évolution de la pratique professionnelle (40 min)

Pouvez-vous me décrire votre travail en tant qu'intervenant (animateur, bénévole, etc.) ?

Est-ce que ça fait longtemps que vous travaillez ici ?

Comment en êtes-vous venu à travailler dans cet organisme ?

Qu'est-ce qui, dans votre parcours personnel ou professionnel, vous a conduit à travailler avec des immigrants ? (Formation et expérience)

Aviez-vous une motivation personnelle à travailler avec cette clientèle ?

- Formation et expériences antérieures de travail, particulièrement en lien à l'intervention avec une clientèle immigrante;
- Motivations pour travailler avec cette clientèle;
- Anecdotes ou histoires concernant l'intervention interculturelle qui vous ont marqué au cours des années (recherche d'événements ayant une fonction d'exemplarité)
- Changements dans la façon de concevoir la pratique interculturelle ou événements marquants qui ont changé la façon d'intervenir en contexte pluriethnique.

Aviez-vous des raisons spéciales de choisir cet organisme ?

D'après vous, quelles sont les différences ou les similarités dans le fait de travailler dans un organisme qui s'occupe d'une population immigrante comparativement à d'autres organismes?

Selon vous, pour quelles raisons les gens viennent utiliser vos ressources spécifiquement ?

Parlons maintenant de l'organisme où vous travaillez actuellement. Pourriez-vous parler un peu de votre expérience en lien à cet organisme?

- Premières expériences de travail au sein de l'organisme (anecdotes, chocs, surprises, attentes);
- Objectifs que vous vous donnez dans votre travail en lien avec les nouveaux immigrants, des obstacles que vous rencontrez dans la réalisation de ces objectifs, ainsi que ce qui va bien dans la réalisation de ces objectifs et pourquoi;
- Évolution de la pratique au sein de l'organisme (évolution dans la façon de travailler, les orientations, les types de pratique);
- Événements ou cas précis qui vous ont marqué.

Approfondissement d'une pratique d'intervention significative (40 minutes)

Dans cette partie, nous aimerions parler plus spécifiquement d'une pratique d'intervention que vous jugez significative. Par « pratique significative », on entend un projet/programme/activité spécifique que vous avez mené et qui a eu des résultats que vous jugez intéressants; une situation d'intervention qui a nécessité une adaptation des façons de faire habituelles et qui vous a amené à repenser votre façon d'intervenir; ou encore toute demande particulière qui vous a marqué et qui a modifié votre façon de travailler auprès de nouveaux immigrants. Vous pouvez raconter cette pratique sous forme d'une histoire; c'est-à-dire de façon informelle en racontant l'origine de la pratique, les enjeux ou objectifs, l'évolution et résultats, des leçons tirées de l'expérience, etc.

- Historique, contexte, objectifs et attentes en lien à cette pratique;
- Enjeux ou raisons qui ont mené au développement de la pratique;
- Personnes/acteurs/ressources impliqués;
- Chronologie du développement de la pratique ;
- Processus d'adaptation, modification, réorientation;
- Obstacles et facilitateurs;
- Stratégies et solutions adoptées afin de contourner les obstacles;
- Défis professionnels et personnels en lien à cette pratique;
- Anecdotes ou situations mémorables au cours du processus d'élaboration de cette pratique.

Pour clore le récit (15 min)

Quelles sont les leçons à tirer du récit? Qu'est-ce que vous croyez que ce récit peut apporter à d'autres?

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

- Alinsky, S. (1971). *Manuel de l'animateur social*. Paris : Éditions du Seuil.
- Cloutier, G. (2011). *La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire*. Montréal : Éditions Richard Vézina.
- Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Desgagné, S. (2005). *Récits exemplaires de pratique enseignante. Analyse typologique*. Sainte-Foy : Presse de l'Université du Québec.
- Desgagné, S. (2007). «Reconstruction et analyse de récits exemplaires de pratique enseignante» <http://www.recitdepratique.fse.ulaval.ca/> (dernière consultation, 1 septembre 2013)
- Fiske, H. (2008). *Hope in action : solution-focused conversations about suicide*. New York : Routledge, 350 p.
- Freire, Paulo. (1996;orig., 1970). *Pedagogy of the Oppressed*. London : Penguin Books.
- Laure F. (2000). *Le guide des techniques d'animation*. Paris : Editions DUNOD
- Montgomery, C., Lamothe-Lachaine, A. (2012). *Histoires de migration et récits biographiques. Guide de pratique pour travailler avec des familles immigrantes*. Montréal : CSSS de la Montagne.
- Ninacs, W. A. (2008). *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- O'Hanlon, W. H. et M. Weiner-David. (1995). « L'orientation vers les solutions : une approche nouvelle en psychothérapie ». Bruxelles : Éditions SATAS. 227 p.
- Rachédi, L. 2008. « Les Récits de dignité » dans *Vie pédagogique*, Vol. 152 : 4.
- Rachédi, L. et G. Legault. (2008). *L'intervention interculturelle*. (dirs. G. Legault, L. Rachédi). Montréal : Gaëtan Morin, pp. 122-142.
- Racine, G. (2007). «De la production du silence aux invitations à l'échange de savoirs, Le cas des pratiques en travail social», dans *Problèmes sociaux – Tome IV*. (Dorvil, H., Dir.). Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Racine, G. (2000). *La production de savoirs d'action chez des intervenants sociaux*. Paris : L'Harmattan.
- Rhéaume, J. (2008). «Clinical Sociology in Quebec : When Europe meets America», dans *International Clinical Sociology*. (Fritz J-M, dir). New York : Springer, 36-53.
- Roy, G. (2001). «Le praticien réflexif : un pied dans la marge», *Intervention*, n114, 82-85.
- Saillant, F.; Châteauneuf, D.; Cognet, M.; Charland, M. (2009). «L'intervention auprès des réfugiés. Accueil, proximité, transformation». *Proximités. Lien, accompagnement et soin*. (Clément, M., Gélinau, L., McKay, A-M, dirs.). Québec : Presses de l'Université du Québec, pp. 41-64.
- Schön, D.A. (1983). *The reflective practitioner*. New York: Basic Books, Inc.
- Schön, D. (1994). *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal : Les Éditions Logiques.
- Séguin, M., A. Brunet et L. Leblanc. (2006). *Intervention en situation de crise et en contexte traumatique*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur, 201 p.
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). (2009). *Agir pour intégrer : L'action communautaire au cœur de l'accueil des immigrants*. Numéro spécial de la revue *Jumelé*, hiver 2009.
- Tilman, F. (1996). «Comment parler de sa pratique pour la faire partager?». <http://www.meta-educ.be/textes/parler-de-sa-pratique.pdf> (Dernière consultation, le 1 septembre 2013).
- Vermersch, P. et Maurel, M. (dirs.) (1997). *Pratiques de l'entretien d'explicitation*, Paris, ESF.



P.E.Y.O (Parc-Extension Youth Organisation)

<http://www.peyo.org/>
514-278-7396
information@peyo.org



**Welcome!
Bienvenue!**

Corporation des Loisirs du Parc

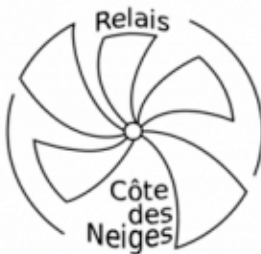
514-277-6471
www.pxknights.com



SUICIDE ACTION MONTREAL

Suicide Action Montréal

514-723-4000
1-866-APPELLE
www.suicideactionmontreal.org



Relais Côte-des-Neiges

514-735-3498
4305 Av Plamondon,
Montréal, QC, H3S1M1



Multi-Écoute

514-737-3604
www.multiecoute.org
multiecoute@cooptel.qc.ca



La Troisième Avenue

514 279-0423
www.crta.ca
info@crta.ca