



AVANT TOUT, **CRÉER** UNE RELATION



En septembre, cela fera trois ans que je suis intervenante communautaire scolaire dans un arrondissement de Montréal. Je travaille auprès des parents immigrants dans deux écoles primaires. J'interviens autant avec de nouveaux arrivants qu'avec des parents qui sont arrivés depuis quelques années. Mon principal mandat est de faire le lien entre eux et les ressources communautaires du quartier. Je les oriente vers les ressources qui ne sont pas déjà offertes par l'école. Je suis aussi là pour les appuyer et pour les aider à comprendre notre système scolaire. De plus, comme la plupart des communications de l'école sont en français et que plusieurs de mes parents ne comprennent pas le français, mon rôle est aussi de leur donner des explications supplémentaires. Mon travail se fait en collaboration avec les enseignants : ils ciblent les élèves ayant des besoins pour ensuite me référer leur famille. Parfois aussi, c'est à la

suite d'une rencontre avec un parent que l'enseignant le dirige vers moi pour que je puisse répondre à ses besoins. Habituellement, les enseignants parlent d'abord de moi aux parents, puis j'entre en contact avec eux. J'ai accès à l'opinion des enseignants sur les familles auprès desquelles j'interviens. Collaborer avec eux représente aussi un atout de taille, car ils connaissent bien mieux les élèves que moi. Je ne pourrais pas me passer de ce soutien. Je m'assure aussi de faire un suivi avec les familles nouvellement arrivées lorsque l'enfant intègre l'école. Je vais à leur rencontre pour leur expliquer le fonctionnement de la classe d'accueil et du système scolaire québécois. Ensuite, je leur propose un accompagnement. J'organise beaucoup d'activités dans le cadre de mon travail pour briser l'isolement des familles. Je les invite à des cafés-causeries et à des rencontres où j'invite des organismes pour discuter de différents sujets.

Pendant la pandémie, mon travail a beaucoup changé. Dès l'annonce de la fermeture des écoles, j'ai dû travailler de chez moi. Mes échanges se sont alors déroulés par courriel et par téléphone. Avant la pandémie, j'utilisais un compte Facebook en tant qu'intervenante. Il s'est révélé très utile dans le contexte du confinement. Je l'ai utilisé pour communiquer avec mes familles.

Avant la pandémie, je cherchais à briser l'isolement des familles. Toutefois, le contexte m'a rendu la tâche très difficile.

En raison du confinement et de la distanciation physique, je ne pouvais plus organiser d'activités pour les rassembler, créer de nouveaux contacts et favoriser l'entraide chez les familles. J'ai tout de même essayé de faire mon travail, mais d'une manière différente. Je me suis mise à faire de courtes capsules vidéo portant sur différents sujets touchant l'intégration à la société québécoise.

Par exemple, j'en ai fait une qui traitait de la collaboration entre l'école et les parents pour favoriser le bien-être de l'enfant. Les capsules étaient assez courtes pour être envoyées par courriel et être publiées sur mon compte Facebook. Elles ont permis aux parents de continuer à voir mon visage et de recevoir de l'information. Parfois, elles ont généré des interactions entre les familles sur les réseaux sociaux.

La situation que j'ai décidé de raconter touche un petit garçon de première année auprès duquel j'intervenais depuis déjà trois ou quatre mois avant la pandémie. L'enseignante avait constaté qu'il y avait des punaises de lit chez lui et qu'il en apportait à l'école par le biais de son sac à dos et de son matériel scolaire. L'enseignante avait pris certaines mesures. Le garçon devait conserver son matériel à la maison et en utilisait d'autres à l'école. Ce qui était le plus difficile pour lui, c'était le sentiment de honte qu'il vivait. Un autre élève a un jour vu une punaise sur lui ce qui a déclenché une réaction de peur chez tous les autres enfants. Il avait conscience d'être la cause de cette réaction chez ses amis. La maman avait connaissance de ce qui arrivait à son fils, mais comme elle ne savait pas qu'elle avait des recours, elle n'a

rien fait. Elle m'a demandé si elle devait déménager. Dans sa conception de la situation, il n'y avait aucun moyen de régler cette infestation. Il faut dire qu'à la base, elle ne savait pas non plus ce qu'était une punaise de lit. Elle nous en a apporté une dans un petit sac et nous lui avons expliqué qu'elle devait s'en débarrasser. Toutefois, je crois qu'elle ne comprenait pas l'ampleur du problème.

Nous savions que cette famille était démunie. La maman ne connaissait pas les lois québécoises concernant les locataires. De plus, sa maîtrise du français et de l'anglais était assez limitée. Elle ne parlait que le russe couramment. Elle ne savait donc pas comment défendre ses droits auprès de sa propriétaire. La situation est devenue critique. Le petit garçon avait constamment des piqûres de punaises sur lui. Il dormait très mal parce qu'il se grattait. La cohabitation avec les punaises lui faisait également faire de l'anxiété. En collaboration avec la directrice de l'école et la mère, j'avais mis en branle des démarches.

Lorsque nous avons entrepris les démarches, avant la pandémie, il a été difficile d'expliquer à la maman quels étaient ses droits en tant que locataire. Je crois que, comme elle était immigrante, elle craignait d'imposer à sa propriétaire d'appeler un exterminateur. Donc, malgré mes interventions et celles de la directrice, le suivi auprès de cette dame a été difficile. Nous n'arrivions pas à savoir ce qui se passait réellement. Avec elle, nous avons fait une mise en demeure. Nous étions allées chercher du soutien auprès des responsables d'un organisme de défense des droits des locataires. Ce sont eux qui nous ont aidées à rédiger la mise en demeure. À sa réception, la propriétaire a répondu qu'elle enverrait un exterminateur au mois de juillet. Toutefois, la famille avait des punaises de lit depuis le mois de novembre. La situation avait déjà assez tardé. Il fallait que ce problème soit réglé rapidement.

Parfois, les gens qui ont ce genre de problème n'osent pas en parler à cause du stigmate qui y est associé. C'est important de démystifier ce type de situation, de rappeler que ça arrive très souvent à Montréal. Il ne faut pas le cacher. Il faut s'en débarrasser.

Lorsque l'école a fermé, je me suis inquiétée. Les heures d'école représentaient pour ce garçon une pause des punaises. Pendant le confinement, il était constamment chez lui.



J'ai donc contacté la directrice pour savoir si elle avait eu des nouvelles de cette famille. Je savais que la maman était très difficile à rejoindre par téléphone. Elle m'a dit que l'enseignante avait appris, par le biais de la maman, que la propriétaire avait finalement appelé un exterminateur, mais qu'en raison de la pandémie, elle avait annulé le rendez-vous.

Pour ma part, au début de la pandémie, j'avais envoyé un message texte à toutes mes familles afin qu'elles puissent communiquer avec moi par le biais de mon cellulaire professionnel.

J'avais le numéro de téléphone de la maman en question. Je lui ai donc écrit pour lui dire que j'étais disponible en cas de besoin, malgré la distance. Je lui ai aussi transmis les coordonnées de mon compte Facebook professionnel. Pour elle, c'était plus facile de communiquer par écrit en raison de la barrière de la langue. Très rapidement, la maman m'a ajoutée comme amie sur Facebook. À ce moment-là, nous avons réussi à entrer en contact afin qu'elle me tienne au courant de l'évolution de la situation chez elle. Pour faire suite aux informations que la directrice m'avait données, j'ai repris contact avec les responsables de l'organisme de défense des locataires et je leur ai demandé leur opinion sur la situation. Ils m'ont répondu que les exterminateurs faisaient partie des services essentiels et que la pandémie n'était pas censée les empêcher de faire leur travail. L'intervenant m'a alors proposé de passer outre la propriétaire et de contacter directement l'inspecteur en chef de la ville. Celui-ci a contacté la propriétaire afin de faire pression pour qu'elle fasse faire un traitement rapidement dans tout l'immeuble. L'exterminateur est venu trois jours plus tard. Comme l'immeuble entier était infesté, il a dû revenir plusieurs fois. Néanmoins, après les deux premiers traitements, il y avait beaucoup moins de punaises dans le logement de la famille. Le bien-être du petit garçon s'est grandement amélioré. Il dormait mieux et n'avait plus de piqûres.

Si ce n'avait pas été du contexte pandémique, mon intervention aurait été bien différente. J'aurais tenté de rencontrer la mère à son domicile afin d'avoir un contact de proximité avec elle et de pouvoir l'aider davantage dans ses démarches. La distance

a vraiment compliqué mon accompagnement. C'était difficile au moment des préparatifs en vue du travail d'extermination de s'assurer qu'elle respecte le protocole qui consiste à laver les tissus, les mettre dans des sacs, puis dans la sècheuse. J'ai fait de mon mieux pour lui donner l'information, mais comme je n'étais pas présente, je ne sais pas si elle l'a fait correctement.

La situation de cette famille fait écho à celle de nombreuses familles que je suis. Plusieurs d'entre elles sont difficiles à rejoindre. J'ai compris que ce n'est pas nécessairement parce qu'elles ne veulent pas d'aide, mais simplement qu'elles acceptent certains problèmes parce qu'elles pensent qu'il n'existe pas de solution. Parfois aussi, elles ne veulent simplement pas d'aide. Lorsque la pandémie s'est installée, je me souviens m'être dit que nous ne pourrions pas aider cette famille. Déjà, à l'école, nous avions de la difficulté à le faire. C'était très difficile de rejoindre la maman par téléphone, car elle ne nous rappelait jamais. Toutefois, dans ce contexte particulier, elle s'est ouverte à nous et à notre aide. Nous avons réussi à assurer le suivi avec elle et à maintenir le contact. J'ai été très touchée qu'elle me tienne au courant des développements de la situation malgré le fait qu'elle ne parle pas anglais et très peu français. Je crois que l'utilisation de la messagerie instantanée de Facebook a permis de solidifier notre lien et a permis de gagner sa confiance. Maintenant, elle sait qu'elle peut m'écrire si elle voit des punaises à nouveau et qu'elle se sent démunie. Elle a maintenant une personne à contacter.

J'ai aussi beaucoup aimé travailler en partenariat avec cet organisme qui travaille pour les droits des locataires. Sans cette collaboration, je n'aurais pas su quoi faire, car je n'avais pas les ressources adéquates. L'organisme a pu nous informer sur les recours et sur les droits des locataires, en plus de nous mettre en contact avec l'inspecteur en chef de la ville. Je crois que la pandémie nous a amenés à développer notre créativité en trouvant de nouveaux moyens pour soutenir et pour rejoindre nos familles. Nous sommes sortis de notre zone de confort et de nos habitudes.

Si j'avais à donner un conseil concernant le travail d'intervenante communautaire, ce serait d'abord d'établir une relation avec la famille auprès de laquelle l'intervention aura lieu. Par fierté,



plusieurs parents ne demandent pas d'aide ou ne l'acceptent pas, même en cas de besoins. J'appelle certaines de mes familles simplement pour prendre de leurs nouvelles. Pendant la pandémie, je leur demandais comment ça allait, comment ça se passait à la maison et si les parents avaient perdu leurs emplois. Maintenant que le confinement est levé, je leur propose des rencontres au parc pour prendre des nouvelles. Nous discutons de tout! Discuter avec les parents sans qu'ils m'aient approchée pour de l'aide permet de créer un lien durable. Je peux faire ça pendant des mois avant qu'un besoin ne se manifeste. Toutefois, lorsque ce sera le cas, la famille n'hésitera pas à m'appeler, car elle sait que je suis disponible et que je ne les jugerai pas.

Les parents savent aussi que j'ai des ressources. Je crois que la clef, c'est d'abord d'établir une relation avec la famille, avant d'essayer de régler des problèmes. Il faut prendre le temps de connaître les membres

de la famille et surtout de valoriser leur culture. Ça change tout!

Il faut leur poser des questions sur leur pays d'origine et sur ce qu'ils aiment de leur culture. Grâce à ces petites choses, elles sentent qu'elles ont une valeur et qu'elles ne sont pas uniquement des familles nouvellement arrivées ou vulnérables et dans le besoin.

Je voudrais conclure en disant combien j'aime mon travail, surtout en raison de sa diversité. Bien sûr, il a changé avec la pandémie. Avant, il se passait beaucoup de choses : j'organisais des événements à l'école, j'invitais des parents à venir partager des repas de leur culture, nous faisons des cafés-causeries en plus des rencontres individuelles. C'est sans parler du travail que je fais en collaboration avec l'école. C'est un aspect qui m'est vraiment précieux.



© 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.