



(NE PAS AVOIR PEUR DE) ~~SORTIR~~ DES SENTIERS BATTUS



Je suis agente de développement pour un centre de services scolaire (CSS) près de Montréal. J'occupe ce poste depuis août 2018. Auparavant, j'ai été enseignante et conseillère pédagogique. J'ai aussi travaillé en formation professionnelle. Lors de mon entrée en fonction, le poste venait d'être créé dans mon CSS. C'était d'ailleurs le cas dans plusieurs autres CSS. Lorsque j'ai passé mon entrevue, je voulais absolument obtenir le poste. La définition de tâche me correspondait tout à fait. J'étais très motivée par le fait que tout était à construire. Je me voyais aussi très bien établir ce lien entre les écoles, les familles et les organismes communautaires. Ce rôle d'agente de liaison m'attirait particulièrement. J'avais, à cette époque, déjà un lien avec quelques organismes communautaires.

Toutefois, occuper un tel emploi au sein du CSS me permettait de créer et de développer de nouveaux projets. Je suis en poste depuis maintenant deux ans et je ne pensais jamais occuper un emploi aussi stimulant. Nous sommes maintenant cinq agents de développement dans notre CSS. Nous avons tous des mandats différents. Pour ma part, je m'occupe des écoles primaires du territoire. Lors de mon entrée en poste, je suis allée dans les écoles afin de faire une recension de leurs besoins¹. J'ai constaté qu'il y avait un besoin au niveau de l'accueil des familles immigrantes nouvellement arrivées. J'ai alors créé une procédure et une trousse comprenant une boîte à lunch type et un sac à dos type. J'apporte un exemple de boîte à lunch qui contient une bouteille d'eau,

un icepack, un napperon, un thermos. J'explique comment l'utiliser pour les parents qui ne le savent pas. Je leur explique le fonctionnement pour le dîner, le service de dîner, etc., et les règles concernant la nourriture : nourriture santé, pas de noix, etc.

J'essaie de mettre sur pied des projets pour répondre de manière globale aux besoins des familles au lieu de le faire de manière individuelle. J'ai la chance d'avoir des supérieurs qui m'offrent une grande autonomie et de bénéficier de la collaboration des directions d'école.

J'ai, entre autres, une directrice qui me permet, à tout coup, d'essayer des choses dans son école pour répondre aux besoins des familles.

Les écoles n'ont pas toutes des classes d'accueil : seules neuf écoles primaires en ont. Donc, lorsque les familles arrivent au Québec, elles inscrivent leurs enfants à l'école de quartier, puis elles sont réorientées vers les pôles d'accueil. Je suis le premier contact qu'elles auront au pôle d'accueil. Quand je les rencontre, je dois leur expliquer mon rôle, car souvent, ce n'est pas très clair pour elles. Est-ce que je suis une enseignante? Est-ce que je suis membre de la direction? Je me présente alors avec humour comme étant leur nouvelle amie, ici, au Québec. Cela permet de briser la glace et de créer un lien. À ce moment-là, nous faisons ensemble la visite de l'école. Nous allons rencontrer la direction. Certaines invitent l'enfant dans leur bureau et lui demandent de placer son nom sur une carte du monde. C'est une petite attention qui a été mise en place grâce aux interventions des agents de développement. Nous prenons ensuite le temps de regarder l'agenda et le calendrier scolaire. Je leur explique tout ce qu'elles ont à savoir. J'ai avec moi un exemple de boîte à lunch et son contenu (tel que décrit plus haut) ainsi qu'un exemple de sac d'éducation physique. J'en profite toujours pour glisser un mot à propos de l'habit de neige et des bottes, en prévision de l'hiver. C'est aussi le moment où nous rencontrons pour la première fois l'enseignante et les nouveaux amis. Je fais visiter la cour et je leur montre l'endroit où l'autobus arrive à l'école.

Une fois, lors d'une visite, un petit garçon m'a regardé en me disant qu'il se sentait en sécurité ici. Faire le tour de l'école comme ça, avec eux, les sécurise grandement. C'est aussi un excellent prétexte pour apprendre à connaître la famille et recenser quelques besoins afin de pouvoir les diriger rapidement vers les bons services. Je les aide à s'inscrire en francisation, à trouver des vêtements d'hiver ainsi que de l'aide alimentaire, par exemple. Je les accompagne à différents niveaux. Lors de la première rencontre, je n'ai pratiquement jamais d'interprète avec moi. J'ai appris les formules d'usage dans quelques langues et nous nous débrouillons. Lorsque la communication est impossible, certaines familles se présentent avec une personne proche pour jouer le rôle de l'interprète. Il arrive aussi parfois, dans les situations où c'est difficile de trouver quelqu'un, que je fasse appel à un élève de classe d'accueil qui parle leur langue. C'est une démarche qui met en valeur le jeune et qui me permet de bien guider la famille. Et puis, nous ne discutons pas à ce moment-là d'enjeux très personnels.

La pandémie a apporté d'énormes changements à mon travail. Tout d'abord, lorsque le confinement a été annoncé, j'ai dû transmettre à mes familles mon numéro de cellulaire personnel. Habituellement, c'est proscrit, mais, dans ce contexte particulier, ma supérieure a encouragé cette mesure pour que les familles puissent nous contacter.

Il fallait s'assurer qu'elles aient un filet de sécurité. Nous avons alors communiqué avec toutes nos familles. Certaines d'entre elles ne comprenaient pas ce qui se passait. De plus, les directions avaient demandé aux enseignants de contacter chacun de leurs élèves. Nous, les agents de développement, avons eu le mandat de trouver un moyen d'entrer en contact avec les familles que les enseignants n'arrivaient pas à rejoindre. Nous le faisons pour les écoles des pôles d'accueil, mais aussi pour d'autres. Certaines familles étaient réellement difficiles à rejoindre. J'ai alors pris l'initiative d'écrire une lettre que je suis allée porter directement à leur domicile. Nous l'avons fait pour sept familles pour lesquelles nous n'avions

ni adresse courriel ni numéro de téléphone ou que nous n'arrivions pas à contacter par le biais du milieu communautaire. Trente minutes après être allée porter ces lettres, j'avais déjà trois retours par téléphone. Ces familles avaient besoin d'aide alimentaire. Il était donc très important de les rejoindre. En fait, je me suis retrouvée à inscrire à l'aide alimentaire d'urgence les trois quarts des 70 familles que j'ai eu à contacter. Certaines n'avaient plus de nourriture depuis deux jours. Des mères pleuraient au téléphone. Je suis allée faire des livraisons à domicile, car les gens ne voulaient pas sortir. J'ai demandé la collaboration de mon conjoint lorsque les discussions étaient en anglais. Je ne suis pas encore parfaitement bilingue, mais je suis des cours pour me perfectionner, car j'ai constaté la nécessité de maîtriser cette langue.

La situation était très effervescente. À mon mandat professionnel, j'ai ajouté des implications bénévoles. Pendant la pandémie, je faisais du bénévolat à l'organisme d'aide alimentaire de notre région.

La directrice m'avait contactée au début de la crise, car elle n'avait plus de bénévoles pour faire les paniers de denrées. L'organisme manquait de main-d'œuvre, mais la demande pour les paniers ne cessait de croître. Je suis donc allée donner un coup de main. Il fallait agir vite, car les besoins étaient pressants. En même temps, nous agissions dans un contexte d'incertitude. J'avais peur, car je ne savais pas si j'allais ramener le virus à la maison et le transmettre à mes enfants. J'ai tout de même décidé d'aller aider. Je me disais que c'était le meilleur endroit où je pouvais être. Certains de mes collègues se sont joints à moi. Cette solidarité nous a permis de créer de nouveaux liens et de nous rendre encore plus forts. Nous pouvions ainsi agir rapidement pour aider les familles. Nous faisons 800 paniers par semaine qui étaient distribués à deux moments différents. Je connaissais souvent les familles qui venaient chercher les denrées. Pour moi, c'était aussi un moyen de voir les enfants.

Les besoins étaient très grands et tout allait vite. Nous avons accompagné les familles à différents niveaux. Après nous être occupés des besoins alimentaires, il a

fallu aller livrer des ordinateurs portables à celles qui n'en avaient pas. Les enseignants me rapportaient quelles familles n'étaient pas en mesure de se connecter sur les plateformes en ligne de l'école. Par la suite, je m'occupais de les accompagner à travers les différentes étapes afin qu'elles puissent établir ce lien avec l'école. J'ai suivi ces familles jusqu'à la fin de l'année scolaire, jusqu'aux camps pédagogiques. C'était important pour nous de les informer de la nécessité de faire les travaux scolaires. D'un autre côté, nous ne voulions pas être perçus comme des policiers afin de conserver notre lien privilégié avec elles. Pour y arriver, il fallait que les familles voient que notre rôle n'était pas celui de l'enseignant ou de la direction. Il ne fallait pas qu'elles pensent qu'on les surveillait; il fallait plutôt qu'elles se sentent à l'aise de se confier. Nous demandions aux familles comment ça se passait à la maison et si elles avaient les ressources matérielles et technologiques nécessaires pour réaliser le travail. Ayant de jeunes enfants, je leur parlais aussi de mon expérience.

Dans le contexte de la pandémie, j'ai fait face à plusieurs situations de détresse. Ce fut pour moi une nouvelle expérience qui m'a permis d'apprendre, car, comme je ne suis pas intervenante, je ne suis pas formée pour faire face aux pleurs et à l'incertitude des familles. J'ai vu des enfants pleurer lorsque j'allais livrer des paniers de denrées. J'ai parlé à des mères dont le mari était à l'hôpital, car il avait contracté le virus, et dont elles n'avaient pas de nouvelles. J'ai accompagné une maman monoparentale qui ne pouvait pas se déplacer et qui avait besoin d'aide alimentaire. J'ai eu à développer une carapace pour être en mesure de bien les accompagner. Il fallait être solide. Beaucoup de nouveaux arrivants ne comprenaient pas ce qui se passait. Ils n'avaient pas de ressources.

À travers tout ça, j'ai choisi de raconter la situation d'une petite fille mexicaine en classe d'accueil qui habite au Québec avec sa grand-mère de 80 ans. C'est une petite fille que j'ai accueillie l'année dernière. Elle est arrivée seule au Québec et attend toujours que sa maman la rejoigne. Comme elle habite ici depuis un moment, la grand-maman a la garde, mais elle est fragile. L'année dernière, elle a perdu son mari et elle n'a que sa petite-fille. Ils forment un beau duo. Pendant la pandémie, j'ai mis en contact cette famille avec l'une de nos agentes de mobilisation qui parle espagnol. Je me suis mise à leur livrer

du dépannage alimentaire, car la grand-mère ne pouvait pas se déplacer. Ça me faisait plaisir de leur apporter les paniers et de voir la petite. Elle m'accueillait en français. L'agente de mobilisation m'a mentionné que la dame aurait aimé recevoir des tortillas, car c'était ce qu'elle mangeait habituellement le matin. J'ai donc trouvé une boutique qui en vendait et je les ai ajoutés à leur panier. De son côté, l'organisme qui faisait le panier y a mis des jeux pour la petite fille. Comme elle était toute seule, ils étaient sensibles au fait qu'elle puisse s'occuper un peu. J'ai trouvé ça très touchant de voir qu'ils lui préparaient un panier spécial. Je suis allée leur porter leur panier pendant plusieurs semaines. Ensuite, nous avons trouvé de l'aide à domicile pour accompagner la grand-mère. Je sais que si nous n'étions pas intervenus auprès de cette famille, jamais elles n'auraient reçu cette aide. À la suite de la première livraison, l'enseignante de la fillette m'a appelée. Elle pleurait. Elle m'a raconté avoir reçu un message de la petite fille qui criait de joie après avoir reçu le panier. Elle m'a aussi raconté que la petite avait déjà réalisé un exposé oral sur moi et sur mon travail d'agente de développement, à la suite d'un article dans le journal sur un projet de dons de vêtements que j'ai mis sur pied. C'est une situation qui m'a beaucoup touchée.

Pour moi, ce qui émerge de cette situation, c'est l'importance que revêt le travail partenarial pour le type de tâches que j'ai à accomplir. Dans le cas de cette famille, la collaboration avec nos partenaires a été déterminante. Dès que j'ai contacté l'organisme qui fait les paniers, il en a préparé un en le personnalisant pour la petite fille. Ensuite, l'agente de mobilisation a pu jouer le rôle d'interprète en plus de trouver un centre pour aînés offrant de l'aide à domicile. Cela montre bien à quel point une agente de développement ne peut pas y arriver seule.

La collaboration avec les enseignants est aussi non négligeable. Ils connaissent bien les enfants, comme ils les côtoient au quotidien. Ce sont souvent eux qui me rapportent des besoins. J'apprends aussi, au cours de mes interventions auprès des familles, à connaître leurs forces. J'essaie de les mettre en valeur.

Par exemple, je fais parfois appel à des mamans pour servir d'interprètes. J'ai aussi rencontré une dame qui avait déjà travaillé en immigration. Elle est devenue une ressource. C'est d'ailleurs ce que j'ai trouvé difficile au début de mon mandat. Je restais seule à porter toute cette charge de demandes et de besoins des familles. Maintenant, j'essaie de les diriger le plus rapidement possible vers les bons partenaires afin de mettre un filet de sécurité « sous » mes familles. En même temps, il est important de prendre le temps d'établir un lien avec les familles et de créer une connexion à long terme. J'ai bien compris que c'est à ça que correspond mon rôle. Cela implique de réseauter avec le plus grand nombre de personnes possible pour mobiliser la force du collectif. Il faut s'entourer de bons partenaires et bien connaître les ressources de notre région pour être efficace. Avant la pandémie, j'avais mon petit réseau autour de moi. Toutefois, dans ce contexte particulier, j'ai vraiment vu agir la force du milieu. Nous nous appelions parfois le soir. Il n'y avait plus d'horaire. Je recevais des messages textes des familles, simplement pour prendre des nouvelles. Il n'y avait plus vraiment de cadre.

Ceci m'amène à adresser un message à nos supérieurs. Nous avons la chance d'évoluer dans un milieu où l'autonomie est valorisée et nous sentons qu'ils nous font confiance. Je crois qu'ils devraient nous faire encore davantage confiance. Nous connaissons bien notre rôle d'agent. Toutefois, c'est un mandat qui ne comporte pas de frontières claires. Les procédures varient d'une famille à l'autre. Parfois, j'ai l'impression de faire du hors-piste. Nous nous faisons souvent dire que nous devons nous protéger. Je réponds à ça que je connais mes limites. Je sais où les placer. Je me fie à mon instinct. Parfois, nos supérieurs nous freinent dans le but de nous protéger. Mais je crois qu'il faut nous faire confiance et miser sur notre jugement professionnel. Dans certaines situations et certains contextes, nous agissons différemment avec une famille, comme faire une livraison de nourriture, parce que les ressources terrain ne peuvent pas cette semaine. Il faut donc y aller et user de jugement, tout en respectant nos limites. Ça me rassure et me rend heureuse de parler avec d'autres agents et de voir qu'elles et eux aussi parfois, sortent des sentiers battus pour répondre aux besoins.

J'ai déjà rencontré des agentes qui étaient allées installer des rideaux ou encore porter de la soupe à des familles. Ce ne sont pas des choses que j'ai eu à faire jusqu'à maintenant, mais je comprends que, dans certains contextes, ce soit nécessaire. Malheureusement, souvent, ce sont des choses que nous ne rapportons pas à nos supérieurs de

crainte qu'ils nous reprochent de dépasser la limite de notre mandat.

Finalement, j'aimerais conclure en mentionnant combien occuper ce poste est un privilège pour moi. Il m'amène à faire des rencontres exceptionnelles et je reconnais ma chance.



¹ Lorsque je suis entrée en fonction, j'ai rencontré une centaine de familles et elles avaient toujours sensiblement les mêmes besoins. La plupart d'entre elles arrivent pendant l'année et n'ont pas d'habits de neige ni de bottes chaudes pour l'hiver. Ce sont pourtant des vêtements qui sont exigés par les enseignants, ce qui crée beaucoup d'insécurité chez les parents. J'ai aussi constaté que les friperies de la région n'avaient pas en stock ce type de vêtements. J'ai alors mis sur pied une collecte de vêtements d'hiver qui porte le nom d'*Un Habit pour un ami*. Je collecte/récupère/ramasse des vêtements et des accessoires d'hiver pour toute la famille. J'ai jumelé des écoles de milieux favorisés à des écoles défavorisées ayant des classes d'accueil. Certaines de ces écoles font face à de la pauvreté extrême. J'ai établi huit points de dépôt. La première année, le projet m'a dépassée. Je n'en ai pas parlé à mes supérieurs, mais j'avais des sacs de dons dans mon garage. C'était beau de voir que, malgré la grande pauvreté de certains milieux, nous pouvions compter sur des familles qui voulaient donner. Ils ne savaient simplement pas où faire leurs dons. Nous avons ramassé une centaine de sacs et nous avons trié le tout au relais communautaire. Il y avait des sacs jusqu'au plafond! Nous n'avions pas assez de bénévoles. J'ai calculé que nous avons récupéré 700 habits. Cette année, nous avons repris le projet. Nous avons établi davantage de points de dépôt. Afin de réduire les déplacements des familles, nous avons profité de la remise des bulletins pour distribuer les vêtements. Nous avons demandé aux familles d'apporter leurs sacs et nous avons réussi à habiller des centaines d'entre elles. Le projet a été repris par deux autres CSS. Je leur ai remis le matériel clef en main. Ils ont reçu les lettres à envoyer aux parents et les affiches portant le logo du projet. Je veux en assurer la pérennité, car, encore cette année, j'ai vu des enfants à la récréation assis sur un banc parce qu'ils n'avaient pas de bottes. Je crois fermement que ce projet a le potentiel de résoudre cette problématique. J'aimerais aller chercher un chargé de projet qui m'aiderait à coordonner les livraisons des points de dépôt vers le relais communautaire. J'aimerais aussi avoir plus de points de dépôt dans les écoles favorisées et solliciter les édifices municipaux. Je souhaite que ce projet devienne une tradition dans notre communauté, de faire don de nos habits de neige, une fois l'automne venu.

© 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.