



LES FAMILLES RÉSILIENTES DE LA PANDÉMIE



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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



© Geneviève Audet, 2020

Reproduction permise à des fins non-commerciales.

Pour citer ce document : Audet, G. (2020). *Tisser des liens. Recueil de récits de pratique d'agent.e.s école-famille-communauté en contexte de pandémie*. Chaire de recherche sur les enjeux de la diversité en éducation et en formation de l'Université du Québec à Montréal et Une école montréalaise pour tous.

