

Travail social, immigration et innovations : l'expérience Kouzin Kouzin'

par

Merlaine Chrispin.-Brutus, T.S., M.S.s.

Directrice

Entraide bénévole Kouzin Kouzin'

Courriel : merl.com@sympatico.ca

Ghislaine Legendre, M.A., criminologue

Administratrice

Entraide bénévole Kouzin Kouzin'

Presentation of *Entraide bénévole Kouzin Kouzin'* (Montreal), which works with immigrants: philosophy, social services in the home, and programs.

Présentation de l'organisme *Entraide bénévole Kouzin Kouzin'* (Montréal) qui travaille avec des personnes immigrantes : philosophie, interventions psychosociales à domicile et programmes.

Le Québec constitue depuis ses débuts une terre d'immigration d'abord d'origine européenne, puis par la suite de différentes origines (Collectif, 1995). De plus, au XIX^e siècle, si la plupart de ces immigrants s'établissaient à Montréal, certains, d'origines diverses, choisissaient tout de même d'aller s'établir ailleurs, notamment à Val-d'Or où plusieurs travaillaient dans l'extraction des mines d'or. D'autres, par exemple, ont fait de Saint-Armand leur refuge; l'existence à cet endroit d'un cimetière où reposent des Noirs en témoigne (Collectif, 1995). Avant la Première Guerre mondiale et à la suite de la deuxième, vers les années 1950, on a vu arriver de nombreux immigrants italiens qui se sont installés à Montréal (Ramirez, 1988). À partir des années 1970 et après l'Exposition universelle de Montréal, des vagues d'immigrants vinrent,

à leur tour, s'établir au Québec en se concentrant dans la métropole.

Le paysage démographique et social de la métropole s'est, dès lors, transformé et les structures de l'État se sont heurtées aux us et coutumes différents de ceux du Québec. Les hôpitaux, les écoles, les CLSC, les centres jeunesse, etc., ont eu de nouveaux défis à relever. Pensons aux situations où les intervenants de ces institutions ont été portés à adresser en grand nombre à la DPJ, pour mauvais traitements, beaucoup d'enfants d'origine immigrante (Messier, Doray et Parisien, 1992) dans le cadre de la mise en application de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Ces enjeux ont provoqué l'émergence d'initiatives provenant en particulier du domaine social : création d'organismes, organisation de colloques, séances d'information et de formation offertes aux intervenants, mise sur pied de comités de relations interculturelles dans des institutions, etc.

Des travailleurs sociaux furent plongés au cœur de l'action, certains pour éclairer par leurs écrits et leurs analyses le choc culturel en émergence tant chez les nouveaux arrivants que chez les Québécois, tels des intervenants engagés dans l'approche de l'étranger (Cohen-Emerique, 1984; Messier, Doray et Parisien, 1992) et d'autres, dans la mise en place d'interventions novatrices et créatives plus près du vécu des communautés (Cloutier, 2007). Confrontés à l'évolution de la réalité, les établissements et les travailleurs sociaux qui y travaillent furent sensibilisés à la nécessité de s'adapter.

Dans les pages qui suivent nous décrirons le contexte de conception de l'intervention Kouzin Kouzin' par un groupe d'intervenants parmi lesquels se trouvaient des travailleurs sociaux. Nous énoncerons les lignes de force guidant la démarche des créateurs, puis les caractéristiques novatrices de cette pratique, jointe à la médiation interculturelle. Nous ferons ressortir, illustrées par un diagramme, ses applications pratiques à travers les

***Intervention*, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
Numéro 134 (2011.1): 79-89.**

programmes mis en place par l'organisme et nous aborderons brièvement la pratique de l'évaluation continue. Des témoignages illustreront l'application du modèle aux différents programmes. Puis nous concluons sur quelques perspectives d'avenir de cette pratique.

1. Contexte de création du modèle Kouzin Kouzin'

Dès 1989, des praticiens sociaux œuvrant dans des institutions publiques de la région de Montréal se trouvant quotidiennement confrontés à des situations de détresse quasi inhumaines ont décidé de se regrouper en vue de chercher des moyens d'interventions alternatives. Moultes familles immigrantes nouvellement arrivées au Québec, déracinées, isolées, laissant leur réseau de soutien derrière elles, se retrouvaient devant le système socio-judiciaire pour répondre aux accusations de mauvais traitements à l'égard de leurs enfants portées contre elles ou encore répondre des méfaits de leurs enfants, rejetant tout pouvoir parental pour établir leurs propres règles ou obéir à celles d'agitateurs de rue. Ces derniers, en effet, dont plusieurs d'origine haïtienne, menaient différentes manifestations, parfois violentes et rendaient perplexes familles, tribunaux, policiers, enseignants, intervenants sociaux, etc.

Après maints ateliers, recherches, colloques, discussions et consultations, un groupe d'intervenants sociaux œuvrant dans divers secteurs (hôpitaux, écoles, centres jeunesse, etc.) et milieux (Montréal, Laval, Longueuil) décidèrent d'élaborer un projet à caractère alternatif qui devint l'organisme communautaire Entraide Bénévole Kouzin Kouzin' de Montréal Métropolitain, reconnu légalement en 1993. D'abord destiné aux jeunes d'origine haïtienne de Montréal, cet organisme s'est assez rapidement ouvert aux autres groupes culturels et aux Québécois d'origine pour faciliter l'émergence d'une pratique novatrice et prometteuse.

L'Entraide bénévole Kouzin Kouzin' s'est implantée à Montréal dans le quartier Saint-Michel. L'organisme compte six employés, dont deux intervenantes sociales formées en relation d'aide (service social, psychologie, pédagogie et autres) et supervisées par la

directrice générale, elle-même travailleuse sociale. D'autres employés temporaires sont engagés durant l'année pour des programmes ponctuels (camp de jour, entraînement à l'éducation financière, etc.). Des dizaines de bénévoles y apportent leur concours toute l'année.

La clientèle de l'Entraide se compose actuellement de 99 familles (330 enfants et adolescents) d'origine différente (haïtienne, maghrébine, asiatique, latino-américaine, etc.) nouvellement arrivées ou non. Ces familles sont aux prises avec des problèmes matériels (logement exigu ou inadéquat, parfois non sécuritaire pour les enfants), économiques (manque d'emploi, faible accès aux ressources de formation et de garderies), psychologiques (niveau élevé de stress exacerbé par le contexte migratoire, relation parent-enfant, isolement social). Ces problèmes, amplement traités dans la littérature (Moro, 1994; Chrispin-Brutus, 1994; Cohen-Emerique, 1984) sont confirmés par notre expérience sur le terrain.

2. Les lignes de force guidant la vision des promoteurs

Les réflexions et les recherches sur les difficultés des familles immigrantes en processus d'adaptation ont démontré que les principaux facteurs de dysfonctionnement de ces dernières étaient le choc culturel, l'isolement dû à l'absence de réseau de soutien à la compétence parentale en contexte migratoire, la perte d'identité des adolescents et le manque de modèles positifs dans les médias qui véhiculent plutôt des clichés et des comportements négatifs. (Moro, 1994; Chrispin-Brutus, 1994). Les initiateurs du projet parvinrent donc à établir les lignes directrices suivantes pour caractériser de façon distinctive la pratique d'intervention qu'ils voulaient promouvoir, à savoir :

- l'implantation d'un système de soutien et d'entraide entre jeunes basé sur le parrainage étudiant-enfant ou étudiant-adolescent (grand-kouzin, petit-kouzin);
- l'implantation du modèle systémique mettant en constante interrelation tous les membres, tous les faits vécus par chacun dans la famille, lieu privilégié du développement harmonieux de l'enfant. Ce modèle prétend donc que tout fait, tout geste et tout

contact d'un membre de la famille entraîne des répercussions positives ou négatives pour les autres membres du système. On réalisera assez rapidement la pertinence de recourir au modèle écosystémique pour développer des interrelations entre la famille et ses divers environnements;

- la reconstitution d'une famille étendue, caractéristique du mode de vie des cultures traditionnelles. L'expression *kouzin kouzin'* exprime justement la notion de grande famille ou famille étendue. Le proverbe africain « c'est tout un village qui élève un enfant » trouve tout son sens dans le modèle proposé;
- le rôle de voie de passage (passerelle) à l'intégration dévolu à l'organisme afin d'aider les familles à sortir progressivement de leur isolement, à créer des liens de confiance et à élargir leur réseau de soutien dans leur processus d'ouverture au milieu d'accueil;
- la nécessité d'aller à leur rencontre puisque le meilleur moyen de briser l'isolement et le désarroi des familles en processus d'adaptation était de créer une ouverture et ensuite de les intégrer, au fur et à mesure, dans des groupes d'échanges ou de discussion sur leurs difficultés communes. Ultérieurement, nous visons favoriser leur appartenance au quartier ou au milieu dans lequel ils vivent. C'est pourquoi nous considérons notre approche actuelle comme inspirée du modèle d'intervention écosystémique tout en mobilisant d'autres approches et ressources pour aider la famille immigrante à se retrouver d'abord, à se consolider, puis à se fondre dans la nouvelle culture québécoise. Ce faisant, nous définissons notre approche comme une application, à échelle réduite, de la théorie bowenienne des systèmes familiaux appliqués au service social (Brosseau, 2005).

3. Des alliances théoriques : le modèle écosystémique et la médiation interculturelle

Plusieurs modèles peuvent être utilisés dans le travail social interculturel. Roy (2008) en énumère et en décrit quelques-uns : le modèle de l'approche interculturelle dans le processus d'aide, le modèle du travail culturellement

« sensible », le modèle systémique adapté à la culture, le modèle de l'approche interculturelle, etc., Rachédi et Legault (2008) proposent pour leur part un modèle interculturel systémique. L'Entraide, de son côté, a choisi le modèle écosystémique allié à la médiation interculturelle dans son approche. Cette alliance favorise une pratique à différents niveaux, tout en mettant l'accent sur les problèmes interculturels qui se posent, permettant ainsi des solutions créatives chez la clientèle par l'intermédiaire de la médiation interculturelle. Celle-ci se définit comme le fait de « rechercher ensemble, par le dialogue et l'échange, un minimum d'accord, un compromis, une passerelle, où chacun se voit respecté dans son identité, dans ses principes de base, tout en se rapprochant de l'autre, le changement étant attendu des deux côtés » (Cohen-Emerique, 2000 : 178). « Le médiateur est celui qui rend compréhensibles, de manière bilatérale, les représentations culturelles, les valeurs et les normes qui y sont associées. Pour ce faire, il a pour rôle de les révéler, de les expliquer, de les mettre en relation. » (Fermi, 1998 : 5). La médiation est donc un préalable à la négociation. Car « diminuer les malentendus favorise la compréhension entre les groupes; puis vient par la suite la négociation. » (De Pury, 2005 : 115).

Dans notre pratique, nous appliquons couramment la médiation interculturelle, qui a l'avantage d'être pratique et fonctionnelle, tout en gardant à l'esprit plusieurs aspects empruntés aux approches qui nous inspirent. Certes, nous sommes bien conscients de la complexité de cette pratique et de la charge de travail qu'elle entraîne pour l'organisme, mais nous misons sur son efficacité et son enrichissement pour les familles participantes qui expriment leur nette appréciation dans le questionnaire de satisfaction rempli par les participants. Dans la section qui suit, nous décrivons les valeurs et les principales modalités d'intervention utilisées quotidiennement à l'Entraide (prévention, intervention psychosociale à domicile, partenariat, médiation).

3.1 La prévention

La notion de base guidant toute action de l'Entraide est la prévention. Cette notion demeure la pierre angulaire inspirée du vieux dicton « vaut mieux prévenir que guérir ».

C'est dans cet esprit d'intervention précoce que le système de jumelage a été mis sur pied afin de favoriser l'intégration de l'enfant au milieu d'accueil. Conçu suivant le modèle de l'Association des Grands frères et Grandes sœurs (qui a d'ailleurs soutenu la création de l'organisme), le jumelage regroupe des Grands kouzin, soit de jeunes adultes étudiants bénévoles, recrutés dans les universités et les cégeps afin de servir de modèles positifs aux enfants de 5 à 16 ans appelés petits kouzin ou petites kouzin'. Les jeunes adultes reçoivent, avant le jumelage, une formation rigoureuse leur permettant d'être conscients de leur décision et de l'impact de leur engagement envers l'enfant. Ainsi, avant de le jumeler à un jeune adulte étudiant bénévole, l'enfant est évalué dans son milieu de vie avec sa famille, pour mieux cerner les différentes composantes de sa situation. Après le jumelage, le jeune mentor bénévole devient un modèle qui sert de source d'inspiration et de guide à l'enfant dans son processus d'adaptation au milieu d'accueil. Nous illustrerons par le témoignage d'une grande kouzin' l'intervention préventive auprès de l'enfant par le jumelage : « ... on est là aussi pour diriger le petit kouzin dans la vie de tous les jours. Lorsque les parents viennent d'arriver au pays, les préoccupations sont grandes et certains aspects de la vie de l'enfant leur échappent parfois. C'est là que le grand kouzin devient un vrai soutien. »

Cette bénévole a ainsi découvert comment l'enfant peut être laissé à lui-même, « exposé » selon le concept de Moro (1994). Or, l'exposition constitue une acculturation brutale puisque l'enfant laissé seul dans un milieu qu'il ne comprend pas peut vivre de petits traumatismes liés, par exemple, à des moqueries sur son langage, à la nourriture particulière qu'il a dans sa boîte à lunch, à son habillement, etc. Ces petits traumatismes accroissent sa vulnérabilité psychologique et le risque transculturel dans lequel il se trouve. Il peut être désorienté quant aux valeurs et aux comportements à adopter. L'enfant laissé à lui-même se repère difficilement et la multiplication des expériences négatives peut nuire à son apprentissage et même ralentir ou arrêter son développement psychique; d'où la

nécessité de prendre en compte sa vulnérabilité (Rezzoug, Baubet et Moro, 2009; Legendre, Vilandré, Savides et Mathieu, 2007). Sur le plan scolaire, l'enfant peut se sentir perdu, surtout si ses parents ne peuvent pas lui apporter le soutien scolaire requis, souvent à cause de difficultés linguistiques. Pour chercher à s'en sortir, il peut devenir très créatif ou réagir à ce qui se passe en développant des mécanismes de défense nuisant à sa réussite. La soupape de sécurité que constitue la présence d'un mentor auprès de l'enfant désigné « petit kouzin » n'est pas négligeable. Grâce aux bienfaits du jumelage, le grand kouzin devient ainsi un précieux guide pour lui.

3.2 L'intervention psychosociale à domicile

Il est essentiel de travailler avec la famille si l'on veut réussir l'accompagnement d'un enfant. Il n'y a pas non plus d'évolution chez un enfant sans celle de sa famille. C'est dans cet esprit que le travail avec les parents à la maison a été instauré. L'intervenante se rend dans la famille pour dispenser les services, puis remplit après chaque visite une fiche où sont consignées les informations pour le suivi de l'évolution de la famille. Elle en fait rapport à la directrice qui la supervise et note les informations dans le dossier de la famille. La confidentialité des informations recueillies sur la famille est fondamentale pour la relation de confiance établie entre la famille, l'intervenante et l'organisme, clé indispensable à l'évolution positive de l'accompagnement offert à la famille. Cela respecte le protocole de Santé Canada pour l'évaluation des projets par les familles participantes au PACE (Programme d'action communautaire pour les enfants). Landy (1995) a recommandé que soit reconnu le rôle essentiel et exceptionnel rempli par la visite à domicile dans le cadre des soins prodigués aux jeunes enfants, aux jeunes et à leur famille et a noté les effets bénéfiques suivants : diminution des coûts reliés aux soins, moins de familles dépendantes de la sécurité sociale, plus de parents en emploi rémunéré, amélioration aux niveaux physique et mental des enfants, particulièrement ceux en bas âge, changements positifs du mode de vie, meilleure santé mentale des femmes, compétence

parentale accrue, moins de sévices et de négligence à l'égard des enfants.

À partir de notre pratique, nous avons noté une évolution heureuse chez un grand nombre de familles que l'organisme a accompagnées au cours des dix-huit dernières années.

L'évaluation continue et annuelle des programmes nous fournit d'ailleurs des indications encourageantes. Le renouvellement du financement par Santé Canada et les autres bailleurs de fonds en dépend.

Le suivi à domicile permet d'atteindre plusieurs objectifs, entre autres, cerner les différents aspects de la situation d'une famille, atteindre les familles les plus démunies (80 % de la clientèle de Kouzin Kouzin'), prévenir la négligence, lutter contre l'isolement et mettre la famille en lien avec les différentes ressources de son milieu. La continuité des services à la famille en est ainsi facilitée.

Voici un cas illustrant l'importance de l'intervention à domicile :

« Dans le cadre de l'atelier de l'Aide aux devoirs, les enfants d'une famille vietnamienne n'arrivaient pas à résoudre les problèmes mathématiques parce qu'ils ne maîtrisaient pas le français, ce qui provoquait une certaine mésentente entre le professeur et la famille. Une médiation école-famille-organisme est alors entreprise par l'intervenante. Celle-ci parvient à sensibiliser les parents à l'importance du français pour les enfants et leur avenir. Sur le conseil et l'aide de l'intervenante, la mère a alors suivi le cours de francisation dispensé par un centre de son quartier. De plus, elle a mis en application la routine suggérée par l'intervenante de regarder, chaque soir, avec les enfants, pendant trente minutes, une émission télévisée en français. Ce qui a eu pour avantage non seulement de favoriser l'apprentissage et l'usage du français, mais aussi de resserrer les liens familiaux. »

Mentionnons que le programme d'Aide aux devoirs tel que conçu par l'organisme comprend trois volets : scolaire, psychosocial et une médiation école-famille-organisme. Ce type de médiation est très souvent nécessaire, car plusieurs parents ne comprennent pas la langue des professeurs. L'intervenante accompagne alors la mère ou le père à l'école pour rencontrer les professeurs et découvrir souvent d'importants problèmes psychosociaux; elle

assure le suivi à long terme de la famille tout en servant de médiatrice entre l'école et les parents, au besoin. Rappelons que l'école est, après la famille, le deuxième agent de socialisation pour l'enfant. (Chrispin-Brutus, 1970).

Les conditions suivantes sont toutefois essentielles à la réussite de l'intervention à domicile :

- Établir une solide relation de confiance

La relation de confiance est une condition indispensable au succès de l'intervention à domicile. Les familles provenant de pays non démocratiques ont souvent été en rupture de contacts avec les services éducatifs de leur pays d'origine. Le suivi à domicile permet de les familiariser avec les ressources et les libertés de leur nouveau milieu d'accueil. Cette pratique sécurise les familles et permet d'établir peu à peu une relation de confiance. D'où l'importance du savoir-être de l'intervenant, de sa compétence, de son empathie et de ses capacités à se centrer et se décentrer dans ses contacts avec cette clientèle.

- Organiser la visite

L'intervention à domicile est organisée, planifiée et consignée, ce qui nécessite l'utilisation de divers outils tels que la fiche de visite, les notes d'évolution, des instruments de mesure de l'évolution de la famille, la grille de compétences et de risques de négligence parentale, etc. Cette fiche permet de suivre l'évolution des familles concernant le renforcement de leur compétence parentale par un système de détection de risques de négligence ou de conduites inadéquates (savoir-faire) prédéfinis. Ce système reflète parfaitement la réalité de l'évolution de ces familles.

Le suivi à domicile est aussi adapté aux disponibilités et au rythme de la famille et non à ceux de l'organisme. C'est ainsi que les heures d'ouverture de Kouzin Kouzin' sont de 9 h à 19 h, du lundi au vendredi; certaines familles peuvent être visitées le soir et des rencontres avoir lieu en fin de semaine. Notons que l'organisme demeure ouvert toute l'année, excepté les jours fériés.

- Valoriser la famille à chaque petit progrès constaté

En général, l'organisme est en contact avec des familles en proie à des situations complexes vécues depuis de longues années. Les changements ne peuvent se faire que peu à peu. Chaque petit pas devient une victoire qu'il est bon de souligner afin de soutenir l'espoir de réussir (Chrispin-Brutus, 2004).

- Travailler en partenariat ou par la médiation interculturelle

Pour la plupart des familles, le travail en réseau avec les partenaires s'avère indispensable pour résoudre certaines difficultés. Les services d'orientation et d'accompagnement des diverses ressources ont permis à l'organisme de développer un important réseau de partenaires. En médiation interculturelle, beaucoup de liens sont faits avec la famille entre sa culture d'origine et celle de son milieu de vie québécois, ce qui facilite son insertion sociale dans le milieu d'accueil, que ce soit sur les plans personnel, civique ou politique.

3.3 L'accompagnement à long terme de l'enfant et de sa famille

Il n'y a pas de réussite possible sans suivre le rythme de chaque famille. Bien sûr, une telle méthode ne répond pas toujours aux contraintes administratives auxquelles sont assujetties les institutions. La complexité des situations rencontrées au cours des visites à des familles en détresse a convaincu notre organisme à composer constamment avec la réalité et à résister aux interventions à court terme ayant peu de chance de réussir. D'ailleurs, le suivi à long terme de l'intervenante constitue un moyen d'assurer la protection de l'enfant tout en le maintenant dans son milieu naturel.

Ce type d'accompagnement permet de travailler sur le problème de la violence non seulement avec les parents, mais aussi avec la fratrie où l'on retrouve souvent beaucoup d'agressivité. L'entraînement à la résolution pacifique des conflits influence également le comportement en dehors de la cellule familiale (école, groupe d'amis, jeux de groupe, etc.).

3.4 La médiation interculturelle

Le recours à la médiation interculturelle permet un exercice de compréhension mutuelle et d'écoute réciproque entre des personnes et des groupes de mœurs, de pensées ou d'intérêts différents. L'Entraide bénévole Kouzin Kouzin' a été l'un des premiers organismes à l'utiliser et à en faire la promotion tant pour la famille que pour les institutions (écoles, DPJ, aide sociale, hôpitaux) (Chrispin-Brutus, 1994). Son utilisation s'est accentuée avec la pratique des visites à domicile et a mené au développement de plusieurs partenariats pour l'organisme. Le travail de médiation des intervenants s'effectue à différents niveaux, en particulier à l'Atelier d'aide aux devoirs comme moyen de stimulation à la réussite scolaire puisqu'il comporte des volets scolaire, social et familial. En voici un exemple :

« L'école reproche à la mère d'une famille d'origine haïtienne de ne pas s'intéresser à la scolarité de son enfant de 6 ans, en échec scolaire, car elle ne répondait jamais aux notes inscrites par le professeur dans le cahier de liaison de l'enfant. L'évaluation psychosociale, entreprise à domicile par l'intervenante sociale de l'atelier d'Aide aux devoirs, a permis de découvrir l'analphabétisme de la mère qui en était honteuse.

La médiation école-organisme-famille a alors permis d'instaurer d'autres moyens de communication entre l'école et la mère de l'enfant. »

Beaucoup de parents immigrants ont besoin d'être accompagnés tant dans l'exercice de leur compétence parentale et leur nouveau contexte de vie que dans leur cheminement vers leur intégration graduelle à la société d'accueil.

« Immigrer, c'est un acte courageux », souligne Marie-Rose Moro (1988 : 81). La personne, sur le plan psychique, doit réaménager ses défenses et ses stratégies d'adaptation, et trouver d'autres processus lui permettant de se structurer. Pour plusieurs familles participantes, la difficulté à satisfaire des besoins primaires et l'adaptation au pays d'accueil et au marché de l'emploi demeurent une question de survie. Des liens doivent être tissés entre leur pays d'origine et la nouvelle société, comme le reflète l'exemple suivant :

« Une mère nouvellement arrivée, habituée dans son pays d'origine à compter sur l'aide de ses voisins pour la surveillance de ses enfants, laisse seuls dans l'appartement ces derniers âgés de moins de treize ans. Les voisins contactent la DPJ. Affolée, la mère appelle Kouzin Kouzin'. L'intervenante entend alors une intervention de médiation entre la DPJ et la mère. Le transfert de la compétence parentale est donc différent d'une société à l'autre et se fait avec difficulté en déclenchant parfois des chocs culturels tant pour la famille migrante que pour les gens de la société d'accueil. Il fut donc convenu que l'intervenante continue d'accompagner la mère pour la sensibiliser graduellement à la *Loi de la protection de la jeunesse* et aux valeurs de la société québécoise. »

Comme nous pouvons le constater, c'est une prise en charge globale que requiert le travail auprès de ces familles à problèmes multiples. C'est tout un système qu'on doit mettre en place et c'est alors qu'entre en jeu l'approche systémique Kouzin Kouzin' permettant de mettre ces familles en lien avec les diverses ressources, les divers services et savoir-faire à mobiliser tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la cellule familiale pour que tous les membres parviennent à un certain équilibre souhaitable et pour briser le cercle de la privation et du stress morbide. C'est là que le modèle évoqué trouve son application et son efficacité.

3.5 Diagramme et modèle d'intervention Kouzin Kouzin'

Soulignons tout d'abord que certains programmes mis en place par l'organisme viennent en aide tant à la famille qu'aux diverses ressources institutionnelles et communautaires du milieu. L'entraide a, en effet, pu établir un important réseau de partenariat. Comme on peut le constater dans le diagramme en page suivante, la famille est au centre de tout le système d'intervention. Les différents programmes réalisés par l'organisme sont répartis en cinq secteurs, en lien avec les diverses ressources devant répondre aux multiples besoins de la clientèle : ressources communautaires et culturelles, ressources financières, ressources gouvernementales et institutionnelles, ressources sociales et services offerts plus spécifiquement par Kouzin Kouzin'. Comme

illustré, le **modèle Kouzin Kouzin'** permet de toucher les multiples dimensions bien définies des interrelations de la personne et de la famille avec ses différents milieux de vie.

4. Applications pratiques et développement des programmes

Suivant le modèle que nous venons de décrire, l'organisme a, au cours des années, mis sur pied différents programmes répondant à des besoins spécifiques pour l'enfant, pour la famille afin de consolider les liens avec les ressources du milieu social dans lequel la famille évolue. Au fil des années, les programmes suivants ont donc vu le jour :

- Jumelage;
- Intervention psychosociale à domicile;
- Stimulation précoce de tout-petits à domicile;
- Camps d'été de jour;
- Atelier d'aide aux devoirs;
- Atelier de lecture;
- Activités socioculturelles et sportives;
- Atelier de jeux traditionnels;
- Entraînement à l'éducation civique;
- Atelier sur la consommation responsable.

Rappelons que les interventions tiennent toujours compte des objectifs de prévention et d'intégration interculturelle des enfants et de leur famille. La médiation interculturelle y est donc constamment présente.

5. Évaluation continue des programmes

Comme le soulignent Tard, Ouellet, Beaudoin et Dumas (1997), l'évaluation met en place des balises pour mieux observer, mieux intervenir, mieux corriger à l'occasion, certaines situations erronées. Une évaluation rigoureuse permet au processus d'aide d'évoluer et de s'adapter aux changements. Dans cette perspective, des instruments de mesure et de collecte de données ont été créés, comme la fiche de visite à domicile (pour mesurer l'évolution de la famille en fonction des objectifs spécifiques établis avec elle à chaque visite), la grille des critères de risques de négligence et de mesure du degré de compétence parentale (image à double face) dans le programme « Vivons famille, combattons la négligence » (programme développé par l'entraide), des

questionnaires d'évaluation ou de satisfaction pour l'enfant, sa famille et les bénévoles. De plus, une fiche d'évolution est également remplie pour chaque programme auquel l'enfant est inscrit. Tous ces outils s'avèrent particulièrement utiles dans le cadre de nos interventions à long terme.

Chaque activité de l'organisme est ainsi soumise à une évaluation continue et le rapport annuel décrit les résultats tant qualitatifs que quantitatifs obtenus : nombre de familles ayant diminué les risques de négligence grâce au suivi, le nombre d'enfants de 0-5 ans ayant progressé sur les plans langagier ou psychomoteur, ceux ayant progressé et augmenté leurs notes scolaires grâce à l'Atelier d'aide aux devoirs, etc.

Une base de données constituée dans le cadre d'un projet du Programme d'action communautaire pour les enfants (PACE) consigne toutes les visites, les observations, les interventions et autres enregistrées en vue de l'évaluation formative et sommative annuelle. Cette source d'informations pourrait ouvrir la voie à de nombreuses recherches. Celles-ci pourraient porter sur les relations parents-enfants, les traumatismes familiaux, la médiation interculturelle, sur l'accompagnement à l'exercice de la compétence parentale, sur les causes apparentes de négligence parentale en contexte migratoire ou sur toute étude à caractère sociologique ou psychosocial. La préoccupation d'accompagnement quotidien des familles en détresse jusqu'à leur prise en charge personnelle (*empowerment*) empêche actuellement l'Entraide d'exploiter la richesse de cette masse de données recueillies.

Il nous reste à faire une étude exhaustive à grande échelle sur les résultats de notre approche d'intervention, alors que jusqu'ici nous avons mis la priorité sur les besoins d'aide de notre clientèle. Nous avons, cependant, en 2008, à l'occasion du 15^e anniversaire de fondation officielle de l'organisme, réalisé une consultation auprès d'anciens jumelés, bénévoles et enfants. Les réponses spontanées et enjouées, sous forme de témoignages émanant de plus d'une trentaine d'entre eux, ont réjoui tous les membres de Kouzin Kouzin' : dirigeants, personnel, familles participantes, bénévoles, parents et amis de l'Entraide. C'est

quasiment à 100 % qu'ils ont exprimé leur appréciation de l'accompagnement par le jumelage, grands comme petits kouzin'¹. Ce fut pour tous un puissant stimulant à poursuivre le chemin de l'accompagnement.

Conclusion

L'action de l'Entraide bénévole Kouzin Kouzin', telle que présentée, est une œuvre de cœur, se décrivant comme une intervention alternative proche des utilisateurs, répondant à la philosophie et aux caractéristiques du réseau communautaire, complémentaire à l'action du réseau institutionnel, des établissements privés, paragouvernementaux et gouvernementaux.

Voilà bientôt 20 ans que vogue sûrement et sans grand dommage le petit bateau Kouzin Kouzin' au prix de durs efforts et d'une croyance inébranlable en la justesse et l'efficacité de la formule « kouzin kouzin' » de la part de plusieurs de ses créateurs, dont certains président encore sa destinée. Bien sûr, nous nous sommes butés à des embûches de diverse nature que l'évolution satisfaisante de plusieurs kouzin et kouzin' et celle de leurs parents nous ont vite fait oublier.

Quelles sont donc les perspectives d'avenir d'une telle approche? À l'Entraide, la plupart des intervenantes sociales qui y ont travaillé sont ravies d'avoir vécu cette expérience d'accompagnement à domicile. Des petits kouzin, devenus grands, commencent déjà à vouloir poursuivre le travail de l'Entraide puisque sept d'entre eux ont déjà demandé à travailler pour l'organisme. Quant aux familles, une majorité de celles qui ont reçu ou reçoivent nos services se considèrent comme liées à l'organisme qui constitue pour elles un milieu de vie et d'appartenance.

Tout cela suffit-il à assurer la pérennité d'un modèle que ceux qui le connaissent considèrent comme efficace? L'avenir le dira. Chose certaine, il dépend du bon vouloir des bailleurs de fonds, dont les différents paliers de gouvernements avec lesquels Kouzin Kouzin' collabore pleinement, de continuer à aider l'organisme dans sa démarche pour une enfance plus heureuse, une jeunesse du savoir et des familles responsables.

Quelle est la place des travailleurs sociaux en milieu communautaire? Considérable lorsqu'ils

veulent faire une différence, car le secteur communautaire est un lieu pour innover, se heurter à « la vraie vie » et permettre d’allier théories et pratique, tout en demeurant dans l’action, à l’écoute et au service de ceux pour lesquels notre présence constitue la raison d’être.

De plus, l’organisme ayant la coutume de fonctionner en intergénérationnel, sans discrimination d’âge, de couleur, de langue, de religion ou d’origine, nous voulons croire en une relève qui, tout en instaurant des nouveautés rafraîchissantes, dynamiques, modernes mais ordonnées, saura maintenir les idéaux ayant guidé les fondateurs : la transmission de valeurs d’éducation civique aux enfants et aux jeunes, l’entraide entre jeunes, la protection et l’accompagnement des familles dans leur entité propre, la défense des plus démunis, etc.

Nous pouvons enfin souligner que, depuis la création de l’organisme, plusieurs formes de jumelage ont vu le jour à Montréal et ailleurs, citons le Parrainage civique, le parrainage entre pairs dans les écoles, le parrainage entreprise et nouveaux arrivants, etc. Enfin, l’intérêt grandissant pour la persévérance scolaire laisse croire que la pratique de service aux parents d’élèves va peut-être se développer. Alors, Kouzin Kouzin’ aura peut-être été l’un des précurseurs en la matière.

Descripteurs :

Entraide bénévole Kouzin Kouzin’ de Montréal-Métropolitain // Migration et immigration // Visites à domicile (Service social) // Service social auprès des immigrants

Emigration and immigration // Home visit (Social work) // Social work with immigrants

Note

1 Leurs témoignages présentés sous forme de recueil sont accessibles sur le site de l'organisme au www.kouzinkouzin.ca.

Références

- Brosseau, C. (2005). La théorie bowenienne des systèmes familiaux : validité scientifique et utilité pour le travail social, *Intervention*, 122, 16-30.
- Collectif (1995). *La présence des Noirs dans la société québécoise d'hier et d'aujourd'hui*. Montréal : ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministère de l'Éducation.
- Chrispin-Brutus, M. (1970). *L'adaptation de l'enfant haïtien à Montréal*. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
- Chrispin-Brutus, M. (1994). *Le projet Kouzin Kouzin'*. Communication présentée à l'Association canadienne de la santé mentale (filiale de Montréal) à Montréal.
- Chrispin-Brutus, M. (2004). *Kouzin Kouzin' : service de soutien aux familles*. Communication présentée au Regroupement interorganismes pour une politique familiale au Québec à Montréal.
- Cloutier, G. (2007). Un pont, une continuité : quand des organismes communautaires croisent le chemin de femmes immigrantes, *Intervention*, 126, 62-72.
- Cohen-Emerique, M. (1984). Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux, *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, Institut havrais de sociologie économique, 2, 12.
- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants, dans G. Legault (sous la direction de). *L'intervention interculturelle* : 161-184. Montréal : Gaëtan Morin.
- De Pury, S. (2005). *Comment on dit dans ta langue? Pratiques ethnopsychiatriques*. Paris : Les Empêcheurs de penser en rond.
- Fermi, P. (1998). *La médiation interculturelle*. <http://geza.roheim.pagesperso-orange.fr/html/mediatio.htm>, consultée le 4 mars 2010.
- Landy, S. (1995). *Rapport de l'enquête sur les programmes de visites à domicile en Ontario*. Toronto : C. M. Hincks Centre for Children's.
- Legendre, G., Vilandré, S., Savides, D., et Mathieu, K. (2007). *Une approche transculturelle auprès des familles et de leurs enfants en difficulté*. Laval : Centre jeunesse de Laval.
- Messier, M., Doray, M., et Parisien, D. (1992). *Profil pluraliste des jeunes en difficulté d'adaptation suivis par les centres de réadaptation*. Québec : Commission de protection des droits de la jeunesse et Association des centres d'accueil du Québec.
- Moro, M. R. (1994). *Parents en exil. Psychopathologie et migrations*. Paris : Presses universitaires de France.
- Rachédi, L., et Legault, G. (2008). Le modèle interculturel systémique, dans G. Legault et L. Rachédi (sous la direction de). *L'intervention interculturelle* : 145-157. Montréal : Gaëtan Morin.
- Ramirez, B. (1988). *Les premiers Italiens de Montréal. L'origine de la Petite-Italie au Québec*. Montréal : Boréal Express.
- Rezzoug, D., Baubet, T., et Moro, M. R. (2009). Enfance : entre vulnérabilité et créativité, dans *Psychopathologie transculturelle* : 190-216 (sous la direction de Baubet, T. et Moro, R. M.). Paris : Elsevier Masson.
- Roy, G. (2008). Les modèles de pratiques, dans G. Legault et L. Rachédi (sous la direction de). *L'intervention interculturelle* : 131-145. Montréal : Gaëtan Morin.
- Tard, C., Ouellet, H., Beaudoin, A., et Dumas, P. (1997). L'évaluation de l'action des organismes dans le cadre du programme d'action communautaire pour les enfants (PACE). Québec : Centre de recherche sur les services communautaires, Université Laval et Association des centres jeunesse du Québec.