

# LES STRATÉGIES D'INTERVENTION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX SCOLAIRES EXERÇANT EN CONTEXTE INTERCULTUREL

par Sophie Hamisultane  
Entrevue avec Rachel Benoît  
boursière METISS 2010

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire

UQÀM

Entrevues

METISS et ses recherches en action

**L**es travailleurs sociaux en milieu scolaire se trouvent souvent seuls face à l'exercice de leur métier. Cette situation se complexifie d'autant plus lorsqu'ils exercent en milieu interculturel. Comment interviennent-ils auprès de jeunes issus de l'immigration? Quelles stratégies peuvent-ils déployer dans le cadre institutionnel que représente l'école? Rachel Benoît, titulaire d'une maîtrise en travail social de l'UQAM, maintenant directrice de projets au CLIPP (Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales), s'est penchée sur ces questions dans le cadre de ses études. « J'ai une formation en enseignement. J'ai travaillé dans différents contextes, avec des jeunes de diverses communautés et aussi auprès de communautés autochtones (cries, inuites). Quand je suis revenue à Montréal, j'avais certaines interrogations sur ce qui se vivait dans les classes. Qui s'occupe des questions plus philosophiques de justice sociale? L'école est-elle en mesure de créer un espace exempt de discrimination pour les jeunes? », questionne-t-elle.



Rachel Benoît a travaillé dans le domaine de la coopération internationale et de l'éducation, avec des jeunes issus de communautés dites marginalisées. Elle a constaté que pour eux, « l'école n'était pas toujours un milieu sécuritaire ».

*Entrevues* est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement sur le site Web du CSSS de la Montagne: <http://www.csssdelamontagne.qc.ca/publications/publications-du-crf/>

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

**Membres réguliers :**

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

**Membres collaborateurs :**

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

## « J'avais certaines interrogations sur ce qui se vivait dans les classes. Qui s'occupe des questions plus philosophiques de justice sociale ? »

taire. Plusieurs jeunes affirmaient s'y sentir plus ou moins inclus », précise-t-elle.

Elle s'est donc intéressée aux travailleurs sociaux et à la façon dont ils abordent ces problématiques de rapports de force entre groupes minoritaires et population d'accueil dans un cadre régi par différentes normes (code de vie des élèves, horaire, etc.). Elle a décidé de faire une maîtrise sous la direction de Lilyane Rachédi, professeure à l'École de travail social de l'UQAM, qui travaillait déjà sur la persévérance et la réussite scolaires des jeunes issus de l'immigration.

Les recherches portant sur le travail social scolaire soulèvent des questionnements à propos de l'intervention sociale et des risques de normalisation, mais ne tiennent pas compte de l'interculturalité. De ces constats, Rachel Benoît a souhaité examiner plus spécifiquement le rapport qui se développe entre professionnels et familles. « Si on croise ces données avec des enfants issus de familles nouvellement immigrantes, comment le travail social se vit dans un rapprochement école – famille ? » souligne-t-elle. Ses interrogations sont d'autant plus pertinentes que depuis la loi 101, « près de 90 % des élèves de première et deuxième générations d'immigrants se retrouvent dans le système public francophone. C'est une réalité rela-

tivement nouvelle », soutient-elle. D'où l'importance de son étude, dont les objectifs ont été d'explorer les stratégies d'intervention des travailleurs sociaux scolaires exerçant en contexte interculturel et de mieux comprendre les enjeux qui jalonnent ce champ de pratique.

Elle a demandé à six travailleuses sociales exerçant en milieu scolaire pluriethnique de lui raconter leurs pratiques quotidiennes, en utilisant la méthodologie des récits de pratique. « J'essayais de faire ressortir en quoi la composante interculturelle a compté dans l'intervention, et quels étaient alors les objectifs de l'intervention », explique Rachel Benoît.

La méthodologie des récits de pratique consiste à structurer une narration autour d'événements choisis comme étant significatifs pour l'intervenant. Ainsi, elle permet aux intervenants de rester au plus près des situations vécues dans le cadre de leur travail, tout en réfléchissant sur la façon dont les événements ont influencé leur pratique. « M'inspirer des récits de pratiques m'a également permis de gagner en richesse », ajoute-t-elle.

### Des axes stratégiques

À travers ces récits, elle a identifié trois grandes stratégies développées par les travailleuses sociales scolaires. La première repose sur la



médiation/négociation et s'observe plus particulièrement lorsqu'il y a conflits entre des adolescents (et plus particulièrement des adolescentes), en quête de plus de liberté, et leurs parents. Dans ce contexte, les travailleuses sociales interviennent pour parvenir à une entente entre les deux parties. La seconde stratégie vise à renforcer l'autonomie des personnes. Par exemple, selon certaines travailleuses sociales, plusieurs parents vivent de l'isolement et ont besoin de se créer un nouveau réseau social. Enfin, la troisième stratégie identifiée par Rachel Benoît renvoie à la sensibilisation et à l'éducation des jeunes et de leur

famille. Aux dires des travailleuses sociales rencontrées, de nombreux parents manquent de connaissances sur les services sociaux du Québec. Il importe ainsi d'échanger avec eux sur divers sujets touchant l'organisation des services et la « réalité québécoise ».

Dans l'ensemble des récits, Rachel Benoît constate qu'il y a une diversité dans la manière de se représenter l'interculturalité. Elle a recueilli des discours d'ouverture au pluralisme culturel. À cet égard, le recours à la décentration, tel que proposé par la psychologue Margalit Cohen-Emerique, est souvent cité. Néanmoins, elle a aussi relevé des préjugés et des stéréotypes. Elle constate également que la quasi-totalité des interventions s'appuie sur le modèle individualiste, de référence occidentale. L'affirmation de soi et l'émancipation personnelle sont des piliers de l'intervention, « alors que dans les faits, il y a des modèles plus hiérarchiques et collectivistes qui fonctionnent, mais ce n'était généralement pas mis de l'avant », dit-elle.

Par ailleurs, pour plusieurs travailleuses sociales, « un jeune c'est un jeune, peu importe d'où il vient ». Rachel Benoît remet en cause cette affirmation. « Le fait de vouloir se distancer d'une perspective culturaliste ne mène-t-il pas parfois à minimiser les différences ethnoculturelles ou les différences dans les trajectoires identitaires des jeunes issus de l'immigration ? », s'interroge-t-elle. Il est difficile en effet de parvenir à un équilibre. Il faut pouvoir concilier les deux : la prise en compte de la dimension culturelle sans tomber dans le piège de réduire une personne à une culture statique, voire immuable.

Rachel Benoît constate également que les travailleurs sociaux touchent davantage aux systèmes d'organi-

### **Pour en savoir plus**

Benoit, R. (2012). *Le travail social scolaire : regards sur les stratégies d'intervention développées en contexte interculturel*. Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en travail social. Montréal : UQAM.  
<http://www.archipel.uqam.ca/4654/1/M12383.pdf>

**Rédaction:**

Sophie Hamisultane

**Comité de publication:**

Jeanne-Marie Alexandre  
Andréanne Boisjoli  
Annie Joseph  
Catherine Montgomery  
Jean Paiement  
Jacques Rhéaume  
Dr. Jean-François Saucier  
Suzanne Walsh  
Spyridoula Xenocostas  
Marlene Yuen

**Graphisme et mise en page :**

Andréanne Boisjoli



Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne  
1801, boul. de Maisonneuve O.  
6e étage  
Montréal (Qc.) H3H 1J9  
514-934-0505 poste 7611  
[andreanne.boisjoli.cdn@ssss.uv.qc.ca](mailto:andreanne.boisjoli.cdn@ssss.uv.qc.ca)

ISSN 1923-5593 (imprimé)  
ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2012  
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2012

© Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, 2012.  
Tous droits réservés

## « *Le fait de vouloir se distancer d'une perspective culturaliste ne mène-t-il pas parfois à minimiser les différences ethnoculturelles ou les différences dans les trajectoires identitaires des jeunes issus de l'immigration?* »

sation sociale et familiale que, par exemple, les psychoéducateurs qui tendent à intervenir auprès de l'individu. Or, dans leurs relations avec les familles, il est parfois difficile pour les travailleuses sociales de dissocier leur propre discours de celui de l'institution qu'elles représentent. « Par exemple, certaines personnes ont souligné l'importance de dire aux parents que c'est normal qu'un adolescent ne fasse pas ses devoirs, c'est normal qu'il s'intéresse à la sexualité. Mais d'où vient ce «normal», de l'école ou du travailleur social ? Finalement, l'école n'est pas un milieu neutre, elle est régie pas des règles comme toute institution », affirme-t-elle. En fin d'analyse, les récits donnent à voir que le travail social scolaire est une pratique contextualisée, qui de fait est difficilement généralisable d'un professionnel ou d'une école à l'autre. Dans cette pratique, la culture de l'administration scolaire, les orientations du CLSC/CSSS, la personnalité des intervenants et le milieu scolaire ont une influence capitale sur le travail.

Confrontées à ces divers enjeux au quotidien, les travailleuses sociales parviennent peut-être difficilement à prendre du recul. Leur investissement ne se dément pas. Souvent présenté comme un service d'intervention à court terme pour évaluer

les situations et orienter les individus vers les ressources les plus adéquates, le travail social scolaire paraît finalement être davantage un service d'intervention à moyen ou à long terme pour les personnes qui n'en feraient pas la demande en dehors du contexte scolaire. Plusieurs des personnes rencontrées ont affirmé être en surcharge, partageant souvent deux ou trois écoles dans la semaine. Elles sont souvent isolées, n'ayant pas d'autres représentants de leur profession dans leurs établissements scolaires. Elles se retrouvent prises entre un rôle lié au système éducatif, à la direction, et à leur propre profession. Au final, ces travailleuses sociales disent ne pas être dans des conditions favorables pour créer un dialogue avec les familles.

Néanmoins, malgré leur surcharge de travail, elles ont accordé du temps à la recherche de Rachel Benoît. « Visiblement, elles veulent plus de ressources pour soutenir leur travail. Elles vivent des tensions et des nœuds. Elles veulent que leurs champs de pratiques soient plus reconnus. Dans les faits, le milieu scolaire est un secteur qui mérite attention », termine-t-elle. ■