

# Prendre sa place au Québec : pratiques alternatives de mobilisation auprès de familles immigrantes en HLM

RAPPORT DE RECHERCHE

Isabel Heck

avec la collaboration de Pierre Langlois

en partenariat avec l'organisme Participation et entraide familiale\*

Mars 2014



Équipe PRAXCIT (Pratiques de participation citoyenne dans la recherche et l'action sur les inégalités sociales)

CREMIS (Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté)

Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance - Centre affilié universitaire

**CREMIS**

Centre de recherche de Montréal  
sur les inégalités sociales  
et les discriminations

Centre de santé et de services sociaux  
Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

\*pseudonyme



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>3</b>
<b>RÉSUMÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>6</b>
<b>PRÉFACE: PRATIQUES LUMINEUSES (Christopher McAll) .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>9</b>
<b>PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE.....</b>	<b>11</b>
<b>ACTION COMMUNAUTAIRE ET FAMILLES IMMIGRANTES EN HLM .....</b>	<b>12</b>
<b>DÉFINITIONS DE QUELQUES TERMES UTILISÉS.....</b>	<b>15</b>
<b>DESCRIPTION DE LA « PARTICIPATION ET ENTRAIDE FAMILIALE » (PEF).....</b>	<b>16</b>
<b>DÉMARCHE ET MÉTHODE D'ENQUÊTE .....</b>	<b>18</b>
Collecte de données .....	19
Considérations éthiques.....	21
<b>QUATRE ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES DE LA PRATIQUE.....</b>	<b>22</b>
Un travail innovant de proximité.....	23
Développement de liens significatifs quasi familiaux .....	28
Une approche souple et globale arrimée aux besoins des résidents .....	32
Une relation d'aide réciproque et la question de la face .....	36
<b>PORTÉE DE L'ORGANISME: QUELQUES TÉMOIGNAGES.....</b>	<b>40</b>
<b>DISCUSSION ET APPRENTISSAGES .....</b>	<b>44</b>
<b>RÉFÉRENCES .....</b>	<b>47</b>



## RÉSUMÉ

À une ère de fortes coupures dans les services sociaux où la pression pour une plus grande efficacité des interventions s'accroît et où un défi important consiste à joindre des clientèles dites « vulnérables », un organisme communautaire réussit, contre vents et marées, à mobiliser des familles immigrantes vivant en situation d'isolement, en investissant dans le développement de liens de confiance et de relations humaines. L'organisme Participation et entraide familiale (PEF) a été fondé par une résidente d'origine africaine d'un grand complexe de logements sociaux à Montréal. Sa mission consiste à favoriser l'insertion des familles immigrantes dans leur milieu de vie. Il intervient dans un environnement où se côtoient des personnes provenant de 70 pays différents et travaille dans des domaines aussi diversifiés que l'éducation, le rapprochement interculturel et intergénérationnel, le développement de compétences et les saines habitudes de vie. Comment la PEF réussit-elle à faire participer une population aussi diversifiée et qui a la réputation d'être difficile à joindre?

À travers une étude ethnographique menée dans le cadre d'un stage postdoctoral à l'équipe PRAXCIT (Pratiques de participation citoyenne dans la recherche et l'action sur les inégalités sociales) du Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), Isabel Heck a analysé la pratique de la PEF et en a dégagé quatre éléments qui composent la clef de son succès. 1) Un travail innovant de proximité qui s'est développé à partir d'une pratique informelle et qui est basé sur le savoir d'expérience de l'intervenante de milieu, 2) le développement de liens significatifs avec les résidents se rapprochant d'un rapport familial plutôt que professionnel, 3) une approche souple et globale qui s'ajuste aux besoins et capacités d'agir des résidents, 4) une relation d'aide réciproque attentive aux enjeux de la « face ». La présentation et l'analyse de ces quatre éléments sont suivies d'une courte discussion de la pertinence, des défis et de l'intérêt de cette approche pour mieux mobiliser des populations difficiles à joindre.

La recherche s'est réalisée dans un esprit de coconstruction des connaissances, en collaboration avec Pierre Langlois (organisateur communautaire au Centre de santé et des services sociaux Jeanne-Mance) et en partenariat avec la PEF.

## **REMERCIEMENTS**

Nous remercions avant tout les participants de la PEF. Sans leur confiance et leur accueil chaleureux, ce projet n'aurait jamais abouti. Merci à Christopher McAll, qui a supervisé la recherche, à l'équipe du CREMIS et de PRAXCIT ainsi qu'à l'équipe des organisateurs communautaires du CSSS Jeanne-Mance pour les échanges et leur intérêt pour le projet.

D'autres personnes ont donné un soutien ponctuel au projet, notamment des étudiantes ayant travaillé avec la PEF dans le cadre d'un stage. Il s'agit d'Alice Gérard et Saoudata Daniel (stages au CSSS Jeanne-Mance) et Lyliane Katende (stage à la PEF). Merci à l'agente de développement social et communautaire du complexe de logements sociaux pour son soutien à la recherche et ainsi qu'à tous les intervenants œuvrant dans le complexe d'HLM qui ont accepté d'échanger avec nous.

Merci à Marie-Claude Rose et à Houman Zolfaghari pour leurs commentaires sur une version antérieure de ce rapport et à Louise Gagné pour la révision de la version finale. Il va sans dire, seule l'auteure est responsable de toute erreur ou omission pouvant s'y trouver.

## **PRÉFACE: PRATIQUES LUMINEUSES (Christopher McAll)**

Arriver dans un autre pays, ne pas connaître la langue, porter en soi des souvenirs parfois douloureux d'un pays en conflit, faire face à l'isolement, être susceptible de vivre de la discrimination sur les marchés du travail et du logement, vivre avec un revenu qui peut être sous le seuil de la pauvreté, habiter avec sa famille dans un ensemble de HLM avec d'autres familles provenant de 70 pays différents, avec des pratiques religieuses et culturelles diverses. Comment faire ? Comment trouver son chemin ? Comment accompagner ses garçons et ses filles pour qu'ils puissent, eux, avoir les mêmes chances que les autres enfants qu'ils côtoient à l'école ?

Si le rapport de recherche d'Isabel Heck jette de la lumière sur ce que vivent ces familles dans un grand ensemble de HLM au centre-ville de Montréal, c'est que les pratiques de participation et d'entraide qu'elle présente sont elles-mêmes lumineuses. L'organisme qu'elle a côtoyé pendant cinq mois – et auquel elle a donné le nom fictif *Participation et entraide familiale* – est, de toute évidence, porteur de lumière. Sa fondatrice a su vaincre les craintes de maintes familles en se présentant chez elles davantage comme une amie que comme une intervenante, voulant recréer les solidarités villageoises et interfamiliales de son Afrique natale. Devant les plus réticents, elle n'a pas manqué d'audace pour faire ouvrir les portes et gagner leur confiance. Jusqu'à un tel point que 150 personnes fréquentent l'organisme qu'elle a créé.

Lors de la présentation de ces résultats de recherche dans les locaux du CREMIS, l'arrivée d'un nombre considérable de personnes de tous les âges et de toutes les origines pour accompagner joyeusement les présentations d'Isabel Heck et d'Espérance – la fondatrice de l'organisme (encore un nom fictif, confidentialité oblige) – souligne la justesse des conclusions de ce rapport. En mettant l'accent sur les aspects humains, amicaux et solidaires de l'accompagnement et en permettant aux personnes impliquées de donner autant qu'elles reçoivent, Espérance a établi les fondements de ce que devrait être l'intervention de proximité. À nous de nous en inspirer.

### **Christopher McAll**

Directeur, Département de sociologie, Université de Montréal  
Directeur scientifique, CAU-CSSS Jeanne-Mance et CREMIS  
Responsable, Équipe PRAXCIT



## INTRODUCTION

À une ère de fortes coupures dans les services sociaux où la pression pour une plus grande efficacité des interventions s'accroît, et où un défi important consiste à joindre des clientèles dites « vulnérables », un organisme communautaire réussit, contre vents et marées, à mobiliser des familles immigrantes vivant en situation d'isolement en investissant dans le développement de liens de confiance et de relations humaines. Cet organisme que nous appelons ici « Participation et entraide familiale » (PEF)<sup>1</sup> a été fondé par une résidente d'origine africaine d'un grand complexe de logements sociaux à Montréal. Sa mission consiste à favoriser l'insertion des familles immigrantes dans leur milieu de vie. Elle intervient dans un environnement où se côtoient des personnes provenant de 70 pays différents.

La PEF a développé une pratique particulière de travail de proximité qui s'apparente au travail de rue. Travaillant de façon globale sur l'insertion des familles immigrantes, la PEF intervient à divers niveaux et s'ajuste aux besoins des résidents : elle œuvre autant dans les domaines de l'éducation, des saines habitudes de vie, des relations interculturelles et intergénérationnelles que de la prévention de la délinquance.

Nous souhaitons saisir le mode d'intervention et de mobilisation de cet organisme. Étant donné l'importance qu'accorde la PEF à la construction de liens significatifs avec les résidents, la chercheuse a elle aussi pris le temps de tisser des liens avec les résidents pour saisir les subtilités de l'intervention et du milieu de vie. C'est pourquoi nous avons opté pour une étude ethnographique au sein de l'organisme qui s'est étalée sur une période de cinq mois.

Cette recherche a été initiée à la demande du terrain : la PEF, conjointement avec un organisateur du CSSS, s'est adressée à l'équipe PRAXCIT afin de « mettre des mots » sur cette pratique qui sort des sentiers battus et qui peine toujours à être reconnue. Effectuée dans le cadre d'un stage postdoctoral à l'équipe PRAXCIT<sup>2</sup> du Centre de Montréal de recherche sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), cette recherche documente

---

<sup>1</sup> Pseudonyme

<sup>2</sup> Pratiques de participation citoyenne dans la recherche et l'action sur les inégalités sociales.

une pratique qui construit de façon innovante les conditions préliminaires à une plus grande participation citoyenne.

### **Objectif et pertinence**

L'objectif général de cette recherche est de comprendre les pratiques de mobilisation et d'intervention de la PEF, dans le but d'en dégager la spécificité et d'arriver à une meilleure compréhension de son fonctionnement.

D'un point de vue scientifique, nous espérons contribuer à une meilleure compréhension des dynamiques et défis liés à la participation citoyenne en documentant et analysant une pratique qui consiste à construire les conditions préliminaires à une plus grande participation citoyenne.

Très peu d'études empiriques documentent des pratiques de proximité (*cf.* Bastien 2006), et encore moins s'adressent précisément à des populations multiethniques en HLM, comme nous le verrons plus loin. Cette recherche montre également l'intérêt d'intégrer davantage le savoir d'expérience dans les pratiques d'intervention.

Du point de vue de l'intervention, cette recherche permet d'illustrer le cas d'un organisme qui réussit à mobiliser une population vivant en contexte d'isolement et réputée difficile à joindre. Cette étude fournit un exemple d'une pratique souple qui sait s'ajuster aux exigences particulières de différentes communautés et qui réussit à mobiliser des personnes d'origines différentes. Enfin, en présentant une pratique qui adopte une approche globale à divers niveaux, nous voulons mettre en lumière les avantages et défis d'une telle approche qui va à l'encontre des pratiques prédominantes axées sur des logiques sectorielles. Nous espérons ainsi rencontrer l'intérêt des intervenants et gestionnaires d'autres organismes et institutions.

### **Intention du rapport**

Ce rapport de recherche est destiné à toute personne s'intéressant aux enjeux de participation et de mobilisation de populations difficiles à joindre. Afin de toucher un lectorat plus large, nous nous sommes limités – dans ce rapport – à l'élaboration des dimensions d'intérêt pratique au détriment des aspects théoriques et d'une discussion approfondie des contributions scientifiques de

cette recherche. Ces aspects seront traités en détail dans des articles scientifiques en préparation.

## **PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE**

### **Chercheure**

Isabel Heck a été chercheure-boursière postdoctorale à l'équipe PRAXCIT du CSSS-CAU Jeanne-Mance de septembre 2012 à octobre 2013. Détentrice d'un doctorat en anthropologie de l'Université de Montréal, elle s'intéresse aux enjeux et processus du changement social dans des contextes de grande diversité sociale et culturelle. Elle a effectué des recherches ethnographiques de pratiques transformatrices dans des organismes communautaires en Iran et au Canada. Tout en gardant le lien avec le CSSS Jeanne-Mance en tant que collaboratrice au CREMIS, Isabel travaille présentement en tant que chercheure en milieu communautaire pour l'organisme Parole d'excluEs.

### **Collaborateur**

Pierre Langlois est organisateur communautaire au CSSS Jeanne-Mance depuis 1990. Il intervient au complexe de logements sociaux où la PEF est située depuis plus de 20 ans et s'implique auprès de l'organisme depuis maintenant 7 ans.

### **Partenaire**

L'organisme Participation et entraide familiale (PEF)<sup>3</sup> est le principal partenaire du projet. La PEF est un organisme à but non lucratif qui a été fondé en 2005 par une résidente d'origine africaine dans un grand complexe de logements sociaux sur le territoire du CSSS Jeanne-Mance. Sa mission est d'accompagner les familles immigrantes de toutes origines dans leur processus d'insertion sociale et de les soutenir dans le développement de leurs capacités personnelles et professionnelles.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Pseudonyme, voir la section « considérations éthiques ».

<sup>4</sup> Pour une description plus détaillée de l'organisme, voir la section « Description de la Participation et entraide familiale ».

## **ACTION COMMUNAUTAIRE ET FAMILLES IMMIGRANTES EN HLM**

Afin de mieux comprendre le contexte dans lequel travaille la PEF, il importe de donner quelques éléments sur l'action communautaire, les familles immigrantes en HLM et le milieu de la PEF.

Depuis une vingtaine d'années, les HLM du Québec accueillent de plus en plus de familles issues de l'immigration (Mackrous 2002). Malgré la panoplie de ressources communautaires dans ces HLM (Roberge, 1991; Morin et al., 2007; OMHM 2003), la précarité du financement de beaucoup d'organismes continue de représenter un enjeu de taille pour leur bon fonctionnement. Et malgré des besoins criants, très peu d'organismes interviennent auprès des familles en HLM par des activités autres que « ludiques », et très peu travaillent avec une approche collective<sup>5</sup>, selon ce que constatent P. Morin et ses collègues dans leur vaste inventaire des pratiques d'action communautaire dans les HLM au Québec (Morin et al., 2007 :5, voir aussi Roberge, 1991).

Pour répondre aux besoins spécifiques des locataires issus de l'immigration, qui constituent dans les années 2000 environ 70 % des locataires des logements sociaux pour familles (Leloup et al., 2009), plusieurs initiatives ont été développées à Montréal depuis la fin des années 1990. Il s'agit par exemple de *Bon voisinage* à Place Normandie (Montréal-Nord), du *Projet Harmonie* dans un HLM de Mercier-Est, ou encore d'*Habiter la mixité*, un programme conjoint de la Ville de Montréal et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles visant l'intégration et le rapprochement interculturel.<sup>6</sup>

Au Québec, très peu de recherches approfondies ont été menées sur des initiatives d'action communautaire visant des familles en HLM. Les rapports et répertoires présentant de telles initiatives à l'intention de familles ou jeunes en HLM (tel que Morin et al. 2007; Bernèche, 2005; Germain et Leloup, 2006; OMHNM, 2000), ne documentent pas de façon détaillée les pratiques et dynamiques au sein des organismes, mais soulèvent les grands enjeux auxquels

---

<sup>5</sup> Il est cependant à noter que la frontière entre les activités ludiques et le développement social est souvent floue (Germain et Leloup 2006).

<sup>6</sup> Au début des années 2000, les familles en tête sur les listes d'attente pour les logements de trois ou quatre chambres à coucher étaient issues à 90 % de l'immigration (OMHM, 2003:101).

ces initiatives font face dans leur milieu.<sup>7</sup> Ces enjeux de base sont souvent l'isolement, une absence de sentiment d'appartenance, de faibles relations de voisinage, le décrochage scolaire et la délinquance (Germain et Leloup, 2006; Rapport annuel de la PEF 2012). Selon l'étude de Morin et al. (2007), les différents changements de politiques en matière de logements sociaux dans les années 1980 et 1990<sup>8</sup> ont eu pour conséquence de regrouper des résidents de plus en plus fragilisés et marginalisés. Aussi, les mêmes auteurs constatent que les problèmes de santé mentale seraient plus nombreux qu'auparavant.

Les immigrants vivant en HLM sont non seulement exposés aux difficultés socio-économiques communément vécues par des personnes à faible revenu, mais ils font souvent face à des défis supplémentaires découlant de l'apprentissage d'une nouvelle langue, de la non-reconnaissance des acquis, de l'appropriation des nouvelles normes sociales. Tous ces facteurs rendent l'insertion sociale pour les personnes immigrées et défavorisées d'autant plus complexe.

En ce qui concerne la population du complexe d'HLM dans lequel œuvre la PEF, les personnes qui y vivent se démarquent fortement de celles de la population montréalaise en général en ce qui a trait aux caractéristiques socio-économiques et démographiques. En plus d'un revenu annuel moyen par ménage qui se situe autour de 17 000 \$ (en 2006), il y a une forte proportion d'immigrants (50 %), d'enfants de moins de 15 ans (24 %). Par contre, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus (26 %) n'est que légèrement supérieure à la moyenne montréalaise (CSSS Jeanne-Mance, 2009).<sup>9</sup>

Sur les quelque 900 personnes qui vivent dans les logements familiaux, plus de 90 % sont issus de l'immigration, selon les données obtenues par l'administration du complexe d'HLM en question. Le pays d'origine le plus représenté dans les familles est le Bangladesh, avec 360 résidents. Les immigrants proviennent de 70

---

<sup>7</sup> Mentionnons la thèse de doctorat en cours sur le Centre de jeunes Boyce-Viau dans un complexe d'HLM dans l'est de Montréal par Karoline Truchon (Anthropologie, Université Laval).

<sup>8</sup> Ces changements concernent, entre autres, l'abolition d'un loyer plafond qui a laissé la place au loyer fixé à 25 % du revenu du ménage. Cela a mené à l'exode des petits travailleurs des HLM résultant en une diminution de la mixité socioéconomique dans les HLM.

<sup>9</sup> À titre de comparaison, à l'échelle de Montréal, le revenu annuel moyen par ménage se situe autour de 57 738 \$ (en 2006), la proportion d'immigrants est de 31 %. Les enfants de 15 ans et plus y représentent 15 % et les personnes âgées de 65 ans et plus, 24 % de la population (CSSS Jeanne-Mance, 2009). Si l'on inclut les immigrants de 2e génération, le taux de personnes issues de l'immigration atteint 75 % selon les données obtenues par l'administration du complexe d'HLM.

pays différents (PEF, 2012) et la moitié d'entre eux ne parlent que l'anglais ou aucune des deux langues officielles (CSSS Jeanne-Mance, 2009 :27).

Géographiquement, le complexe d'HLM en question se trouve dans un quartier central de Montréal. Il comprend des logements pour familles et pour personnes âgées. Alors que les logements pour personnes âgées sont dans des tours, ceux pour familles sont dans des maisons de ville et des multiplexes. Le terrain compte plusieurs installations sportives et récréatives, dont des terrains de jeux pour enfants, un terrain de basket-ball, un terrain de soccer, une zone d'exercice pour personnes âgées et un jardin communautaire. Les bureaux des organismes et les salles d'activités utilisées par ces organismes se trouvent au bas des tours. Notons qu'au moment de la recherche, il n'y avait pas d'association de locataires dans cet HLM, bien qu'il y en ait déjà eu par le passé.

En plus de la PEF, d'autres organismes communautaires travaillent à l'intérieur ou à proximité du complexe d'HLM en question. Ils sont spécialisés dans les secteurs suivants: sécurité alimentaire, jeunes (sports et loisirs), aînés. Outre l'intervenante de milieu de la PEF, il y a aussi des travailleurs de milieu liés à un organisme pour aînés. Dans ce même complexe, il y a également des cours de francisation offerts par la Commission scolaire de Montréal ainsi qu'un Centre de la petite enfance. Certaines des institutions culturelles qui se trouvent à proximité offrent des services aux résidents ou travaillent en partenariat avec des organismes situés dans ce complexe. Tous les organismes communautaires qui desservent les résidents du HLM sont autonomes. Ils bénéficient de l'appui d'une agente de développement socioculturel de la corporation qui gère le complexe d'HLM.

La collaboration entre les différents organismes du territoire est variable, mais généralement plutôt faible. La PEF travaille toutefois en partenariat avec certains organismes et des institutions du quartier pour des projets tels que des cafés-rencontres, des jumelages d'étudiants/immigrants, de stages d'insertion professionnelle pour des nouveaux arrivants, des fêtes ou des sorties. Enfin, les représentants d'organismes et d'institutions intervenant dans ce complexe d'HLM ont créé un groupe qui a établi un plan d'action pour le milieu. Ce groupe se réunit une fois par mois.

## DÉFINITIONS DE QUELQUES TERMES UTILISÉS

Empowerment	Ce terme fait référence au processus qui amène une personne ou un groupe à faire des choix et à traduire ces choix en action en vue d'améliorer ses conditions de vie et d'exercer un plus grand contrôle sur celles-ci.
Immigrant	Dans ce rapport, ce terme est employé pour qualifier une personne née à l'extérieur du Canada et qui n'est pas d'origine canadienne. Par contre, la formulation « issu(e) de l'immigration » fait référence à une personne née à l'extérieur du Canada <u>ou</u> dont les parents sont nés à l'extérieur du Canada et qui n'est pas d'origine canadienne.
Insertion	Ce concept fait référence au processus qui mène une personne ou des individus appartenant à une même catégorie sociale à participer pleinement à la société, que ce soit au niveau économique, social ou politique. Contrairement à une utilisation répandue du terme intégration, l'insertion n'a pas de connotation assimilationniste et ne met pas l'accent sur les pratiques culturelles.
Logement social	Ce terme « désigne les formes de production et de gestion qui échappent aux règles habituelles de rentabilité du marché, qui supposent l'aide financière d'un pouvoir public pour sa production et sa gestion, qui visent à loger les familles à revenu faible ou modeste et qui appliquent des critères d'attribution et de fixation des loyers qui situent ces derniers sous le seuil du loyer médian » (Leloup 2009 :3, en référence à Morin, et al., 1990).
Mobilisation	Ce terme fait référence au passage à l'action d'une personne ou d'un groupe qui s'engage volontairement dans une démarche pour atteindre un objectif. Cet objectif est généralement lié à l'amélioration de sa condition de vie ou de celle de son groupe d'appartenance.
Participation	« La participation citoyenne peut se définir comme un

citoyenne	processus d'engagement [...] de personnes ordinaires, agissant seules ou au sein d'une organisation, en vue d'influer sur une décision portant sur des choix significatifs qui toucheront leur communauté. » (André, 2012 :1)
Travail de proximité	« Le travail de proximité est une expression globale décrivant le fait de travailler auprès des personnes dans leur milieu naturel, c'est-à-dire là où elles se trouvent. Le travail de proximité regroupe donc le travail de milieu et le travail de rue. » (Chiasson et al., 2009 :5)

## **DESCRIPTION DE LA « PARTICIPATION ET ENTRAIDE FAMILIALE » (PEF)**

La Participation et entraide familiale (PEF)<sup>10</sup> a été créée suite à la consolidation d'une pratique informelle d'une résidente et enseignante d'origine rwandaise qui luttait contre le décrochage scolaire dans son milieu. Fondée en 2005, elle rejoint aujourd'hui environ 150 résidents d'un grand complexe de logements sociaux du territoire du CSSS Jeanne-Mance.<sup>11</sup>

La PEF « a pour mission d'accompagner les familles dans un processus d'autonomisation et d'intégration sociale. [La PEF] recherche avant tout à contrer l'isolement, à promouvoir l'éducation, à favoriser l'ouverture à la différence et à soutenir les parents, et plus encore la famille tout entière, dans le développement de leurs capacités personnelles et professionnelles. » (Extrait des Règlements généraux de la PEF).

Par le développement d'une pratique innovante de proximité, la fondatrice et intervenante de milieu de l'organisme que nous appelons ici Espérance réussit à mobiliser des personnes en situation d'isolement qui, pour la plupart, n'ont pas l'habitude d'aller vers les ressources communautaires. La PEF rejoint des personnes de différentes origines, religions et de tout âge. La plupart d'entre elles sont originaires du Bangladesh, mais il y a aussi beaucoup de personnes provenant

---

<sup>10</sup> Pseudonyme

<sup>11</sup> Ce chiffre constitue une estimation de la fondatrice et intervenante de milieu de la PEF.

d'autres pays à majorité musulmane, par exemple de l'Algérie, du Liban ou du Pakistan. Enfin, on trouve également des participants originaires des Caraïbes, d'Amérique du Sud, d'Afrique subsaharienne et de l'Asie de l'Est.

La PEF œuvre aujourd'hui dans des secteurs aussi diversifiés que l'éducation, le développement des compétences, les saines habitudes de vie, les échanges culturels et intergénérationnels.

À titre d'exemple, voici deux types d'activités qui avaient lieu pendant la durée de la recherche :

#### Atelier de soutien scolaire parents-enfants

Les ateliers de soutien scolaire étaient la première activité offerte par la PEF. Ces ateliers - qu'on appelle communément l'aide aux devoirs - ne s'adressent pas seulement aux enfants, mais les parents y sont aussi invités afin de montrer leur soutien aux enfants, interagir avec les intervenants de la PEF, et favoriser leur apprentissage du français. Ces ateliers sont aussi une occasion pour la PEF d'entrer davantage en contact avec les familles et de favoriser les compétences parentales.

Les ateliers de soutien scolaire sont offerts quatre jours par semaine et s'adressent aux enfants du primaire et du secondaire et leurs parents. L'activité est principalement prise en charge par des stagiaires et des bénévoles dont plusieurs sont des jeunes qui ont eux-mêmes bénéficié de cette activité lorsqu'ils étaient à l'école primaire ou secondaire.

#### Cafés-rencontres

Suite à une volonté de rapprocher les membres des 70 communautés vivant dans le complexe d'HLM des cafés-rencontres sont organisés. Selon les intérêts des résidents, différents sujets y sont abordés : l'alimentation, la santé des femmes, le système de santé au Québec ou encore les différents paliers de gouvernement. Des personnes-ressources d'organismes partenaires, tels que le CSSS Jeanne-Mance, y donnent des présentations et discutent avec les participants. Une autre série de cafés-rencontres propose le rapprochement interculturel : des résidents issus de l'immigration se déplacent dans diverses institutions d'enseignement du quartier afin de parler de leur parcours migratoire et d'échanger avec des jeunes du niveau primaire jusqu'à l'université. Plusieurs étudiants universitaires n'avaient jamais été en contact direct avec des immigrants. Ces échanges favorisent non seulement le rapprochement interculturel, mais aussi la valorisation du savoir

expérientiel des personnes immigrantes, leur prise de parole et leur pratique du français.<sup>12</sup>

Parmi les autres activités de l'organisme, il y a des cours de natation et des exercices pour femmes, des activités sportives pour jeunes filles, des cours de langue et des ateliers d'initiation à l'informatique.

La PEF bénéficie du soutien d'un organisateur communautaire du CSSS Jeanne-Mance, qui familiarise Espérance avec le fonctionnement des organismes communautaires au Québec. Ainsi, le réseau de la PEF compte désormais de nombreux partenaires. L'organisme a reçu différentes subventions ponctuelles pour des projets précis, mais le financement de l'organisme reste très précaire. L'intervenante de milieu est la seule salariée de l'organisme. L'organisme fonctionne grâce au dévouement de l'intervenante du milieu et à l'implication de nombreux bénévoles et stagiaires. Il est hébergé dans un local mis à la disposition de l'organisme par la corporation qui gère le complexe.

## **DÉMARCHE ET MÉTHODE D'ENQUÊTE**

La présente recherche s'est réalisée dans un esprit de coconstruction des connaissances. Dans un premier temps, la chercheure, l'organisateur communautaire et l'intervenante de milieu ont défini ensemble les objectifs et la méthodologie de la recherche. Le choix méthodologique a été guidé par un souci de réunir différentes perspectives sur les pratiques de la PEF. Nous avons opté pour une étude ethnographique incluant l'observation participante au sein de la PEF et des entrevues semi-dirigées. Cette approche permet d'intégrer le regard et l'expérience des résidents participant à l'organisme, ainsi que des intervenants de la PEF et d'autres organismes (entrevues et observation participante) et ceux de la chercheure (observation participante).

Pendant toute la durée du projet, l'organisateur communautaire et la chercheure se rencontraient aux deux semaines pour discuter de l'avancement et du déroulement de la recherche. L'intervenante de milieu ne pouvant assister à toutes ces rencontres par manque de temps, elle échangeait chaque semaine de façon informelle avec la chercheure.

---

<sup>12</sup> Plusieurs de ces rencontres se faisaient d'ailleurs en partenariat avec la classe de francisation pour les résidents du complexe d'HLM.

À l'automne 2013, une fois l'analyse préliminaire terminée et validée par les trois parties, un événement de partage des résultats de la recherche s'est tenu au complexe d'HLM auquel ont été invitées les personnes qui ont participé à des entrevues individuelles. Leurs commentaires ont été recueillis et intégrés dans l'analyse.

La rédaction du rapport a été assumée par la chercheure.

### **Collecte de données**

La chercheure a effectué un terrain ethnographique de cinq mois au sein de l'organisme. Sa présence sur le terrain variait de quelques heures à trois jours par semaine. Pendant cette période, en plus d'assister au quotidien de l'organisme et d'effectuer des visites à domicile, la chercheure a participé à une quinzaine d'activités de l'organisme : cafés-rencontres, fêtes, atelier de soutien scolaire parents/enfants, cours de natation et exercices physiques pour femmes, assemblée générale, réunion du conseil d'administration, réunion de bénévoles. Une présence régulière sur le terrain était un élément préalable aux entrevues avec les résidents afin de créer des liens de confiance.

Douze entretiens individuels<sup>13</sup> ont été effectués avec des personnes qui fréquentent la PEF : 9 femmes et 3 hommes. L'âge moyen de ces répondants est de 40 ans. Parmi ces personnes, 3 jeunes (entre 19 et 23 ans) résident chez leurs parents, 2 pères de famille (48 et 55 ans) et 3 mères de famille vivent avec leurs enfants (37, 38 et 43 ans), 2 femmes, mères d'enfants adultes habitent seules (55 et 67 ans), ainsi que 2 femmes (une jeune mère, 25 ans, et une jeune grand-mère, 55 ans) habitent à l'extérieur du complexe d'HLM, mais sont des membres très impliquées dans l'organisme.

À une exception près, tous les répondants sont nés à l'extérieur du Canada : 6 sont originaires d'Asie du Sud, 3 de l'Afrique subsaharienne, 1 du Maghreb, 1 de l'Amérique du Sud et 1 des Caraïbes. Toutes les personnes interviewées font partie des minorités visibles. Si l'on exclut les 3 personnes de moins de 25 ans, ces parents ont en moyenne 4 enfants (3.5). En moyenne, ils résident depuis 15 ans dans le complexe d'HLM. 8 des 9 personnes âgées de 38 ans et plus présentent des problèmes de santé suffisamment graves pour les empêcher d'exercer un emploi. Plus de la moitié n'ont jamais fréquenté les autres organismes

---

<sup>13</sup> Les entrevues duraient généralement entre 60 et 90 minutes. Une entrevue était plus longue (100) et deux étaient plus courtes (34 et 49 minutes).

communautaires présents sur le territoire du HLM. Certains n'en connaissent même pas l'existence. La moitié d'entre eux fréquentent des associations ethniques ou religieuses dans d'autres quartiers.

Afin d'intégrer le point de vue d'intervenants sur l'organisme, la chercheuse a également interviewé 12 personnes provenant soit de l'organisme lui-même soit d'organismes qui travaillent avec la PEF ou qui œuvrent dans le même milieu. Ces entrevues ont été faites avec l'intervenante principale de la PEF, 2 organisateurs communautaires du CSSS Jeanne-Mance ainsi qu'avec l'agente de développement social et communautaire du complexe d'HLM. Quatre entrevues ont été menées avec 6 personnes travaillant avec d'autres organismes (aînés, sécurité alimentaire, francisation) du même complexe d'HLM, ainsi qu'un stagiaire et un bénévole de la PEF. Les entrevues ont été effectuées par la chercheuse en français ou en anglais, selon la préférence de la personne interviewée, à l'exception d'une entrevue qui s'est déroulée en kinyarwanda avec l'aide d'une interprète membre de l'organisme.

Le guide d'entretien pour les entrevues individuelles réalisé par la chercheuse, a été bonifié avec la collaboration de l'intervenante de milieu et de l'organisateur communautaire. Dans les entrevues individuelles, les résidents étaient invités à parler de leur trajectoire migratoire, de la perception de leur milieu de vie, de leur implication et expérience à la PEF, de leur réseau social, de leur logement, de l'adaptation et insertion à la société québécoise, de leurs compétences et pratiques langagières, de leur mobilité (habitudes de déplacement), des habitudes de vie, de l'éducation, de l'emploi, de l'accès à l'information et enfin l'adéquation des services aux besoins des familles dans le secteur. Aborder une telle variété de thèmes était nécessaire afin de bien situer les personnes, comprendre l'étendue des pratiques de la PEF et leur portée sur les inégalités sociales.

Notons qu'il y a une nette différence dans l'élaboration du discours dans les entrevues auprès des jeunes et de ceux qui maîtrisent le français et qui semblent mieux intégrés dans la société, en comparaison avec ceux qui sont plus isolés, n'ayant pas travaillé au Québec et maîtrisant relativement mal les langues officielles. Dans des entrevues avec des personnes plus vulnérables qui luttent avec, entre autres, des problèmes de santé et qui se trouvaient dans un mode de survie, il était difficile d'aborder d'autres sujets que leurs problèmes immédiats.

Quant aux entrevues avec les intervenants, elles se divisent en trois groupes. A) Les trois entrevues avec la fondatrice de l'organisme portaient sur son parcours

migratoire et sa trajectoire professionnelle, sur la genèse et le développement des pratiques de la PEF, ainsi que sur les défis et accomplissements de la pratique actuelle. B) Deux courtes entrevues avec un bénévole et un stagiaire de la PEF portaient sur leur regard et expérience de la PEF. C) Les entrevues avec les intervenants d'autres organismes portaient sur trois thèmes : 1) la présentation de leur organisme; 2) leur perception de la PEF et les liens et expériences de collaboration avec la PEF; 3) leur regard sur le complexe d'HLM. Alors que les entrevues A constituent un ensemble de données fondamentales à notre analyse, les entrevues B et C ont été effectuées afin de mieux comprendre le contexte dans lequel la PEF fonctionne et par ce biais elles aidaient à une meilleure interprétation des autres données recueillies.

### **Considérations éthiques**

Un certificat d'éthique pour cette recherche a été obtenu auprès du Comité d'éthique de la recherche du CSSS Jeanne-Mance. Conformément aux normes courantes, nous avons utilisé des pseudonymes pour l'organisme et pour les personnes qui y sont associées.

Initialement, nous avons sollicité le consentement écrit des participants par l'intermédiaire du formulaire de consentement. Cependant, constatant que plusieurs personnes se sentaient mal à l'aise avec le fait de signer un document pour signifier leur accord de participer, nous avons changé de stratégie, en sollicitant le consentement verbal.<sup>14</sup> Cela montre qu'au-delà de l'importance de prendre le temps pour construire des relations de confiance, il est primordial de faire preuve de souplesse pour adapter les pratiques éthiques pour qu'elles tiennent compte de la réalité et des préoccupations des personnes participantes au projet, tout en garantissant leur droit à un consentement libre et éclairé.

---

<sup>14</sup> Deux personnes qui étaient initialement prêtes à participer à l'entrevue se sont retirées une fois que la chercheuse a présenté le formulaire. Notons toutefois que pour les intervenants, nous avons continué à demander le consentement écrit et cela ne posait pas problème.

## **QUATRE ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES DE LA PRATIQUE**

L'analyse des observations et des entretiens effectués au sein et à propos de la PEF permet de dégager quatre éléments caractéristiques de cette pratique qui parvient à joindre et à mobiliser les familles immigrantes.

Ces quatre éléments sont : 1) un travail innovant de proximité; 2) le développement d'un lien avec les résidents qui se rapproche d'un lien familial plutôt que professionnel; 3) une approche souple et globale qui permet d'arrimer les activités de l'organisme aux besoins des résidents; 4) la réciprocité de la relation d'aide et l'enjeu de la face. Avant de présenter chacun de ces éléments en détail, voici une liste qui en dégage les principes les plus importants:

### **1. Un travail innovant de proximité**

- Chercher les personnes là où elles se trouvent, et notamment à leur domicile même
- Faire preuve de créativité pour entrer en contact avec les personnes en dehors des locaux de l'organisme
- Être sensible à des enjeux socioculturels dans la mobilisation : adapter ses façons pour approcher les personnes
- Être patient et laisser le temps aux personnes pour développer un intérêt pour la démarche proposée et une confiance en ceux qui la proposent
- Accepter une prise en charge initiale des personnes pour permettre la mobilisation

### **2. Développement de liens significatifs quasi familiaux**

- Prendre le temps avec les personnes
- Créer des occasions d'échanges informels et les maintenir
- Dans des contextes de forte mixité ethnoculturelle, apprendre des éléments d'autres cultures pour favoriser le rapprochement
- Agir en tant que pair ou membre de la communauté (voisine, mère) et ne pas réduire son rôle à la dimension « professionnelle »
- Offrir un accueil chaleureux au local de l'organisme
- Ne pas craindre la dépendance en investissant dans des relations significatives quasi familiales. Celles-ci peuvent s'avérer préliminaires à toute participation ou intervention réussie.

### **3. Approche souple et globale arrimée aux besoins des résidents**

- Considérer une personne (et sa famille) dans sa globalité
- Être inclusif par rapport à la population visée (ne pas exclure des personnes en raison de leur âge, sexe, statut familial, origine, etc.)
- Choisir des secteurs d'activités et d'intervention selon les besoins des personnes (tant que la mission de l'organisme reste respectée)
- Mettre en place des activités qui répondent aux demandes des personnes (tant que la mission de l'organisme reste respectée)
- Faire preuve de souplesse face aux demandes particulières des personnes qui s'inscrivent en dehors du programme prévu
- Adapter les activités et interventions aux capacités d'action et modes de vie des personnes

### **4. Une relation d'aide réciproque et la question de la face**

- Miser sur l'entraide
- Être attentif aux préoccupations des personnes de perdre la face devant la communauté : adapter les interventions et activités en ce sens

## ***Un travail innovant de proximité***

« Il n'y a aucun appartement dans le quartier où Espérance n'est jamais allée, je pense. Elle frappe aux portes, elle fait quelque chose que les autres organismes ne font pas et ne pourront jamais faire. Frapper aux portes. Je suis sûr qu'au début, les gens devaient être réservés : c'est qui cette madame qui vient chez moi ? Mais Espérance elle a le don de rassurer les gens, de les mettre en confiance. »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

Le travail de proximité désigne un ensemble de pratiques qui ont en commun d'aller vers les gens, de les joindre dans le milieu où ils vivent.<sup>15</sup> Dans le cas de la

---

<sup>15</sup> La dimension relationnelle, l'accompagnement et le service de références y prennent généralement aussi une place importante. Le travail de rue, le travail de milieu et le travail de

PEF, il s'agit de joindre les familles immigrantes, là où elles se trouvent : dans le complexe d'HLM et souvent à leur domicile même.

Le travail de proximité tel que pratiqué par la PEF est passé d'une pratique informelle d'une résidente qui s'investissait dans son milieu à une véritable pratique de mobilisation des familles. Espérance nous a raconté comment sa pratique s'est développée :

« Quand je suis arrivée ici, tu comprends, j'étais habituée de bouger au village avec les villageois, avec les voisins, avec ma mère, tout le monde. J'étais dans un contexte où je bougeais et je faisais bouger tout le monde. Et arrivée ici, c'était un contexte tout à fait différent, surtout [dans ce HLM]. Personne ne se parlait. Les voisins, même pas « bonjour », là. [...] Je me suis dit, bon, quand même, eux ils ne vont pas me dire bonjour, mais moi je vais leur dire bonjour, parce que mes enfants ne peuvent pas grandir dans un contexte comme ça. [...] Parce que moi, mes valeurs que je voulais inculquer à mes enfants, entre autres de dire bonjour à quelqu'un, ce sont des valeurs très importantes. [...] Et à force de dire bonjour à quelqu'un, comment ça va, puis, l'été, quand on sort, on est au parc, moi je les accrochais. Si j'ai la chance qu'un parent soit avec son enfant et que son enfant parle français, on échange comme ça. Et comme ça, les liens se sont tissés tranquillement. Jusqu'à ce que des jeunes qui n'allaient pas à l'école, puis moi, je demande aux parents, je demande aux jeunes : « Je te vois flâner, les autres enfants sont à l'école, qu'est-ce qui se passe? »

Espérance se rendait compte que beaucoup de parents ne parlaient pas le français. Non seulement ils ne pouvaient pas aider les enfants avec leurs travaux scolaires, mais ils avaient aussi de la difficulté à lire le calendrier scolaire, à savoir quand il y avait une journée pédagogique ou quand il y avait cours. Les parents demandaient alors à Espérance de les aider. C'est ainsi qu'elle a commencé à accueillir des jeunes chez elles, dans sa cuisine, pour l'aide aux devoirs. Sa cuisine est rapidement « devenue trop petite ».

---

corridor sont différentes formes du travail de proximité (voir entre autres Paquin et Perreault, 2001; Dupuys et al., 2001; M. Truchon, 2011; Relais-femmes, 2009).

À la recherche d'un local plus grand, on lui a fait comprendre qu'elle devait fonder un organisme pour avoir accès à des installations. La fondatrice de la PEF raconte que d'autres organismes déjà présents sur le territoire doutaient de la pertinence de mettre sur pied un nouvel organisme et voyaient l'arrivée de la PEF comme de la concurrence. De la part de certains, cela allait jusqu'à interdire à Espérance d'offrir des services à des enfants de certaines communautés culturelles et de certains groupes d'âge, laissant au champ d'action de la PEF la communauté réputée la plus isolée : les personnes d'origine bangladaise qui appartiennent à la plus grande communauté dans ce complexe d'HLM.<sup>16</sup> C'est ainsi qu'Espérance a commencé ce qu'elle appelle des « visites » chez les familles afin d'obtenir l'accord des parents pour que les jeunes participent aux activités.

« *Toc toc toc*. Les jeunes n'ouvraient pas les portes. Ce sont les parents. Et puis les papas ouvraient les rideaux et commençaient à me regarder. Et ils fermaient. OK! [*Rires*] Et je continuais dans les autres maisons. Plus tard, je revenais. Et ils disaient : « What do you want? » Et ils fermaient [le rideau], et je repartais. Et là je me suis dit: Ah, peut-être si je m'habillais comme eux, hein? Peut-être qu'ils ne vont pas me demander « What do you want? ». Ils vont voir une petite attention. Ils vont voir qu'il y a quelque chose que j'aime comme eux. Bon! Je me rappelle que j'ai vu [pas loin d'ici] un magasin où ils vendent des habits de leur pays. Alors, j'ai acheté une belle robe avec des fleurs rouges, jaunes et noires. Je l'achète et je la mets. Et je me fais une permanente, j'essaie de coiffer mes cheveux comme les leurs [...] Un jour, je retourne. *Toc, toc, toc*. Ils ouvraient la porte, non. Ils ouvraient le rideau. Après, il a ouvert la porte. Je demande : « Comment on dit bonjour en bengali ou arabe? » « *Asalam aleikum* ». Alors, j'apprends ces mots aussi. Et là, ils ouvraient la porte. Ils acceptent de me demander, non pas : « What do you want? » mais « how are you? - fine ». « Where do you come from? » Je dis: « I come from Bangladesh - Really? Bangladesh? » « Yes - When? » Puis, après on a ri. Et j'ai dit : « I come from Africa », « Ah, Africa, which country? »

---

<sup>16</sup> Si la PEF s'est spécialisée par la suite auprès de la communauté de l'Asie du Sud, elle continue d'accueillir des personnes de toutes origines, d'où notre choix d'inclure des personnes de différentes origines dans notre étude.

C'est ainsi que, tranquillement, Espérance réussit à tisser des liens avec ces personnes. Pour Espérance, aller voir les gens chez eux semble une pratique intégrée. En effet, dans sa trajectoire de vie, ce n'est pas la première fois qu'elle déploie cette pratique. Ayant grandi dans un camp de réfugiés au Burundi, en Afrique, elle faisait – à la demande de sa mère – régulièrement le tour de membres de sa famille élargie et des personnes seules pour prendre de leurs nouvelles, voir s'il leur manquait quelque chose et les aider au besoin.

Vue du Québec, cette pratique peut paraître intrusive. Si certains intervenants peuvent avoir de la réticence à faire du porte-à-porte, craignant d'être mal reçus ou associés à un groupe religieux (voir Laurin et Fournier, 2009), Espérance semble avoir une tout autre attitude. Loin d'être découragée devant des portes qui n'ouvrent pas après une ou deux visites, elle persiste et songe à des stratégies qui permettent de les faire ouvrir. Comment cette pratique est-elle perçue par les résidents?

“She calls, she knocks. She does anything that she can to bring the people together. That's why that organization works, because of her work. Normal people are really lazy. We just like to sit on our couch and not do anything. But she reaches out to people, and she reaches until we hold her hand. She gives the hand. She reaches, she reaches. She never gets tired and so, at the end of the day, like saying no, no, no, and then like it's a yes. It turns into a yes.”

*Jeune femme d'origine bangladaise*

« Les autres, tu viens ou tu ne viens pas, ça ne les dérange pas. Mais Espérance, elle, elle pousse les gens pour venir. C'est pas juste qu'elle va te tenir par les bras, elle va appeler. Elle va dire : viens, viens. Elle va même venir cogner à la porte, et elle va dire : viens, c'est bien. Les gens vont aimer ça. Et les gens, la troisième fois, ils comprennent. Il y a des gens, quand tu le dis une fois, ils vont dire : mais pourquoi je vais y aller? Mais deux ou trois fois, quand Espérance explique ce qui va se passer, les gens sont intéressés et ils veulent venir après. »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

Ces deux extraits, qui sont représentatifs de ce que nous avons pu entendre lors de notre terrain de la part des résidents participants, confirment l'utilité, voire la nécessité d'une telle pratique dans ce milieu. Si, dans un premier temps, la PEF veut réussir à créer des liens avec des personnes que l'on croise peu souvent à l'extérieur, elle doit adapter sa pratique pour chercher ces personnes véritablement là où elles se trouvent : à leur domicile.

Charismatique et adoptant un rôle de voisine ou de membre de la famille,<sup>17</sup> Espérance se permet d'insister et de convaincre les personnes de l'intérêt d'une activité. Cette pratique dépasse ce qu'on appelle communément « faire du porte-à-porte ». C'est une pratique qui demande – au-delà d'un très grand investissement de temps – beaucoup de créativité, d'intelligence relationnelle et de persistance. Va-t-elle trop loin? Selon les résidents interviewés, cette insistance est nécessaire. Ce pas supplémentaire est au cœur du succès de mobilisation de la PEF.

Si, au moment de mobiliser les personnes, l'intervenante de milieu les cherche littéralement chez elles et semble les prendre en charge, cette étape est préliminaire à toute action de mobilisation et participation ultérieure. Créer des espaces d'accueil tels des locaux communautaires n'est pas suffisant. Il faut inviter les gens à les habiter. Il faut tenir compte qu'il leur faut un certain courage pour oser se présenter en ce nouveau lieu.<sup>18</sup> D'après nos données de terrain, la plupart de ces personnes ne participeraient simplement pas, si la PEF n'allait pas les inviter de cette façon. La mobilisation et la prise en charge des personnes par elles-mêmes sont des processus très graduels qui peuvent prendre beaucoup de temps. En ce sens, c'est un travail préliminaire et préparatoire à l'empowerment. Il s'agit dans un premier temps de tisser des liens et de faire sortir les personnes de chez elles. C'est ce développement du lien social qui mènera graduellement vers une mobilisation et une participation citoyenne plus grandes. Nous verrons dans la prochaine section plus en détail le lien que l'intervenante de milieu permet de développer avec les résidents par cette approche.

---

<sup>17</sup> Voir la section suivante pour plus de détails sur le rapport développé avec les résidents.

<sup>18</sup> Merci à Marie-Claude Rose d'avoir souligné ce point.

## ***Développement de liens significatifs quasi familiaux***

La pratique de proximité pratiquée par l'intervenante de milieu de la PEF permet le développement de liens significatifs quasi familiaux avec les résidents qui en arrivent graduellement à participer aux activités de l'organisme. Quand nous avons posé la question aux résidents ce qui caractérise la PEF à leurs yeux, toutes les personnes ont soulevé la qualité du lien établi avec Espérance. Le côté amical et familial de cette relation est particulièrement apprécié. Voici quelques témoignages qui l'illustrent :

« Espérance est comme une mère pour tous les enfants »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

« Elle [est] comme une amie [...], pas comme une professionnelle. Ce n'est pas comme quelqu'un du gouvernement. En tout cas, le travail d'Espérance je l'apprécie beaucoup. »

*Femme d'origine africaine*

« Espérance est comme une deuxième maman »

*Jeune femme d'origine africaine*

« She has been a member of our family ever since I remember »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

Ces extraits illustrent que les résidents valorisent hautement le rapport établi avec l'intervenante du milieu. Pour les jeunes, elle est une figure maternelle. Plusieurs résidents soulignent sa différence avec des « professionnels » ou encore des personnes « du gouvernement ».

La valorisation positive du rapport amical ou familial par rapport au lien professionnel peut avoir plusieurs explications. Notons d'abord que la totalité des personnes interviewées sont des réfugiés provenant de contextes sociopolitiques où la confiance dans les institutions et dans les gouvernements est généralement peu élevée. D'après l'analyse de nos données, être approché par un professionnel

peut être stigmatisant, car cela présuppose que la personne approchée est aux prises avec un problème qui demande une intervention professionnelle. Aussi, un professionnel est généralement associé et lié à un mandat précis et peut être perçu comme plus rigide. Enfin, pour des personnes vivant en situation d'isolement un rapport de plus grande proximité qu'un rapport professionnel classique est plus satisfaisant et répond à un besoin supplémentaire : celui de socialiser.

Établir un lien de confiance dans un contexte souvent caractérisé par la méfiance (Germain et Leloup, 2009) est un enjeu de taille. Dans le cas qui nous concerne, il y a en plus une forte mixité linguistique au point où il n'y a souvent pas de langue commune. Afin d'arriver à une plus grande confiance dans les institutions et les organismes, ce processus doit franchir plusieurs obstacles. Au-delà de la barrière linguistique, il y a aussi l'accès à l'information ainsi que l'adaptation et l'adéquation des services aux besoins de la population visée. Nous avons rencontré plus d'une personne participant à l'organisme qui habite depuis plus de dix ans dans le complexe d'HLM, mais qui ont appris l'existence de la PEF seulement au cours des derniers mois.

« Parce que pour avoir la confiance de quelqu'un, tu dois les rencontrer souvent. Tu dois leur parler souvent, doucement, petit à petit, jusqu'à ce que quelqu'un ait la confiance en toi. C'est ça que Espérance a fait avec les femmes ici. Parce que si tu frappes à la porte, ils vont dire : « Mais qu'est-ce qu'elle veut? Qu'est-ce qu'elle veut savoir? » Il faut aller doucement : « Viens prendre un café, un thé. Aujourd'hui il y a ça, est-ce que je peux venir chez toi? Est-ce que je peux te dire, moi comment je suis... » Alors, c'est important. Il y a beaucoup de cultures ici au Canada. Pour les mettre ensemble, ça prend du temps. Et il faut aussi de la stratégie. »

*Femme d'origine africaine*

La PEF met en œuvre une série de stratégies pour tisser des liens avec et entre les personnes. À la base de ces stratégies se trouve un leitmotiv qui est également celui des travailleurs de rue : la première question quand on interagit avec une personne n'est pas « quel est ton problème? », mais bien « comment vas-tu? » (Fontaine et Richard, 1997:35).

Dès l'entrée en contact avec les résidents, l'intervenante de milieu se présente comme une voisine plutôt que comme une professionnelle. Grâce aux échanges utilisant un vocabulaire simple tiré du langage de tous les jours, quelques mots d'autres langues (arabe, bengali) ainsi que le recours au langage non verbal, l'intervenante arrive à communiquer suffisamment avec les personnes pour créer des liens, même dans les cas où les échanges verbaux sont limités.

Graduellement, les liens s'approfondissent. L'intervenante fait ce qu'elle appelle des « visites d'amitié » chez les résidents. Elle prend de leurs nouvelles. Ils prennent un thé ensemble, partagent un goûter ou un repas.

En dehors des visites à domicile, différents lieux permettent de tisser des liens et éventuellement de les consolider. Le bureau de la PEF en constitue un. Les résidents à qui la chercheuse a parlé l'apprécient pour l'accueil chaleureux qu'ils y reçoivent. Ils viennent pour y prendre un thé, échanger des nouvelles, demander un service ou encore pour donner un coup de main à l'organisme. Une jeune femme soulignait l'accueil positif en contraste avec l'expérience qu'elle a eue dans un autre organisme du secteur où elle se sentait jugée et mal accueillie en raison de son origine immigrante. Les nombreuses aires communes extérieures du complexe d'HLM constituent d'autres lieux où des gens se croisent et peuvent échanger, en particulier pendant l'été.

Une fois que les personnes viennent aux activités, celles-ci deviennent des occasions privilégiées pour tisser des liens. La fréquentation des activités se fait de façon graduelle. La présence des parents lors des ateliers de soutien scolaire ou leur participation à des fêtes constituent un premier pas. Viennent ensuite les activités où la participation des parents – des femmes en particulier – est plus active, tels les cafés-rencontres, les cours de natation ou les exercices physiques.

Quant aux jeunes, leur acceptation d'Espérance semble acquise. À leurs yeux, elle est une figure maternelle. Ils la voient comme une mère qui veille sur eux, ce qui lui donne une légitimité de « se mêler de leurs affaires ». Elle se permet ainsi d'intervenir en cas de conflit, voire de bagarre – comme nous avons pu le constater lors de notre présence sur le terrain – et son intervention est acceptée par les jeunes.

L'accent est fortement mis sur la création du lien par les « visites d'amitiés » dans les familles pour prendre un thé. Cette approche permet de créer de véritables liens de confiance et par la suite les gens acceptent de s'ouvrir pour discuter de

problèmes vécus. Ainsi, l'intervenante de milieu devient une personne de référence à qui les personnes s'adressent en cas de problème. Ceux qui ne voulaient pas lui ouvrir leur porte au début lui confient maintenant des préoccupations de tout ordre. Au-delà des problèmes scolaires, économiques ou de santé, ils s'adressent à l'intervenante en cas de crises familiales ou de problèmes de violence.

### *Enjeux et perspectives*

La PEF est fortement identifiée à l'intervenante de milieu qui est la seule salariée de l'organisme. Cela va jusqu'au point où certains ne connaissent pas le nom de l'organisme. De façon générale, quand je posais la question aux participants ce qu'il appréciait de la PEF, les réponses étaient presque toujours centrées sur la personne d'Espérance. Si cela montre l'importance de la relation qui existe entre les participants et l'intervenante de milieu, cela indique aussi l'identification d'Espérance à la PEF et soulève la question de la transférabilité et de la relève.

On ne peut répondre à cette question sans placer cette pratique dans son contexte. L'enjeu principal dans un premier temps est de créer du lien social et un sentiment d'appartenance pour faire bouger les personnes, pour qu'elles s'adressent à quelqu'un en cas de nécessité, pour qu'elles se créent un réseau en dehors de leurs quatre murs. Devant l'absence de confiance envers les organismes, il est plus facile et plus approprié de créer d'abord un lien entre des personnes.

Un défi de l'empowerment et de la prise en charge des personnes par elles-mêmes est d'éviter la dépendance à un organisme et dans le cas de la PEF à une personne. Nous avons pu observer sur le terrain que l'intervenante de milieu constitue sans aucun doute une référence et un soutien important pour beaucoup de personnes au sein du complexe d'HLM. Cependant, nous avons aussi pu observer beaucoup d'efforts de la part de l'intervenante de milieu afin de favoriser l'empowerment et le leadership des résidents. En effet, bien qu'elle n'ait pas de soutien (en main d'œuvre) pour les visites à domicile et l'intervention de milieu proprement dite, lors du terrain, toutes les activités sauf les cafés-rencontres étaient prises en charge par des membres de la communauté, par des bénévoles ou des stagiaires. C'était le cas des ateliers de soutien scolaire (bénévoles et stagiaires), des exercices pour femmes (selon les périodes bénévoles, stagiaires, membres de la communauté), des cours de natation (membres de la

communauté) et des cours de langue (bénévole). Le recrutement pour les deux dernières activités se faisait aussi principalement par un membre.

Le fait que l'intervenante réside elle-même dans le complexe d'HLM où elle travaille est un élément qui aide à bâtir une relation de proximité avec les résidents. Si cela s'avère avantageux en termes d'accessibilité pour les résidents et pour la perception de l'intervenante comme une des leurs, le revers de la médaille est le risque de surmenage pour l'intervenante par un manque de distanciation possible.

Si une plus grande prise en charge des personnes par elles-mêmes est visée à plus long terme, pour le milieu où la PEF travaille, la création de liens significatifs quasi familiaux s'avère indispensable. Un tel investissement dans la construction d'une relation de confiance est préalable à une intervention professionnelle auprès de populations difficiles à joindre par des approches plus institutionnelles. Autrement, ces personnes ne seraient simplement pas jointes. Ce lien se construit par une pratique qui part du quotidien des personnes, dans leur milieu de vie. Elle va vers l'identification des besoins plutôt que de fonctionner par catégories de besoins préétablis, comme on le verra dans la section suivante.

### ***Une approche souple et globale arrimée aux besoins des résidents***

L'adaptation de la pratique dans la façon de tisser des liens avec la population visée s'étend aussi aux domaines d'intervention. Elle se traduit par une approche que l'on peut qualifier de souple et globale à plusieurs niveaux.

L'approche de la PEF est globale dans le sens où elle tente de « comprendre la personne dans les multiples dimensions de sa vie, ses identités [...], son histoire personnelle, ses conditions de vie, ses besoins, ses relations interpersonnelles et ses liens sociaux, ses capacités, ses forces, ses ressources, etc. » (René 2005 :35). En plus d'offrir des activités, les interventions auprès des personnes prennent aussi une grande place au sein de la PEF, tout comme l'accompagnement et le service de référence. Il y a une grande souplesse dans la pratique :

« Ma sœur avait des problèmes à l'école, parce qu'elle n'a pas étudié le français du tout du tout. Donc Espérance nous a aidés. Elle amenait ma sœur de la maison [à l'aide aux devoirs]. Ma mère elle

avait trop peur, elle avait très peur de nous laisser aller toutes seules quand on était jeune. Elle voulait qu'un gardien soit avec nous. Mais comme ma mère ne pouvait pas y aller car elle avait d'autres jeunes à la maison, [...] donc Espérance est venue la chercher à la maison. Elle faisait des services 'apporter et amener', elle faisait des services pour ma mère. C'est comme ça qu'on a connu Espérance. »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

« Qu'est-ce qu'il y a de différent aussi... elle s'adapte! Et t'as besoin de quelque chose, Espérance va essayer de tout faire pour te trouver la chose dont tu as besoin. Même si ça ne fait pas partie de son mandat. »

*Jeune femme d'origine africaine*

Si l'organisme est destiné en priorité aux familles, elle accueille aussi des personnes seules de tout âge. Même si elle s'adresse en priorité aux immigrants, elle accueille aussi des Québécois de souche.

Un jeune homme d'origine haïtienne, qui avait participé aux premières activités de la PEF, m'a raconté comment l'intervenante est arrivée à s'ajuster ainsi aux besoins du terrain.

« Parce que Espérance sait, elle a vécu tout le temps ici, elle a vu les Jamaïcains. Elle a vu des petits jeunes qui ont grandi, qui sont allés dans la drogue. Espérance a tout vu ça. Puis c'est pour ça, nous, la nouvelle génération, elle ne veut pas qu'on tombe dans cette affaire-là. Alors, elle dit toujours : « Qu'est-ce que je peux faire pour occuper les jeunes pour ne plus faire ces erreurs-là? ». Alors, elle nous a étudiés. Elle a essayé plusieurs tentatives. Elle a comme fait un peu essai et erreur. Elle a essayé une activité et elle a vu que ça n'a pas marché. Elle en essaie une autre. Jusqu'au jour où elle a vraiment posé la question : « Qu'est-ce qui vous intéresserait? » C'est comme ça que ça a commencé et marché. Elle a visé ce qui

intéressait les jeunes.<sup>19</sup> Parce qu'elle ne veut vraiment pas que les jeunes du quartier tombent dans le passé. »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

Aujourd'hui, cet ajustement se traduit par un large éventail de secteurs d'intervention. Au niveau des activités, dans les premières années, il y avait au-delà du soutien scolaire, différentes activités pour les jeunes, telles la danse et la boxe. Venaient ensuite les cafés-rencontres qui s'adressent à tous, mais qui avaient une forte présence de femmes. Au cours des cafés-rencontres, le thème des saines habitudes de vie a surgi. Puis, la PEF a expérimenté avec des projets en sécurité alimentaire et a organisé avec les femmes des séances d'exercices physiques et des cours de natation. L'été dernier, les jeunes filles – majoritairement de familles originaires du Bangladesh – ont exprimé leur désir de faire du sport. Suite à une consultation avec celles-ci, des séances de badminton ont été mises sur pied.

Il est important de souligner que toutes ces activités englobent toujours plus qu'un but. Par exemple, au-delà de l'activité de natation qui permet de faire de l'exercice, il y a de nombreux avantages selon nos observations et nos échanges avec des participantes : sortir de chez elles, prendre de l'air, avoir un moment dans la semaine à elles seules, sortir du quartier, diminuer le stress, socialiser, échanger avec d'autres, pratiquer le français.

Cette activité qui est fréquentée par une dizaine de femmes en majorité d'origine bangladaise leur permet aussi de se sentir valorisées. Elles se sentent respectées par le fait qu'une entente avec la piscine leur octroie une plage horaire réservée aux femmes et qu'elles puissent se baigner avec des vêtements longs. La PEF a obtenu cet accommodement raisonnable puisqu'il permet une participation de ces femmes qui n'iraient pas se baigner autrement. L'intervenante de milieu montre sa souplesse et la capacité d'ajustement continue de sa pratique aux besoins et possibilités d'action des participants. Tout en souhaitant à plus long terme, amener les femmes dans une piscine mixte (ce qui est déjà arrivé pour quelques unes d'entre elles), elle accepte lucidement les préoccupations et limites d'action actuelles des participantes.

---

<sup>19</sup> Il s'agissait d'une activité de boxe.

La pratique a évolué selon les besoins des résidents. Au départ, on s'adresse aux enfants, puis aux femmes. Elle s'élargit ensuite aux familles au complet et invite aussi les hommes. Lors de notre terrain, il y avait aussi une présence de personnes âgées – certaines participaient régulièrement aux activités, d'autres entretenaient des liens plus individuels avec l'intervenante.

« Espérance, elle a aidé les jeunes, elle a aidé les parents, c'est devenu qu'elle a aidé toute la famille. [...] C'est pas seulement les jeunes qui ont besoin d'aide, aussi les parents. Parce que chez nous, les pères sortent moins, ils sont tout le temps à la maison et ils ne laissent pas sortir les femmes. Ils disent : « Reste à la maison, fais la cuisine, prépare la nourriture, lave les vêtements, range la maison. » C'est ça le travail des femmes. Depuis que Espérance vient à la maison, mon père il la laisse [ma mère participer aux activités], comprenez-vous? Il la laisse aller. »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

La mission large de l'organisme permet une grande latitude d'action et un véritable arrimage des activités et des interventions aux besoins du terrain. Elle se traduit par une volonté de favoriser l'insertion des familles à la société d'accueil dans le but de développer leur plein potentiel dans toutes les sphères de la vie et ainsi réduire les inégalités sociales. Il s'agit d'outiller les personnes pour qu'elles puissent participer pleinement à la société, que ce soit dans le domaine de l'éducation, de l'emploi ou de la participation culturelle, sociale et politique. C'est dans cette perspective que nous utilisons dans ce rapport le terme « insertion » plutôt que « intégration » qui a souvent une connotation assimilationniste (voir la section Définitions).

Une approche aussi souple et globale présente bien sûr une série de défis au niveau opérationnel : comment répondre à toutes ces demandes? Comment trouver du financement pour des champs d'intervention qui, en apparence, sont aussi variés ? L'opérationnalisation d'une telle pratique demande des ressources et un réseau. Parmi d'autres soutiens, l'accompagnement de la PEF par un organisateur communautaire a certainement aidé l'intervenante à tisser des liens avec des partenaires et obtenir des subventions. Une vingtaine de stagiaires et bénévoles - dont certains offrent un soutien stable – aident de façon importante

au fonctionnement de l'organisme. Cependant, il est clair que le manque de stabilité et de ressources fait en sorte qu'il n'y a pas toujours de la continuité dans les activités offertes que ce soit en terme de personnel ou de lieux pour les activités.

L'approche globale telle que pratiquée par la PEF est pertinente dans la mesure où elle poursuit l'objectif de travailler à l'insertion des personnes sur tous les plans. Plus de la moitié des personnes à qui nous avons parlé en entrevue ne fréquentent pas les autres organismes du territoire. Certains n'en connaissent même pas l'existence. La PEF devient ce que Espérance appelle un « service d'avant première ligne ».

Ce maillon entre la famille et le reste de la société devient un endroit où les personnes peuvent trouver quelqu'un à l'écoute de leurs demandes. Il permet de trouver des solutions avant d'aller ailleurs et de continuer leur chemin. C'est dans cette perspective qu'il est crucial que l'organisme soit souple et travaille de façon globale à partir des besoins des familles.

### ***Une relation d'aide réciproque et la question de la face***

« C'est toujours un échange »

*Jeune femme d'origine africaine*

La réciprocité de la relation d'aide à la PEF est une dimension qui est fortement ressortie de l'analyse des entrevues comme étant une caractéristique importante de la PEF. Il ne s'agit pas d'un organisme de services où les résidents sont des simples bénéficiaires d'aide, mais la plupart d'entre eux s'impliquent à leur tour activement dans l'organisme.

La réciprocité peut prendre plusieurs formes. Certains jeunes aident dans les ateliers de soutien scolaire, d'autres participent à l'organisation d'événements. Plusieurs familles contribuent en cuisinant des plats pour des fêtes, des cafés-rencontres ou pour l'assemblée générale. D'autres s'impliquent en animant des activités sportives. Encore d'autres mobilisent des femmes pour les séances d'exercices ou les cours de natation.

Cette relation de réciprocité est une extension du lien décrit plus haut. On se trouve loin d'une logique de dispensation de services à des bénéficiaires.

« Alors quand je viens ici, ça me fait plaisir de voir qu'il y a des gens qui ne savent pas. Donc si moi je connais des informations, moi aussi je vais parler et passer ces informations. Et les autres aussi vont me dire des choses que moi je ne savais pas. »

*Femme africaine dans la cinquantaine*

« I participate in Espérance's meetings all the time. [...] When she calls me I try to present myself. Because of our kids, they need it. Because this is not for her. It is for our kids. We need to participate. We need to go somewhere else. But a lot of people, they are staying home. They send the kids for helping homework, but they [do] not come [themselves] to participate. »

*Homme d'origine bangladaise*

« Quand je cherchais un stage, elle m'a aidé. C'est elle qui m'a aidé à écrire ma lettre de présentation, mon c.v. Je ne savais pas qu'elle faisait ça. Mais elle m'a aidée. C'est pour ça je suis content de lui donner un coup de main. »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

Si une bonne partie des participants parle autant des « coups de main » qu'ils donnent à la PEF que de l'aide qu'ils reçoivent, pour certains, l'aide reçue est plus difficile à admettre. Quelques personnes mentionnent que la PEF aide les gens, mais pas eux-mêmes, personnellement. Certaines insistent sur le fait qu'ils participent pour encourager les autres et pour aider la PEF.

Les bienfaits procurés par l'acte d'aider quelqu'un sont bien connus. Ils contribuent, entre autres, à améliorer l'estime de soi et à valoriser des compétences. Au sein d'un organisme, l'entraide peut aussi favoriser l'empowerment et une meilleure prise en charge de l'organisme par ses membres.

Si aider quelqu'un peut être valorisant, se faire aider peut facilement être stigmatisant, ou même faire perdre la face à quelqu'un. L'enjeu de la face, c'est-à-

dire vouloir conserver l'image sociale que l'on veut projeter, est très important dans beaucoup de communautés avec qui la PEF travaille.<sup>20</sup>

Au moment de l'événement du partage des résultats de la recherche, la chercheuse présentait les quatre dimensions reprises dans ce rapport et identifiait l'enjeu de ne pas perdre la face comme un enjeu important pour le travail de PEF. Questionnant les cinq participants qui ont pu venir à cet événement, ils affirmaient tous l'importance de conserver leur bonne réputation dans leur culture. Ils étaient originaires du Bangladesh, de l'Afrique et du Maghreb.

À une exception près, l'enjeu de la face n'a pas été abordé explicitement par les participants lors des entrevues, mais son importance est clairement ressortie à travers l'observation participante. Le regard de la communauté semble avoir un très grand poids, en particulier pour la communauté bangladaise qui est très nombreuse dans le complexe d'HLM. Nous avons assisté à plusieurs reprises lors de notre terrain à des incidents qui relevaient de cette préoccupation. La peur de perdre la face devant la communauté d'appartenance est un enjeu majeur dont la PEF – sans y faire explicitement référence – tient compte dans son travail avec les résidents.

Par exemple, selon nos observations, les interventions auprès des adultes se font de façon informelle et souvent indirecte afin de ne pas brusquer les personnes et de ne pas leur faire perdre la face devant la communauté. En voici un exemple tiré de nos notes de terrain:

*Espérance et moi marchons dans les aires communes du complexe d'HLM. Nous croisons un couple dans la quarantaine, originaire d'Asie du Sud. Espérance les salue. J'ai su par la suite que la femme vivait un problème. Plutôt que d'aborder le problème ouvertement, Espérance approche la femme pour lui dire : « Ça fait longtemps que je t'ai vue. Je viendrai te voir pour prendre un thé. » En l'abordant de cette façon, elle prépare le terrain et rend légitime une visite d'amitié. Selon le jugement de l'intervenante, une intervention plus directe aurait pu être stigmatisante.*

---

<sup>20</sup> De nombreuses études ont souligné la centralité de la préoccupation de perdre la face dans les interactions sociales dans de nombreuses cultures, en particulier asiatiques (voir Gudykunst et al. 1996; Ting-Toomey and Kurogi 1998; Bargiela-Chiappini and Haugh, 2009; Heck 2011).

Amené sous l'angle de la visite informelle, prendre le thé devient un espace légitime aux yeux de la personne et de la communauté. L'intervention passe inaperçue.

Il y a eu des situations où malgré des précautions prises, cela ne s'est pas passé de façon aussi limpide. Pour ne pas se faire reprocher d'aider les personnes financièrement, la politique de la PEF est de rembourser les aliments quand une famille prépare un plat pour l'organisme. Néanmoins, une des femmes qui était très active à la PEF en préparant souvent bénévolement de la nourriture pour les cafés-rencontres s'est fait accuser de s'enrichir par cette activité et de prendre l'argent de la PEF. Autrement dit, sa réputation dans la communauté était en jeu. Aux yeux de la communauté, l'aide fournie par la participante n'était pas reconnue en tant que telle. Au contraire, on lui reprochait un intérêt caché qui la dévalorisait. La personne a cessé de venir pendant un certain temps. Cet incident s'était reproduit à plusieurs reprises avec d'autres personnes. La solution qui a été trouvée, à la fin du terrain, était de cuisiner de façon anonyme. Si cette solution évite temporairement la perte de face de personnes participantes, elle ne réduit pas le poids du regard de la communauté. Le chemin à parcourir avant d'arriver à tenir des discussions ouvertes et transparentes sur de tels sujets est encore long.

Si l'intervenante de milieu réussit à créer des liens de confiance et de réciprocité avec bon nombre de personnes dans la communauté, la méfiance des résidents entre eux n'est pas encore vaincue. En effet, le regard de la communauté sur les résidents – semblable à celle d'un village – est très fort et important pour la réputation de chacun qui ne veut pas perdre la face. L'importance d'être attentif à cet enjeu et d'y adapter ses pratiques s'avère d'autant plus importante.

Une recherche antérieure effectuée une dizaine d'années avant notre recherche dans le même complexe d'HLM et qui est intitulée *Se libérer du regard* a fait état du regard extérieur qui stigmatise le complexe d'HLM en question (McAll et al., 2001). Dix ans plus tard, l'enjeu semble s'être transféré à l'intérieur du complexe. Les participants à la PEF doivent maintenant « se libérer du regard » de leur propre communauté.

## **PORTÉE DE L'ORGANISME: QUELQUES TÉMOIGNAGES**

Ce rapport est centré sur une analyse de ce qui caractérise la pratique de la PEF et ne se veut pas une évaluation de cette pratique. Toutefois, afin de donner une idée de la portée des pratiques de la PEF sur une variété de domaines importants pour l'insertion et la participation des familles immigrantes ne serait-ce que de façon anecdotique, il est pertinent de citer quelques extraits d'entrevues:

### **Prévention**

« Espérance est une personne, tu la vois partout. Tu tournes la tête, Espérance est là. [...]. Elle est vraiment partout, partout, partout. [...] Je ne sais pas ce que je serais devenu sans elle. On avait toujours peur qu'Espérance nous voyait quand on voulait faire des mauvais coups. Elle est partout. »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

### **Mobilisation**

« Espérance est la seule à être capable de mobiliser et d'amener les gens. [...] Elle est la seule qui a assez de persévérance (...) pour faire sortir les gens de chez eux. »

*Une intervenante du complexe d'HLM*

### **Briser l'isolement et créer du lien social**

« I come here because, it's lonely inside. And I know I am not well, and it is better I come. And I see what is going on and get involved. »

*Femme d'Amérique du Sud*

« I think that when I go somewhere new, I meet new people, I feel myself good to participate and meet new people, you know. »

*Homme d'origine bangladaise*

## **Rapprochement interculturel**

« J'aime ça quand Espérance amène tout le monde ensemble. C'est une bonne chose. Parce que plus que les dames sont à la maison, elles ne vont pas se connaître, les gens du Bangladesh, d'Haïti. Ils vont penser que les autres ne sont pas bons. C'est bien de se connaître. »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

## **Communication**

« Interacting is key to everything. When we went to university [...] with the PEF, I just loved the energy the people gave me. I just liked that they appreciated. They didn't judge, they were really open. »

## **Mobilité**

« Je trouve que c'est une bonne job que Espérance est en train de faire là avec les parents aussi. Parce que les parents qui restent tout le temps à la maison, ça reste tout le temps devant la télé, ou dormir à la maison. Ils deviennent plus passifs et ils ne veulent pas bouger. » « Oui, pour lui, il y a de la pression, il est à la maison, il entend toutes ces choses-là. S'il allait dehors, marcher, il pourrait aller prendre de l'air et oublier toutes ces choses-là. »

*Jeune femme d'origine bangladaise*

## **Emploi**

« Quand je cherchais un stage, elle m'a aidé. C'est elle qui m'a aidé à écrire ma lettre de présentation, mon cv. Je ne savais pas qu'elle faisait ça. Mais elle m'a aidée. »

*Jeune homme d'origine haïtienne*

## **Langues**

« My French is not very good. And when [Espérance] has the *réunion*, or whatever, it's ok. It's good to see people and communicate, interact. I know they have French classes over there

[offered by the school board], but with all [my health problems], it is difficult to go. That's why I cannot sign up for things, [so I come here] and practice. »

*Femme d'origine d'Amérique latine*

### **Accès à l'information**

« Elle nous a aidés. [...] Quand on ne sait pas où aller... par exemple, quand ma mère voulait faire sa citoyenneté canadienne, Espérance l'a aidée. Elle a dit, ah va voir telle personne. »

*Jeune femme d'origine africaine*

### **Éducation**

« Ma mère prenait le temps de faire l'aide aux devoirs avec nous, mais sauf que des fois elle ne comprenait pas bien. J'aurais aimé avoir de l'aide [avant], mais j'en avais pas. Je n'avais pas d'aide, sauf Espérance. Ça nous a vraiment aidé, surtout en mathématiques, sciences physiques. Ça c'était vraiment très bien. »

*Jeune femme d'origine africaine*

« And here Espérance gave me a teacher. He comes [to our home] two days a week [to work with my disabled children]. The teacher, he is very good. My son learned how to write. He started two months ago. »

*Femme d'origine bangladaise*

Ces extraits présentent un panorama des thèmes sur lesquelles la PEF travaille dans une perspective d'insertion, tels qu'ils sont ressortis des entrevues. Une analyse plus complète des entrevues - révélant l'impact de la PEF sur différents domaines de la vie des répondants et de leurs familles - se traduit dans le tableau suivant :

Répondant	Réseau social	Rapports familiaux	Mobilité	Santé et saines habitudes de vie	Éducation	Langues	Communication	Emploi	Accès à l'information
1			x	x	x		x	x	x
2			x	x	x			x	x
3		x	x	x	x		x		
4	x		x	x		x	x		x
5	x		x			x	x		
6			x		x	x	x		
7	x			x					x
8									
9	x		x	x		x			
10	x			x	x	x			
11		x	x						
12	x								
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Tout comme les témoignages cités plus haut, ce tableau illustre clairement le large éventail des secteurs d'activité de la PEF. La santé et les saines habitudes de vie ainsi que le développement du réseau social constituent les deux domaines les plus importants quant à l'impact de la PEF. Ils sont suivis de près par l'éducation, l'apprentissage et la pratique de langues ainsi que la communication. À l'exception du développement du réseau social, ces domaines sont tous liés à des activités spécifiques de la PEF (ateliers de soutien scolaires, activités sportives, cafés-rencontres). Le développement du réseau social quant à lui est un enjeu transversal et qui se travaille autant à travers les « visites d'amitiés » qu'à travers les différentes activités.

Dans notre échantillon de répondants qui ont participé aux entrevues individuelles, l'impact sur l'emploi ou les rapports familiaux semble plus limité. Si l'emploi est un enjeu auquel la PEF répond sur demande, les rapports familiaux semblent occuper une place beaucoup plus importante que l'analyse des entrevues ne le suggère. L'observation participante, les échanges informels avec d'autres résidents et les entrevues effectuées avec l'intervenante de milieu et l'organisateur communautaire ont révélé qu'il s'agit d'un domaine d'intervention central au sein de l'organisme. L'écart des résultats des entrevues avec les autres données recueillies à ce sujet s'explique par deux facteurs. D'une part, le nombre limité d'entrevues individuelles (12) ne permet pas de quantifier l'impact sur chacun des domaines. D'autre part, les rapports familiaux sont un sujet délicat qu'il est plus difficile à partager que d'autres enjeux. Il est possible qu'une partie des

répondants ne fût pas à l'aise d'en parler en entrevue. L'écart entre les entrevues individuelles avec les participants et les autres données au sujet des rapports familiaux recueillies montre l'importance méthodologique d'aller au-delà des entrevues dans une telle recherche. Quant aux autres domaines, les données obtenues lors des entrevues avec les résidents correspondent à celles recueillies à travers l'observation participante et les entrevues avec les intervenants.

## **DISCUSSION ET APPRENTISSAGES**

« On a les personnes, mais pas de ressources pour réaliser ce que l'on veut. Alors que les autres ont les ressources, mais ils n'ont pas les gens. »

Espérance

Nous avons présenté et analysé quatre éléments caractéristiques d'une pratique qui a évolué d'une initiative informelle portée par une citoyenne vers celle d'un organisme communautaire travaillant de façon globale à l'insertion de familles immigrantes dans un complexe d'HLM du centre-ville de Montréal. La PEF réussit à joindre les familles en situation d'isolement en déployant un effort considérable et créatif pour aller chercher les personnes là où elles sont, en investissant dans des rapports humains qui se rapprochent d'un lien familial plutôt que professionnel, en adaptant les activités aux besoins des familles et en étant sensible aux enjeux de la face. L'ensemble de ces éléments permet de joindre des personnes qui ne vont pas d'elles-mêmes vers les organismes. Les quatre caractéristiques ont comme dénominateur commun une souplesse et une capacité d'adaptation aux habitudes et aux besoins des personnes que la PEF veut joindre.

À travers cette pratique, la PEF réussit en effet à créer des liens significatifs avec bon nombre de résidents. Selon les estimations de la fondatrice, l'organisme joint aujourd'hui environ 150 personnes vivant dans le complexe d'HLM. Par la création de liens significatifs - qui aident à diminuer la méfiance et à favoriser le sentiment d'appartenance - la PEF amène les familles immigrantes à participer activement à l'organisme et les aide plus généralement à une meilleure insertion à la société d'accueil dans leur diversité. Nous avons vu qu'une certaine prise en charge initiale est nécessaire et même préalable à toute participation et mobilisation

ultérieure dans le cas de la PEF. En ce sens, elle ne constitue pas un obstacle à l'empowerment.

Le grand investissement dans la dimension relationnelle va certainement à l'encontre des pratiques courantes qui sont orientées en fonction de la gestion axée sur les résultats (Turcotte et Bastien 2010). Toutefois, cette dimension est cruciale pour le bien-être de personnes vulnérables et, dans certains cas, même pour l'efficacité d'une intervention à leur égard. L'importance de la dimension relationnelle et globale a été soulignée, entre autres, par Fournier, Godrie et McAll (2014) dans leur recherche sur le soutien à domicile des personnes âgées. La relation de « voisin » et l'importance du lien de confiance est évoquée aussi dans d'autres initiatives de proximité en HLM (K. Truchon, 2011; Germain et Leloup, 2006).

La PEF accueille les gens et elle les accompagne pour que ceux-ci gagnent confiance en eux-mêmes, pour qu'ils construisent des liens avec d'autres citoyens, pour qu'ils s'outillent pour aller plus loin. En essayant de répondre aux demandes des citoyens, l'intervenante ajuste sa pratique et offre des services dans une variété de secteurs. La PEF accueille beaucoup de personnes qui ne sont pas prêtes à aller ailleurs, que ce soit pour faire du sport, suivre des cours d'informatique ou échanger avec d'autres personnes. Mais à la PEF, certaines de ces personnes étaient prêtes à rencontrer les candidats aux élections municipales de 2013 et à leur poser des questions. Pour beaucoup de participants, la PEF est le premier organisme qu'ils fréquentent en dehors des organismes destinés à une communauté religieuse ou ethnique particulière. C'est en ce sens que la PEF constitue un maillon entre la famille et la société plus large, ou comme Espérance le dit : une « avant première ligne ».

Si nous avons mis, dans ce rapport, l'accent sur ce qui fonctionne dans cette pratique, elle fait aussi face à de très grands défis. Nous avons mentionné, au-delà de problèmes sociaux bien connus, le regard des autres (pour ne pas perdre la face), l'absence d'une langue commune, une très forte mixité au niveau ethnoculturel de même que le financement très précaire de l'organisme. Nommons ici un autre défi important qui est lié au problème de financement: le manque de reconnaissance de leur pratique.

On observe une similitude quant le manque de reconnaissance pour d'autres pratiques de proximité. Tout comme dans le travail de rue, avec qui la PEF partage

beaucoup d'éléments, les interventions de la PEF se passent le plus souvent dans l'informel (Duval et Fontaine, 2000; Paquin et Perreault, 2001): prendre un thé avec quelqu'un n'est pas vue ou reconnue comme du travail et encore moins comme une intervention – même si de telles actions sont justement essentielles à la création de liens qui permettent une intervention réussie.

Une autre dimension du manque de reconnaissance a trait à la centralité du savoir d'expérience dans la pratique de la PEF. Espérance a développé sa pratique – qui est aujourd'hui une pratique professionnelle – avec l'expérience de vie qu'elle a dans un complexe de logements sociaux. Elle fait en grande partie face aux mêmes enjeux que les autres résidents, et c'est à partir de cette expérience qu'elle a commencé à intervenir dans son milieu. Mais elle a aussi développé sa pratique avec le savoir et l'expérience de vie acquis en Afrique. En ce sens, cette pratique vient aussi diversifier et enrichir les pratiques courantes au Québec, ce qui peut résulter parfois en des manques de compréhension de part et d'autre. La valorisation du savoir expérientiel immigrant a été étudiée dans quelques organismes par Cloutier (2005). Si certains organismes commencent en effet à valoriser ce type de savoir, force est de constater que le savoir expérientiel est encore loin d'être valorisé à sa juste valeur dans les pratiques d'intervention et de mobilisation au Québec. La reconnaissance du savoir expérientiel semble aussi être un enjeu pour d'autres approches fortement basées sur ce type de savoir, telles les femmes-relais (Laurin et Fournier, 2009). Tout comme les familles immigrantes dont l'intervenante de milieu fait d'ailleurs partie et qui, grâce à la PEF, prennent graduellement leur place au Québec, Espérance elle-même devait et doit encore trouver sa place dans le monde communautaire du Québec.

Nous espérons que cette étude a montré l'intérêt d'une approche souple et globale attentive aux besoins et capacités d'action des personnes visées, une approche qui va vers les gens et qui est basée sur des savoirs alternatifs pour favoriser la participation de personnes difficiles à joindre.

Mais qu'en est-il de la transférabilité de cette approche? Comment utiliser l'approche de la PEF pour réussir à mobiliser des familles immigrantes ou plus généralement des populations difficiles à joindre dans d'autres contextes? Les principes qui guident chacun des quatre caractéristiques de la PEF sont transférables. Une grande partie d'entre eux sont même partagés par l'une ou l'autre forme de travail de proximité. D'autres, par exemple la sensibilité aux

enjeux de la face ou la prise en charge initiale des personnes par l'intervenante, sont moins répandus au Québec. Alors que les principes eux-mêmes sont transférables, il est clair que la forme particulière que l'application de ces principes prend à la PEF - finement adaptée à son contexte spécifique et fortement marquée par sa fondatrice - ne peut être directement transposée ailleurs. Leur application doit être façonnée dans chaque nouveau contexte par des intervenants ayant la volonté de sortir des sentiers battus, non seulement pour ajuster leurs modes d'intervention aux besoins des populations visées, mais aussi pour s'ouvrir potentiellement à des nouveaux secteurs d'intervention. Enfin, il semble incontournable de travailler avec des intervenants pouvant jumeler le savoir expérientiel et le savoir professionnel, étant donné l'importance de la proximité entre les intervenants et les participants dans cette approche.

Comme prochaine démarche de recherche, un cadre de référence détaillé de cette pratique et une ouverture vers d'autres organismes permettraient de discuter avec eux de l'intérêt et des modalités de transfert des éléments de la pratique.

## RÉFÉRENCES

- André, P. 2012. « Participation citoyenne », *in*: L. Côté & J.-F. Savard, *Le dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*. [www.dictionnaire.enap.ca](http://www.dictionnaire.enap.ca) (Consulté le 13 mars 2014)
- Bargiela-Chiappini, F. & M. Haugh (dir.). 2009. *Face, communication and social interaction*. London ; Oakville, CT : Equinox.
- Bastien, R. & J. Goulet. 2006. *Étude microsociale de terrain réalisé au CLSC Montréal-Nord: les marcheurs de l'Équipe Quartier*. Montréal: Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
- Bernèche, F. 2005. *L'accueil et l'accompagnement des immigrants récemment installés en HLM dans des quartiers montréalais : l'expérience du projet Habiter la mixité*. Rapport de recherche sous la direction de F. Dansereau et A. Germain. Montréal : Institut national de recherche scientifique.
- Chiasson, N, A. Drouin & A. Laroue. 2009. *Portrait sommaire du travail de proximité en Montérégie*. CRÉ Montérégie.  
[http://www.monteregie-est.org/cre\\_monteregie\\_fichiers/file/Portrait-](http://www.monteregie-est.org/cre_monteregie_fichiers/file/Portrait-)

travail-proximite.pdf (Consulté le 20 mars 2014)

Cloutier, G. 2005. *Femmes immigrantes et organismes communautaires : partage d'histoires et de savoirs*. Thèse de doctorat en service social. Montréal : Université de Montréal.

CSSS Jeanne-Mance. 2009. *Fiches de milieu de vie*. Montréal, CSSS Jeanne-Mance. Sous la responsabilité de Marise Guindon. Publication électronique : <http://www.csssjeannemance.ca/qui-sommes-nous/portrait-de-la-population/> (Consulté le 17 janvier 2013)

Dupuys, S., P. Simard & D. Champagne. 2001. *Travail de corridor à l'école La Source*. Régie régionale de la santé et des services sociaux Abitibi-Témiscamingue. <http://www.sante-abitibi-temiscamingue.gouv.qc.ca/documents/travail-corridor-la-source-rapport.pdf> (Consulté le 20 mars 2014)

Duval, M. & A. Fontaine. 2000. « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants », *Nouvelles pratiques sociales*, 13 (1) : 49-67.

Fontaine, A. et J.-M. Richard, 1997, *Le travail de rue – de l'oral à l'écrit*. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante. Colligage de réflexions du collectif d'écriture et des membres de l'ATTRueQ. Drummondville: Refuge La Piaule du Centre du Québec.

Fournier, A, B. Godrie & C. McAll (2014). *Vivre et survivre à domicile. Le « bien-être » en cinq dimensions*. Rapport de recherche. Montréal : CREMIS. [http://www.cremis.ca/sites/default/files/2014-01\\_vivre\\_et\\_survivre\\_a\\_domicile\\_modifie12-02-2014.pdf](http://www.cremis.ca/sites/default/files/2014-01_vivre_et_survivre_a_domicile_modifie12-02-2014.pdf) (Consulté le 20 mars 2014)

Germain, A, & Leloup, X. 2006. *Il était une fois un HLM... Portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type « plan d'ensemble » de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal : INRS-UCS.

Gudykunst W.B., S. Ting-Toomey & T. Nishida. 1996. *Communication in personal relationships across cultures*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publishers.

Heck, I. 2011. *Working for change. Women's empowerment initiatives in Tehran's low-income neighborhoods*. Thèse de doctorat confidentielle, Département d'anthropologie, Université de Montréal.

- Laurin, I. & D. Fournier. 2009. *Femmes-relais (2009-2010). Bilan de la première année de relance*. Montréal : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et Relais-Femmes.
- Leloup, X. & D. Gysler, 2009. *Loger les familles avec enfants dans le logement social public montréalais : politique d'attribution et profil sociodémographique des résidents*. Rapport de recherche. Montréal : INRS.
- Mackrous, R. 2002. De la priorité aux gens du quartier à l'universalité d'accès. *Acte du colloque. L'insertion des immigrants dans le logement social à l'heure de la réorganisation municipale : problématique et enjeux*. Organisé par Immigration et métropoles, le Centre de recherche interuniversitaire de Montréal sur l'immigration, l'intégration et la dynamique urbaine, Société d'habitation du Québec : 56-68.
- McAll, C., R. Bourque, J. Fortier & P.-J. Ulysse. 2001. *Se libérer du regard : agir sur la pauvreté au centre-ville de Montréal*. Montréal: Éditions Saint-Martin.
- Morin, P., Aubry, F. & Y. Vaillancourt. 2007. *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM – Inventaire analytique*. Société d'habitation du Québec.
- Morin, R., F. Dansereau & D. Nadeau. 1990. *L'habitation sociale. Synthèse de la littérature*. Montréal : INRS.
- OMHM (Office municipal d'habitation de Montréal). 2003. *L'action communautaire dans les HLM de Montréal. Le répertoire des projets communautaires*. Montréal : Office municipal d'habitation de Montréal.
- OMHMN (Office municipal d'habitation de Montréal-Nord). 2000. *HLM Place Normandie Montréal-Nord «Bon voisinage». Bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire*. Montréal : Société d'habitation du Québec.
- Paquin, P. & A. Perreault, 2001. *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Longueuil : Direction de la santé publique.
- Participation et entraide familiale. 2012. *Rapport annuel 2011*. Montréal.
- Relais-femmes (Reed, J.), 2009, *L'intervention en contexte de milieu de vie. Un arrimage indispensable entre le formel et l'informel*. Rapport. Montréal : Relais femmes.
- René, J.-F. 2005. « Les actions et la programmation », in Duval, M., A. Fontaine, D. Fournier, S. Garon & J.-F. René, *Les organismes communautaires au Québec. Pratiques et enjeux*, Montréal : Gaëtan Morin : 33-59.

- Roberge, A., 1991. *Inventaire des services offerts dans les HLM du Québec*. Rapport d'analyse. Société d'habitation du Québec.
- Ting-Toomey, S. & A. Kurogi. 1998. « Facework Competence in Intercultural Conflict: An Updated Face-Negotiation Theory », *International Journal of Intercultural Relations* 22(2): 187-225.
- Truchon, K. 2011. « Remettre la culture à sa place pour mieux vivre ensemble : un exemple en milieu HLM à Montréal », *Alterstice*, 1(1) :55-68.
- Truchon, M. 2011. *Cadre théorique des initiatives de travail de milieu*. Association québécoise des centres communautaires pour aînés.
- Turcotte, L. & R. Bastien. 2010. « Services publics, gestion axée sur les résultats et regards ethnographiques : utopie ou dystopie? », *Alterités*, 7 (2): 9-26.