



QUAND L'ÉMOTION A DES MOTS



Je suis intervenante scolaire communautaire interculturelle depuis février 2017 pour un organisme qui assure l'accueil des personnes immigrantes, qui facilite leur intégration et qui favorise le rapprochement interculturel. Nous accompagnons les familles immigrantes dès leur arrivée dans notre région. Comme nous sommes le seul organisme d'immigration du secteur, nous offrons tous les services, ce qui facilite la communication entre les différentes ressources et simplifie leur utilisation pour la clientèle. Lorsque qu'une personne se présente chez nous, les ressources d'accueil ouvrent son dossier et analyse ses besoins, puis l'orientent vers les services adéquats. Nous recevons principalement les réfugiés pris en charge par l'État, mais nous offrons aussi des services à toutes les personnes immigrantes : services de petite enfance, d'accueil et d'établissement, d'emploi, de bénévolat, d'interprétariat, de francisation et

de régionalisation. Nous offrons tout ce qu'il faut pour qu'une famille puisse s'installer dans notre région.

Pour ma part, je coordonne l'intervention scolaire. Je m'occupe des familles qui ont des enfants. Nous accompagnons les enfants de 4 à 17 ans que nous suivons tout au long de leur scolarisation. Nous pouvons continuer jusqu'à cinq ans après et, parfois, nous poursuivons après ce délai, car certaines familles rencontrent des difficultés d'intégration. Ça peut être parce que l'enfant présente des particularités comme des troubles d'apprentissage, parce que la famille ne parle pas bien le français ou parce que la maman reste à la maison. Une partie de notre mandat est de transmettre à la famille de l'information sur le système scolaire québécois ainsi que sur le fonctionnement des écoles dans notre région. Nous parlons des classes d'accueil, de la francisation, de la boîte à lunch, du trans-



port scolaire et de l'uniforme. Nous préparons la famille et l'enfant pour la rentrée scolaire. Nous devons aussi composer le dossier de l'élève immigrant. Nous y consignons toutes ses informations telles que son nom, son pays d'origine, son statut de réfugié, ses antécédents scolaires ainsi que les situations importantes à rapporter pour que l'enseignant comprenne bien le contexte de l'élève et puisse adapter ses interventions. Nous y recensons aussi les forces et les besoins de l'élève. Nous colligeons toutes les informations qui peuvent faciliter la transition de l'élève associée à son parcours migratoire et à son entrée à l'école. Le dossier permet aussi au centre de services scolaire (CSS), avec lequel nous collaborons de le placer en classe d'accueil ou en classe régulière, avec ou sans soutien linguistique. Grâce à l'entente que nous avons avec le CSS, nous sommes très présents dans les trois écoles multiethniques de la région qui ont des classes d'accueil. Nous y concentrons nos énergies puisque c'est là que se trouvent les élèves nouveaux arrivants. Dans les autres écoles, les élèves immigrants sont moins nombreux et sont au Québec depuis deux, trois ou quatre ans. Les situations rencontrées sont alors moins complexes. Nous accompagnons les familles sur des sujets généraux tels que le service de garde, le plan d'intervention ou encore, des signatures manquantes sur les documents scolaires. Dans ces milieux, le défi est le manque de sensibilisation du personnel, qui n'est pas informé sur certains enjeux. Pour remédier à cette situation, le temps d'une journée pédagogique avant la rentrée scolaire, nous faisons une séance de sensibilisation en parlant de notre rôle et de nos outils, et en précisant les façons de nous contacter. Nous rappelons aux membres du personnel scolaire que nous pouvons les accompagner de manière préventive, avant qu'une situation devienne problématique. Chaque année, cette rencontre encourage quelques enseignants à nous contacter.

Lorsque nous rencontrons une nouvelle famille, nous priorisons une rencontre à la maison pour évaluer, du même coup, le milieu de vie. Nous portons attention à l'environnement, à la propreté, à l'organisation de la famille ainsi qu'aux rôles et aux relations au sein de celle-ci.

C'est ce que nous faisons pour tous les réfugiés. Nous essayons aussi de le faire pour les autres familles, mais ça dépend toujours de notre charge de travail. Si nous manquons de temps, nous les rencontrons à l'organisme. Nous adaptons aussi nos services aux besoins de la famille. Je ne forcerai pas une famille autonome, installée depuis plusieurs années au Québec (connaissant les ressources et maîtrisant le français), à recevoir notre aide, de peur de l'insulter. Nous nous adaptons pour qu'elle se sente le mieux possible. À la suite de la prise de contact, nous envoyons les documents de l'élève à l'école. Lorsque celle-ci est prête à recevoir l'enfant, nous mettons en place notre protocole d'accueil. Nous nous rendons à l'école avec la famille pour faire la première visite et pour signer les formulaires d'inscription. Nous rencontrons aussi l'enseignante ainsi que la direction. C'est un bon moment pour que chacun puisse poser ses questions. Lorsque c'est nécessaire, nous avons un interprète avec nous.

Grâce à cette première visite guidée de l'école, l'élève est déjà plus à l'aise lors de sa première journée. Quatre semaines plus tard, nous faisons un suivi d'intégration qui vise l'évaluation d'éléments tels que l'hygiène, la boîte à lunch et la communication avec les parents. Nous nous assurons que les parents signent les formulaires, qu'ils lisent l'agenda et qu'ils prennent connaissance des communications envoyées à la maison. Nous étudions les forces et les besoins de l'élève pour proposer des ajustements. Ensuite, nous poursuivons les accompagnements pour les bulletins, le plan d'intervention, les documents scolaires, les communications école-famille et pour les problématiques qui peuvent survenir en classe.

Comme je le disais, nous sommes très présents dans les classes, par exemple, si un élève est en crise ou encore, s'il exprime un besoin particulier. Dans certaines situations aussi, lorsque les ressources humaines et matérielles (ex. : utilisation de pictogrammes) ne sont pas adaptées aux besoins de l'enfant, nous pouvons nous déplacer sur demande pour intervenir. Nous valorisons les interventions qui impliquent toute la classe pour ne pas travailler de manière isolée et pour faciliter l'intégration de l'élève immigrant.





Ma collègue et moi réalisons aussi des activités en classe, parfois accompagnées d'un interprète. Ainsi, environ cinq fois dans l'année, nous organisons des ateliers de marionnettes interculturelles pour travailler le deuil migratoire et les habiletés sociales.

Nous les animons dans une des deux écoles primaires ayant des classes d'accueil. Nous travaillons surtout avec les élèves du premier et du deuxième cycle. Concrètement, nous animons en classe une courte pièce de théâtre d'une dizaine de minutes portant sur des sujets tels que l'immigration, le voyage, la famille ou la différence. Les marionnettes présentent des traits physiques et culturels auxquels les élèves peuvent s'identifier. Les ateliers se basent sur la technique du groupe de parole. Ils adoptent une formule très flexible qui s'adapte aux besoins de la classe. J'ai constaté que l'utilisation de la marionnette facilite l'expression des élèves. Le fait qu'ils voient la marionnette raconter des événements qui ressemblent à ceux qu'ils ont vécus les amène à faire de même. Par exemple, nous avons une fillette qui ne voulait pas parler du fait que son père était resté dans leur pays d'origine. Elle ne l'avait pas vu depuis plusieurs années. Elle a participé à l'un de nos ateliers ainsi qu'au retour créatif qui fait suite au spectacle, pendant lequel nous bricolons et nous dessinons avec les enfants. Grâce à notre accompagnement, la petite fille est arrivée à dessiner son père et s'est ouverte à ce sujet. Par la suite, l'enseignante a vu une progression chez elle. Pour le moment, nous réalisons ces ateliers uniquement avec les plus jeunes. Nous aimerions toutefois les offrir aux élèves du troisième cycle. Avec eux, nous délaissions les marionnettes pour nous concentrer sur les groupes de parole à proprement parler.

Le projet des marionnettes interculturelles est un projet de mon cru. Ma formation en psychologie et en éducation ainsi que mon expérience en tant que personne immigrante m'ont permis de développer ce projet. En Colombie, je travaillais comme psychologue. J'ai aussi une maîtrise en orthopédagogie. Au Québec, j'ai aussi suivi différentes formations. Finalement, je me tiens au courant et je continue à me former en lisant beaucoup. Pour moi, les ateliers de

marionnettes interculturelles répondent aux besoins qui émergent lorsqu'une personne en processus d'apprentissage d'une langue n'arrive pas à exprimer une émotion, car la barrière linguistique l'en empêche. C'est en me mettant dans la peau de ces enfants immigrants que je suis parvenue à mettre sur pied ce projet.

Pendant la pandémie, j'ai eu à accompagner une famille syrienne arrivée au Québec en novembre, quelques mois plus tôt. Cet accompagnement m'a touchée davantage que les autres. Les parents de l'élève en question (10 ans, troisième cycle du primaire) n'ont pas commencé la francisation en arrivant, car ils devaient prendre soin d'un de leurs enfants, lourdement handicapé. Ils ne parlaient donc pas un mot de français au moment de mon accompagnement. L'élève est arrivé à l'école au début de décembre. Au moment du confinement, il ne parlait pas beaucoup le français en raison du peu de temps qu'il avait passé en classe. Cela faisait en sorte que l'enseignante ne savait pas comment faire la classe virtuelle avec lui. Cet élève ne pouvait pas non plus entrer en contact avec moi. Sachant que cette famille utilisait la messagerie instantanée de Facebook, je me suis créé un compte professionnel pour communiquer avec elle. Toutefois, leurs noms étant écrits en arabe sur le réseau social, je n'arrivais pas à les identifier pour leur envoyer une invitation. J'ai alors communiqué avec l'enseignante de l'enfant pour remédier à la situation. Grâce à un interprète, nous avons communiqué les coordonnées de mon compte professionnel au père de l'élève, par message texte. Ce n'était pas la manière la plus professionnelle de procéder, mais dans ce contexte particulier, nous n'avions pas le choix.

Lorsque nous avons discuté avec l'interprète, j'ai demandé au père de m'envoyer une demande d'amitié. Une fois ce contact virtuel créé, le contexte d'intervention a complètement changé. Je demandais au père de m'écrire en arabe en faisant des phrases courtes que je pouvais faire traduire. De mon côté je traduisais des phrases simples du français à l'arabe pour ensuite les lui envoyer. Après quelques échanges, il s'est mis à m'écrire directement en français et j'ai fait de même. Il m'envoyait aussi des photos de documents scolaires afin que je lui en explique le contenu. Son attitude s'est modifiée. Il était très content de nos échanges.



Une fois, je l'ai rencontré dans nos locaux et je lui ai demandé si notre manière de fonctionner lui convenait. Il m'a répondu que oui et il était très souriant. Ça m'a fait chaud au cœur. J'ai vu un changement s'opérer, car il adoptait auparavant une attitude de fermeture qui devait correspondre à son rôle d'homme de maison. C'était difficile pour lui, qui devait subvenir aux besoins de sa famille, de se trouver dans un contexte où il n'arrivait plus à remplir ce rôle. J'ai alors réussi, par le biais de nos relations sur Facebook, à le mettre en contact avec l'enseignante. J'ai participé aux deux premières classes virtuelles en faisant beaucoup de gestes pour que l'enfant comprenne bien ce qu'on lui demandait de faire. Pour la troisième, l'enseignante a réussi à communiquer directement avec le papa.

Pour moi, la capacité d'une personne à s'exprimer est quelque chose de très important. Ça n'a pas de prix. Voir combien ce père était heureux d'avoir retrouvé son autonomie par le biais de nos communications m'a beaucoup touchée. Il n'y a rien de plus beau que des émotions qui peuvent s'exprimer, ce moment où l'émotion trouve ses mots.

Pour moi, arriver à faire sentir à quelqu'un qu'il est capable de se débrouiller malgré la barrière de la langue, c'est magnifique.

La pandémie a fait ressortir beaucoup de difficultés sur le plan de la communication avec nos familles. Par exemple, auparavant, nous ne communiquions pas vraiment par courriel, car la plupart des familles n'avaient même pas d'adresse électronique. Pour entrer en contact avec elles, les écoles passaient préalablement par nous, pour que nous puissions expliquer les communications aux familles ne parlant pas la langue. Nous leur transmettions les messages de l'école en format papier et elles devaient venir les chercher à l'organisme pour que nous puissions les consulter avec elles. Toutefois, avec la pandémie, tout le monde s'est retrouvé isolé. Nous n'avions pas accès aux courriels pour continuer à communiquer. Cette situation nous touchait nous, mais aussi les écoles qui n'avaient plus de moyen pour transmettre l'information aux familles. C'était problématique. Les directions

d'école avaient demandé aux enseignants de communiquer chaque semaine avec les élèves pour connaître leurs besoins. Nous avons donc essayé de faire une mise à jour à ce niveau. Nous communiquions toutes les semaines avec les enseignants et nous accompagnions les familles par téléphone pour les aider à se créer une adresse courriel. Ça représentait tout un défi.

Un autre obstacle a été l'animation par les enseignants d'une classe virtuelle avec des élèves qui ne parlaient pas français. Avec des interprètes, j'ai participé par vidéoconférence aux classes virtuelles pour remédier à la barrière de la langue. Étant hispanophone, je m'occupais de la traduction en espagnol. Ce n'était pas facile, mais nous avons réussi!

Pendant la pandémie, nous portions une attention particulière aux besoins de base des familles. Est-ce qu'elles mangeaient? Avaient-elles accès au dépannage alimentaire? Avant la pandémie, elles étaient en mesure de se rendre sur place pour aller chercher un panier de denrées, mais en contexte pandémique, ce n'était plus possible.

Nous, le département de l'accompagnement scolaire, donnions la priorité aux demandeurs d'asile. Ils étaient particulièrement vulnérables puisque c'est une clientèle qui n'est pas nécessairement financée dans tous les organismes. Dans notre région, nous étions leur seule ressource puisque l'intégration scolaire est reconnue comme un droit. Nous laissons donc les autres services de notre organisme s'occuper des réfugiés et nous nous assurons d'appeler hebdomadairement les demandeurs d'asile. Nous avons fait une liste des familles vulnérables et nous avons pris de leurs nouvelles pour qu'elles se sentent accompagnées. Le fait de se sentir écoutées et de savoir que nous étions là pour elles les soulageait beaucoup et leur apportait un sentiment de sécurité.

Dans mon travail, ce qui prime pour moi, c'est que les personnes que j'accompagne se sentent chez elles. Je souhaite qu'elles sentent qu'elles peuvent me faire confiance, car je sais qu'en arrivant dans un nouveau pays, il est difficile de savoir si on peut s'ouvrir aux autres. C'est ce qui est à la base de mon approche de proximité en intervention. Je me montre très humaine avec





mes familles. C'est mon identité d'humaine qui prône sur celle de coordonnatrice ou d'intervenante. Je veux que mes familles puissent s'exprimer et être elles-mêmes avec moi. Je veux qu'elles sachent que je crois en elles.

Je crois que le fait d'être moi-même une immigrante représente un avantage dans l'établissement de cette relation de confiance avec les familles. Lorsque je les rencontre, je leur raconte mon histoire.

De cette manière, je pense qu'elles se rendent compte que je peux les comprendre.

Néanmoins, il ne faut pas tenir pour acquis que c'est la même chose pour tous les intervenants issus de l'immigration. Je connais d'autres immigrants qui n'ont pas du tout la même approche. C'est évident que mon style d'intervention est un mélange de mes expériences, de mon éducation familiale, de mes valeurs et de mes études.

Finalement, si j'avais à formuler un conseil à une personne travaillant dans le même domaine que moi, je lui recommanderais de rester authentique, d'être honnête et cohérente et d'accepter l'autre comme il est. Je crois qu'il est primordial d'aimer ce que nous faisons, mais surtout d'aimer la personne auprès de laquelle nous intervenons.



© 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.

