

Intervenir en contexte de diversité ethnoculturelle :

Se raconter

Un projet de reconstruction
et de théorisation de récits de pratique



Automne 2021

UQÀM | Chaire de recherche sur
les enjeux de la diversité
en éducation et en formation
FACULTÉ DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION
Université du Québec à Montréal


CENTRE D'INTERVENTION
PÉDAGOGIQUE
EN CONTEXTE DE DIVERSITÉ

Centre
de services scolaire
Marguerite-Bourgeoys 
Québec 

Intervenir en contexte de diversité ethnoculturelle :

Se raconter

**Un projet de reconstruction
et de théorisation de récits de pratique**



Récit de Marie-Christine

Juan est un élève arrivé au Québec depuis deux ans. Il est en classe ordinaire, en 1^{ère} année (1^{er} cycle du primaire), malgré qu'il ait l'âge d'être en 2^e année. Il a un petit frère qui ne fréquente pas encore l'école. Le parcours migratoire de la famille a été difficile. Elle est venue du Venezuela par voie terrestre, un périple semé d'embûches. L'enseignante de Juan trouve qu'il s'oppose beaucoup, de façon passive ou agressive. Elle se demande comment intervenir auprès de lui.

Une arrivée difficile

L'histoire que je vais raconter, c'est celle de Juan, un élève arrivé au Québec il y a à peine deux ans. À ce moment-là, il avait un petit frère qui n'allait pas encore à l'école. Le parcours migratoire de la famille a été très difficile. En fait, ils ont pratiquement marché du Venezuela jusqu'au Québec. Ils ont pris quelques fois l'autobus, mais c'est tout. Pendant leur parcours, ils ont manqué de nourriture. Je sais qu'ils ont dormi dehors, mais je ne sais pas s'ils ont dormi dans la jungle. Juan était tout petit quand il a marché du Venezuela jusqu'ici.

À son arrivée à l'école, l'année dernière, il était en classe d'accueil¹. Ce n'était pas un de mes élèves, mais je l'ai quand même côtoyé dès son arrivée, notamment parce que je parle espagnol. Aussi, j'aide souvent les techniciens en éducation spécialisée² (TES) de l'école à faire certaines choses. Je suis très active parce que ça fait longtemps que je travaille dans le milieu.

L'année dernière, un matin du mois d'août, Juan ne voulait pas sortir de l'autobus. Il pleurait et faisait une crise. Je suis donc allée le voir et je lui ai parlé en espagnol. J'ai essayé de comprendre, tout en douceur, ce qui se passait. Il m'a dit qu'il voulait être à la maison. Il parlait de sa mère et disait qu'il était inquiet que ses parents ne soient pas avec lui. Ce n'était pas trop clair. Après lui avoir parlé, je l'ai amené au bureau de la TES. Je lui ai donné un toutou et j'ai essayé de le calmer, puis je suis allée le reconduire dans sa classe d'accueil. Je suis restée un peu avec lui et après, je l'ai laissé avec son groupe. Je pense qu'il y avait quatre enfants, au début de l'année, dans cette classe-là. L'enseignante n'était donc pas débordée.

Juan était un petit garçon qui restait toujours en retrait. Il ne voulait pas participer, mais il restait là, tranquille. Cette année-là, c'est arrivé à quelques reprises que j'intervienne avec lui de cette façon-là. Éventuellement, il a fini par apprendre un peu le français. Quand je le voyais dans les corridors, je lui parlais : « As-tu besoin que j'attache tes souliers ? » Je faisais attention à lui. Je pense que nous avons créé un lien avant qu'il devienne mon élève. Je sentais qu'il était fragile et qu'il était souvent en détresse. Je suis allée quelques fois dans son cours de musique parce qu'il ne participait pas. Je me suis assise à côté de lui pour essayer de comprendre ce qui se passait. J'ai tenté quelques petites interventions, mais il demeurait en retrait. Il pleurait beaucoup. Il faisait des crises aussi; des grosses crises et il s'opposait souvent. Si on le laissait ne rien faire, il ne faisait rien. Il faisait donc de l'opposition passive.

1 La classe d'accueil est un modèle d'organisation des services de soutien à l'apprentissage du français. Ces classes sont composées d'élèves allophones provenant de différents pays qui doivent acquérir les bases du français (à l'oral, en lecture et en écriture) afin de pouvoir par la suite poursuivre leur parcours scolaire en classe ordinaire.

2 La personne technicienne en éducation spécialisée en milieu scolaire travaille auprès d'élèves éprouvant des difficultés d'adaptation afin de permettre leur intégration sociale et scolaire ou de faciliter leur réadaptation.

Cette année, c'est moi qui l'ai eu dans mon groupe, en classe ordinaire. Il avait l'âge pour être en deuxième, mais il a été classé en première année. Quand j'ai vu qu'il était dans ma classe, je savais que c'était un élève difficile. Je me suis dit : « J'espère que ça va bien aller ! » Les premières semaines, ce n'était pas si mal, mais après un certain temps, ça a vraiment dégénéré ; ça ne marchait pas. J'ai vite remarqué que Juan s'était lié d'amitié avec des petits gars un peu dérangeants. J'ai quand même décidé de ne pas les changer de place parce que je voulais qu'il conserve le petit réseau qu'il s'était créé. Pour être honnête, je pensais qu'avec le petit lien que j'avais créé avec lui l'année précédente, ça irait bien. Ça m'a un peu surprise, en fait.

Quand je lui demandais d'effectuer une tâche et qu'il s'agissait de quelque chose qu'il ne voulait pas faire, il s'opposait et il ne voulait pas bouger. Je pense qu'il avait peur que les autres le regardent et se moquent de lui ou quelque chose du genre. Dès qu'on levait le ton ou qu'on se fâchait un peu contre lui, c'était terminé. Cela m'est déjà arrivé de sortir de la classe avec tout le groupe pour le laisser avec la TES parce qu'il ne bougeait plus. Il était comme une statue. Je me disais que de rester là à le regarder, toute la classe, ça n'améliorerait pas la situation et je voulais maintenir la qualité du climat de classe. On sortait donc pour aller faire autre chose, le temps qu'il accepte de suivre la TES. Ça m'est aussi arrivé de demander à la TES : « Peux-tu surveiller mes élèves ? Je vais m'occuper de Juan. » Je voulais maintenir mon lien avec lui donc, il ne fallait pas que ce soit toujours d'autres personnes qui interviennent auprès de lui.

Avant de faire appel aux TES, j'ai quand même tenté quelques stratégies avec Juan. Par exemple, je l'ignorais de façon intentionnelle lorsqu'il refusait de se mettre à la tâche ou qu'il était agité. Quand je voyais qu'il était déstabilisé, j'essayais d'être encadrante avec lui. Je lui disais : « Regarde, tu peux faire comme untel ! » J'essayais de lui donner des consignes très pointues parce que j'avais l'impression que c'était ce dont il avait besoin pour se sentir en sécurité. Après, si ça ne fonctionnait pas, je lui accordais un temps précis pour qu'il se mette à la tâche, mais s'il n'obtempérait pas, il fallait employer d'autres moyens. Et quand ses amis et lui étaient plus dérangeants, j'essayais d'intervenir auprès d'eux pour ne pas que Juan fasse de crises ou qu'il « bloque ». Je me disais que ça aurait été plus facile d'intervenir auprès de Juan s'il avait « explosé ». C'était difficile de savoir quoi faire quand il s'opposait de façon passive parce que je n'avais pas accès à ce qui se passait à l'intérieur de lui. Je me sentais découragée et j'avais l'impression de manquer de ressources. Je me demandais vraiment ce qu'il fallait mettre en place pour que la situation s'améliore.

Les premières fois que j'ai fait appel aux TES, je leur ai dit : « J'ai fait ça et ça, mais il ne veut pas faire ce que je lui demande. Il va falloir qu'il quitte la classe parce qu'il n'écoute pas. » Au début, les deux premières fois, c'est ce que j'ai fait. Mais après, ça ne pouvait pas continuer comme ça. J'ai donc demandé aux TES : « La prochaine fois, j'aimerais que vous interveniez pour l'accompagner en classe. Avez-vous le temps de m'aider parce que je me sens

démunie quand il fait telle chose et je ne veux pas que ça continue ? » Je ne voulais pas qu'ils viennent seulement pour retirer Juan de la classe. Je voulais qu'on trouve des solutions pour qu'il reste avec nous et que la situation s'améliore enfin. Je pense qu'il ne faut jamais refaire une intervention qui ne fonctionne pas car ça ne mène à rien. Une fois, ça va, mais si une deuxième fois, ça ne marche pas, il faut essayer autre chose.

Pendant un moment, j'étais vraiment découragée parce que ça n'allait souvent pas bien. J'ai décidé de consulter la psychologue de l'école dès les premières semaines. Je lui ai dit : « Je sais que tu connais l'enfant et que tu as accompagné la famille l'année dernière. Est-ce que tu peux m'en parler ? » C'est là que j'ai pris connaissance du parcours migratoire de la famille et des difficultés qu'elle avait vécues, mais il a fallu que je m'informe moi-même parce que personne ne m'avait mise au courant. J'ai alors réalisé que la famille avait vécu des choses très difficiles avant d'arriver. Je ne pense pas que tu décides de partir à pied avec tes enfants quand tout va bien. Et même en arrivant ici, ils devaient trouver du travail, un toit, apprendre la langue. Tout recommencer à zéro, c'est vraiment quelque chose ! Donc, c'est sûr que ça a eu un grand impact sur Juan.

J'ai consulté la psychologue pour savoir comment m'y prendre avec lui pour qu'il se sente mieux. Je me disais qu'un enfant ne peut pas faire des crises comme ça, qu'on ne pouvait pas le laisser dans cet état-là. Et moi aussi, je voulais être bien et que ça se passe mieux ! La psychologue m'a expliqué que l'année précédente, certaines choses avaient été mises en place pour aider Juan. L'une d'entre elles était de l'avertir avant les transitions pour le sécuriser : « Bon, là, on va faire ça et après, on va faire ça. » C'était pour l'aider à se préparer. Elle m'a dit : « Avant qu'il entre dans la classe, tu peux lui dire "aujourd'hui, on va faire telle chose." » Des fois, on était en train de faire une activité et ça fonctionnait bien, mais dès que j'annonçais un changement, ça ne marchait plus ; soit il faisait une crise, soit il s'assoit et il ne bougeait plus, soit il se mettait à crier et donc, je ne pouvais pas le garder. J'essayais de lui proposer autre chose ou de lui demander de s'asseoir quelques minutes pour se calmer, mais rien ne s'arrangeait malgré mes efforts. J'étais donc obligée d'appeler la TES pour qu'elle intervienne. Elle venait le chercher et le sortait de la classe. J'essayais plusieurs autres stratégies avant d'en arriver là, mais ça finissait quand même comme ça. Quand il était bloqué, c'était terminé.

Donc, en suivant les conseils de la psychologue, j'ai élaboré une première stratégie d'intervention. Avant qu'il entre en classe, je disais à Juan : « Voici le programme d'aujourd'hui. En premier on va faire ça, en deuxième on va faire ça. Est-ce que tu sens le besoin d'aller t'asseoir en retrait aujourd'hui ? Je vais te faire un petit signe quand on va être prêt à changer d'activité. Est-ce que ça te va ? » Je faisais un petit plan d'attaque avec lui pour combattre son anxiété et il me disait si ça lui convenait. C'était un genre de contrat verbal. S'il me disait « J'ai besoin de quelques minutes », il allait à la table, je démarrais une petite minuterie et quand c'était terminé, je lui disais de se

lever. Quand il arrivait en retard parce qu'il s'était passé quelque chose en dehors de la classe et qu'il avait été pris en charge par la TES, je lui disais : « Les amis sont en train de faire telle chose. Regarde cet ami, il pratique telle activité. Est-ce que tu aimerais que je le fasse une fois avec toi ou est-ce que tu te sens prêt à y aller seul ? » Je prenais vraiment le temps de lui expliquer quelle était la tâche, ce qu'on avait fait, où on était rendu. Ça a porté fruit. C'était quelques secondes, mais ça a vraiment aidé de prendre le temps de valider avec lui quelle était la tâche et s'il se sentait à l'aise de l'effectuer. Je sentais que ça le sécurisait et aussi, que ça lui donnait l'impression qu'il avait une certaine emprise sur ce qu'il avait à faire.

Au mois de septembre, un jour où Juan a fait une crise particulièrement grosse, la TES et moi, nous lui avons dit : « On va être obligé d'appeler ton papa. Tu ne peux pas rester dans cet état-là. » Quand j'ai réalisé à quel point ça avait saisi Juan qu'on parle à son père, j'en ai profité et je lui ai dit : « Je vois que c'est très important pour toi ce que ton papa pense. Il est content quand tu travailles bien. » Par la suite, quand une journée se passait bien, je prenais le temps d'appeler son père pour le lui dire. Je lui avais également expliqué que ce serait important, à mon avis, que nous communiquions davantage : « Est-ce que ce serait possible d'avoir une communication plus régulière ? Chaque fois que ça se passera bien, je vous écrirais un petit message. Qu'est-ce qui serait le plus facile pour vous ? Est-ce que je peux vous envoyer un texto ? » Il avait préféré que la communication continue à travers le cahier. Au téléphone, on se parlait en français, mais je lui écrivais en espagnol parce que c'était sa langue première. De cette façon-là, je m'assurais que le message se rende vraiment et que ce soit positif. Des fois, quand ce n'est pas ta langue, tu ne comprends pas toute l'essence d'un message. Et je savais que la maman ne comprenait pas le français. Je voulais aussi que l'enfant comprenne ce que j'écrivais et qu'il puisse en discuter avec sa famille. Quoi qu'il en soit, j'avais expliqué tout ça à Juan et il était super content ; qu'on dise du bien de lui à son père, ça lui faisait vraiment plaisir. Les parents ne sont jamais venus à l'école. On a toujours communiqué par téléphone ou bien à travers le cahier de communication.

Vers le mois d'octobre, la situation a commencé à s'améliorer. Quand les autres élèves se plaçaient en rang, j'envoyais Juan chercher son cahier de communication. En même temps, ça, lui donnait quelque chose à faire de différent. J'écrivais une petite note et il était super content. Si je sentais qu'il était en train de se désorganiser, quelques minutes avant ou à un moment où je le sentais un peu plus fragile, je l'envoyais chercher son cahier de communication et je lui disais : « Ça va bien aujourd'hui ! On va pouvoir écrire quelque chose à papa dans cinq minutes. » Il repartait en affichant un grand sourire. J'attendais toujours le bon moment. Même si ça ne s'était pas super bien passé pendant tout le cours, je lui disais : « Je vais écrire à papa que pendant 20 minutes, tu as bien travaillé. Je suis vraiment contente de toi ! Au prochain cours, j'aimerais que ça se passe bien toute la période. » Je lui donnais des objectifs à atteindre et on mettait son père au courant. Par exemple, je lui disais : « Bon,

aujourd'hui, si tu es capable de lever ta main et de partager ton idée, je vais l'écrire dans ton cahier. » Ça, ça faisait son affaire. On a travaillé sur des aspects positifs. Ça a marché beaucoup au début puis j'ai senti qu'il n'avait plus tant besoin qu'on écrive tout ça dans son cahier de communication.

On a donc mis plusieurs choses en place et la situation a commencé à s'améliorer. Juan faisait moins de crises. Je sentais aussi que ça se passait mieux avec ses amis. Quand je le sentais un peu plus fragile, j'appelais la TES et je lui demandais de venir faire un tour dans la classe. Elle venait s'asseoir dans le local, mais pas nécessairement à côté de lui. Elle nous accompagnait pendant 5-10 minutes, puis elle repartait. Des fois, je l'invitais en amont pour qu'elle vienne faire un tour au début du cours ou au milieu, pendant cinq minutes. Cette collaboration-là a vraiment été bénéfique. C'est ça le secret : tu ne peux pas y arriver seule avec un enfant chez qui il y a autant d'enjeux au niveau émotionnel.

Par après, Juan s'est pas mal maintenu, je dirais, jusqu'à la fin de l'année, mais il restait quand même fragile. Il y a eu de petites interventions sporadiques — quand il ricanait pour rien avec ses amis, par exemple — mais ça allait bien la plupart du temps. Il faut accorder beaucoup d'attention aux enfants comme lui. Comme je disais, chaque fois que tu les vois dans le corridor, tu leur dis : « Viens, je vais t'aider à attacher tes souliers. » Ou, quand tu les croises dans la cour d'école, tu leur dis : « On va se lancer le ballon une minute. » Ou bien, tu leur fais un compliment : « Il est beau ton chandail ! » Avec des élèves comme lui, il faut créer un lien très fort, peut-être plus qu'avec d'autres. Si je lui dis quelque chose dans la cour d'école, il va venir me voir tandis qu'il n'écouterait pas quelqu'un qu'il ne connaît pas et avec qui il n'a pas bâti de lien. Ça fait toute la différence, c'est certain, parce que les élèves veulent nous plaire. En fait, je pense qu'ils veulent surtout ne pas nous déplaire. Ils ne veulent pas briser ce qu'on a construit ensemble, c'est précieux pour eux.

Tout au long de l'année, j'ai continué à intervenir de cette façon-là avec Juan. Ça demande beaucoup d'énergie un élève comme lui. On pense constamment à la situation et quand on est avec l'enfant, il faut lui donner beaucoup d'attention. Ce n'est pas instantané. On peut avoir l'impression de mobiliser beaucoup d'énergie et se demander si ça va donner des résultats, mais finalement, oui, ça donne quelque chose ! À la fin de l'année, j'avais le sentiment que la situation continuerait de s'améliorer pour Juan, mais je suis consciente du fait qu'il va demeurer fragile. Je pense que pendant quelques années encore, il va avoir besoin de beaucoup de soutien à l'école : de l'appui, des mesures, etc.

J'ai choisi de raconter cette histoire parce qu'elle est récente et que c'est celle qui m'est venue en tête le plus spontanément. Quand j'ai appris le parcours migratoire de la famille, ça m'a vraiment choquée. Je n'ai pas encore beaucoup de recul par rapport à la situation, mais quand j'y repense... C'est sûr qu'on peut toujours faire mieux. J'aurais pu commencer plus tôt à inter-

venir. Comme j'ai dit plus haut, si j'avais été plus rapidement au courant de son parcours et des interventions qui avaient été mises en place l'année précédente, peut-être que j'aurais fait certaines choses autrement. Si quelqu'un m'avait dit : « Moi, j'ai fait ça comme ça », j'aurais été très ouverte à essayer autre chose parce qu'on ne détient jamais la vérité absolue. Pour lutter contre son anxiété, on aurait pu mettre en place quelque chose d'encore plus précis que le contrat verbal qu'on avait conclu, comme lui faire un horaire, des pictogrammes, mais ce qu'on a fait semble avoir porté fruit. Si la situation avait continué ou avait empiré, j'aurais pu tenter autre chose, surtout au niveau de son anxiété parce que c'était là-dessus qu'il fallait travailler le plus, à mon avis. Je pense que le fait de communiquer avec les parents, ça les rassurait et en même temps, ça avait un impact positif sur Juan. Ce n'est peut-être pas ça, mais c'est intéressant de penser que le fait de réduire l'anxiété des parents pourrait avoir un impact sur celle de l'élève.

Les valeurs et les convictions qui m'ont guidée tout au long de cette situation, c'était le lien d'attachement à développer et la volonté de trouver le moyen pour que Juan se sente mieux. On est là pour les élèves. Mon objectif, c'est qu'ils soient bien. S'ils ne le sont pas, ils n'apprennent pas. Aussi, une valeur qui est importante pour moi, c'est le respect de l'enfant dans ce qu'il est, dans sa différence. Dans le cas de Juan, c'était son histoire, son bagage. Quand je suis en classe, c'est toujours ma règle numéro un. Moi, je suis toujours respectueuse envers les élèves et je m'attends à la même chose de leur part. Jamais je ne vais m'adresser à eux de façon irrespectueuse, mais il faut que ce soit la même chose envers moi et envers leurs pairs. Je ne tolère jamais qu'un élève pointe du doigt un autre ou rie de lui. Ça, ça aide à créer un climat de classe positif. Les enfants n'ont pas peur de lever la main, de poser des questions et de parler en classe parce qu'ils se sentent en sécurité. Jamais je ne vais rire d'eux ou laisser quelqu'un d'autre le faire. Tout le monde a le droit de se tromper et je pense que ça, ça s'enseigne. Un climat de classe respectueux, ça permet d'être bien et d'apprendre tranquillement. Je pense aussi que c'est important de respecter les familles. Bien sûr, elles doivent s'adapter aux façons de faire d'ici, mais on ne peut pas leur demander de le faire en un claquement de doigts ; il faut les laisser s'adapter graduellement.

Le conseil que je donnerais à un enseignant qui vivrait une situation similaire, ça serait de ne pas hésiter à en parler avec des collègues, avec les autres intervenants de l'école, pour avoir d'autres idées. On peut avoir tendance à s'isoler, surtout quand on commence dans la profession. On ne veut pas demander de l'aide pour ne pas se faire juger au sujet de notre gestion de classe, par exemple. Comme je disais tantôt, il faut essayer certaines choses avant d'appeler les TES. Sortir un enfant de la classe, ça ne peut pas être la seule stratégie quand ça ne va pas. Aller discuter avec les collègues, ça aide beaucoup. Ils ont une formation différente de celle des enseignants donc, ils peuvent avoir d'autres idées. On peut aussi faire appel au psychologue, à la direction de l'école ou à la direction adjointe. J'ai discuté du cas de Juan avec la direction adjointe pour la mettre au courant de la situation et de ce que

j'avais mis en place, mais aussi pour savoir ce qu'elle me suggérerait. Donc, ce que j'aimerais dire c'est que, même quand tu as beaucoup d'expérience en tant qu'enseignant, il y a des situations où tu n'y arriveras pas seul. Il faut mobiliser tes collègues et faire appel à leurs services. Je pense que, quand tu as acquis de l'expérience, tu as plus facilement le réflexe et l'habileté de demander de l'aide. Tu hésites moins, tu sais vers qui te tourner et tes demandes sont plus précises. Mais peu importe si tu as de l'expérience ou non, il ne faut pas hésiter à demander de l'aide.

Un autre conseil que je donnerais à un enseignant qui vivrait une situation similaire, ça serait de prendre des notes de la situation, de garder des traces. Ça peut permettre de mieux être aiguillé sur les interventions qui ont été faites et ce qui peut être essayé. Ça permet de cibler l'anxiété, comme dans le cas de Juan, ou de mettre en place certaines mesures pour cibler une autre difficulté. Je pense aussi qu'il faut que tout le monde communique bien les informations qui concernent un élève, sans briser la confidentialité. Chaque intervenant devrait être au courant du vécu des enfants. Ce n'est pas toujours facile, mais je pense que c'est essentiel. Ça permet de comprendre beaucoup de choses pour mieux intervenir. Ça m'a énormément touchée de savoir tout ce par quoi la famille de Juan était passée. Mes enfants ne vivront probablement jamais quelque chose comme ça. Lui, il avait sept ans et avait vécu tout ça ! Connaître le parcours migratoire de la famille a transformé ma perception de la situation, mais ça n'a pas changé les attentes que j'avais envers lui. Tu ne peux pas laisser un élève ne pas faire ce qui est demandé en classe. Par contre, tu peux trouver un chemin différent pour y arriver. Avec certains enfants, on n'a pas le choix ; notre élastique doit être plus long. Les autres élèves de la classe le comprennent généralement bien et ne trouvent pas ça injuste. Dans le cas de Juan, si j'avais su à l'avance toutes les difficultés qu'il avait connues, je l'aurais peut-être accueilli autrement dans ma classe ; par exemple, j'aurais plus rapidement commencé à lui annoncer le programme du jour.

Pour conclure, le conseil que je donnerais à un enseignant qui travaille pour la première fois dans un contexte de diversité ethnoculturelle, ça serait de faire preuve d'ouverture parce que tu rencontres des enfants qui viennent des quatre coins du monde et c'est souvent super riche. Sinon, c'est la même chose que de travailler dans les autres milieux. Il faut s'informer sur les élèves, connaître la clientèle. Je pense aussi qu'en tant qu'enseignant, c'est important d'être encadrant. Il faut avoir des limites bien définies, mais être souple à l'intérieur de celles-ci. Les enfants savent que mon objectif, c'est qu'ils s'amuse. Mais il y a des limites et c'est sécurisant pour eux qu'il en soit ainsi. Certains élèves testent davantage les limites que d'autres, mais finissent normalement par les respecter, même les plus jeunes.

