

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.

Récit recueilli dans le cadre du projet « Pratiques d'intervention novatrice dans les organismes d'aide aux nouveaux immigrants: expérimentation d'une démarche réflexive de « récits de pratique ».

CRSH 2010-2012. Par Catherine Montgomery.

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne



METISS

Migration et ethnicité dans
les interventions en santé
et en services sociaux

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 bénévole 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 bénévole, 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. ◆

Un projet de l'équipe METISS, en collaboration avec l'UQAM, le CSSS de la Montagne et son Centre de recherche SHERPA



UQAM

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire

SHERPA
Recherche. Immigration. Société.