



Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal

Québec 

## **Femmes-Relais (2007-2010)**

Bilan de la première année de relance  
Juillet 2009

**Isabelle Laurin**

Direction de santé publique (DSP) de l'Agence de la santé et des services sociaux  
de Montréal

**Danielle Fournier**

Relais-Femmes

<p><b>Rédaction du rapport</b></p> <p>Isabelle Laurin Danielle Fournier</p> <p><b>Autres collaborateurs</b></p> <p>Yasmine Ratnani Véronique Leduc</p> <p><b>Relecture</b></p> <p>Karine Mateu Marie Danielle Girouard</p> <p><b>Révision</b></p> <p>Nicole Caron</p>	<p><b>Remerciements</b></p> <p>Aux organismes du quartier qui ont participé aux discussions de groupe au moment de la relance du projet et pour le bilan de la première année.</p> <p><b>Remerciement spécial</b></p> <p>Aux femmes-relais de la première cohorte pour leur précieuse participation, leur générosité et leur confiance.</p> <p><b>Financement</b></p> <p>Le projet de recherche bénéficie d'une subvention de Centraide.</p>
---	--

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Présentation du projet (2007-2010)	5
2. Bilan de l'année 2007-2008 du projet : 1 <sup>re</sup> cohorte	10
2.1 Le vécu des femmes-relais : la cohorte 2007-2008	11
2.2 Les demandes de relais des familles	16
2.3 Les défis et enjeux rencontrés dans la relance du projet	21
3. Constats et questionnements	27
3.1 Constats	27
3.2 Questionnements	28
Annexe 1 : Tableaux des budgets prévus et reçus	30
Annexe 2 : Politique de répartition des rôles de gestion	31
Annexe 3 : Les formations programmées	34
Annexe 4 : Répartition des demandes à Femmes-Relais	37
Annexe 5 : Recension des écrits. Les femmes-relais en France	38

## INTRODUCTION

En 2007, un comité formé de partenaires de Concert'action enfance-famille du quartier Saint-Michel<sup>1</sup> relance le projet Femmes-Relais. Ce dernier avait cessé ses activités en 2006 faute de financement. Pour ce deuxième cycle du projet, le comité de relance décide de documenter les retombées sur la communauté de Femmes-Relais et d'intégrer un volet recherche au projet. Ils sollicitent des chercheuses de la Direction de santé publique (DSP), de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi que de l'organisme Relais-femmes qui acceptent de soutenir ce volet.

Compte tenu des ressources disponibles et par souci de confidentialité pour les familles suivies dans le projet, il a été convenu avec le comité de relance que le volet recherche viserait à documenter les différentes dimensions de l'intervention et à porter un regard sur la réalisation du projet. Ainsi, l'impact du projet dans la vie quotidienne des familles de Saint-Michel n'est pas évalué. Le comité souhaiterait que ce projet, reconnu comme très novateur dans le quartier, puisse être déployé dans d'autres quartiers multiethniques de Montréal. C'est donc dans cette optique que les chercheuses ont défini leur objectif de travail.

Le présent rapport présente le bilan de la démarche de suivi du projet pour la première année seulement. La première section présente l'historique du projet Femmes-Relais ainsi qu'une description de l'intervention telle qu'elle était prévue à l'origine. La deuxième section présentera les différentes dimensions documentées par le suivi des chercheuses, notamment le vécu des femmes-relais, l'implantation du projet ainsi que la nature des demandes. Enfin, la troisième section présentera les principaux constats et questionnements que soulève ce premier bilan. Un deuxième rapport, plus complet, qui fera le bilan des 3 cohortes de femmes-relais, sera publié en 2011.

---

<sup>1</sup> Concert'action enfance-famille de Saint-Michel est la table de concertation mise en place pour mobiliser les acteurs du quartier autour des problématiques des 0-5 ans. Elle est coordonnée par 1,2,3 Go ! Saint-Michel ainsi que par VSMS. Elle regroupe des organismes communautaires, des directions d'écoles ainsi que des directions de garderies.

## 1. Présentation du projet (2007-2010)

Cette section présente le projet Femmes-Relais à partir des documents produits aux différentes étapes, notamment lors de la relance du projet et de l'implantation de l'an 1. Ces documents n'ont pas été produits dans le cadre de la démarche de recherche.

### Historique

En décembre 2001, la maturité scolaire des enfants des maternelles du territoire du CLSC de Saint-Michel est évaluée par une recherche nommée *Comprendre la petite enfance*<sup>2</sup>. Un des constats de cette étude est le manque de préparation des enfants lorsqu'ils entrent à la maternelle, notamment au plan du langage et de la maturité affective. Cette conclusion préoccupante a mobilisé la communauté afin de trouver des solutions pour mieux préparer les tout-petits à l'école.

En novembre 2002, lors d'un forum sur la petite enfance dans le quartier St-Michel, les partenaires de Concert'action enfance-famille incluent dans leur plan d'action la mise sur pied d'un projet qui permettrait de favoriser l'intégration des femmes immigrantes nouvellement arrivées en leur offrant une formation sur les valeurs de base de leur société d'accueil. Le projet consiste à mettre en place une équipe de femmes démarcheurs, citoyennes des différents pays d'où proviennent les nouveaux arrivants de St-Michel. En plus de favoriser leur intégration, l'objectif secondaire est qu'elles deviennent des agentes multiplicatrices capables d'expliquer la société québécoise au sein de leur communauté d'origine, notamment concernant le fonctionnement de l'école primaire, et de faire connaître les ressources du quartier (organismes communautaires, services municipaux et de santé) à leurs compatriotes.

Parallèlement à la volonté des participants de Concert'action enfance-famille de mettre sur pied un tel projet, un comité de partenaires du quartier St-Michel et du milieu de la recherche qui accompagnait le déroulement de *Comprendre la petite enfance* se questionnait sur des mesures qui permettraient d'améliorer la préparation à l'entrée à l'école, particulièrement pour les enfants des familles nouvellement arrivées qui ne fréquentaient pas de services de garde avant l'entrée à l'école. Une équipe de démarcheurs permettait de rejoindre ces familles isolées.

1,2,3 GO! St-Michel s'est porté volontaire pour assumer le leadership du comité chargé de la mise en place de cette équipe de démarcheurs. Ce comité a travaillé à l'élaboration et au suivi de ce projet. Grâce à une aide financière du CLE St-Michel, un premier projet pilote (Équipe Réseau Nouvelles Familles) a eu lieu du mois de mars au mois d'août 2004. Suite aux retombées positives du projet, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et la Ville de Montréal ont également contribué financièrement à une deuxième et troisième génération de « démarcheurs » en 2005 et en 2006.

---

<sup>2</sup> Les partenaires montréalais de cette recherche financée par le gouvernement fédéral étaient le Centre 1,2,3 Go!, la Régie régionale de la santé de Montréal (CLSC Villeray. St-Michel, Rosemont, Hochelaga-Maisonneuve, Olivier-Guimond ), la Commission scolaire de Montréal, le Conseil scolaire de l'île de Montréal et le GRIP de l'Université de Montréal.

En novembre 2006, le projet a dû cesser ses activités faute de financement. Après trois ans d'expérimentation, il n'était plus considéré innovateur par certaines sources de financement. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles était intéressé à poursuivre son appui, mais ne pouvait accorder la totalité des sommes nécessaires à la poursuite du projet.

En 2007, le projet sous l'appellation Femmes-Relais est relancé par la table Concert'action Enfance-Famille. Centraide, la Ville de Montréal, le comité de quartier du Réseau-Nord de la Commission scolaire de Montréal (CSDM) et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles décident de financer le projet (voir montage financier, Annexe 1).

### **Description du projet**

Femmes-Relais est formé d'une équipe de démarcheuses qui proviennent des régions du monde d'où sont issus les nouveaux arrivants de St-Michel. Ces femmes reçoivent une formation de base qui leur permet de mieux comprendre les modes de fonctionnement de leur nouveau pays et d'y trouver plus rapidement des points de repère. Elles peuvent ensuite être des relais qui expliqueront ces modes de fonctionnement et ces valeurs à d'autres individus en provenance de leur région du monde. Elles servent à la fois de traductrices culturelles et linguistiques auprès des membres de leur culture d'origine.

Ce type de projet existe depuis le début des années 1980 en France où l'on estime à un millier le nombre de femmes-relais. Elles y assument la fonction de « *médiatrice sociale et culturelle, elles transmettent une parole qui ne peut s'exprimer* » (Madelin, 2001 ;88). Elles permettent d'accroître les connaissances des familles d'immigration récente concernant les valeurs de leur société d'accueil, d'aplanir les difficultés et les craintes liées à l'arrivée dans un nouveau pays et deviennent des agentes de liaison entre le milieu scolaire ou les services sociaux et les familles. Elles font connaître aux familles et aux enfants les différents services qui leur sont offerts et invitent ces familles à participer aux activités offertes par les ressources du quartier (bibliothèques, piscines publiques, arénas, sorties familiales, fêtes de quartier etc.).

### **Les objectifs spécifiques poursuivis par le projet**

❖ *Pour les femmes-relais :*

- Briser l'isolement et acquérir une meilleure confiance en elle ;
- Suivre une formation sur l'évolution de la famille au Québec, sur les droits de la famille et des enfants, sur la consommation, le logement, la connaissance du milieu, la relation d'aide et l'employabilité ;
- Se sentir mieux intégrée à la société québécoise et avoir un rôle à jouer dans leur nouvelle société ;
- Avoir une meilleure connaissance des ressources existantes dans le quartier ;
- Développer un réseau d'entraide et de support dans le quartier ;

- Vivre une expérience de travail valorisante qui pourra les mener à un retour aux études ou à un emploi.

❖ *Pour les familles soutenues :*

- Avoir une meilleure compréhension du fonctionnement de leur société d'accueil ;
- Mieux connaître les attentes du milieu scolaire quant au soutien qu'elles doivent donner à leurs enfants ;
- Bénéficier de services d'interprétation à l'école ou dans un autre service de quartier si le niveau de français est trop faible;
- Avoir un accès plus rapide aux ressources communautaires et publiques pertinentes à leurs besoins.

❖ *Pour la communauté :*

- Avoir une meilleure connaissance des citoyens de différentes origines du quartier et de leurs besoins;
- Avoir un levier d'intervention pour faciliter la participation des nouveaux arrivants à la vie des organismes ou institutions et ainsi atteindre l'objectif de lutte contre l'exclusion du Chantier de revitalisation
- Avoir une ressource pour faire de l'interprétation linguistique et expliquer les valeurs de la société québécoise aux nouveaux arrivants;
- Avoir une ressource pour rejoindre les familles qui n'utilisent pas les services du quartier et les informer de leur existence.

## **Structure de fonctionnement**

Femmes-Relais est un projet porté par la table Concert'action enfance-famille. Il fait partie des deux pistes prioritaires du plan d'action triennal :1) Axer les efforts sur la préparation des enfants à l'entrée à l'école et 2) Contribuer à ce que les parents et les familles élargies prennent conscience de leurs compétences parentales et les développent. Femmes-Relais a comme fiduciaire 1,2,3, GO ! St-Michel.

Le projet est soutenu par une coordonnatrice et par une responsable de la formation et de l'encadrement des femmes-relais qui travaillent à temps plein, à raison de 32 heures par semaine.

La coordonnatrice est responsable du fonctionnement du projet et en assure les opérations. Elle voit également à l'encadrement et à la supervision de la responsable de la formation. Elle a la responsabilité de déposer les rapports d'activités et financiers de Femmes-Relais ainsi que les demandes de financement au comité de suivi. Elle peut compter sur le support des membres de ce comité de suivi formé de partenaires de la communauté. De novembre

2007 à décembre 2008, ces membres provenaient de VSMS, du CLSC St-Michel et de 1,2,3 Go ! St-Michel. Le comité comptait également une membre de l'équipe de recherche.

Le comité de suivi et le conseil d'administration de 1,2,3 GO ! St-Michel se sont donné une politique de répartition des rôles de gestion (voir Annexe 2). Ainsi, le comité assume principalement la gestion du rendement et l'encadrement du personnel de Femmes-Relais en fonction de la politique de gestion des ressources humaines de 1,2,3 GO St-Michel. Le comité de suivi est informé de toutes difficultés relatives à la gestion du projet ainsi que des problèmes liés au personnel et aux participantes. L'organisme fiduciaire est responsable de la gestion des fonds et de la reddition de comptes auprès des différents bailleurs de fonds.

La responsable de la formation et de l'encadrement s'occupe du suivi des femmes-relais et du services aux familles, organismes et institutions.

Le projet loge dans ce qu'on appelle communément dans la communauté le « milieu ouvert ». Il s'agit d'un local situé dans un projet d'habitation à loyer modique (HLM) de l'Office municipale d'habitation de Montréal (OMHM). Ainsi les familles peuvent venir y rencontrer les femmes-relais. Pour des raisons de sécurité, ces dernières ne visitent aucune famille à domicile.

### **Critères de sélection et modalités de recrutement**

Le projet est offert à des femmes arrivées récemment au Québec et ayant déjà une préparation adéquate pour assurer la transmission de l'information qui leur sera donnée. Les critères retenus pour la sélection des participantes sont les suivants :

- Avoir immigré au Québec depuis cinq ans ou moins ;
- Provenir d'un pays d'où sont originaires les nouveaux arrivants du quartier ;
- Avoir obtenu un diplôme ou une expérience de travail significative dans leur pays d'origine ;
- Avoir peu ou pas d'expérience de travail depuis leur arrivée au Québec ;
- Avoir une bonne connaissance du français ;
- Avoir une langue maternelle autre que le français

Ces critères sont appréciés dans leur ensemble et ne sont pas nécessairement éliminatoires. Chaque candidate est évaluée à partir d'une entrevue individuelle ; elle peut intégrer le projet même si elle ne rencontre pas l'ensemble des critères.

### **Durée du projet**

Les femmes qui participent au projet s'engagent à raison de deux jours/semaine pour une durée de 10 mois. Pendant les trois premiers mois, elles suivent une formation et visitent les organismes du quartier pour se faire connaître. Ensuite, elles exercent « le relais » pendant une période de 7 mois. Elles peuvent recevoir les familles au local de Femmes-



Relais ou se déplacer dans les organismes du quartier ou des lieux publics pour les rencontrer.

### **Principes éthiques**

Le projet repose sur des principes éthiques que les femmes s'engagent à respecter en signant un contrat :

- Confidentialité ;
- Non-jugement et respect des différences et des cultures ;
- Non-intervention ;
- Professionnalisme (pas d'échange de numéro de téléphone personnel, pas de visite à domicile, etc.) ;
- Solidarité et entraide entre toutes les participantes ;
- Favoriser l'autonomie des familles.

### **Rémunération**

Les femmes-relais de l'année 2007-2008 ont reçu une rémunération mensuelle de 200 \$<sup>3</sup> allouée par la subvention du Comité de quartier du Réseau-Nord de la Commission scolaire de Montréal (CSDM) ainsi qu'un dédommagement pour les frais de garde et de déplacement liés à leur implication dans le projet.

### **Formation**

Les femmes-relais reçoivent une formation pendant 3 mois. Elle vise à développer chez les participantes une meilleure compréhension de l'histoire et du fonctionnement de la société québécoise et des droits et devoirs des citoyens, à approfondir la connaissance du quartier, de ses ressources et du rôle que le citoyen peut jouer ainsi qu'à former les femmes-relais sur les notions d'accompagnement. Enfin, elle vise à préparer les femmes-relais au marché du travail. Ce volet leur permet d'avoir une meilleure compréhension de ce dernier, non seulement pour leur propre bénéfice, mais également pour leur permettre de référer adéquatement les familles aux services offerts en employabilité (voir la liste des formations et formateurs, Annexe 3)

---

<sup>3</sup> Les femmes-relais de l'année 2007-2008 ont pu bénéficier d'une allocation de 200 \$ puisque leur activité sur le terrain a commencé en milieu d'année financière. Les premiers mois ont servi à embaucher la coordonnatrice et la responsable de l'encadrement et de la formation et à mettre en place le bureau et l'équipement nécessaires au démarrage du projet. Les femmes-relais des années 2008-2009 et 2009-2010 recevront une allocation de 125 \$ et non de 200 \$.

## **2. Bilan de l'année 2007-2008 du projet : 1<sup>re</sup> cohorte**

### **Les dimensions documentées**

Au moment de relancer le projet en 2007, le comité a rencontré les femmes-relais de la première génération (2003-2005) ainsi que les organismes et institutions du quartier ayant sollicité les services de Femmes-Relais. L'objectif était double : 1) tirer des enseignements du passé pour la relance du projet et 2) établir les dimensions importantes à documenter dans le bilan du projet.

Ainsi, à partir de cet exercice, il a été décidé de documenter le projet sur les trois dimensions suivantes :

- 2.1 Le vécu des femmes-relais
- 2.2 Les demandes de relais des familles
- 2.3 Les défis et enjeux rencontrés dans la relance du projet

Plusieurs sources de données ont été utilisées pour documenter et analyser ces trois dimensions :

- 1) Deux groupes *focus* avec les femmes-relais de la cohorte de 2008 : un en début de projet et l'autre en fin de projet ;
- 2) Une entrevue téléphonique avec les femmes-relais 6 mois après la fin du projet
- 3) Un groupe *focus* avec 11 représentants des organismes du quartier ;
- 4) Une entrevue avec la coordonnatrice et la responsable de l'encadrement et de la formation (concernant le profil des participantes) ;
- 5) Une entrevue avec la coordonnatrice du projet ;
- 6) Toute la documentation écrite (procès-verbaux du comité de suivi, documents des concepteurs du projet, bilans, notes etc.) ;
- 7) L'observation d'une chercheure au sein du comité de suivi ;
- 8) Des outils pour compiler la nature des demandes.

### **2.1 Le vécu des femmes-relais : la cohorte 2007-2008**

#### **Le recrutement**

Le projet Femmes-Relais s'échelonne sur un an. On prévoit un mois de recrutement, un mois de vacances, une période de formation et de visite d'organismes et une période d'intervention de relais à raison de 2 jours/semaine.

Dans le cadre de la relance de Femmes-Relais, la coordonnatrice a fait connaître le projet et le besoin de recrutement auprès des organismes du quartier, des centres locaux d'emplois, du CLSC, des écoles, des garderies, des centres pour nouveaux arrivants, etc. Le recrutement de la première cohorte s'est fait pendant les mois de novembre, décembre et janvier. Plusieurs femmes ont été référées par les intervenants et intervenantes du quartier,

des personnes qui connaissaient la première phase du projet (2003-2005). D'autres, moins nombreuses, avaient vu les affiches et la publicité dans les journaux et ont répondu à la demande.

### **Leur profil**

Toutes les femmes ont été rencontrées individuellement afin d'évaluer leurs aptitudes à participer au projet. Elles ont été sélectionnées à partir des critères identifiés dans le chapitre précédent.

Un groupe de 9 femmes a formé la première cohorte. Elles viennent des quatre coins du monde : du Guatemala, du Nicaragua et du Pérou, de l'Algérie, du Maroc et d'Haïti. La majorité ont des enfants. Beaucoup d'entre elles sont diplômées, mais n'ont pas trouvé d'emploi dans leur domaine depuis leur arrivée au Québec. Quelques-unes connaissent assez bien le milieu communautaire parce qu'elles avaient déjà utilisé certaines ressources ou encore parce qu'elles avaient fait du bénévolat dans des organismes communautaires du quartier.

Quatre femmes quitteront le projet avant la fin, pour des raisons familiales, un retour aux études ou parce qu'elles ont trouvé un travail.

### **Pourquoi participer?**

Suite à l'entrevue de groupe, nous avons dégagé quelques éléments qui ont motivé ces femmes à s'impliquer dans le projet.

- Certaines pensent qu'elles sont en mesure d'aider les familles à s'intégrer dans la société d'accueil, car elles sont passées par là et connaissent les difficultés que vivent les nouveaux arrivants, notamment celles liées à la méconnaissance de la langue ou à l'ignorance des ressources.

*J'aime aider les personnes. Surtout les personnes immigrantes, comme moi, pour les difficultés à s'adapter à une nouvelle société. Et je dis c'est le moment d'aider. (Une participante)*

- Elles pensent que le projet leur permet d'approfondir leurs connaissances du réseau communautaire.

*Il y a aussi le côté communautaire, ça attire n'importe quelle personne qui veut s'engager là -dedans. (Une participante)*

- Elles invoquent leur besoin de briser leur isolement et de s'inscrire dans un réseau. Elles pensent que la connaissance des différentes ressources peut représenter une occasion de trouver du travail pour l'avenir.

*Aussi, j'ai trouvé que c'était l'opportunité de connaître s'il y avait quelque chose pour moi, pour l'avenir. (Une participante)*

- Pour quelques-unes, l'allocation de 200 \$ s'avère un élément intéressant.  
*Une autre chose que ça peut être, c'est le côté monétaire... on m'a offert 200 \$ et la passe d'autobus. (Une participante)*

## **La formation**

La formation de départ a beaucoup été appréciée par l'ensemble des participantes.

- Elles soulignent qu'elles ont beaucoup appris. Cela leur a permis de briser certains mythes et d'avoir accès à des informations pertinentes et justes.  
*La plupart des ressources que j'ai connues avec la formation, je ne les connaissais pas. (Une participante)*  
*Avant la formation, il y avait des mythes. (Une participante)*
- Quelques-unes soulignent qu'elles connaissaient déjà bien certains sujets abordés et ont trouvé cela un peu lourd à vivre.  
*C'est vrai que j'ai trouvé la plupart des formations assez lourdes. (Une participante)*  
*On a fait une formation sur revenu Québec, la commission scolaire, l'aide sociale, il y a une personne de la DPJ qui nous a parlé des droits des enfants. Moi, je les connaissais déjà. (Une participante)*
- La visite des organismes leur a permis de mieux connaître les activités offertes par ces groupes et ainsi de faire des références pertinentes dans le cadre de leurs interventions. La majorité reconnaît que les formations donnent l'heure juste et les outillent pour faire le relais.  
*Après la formation, on est certaine des informations que l'on a reçues... on peut référer à la bonne place. (Une participante)*

## **L'exercice du relais**

- Toutes les participantes comprennent que leur rôle est de faire le relais entre les familles immigrantes et les ressources communautaires ou institutionnelles du quartier et non d'intervenir. Il s'agit d'accompagner les familles, d'aider à la traduction de certains documents, de soutenir les familles, de les sécuriser. Il s'agit de soutenir la famille dans son processus d'intégration à la société québécoise en l'aidant à trouver les meilleures façons de répondre aux différents besoins auxquels elle est confrontée.  
*Dès le départ, cela était clair. (Une participante)*  
*Connaître les ressources, les différents services et les activités, c'est ça surtout. (Une participante)*
- Pour faire connaître le projet, les participantes font du démarchage dans les organismes, les lieux publics et les commerces et du porte-à-porte. C'est une façon de parler du projet et d'entrer en contact avec des familles.

*Par exemple, dans le démarchage on est allé au Centre de la petite enfance. On expliquait le projet et aussi, ils reçoivent beaucoup de parents qui sont immigrants (une participante)*

En cours de projet, les participantes questionnent le porte-à-porte. Elles trouvent cela très difficile et ne sont pas toujours reçues gentiment. Elles doutent des bénéfices de tant d'efforts. Après discussion et évaluation des retombées avec les permanentes, il est décidé que dorénavant, elles laisseront les dépliants dans les boîtes aux lettres et prioriseront les commerces et les organismes communautaires.

*Ça me gênait. Personnellement j'aimais pas ça. Mais on était obligé de faire ça pour faire connaître le projet. Parce que c'était un nouveau projet. (Une participante)*

*Il y a parfois des gens qui ne veulent pas ouvrir. (Une participante)*

*Les personnes pensaient qu'on faisait de la publicité pour un truc religieux (Une participante)*

- Les participantes apprécient particulièrement l'accompagnement qu'elles font auprès des familles. Elles se sentent utiles socialement et sont conscientes d'avoir donné de l'aide concrète aux personnes.

*Alors ça fait plaisir de donner l'aide que moi-même j'ai pas reçue au début. (Une participante)*

*Pour aider avec les papiers pour l'inscription des enfants, pour accompagner les familles dans les écoles, pour traduire. (une participante)*

- Chaque participante doit faire dix heures de relais par semaine. Plusieurs soulignent avoir fait plus de quinze heures. Cependant, elles ne sentent aucune pression pour faire plus de temps.

*Quand on n'est pas disponible, on n'est pas disponible. (Une participante)*

- Les participantes ont questionné la façon dont certains organismes ont fait appel à elles. Par exemple, elles pouvaient être appelées pour préparer une salle ou s'occuper du café. On semblait les considérer comme des bénévoles et non comme relais ou accompagnatrices. Il y avait une certaine incompréhension de la mission de la relance du projet. Les participantes ont abordé ce problème avec la permanence et un réajustement a été fait auprès des organismes du quartier.

- Un des irritants nommés par les participantes concernait la question de l'allocation. Il y a eu des coupures aux prestations d'aide sociale de certaines participantes par les agents du Centre local d'emploi. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'acceptait pas qu'une allocation soit accordée aux participantes pendant le projet. Des démarches ont ensuite été entreprises pour régulariser la situation.<sup>4</sup>

*Mais l'unique chose que je n'ai pas aimée, c'est la coupure de mon allocation. (Une participante)*

---

<sup>4</sup> Les allocations versées aux participantes du projet Femmes-Relais sont reconnues par la direction régionale de l'Île de Montréal d'Emploi-Québec à titre d'allocation d'aide à l'emploi depuis le 26 mai 2008 ( mesure ou programme assimilable: SAE).

- Quelques femmes émettent le souhait que le projet se poursuive, mais en créant des postes permanents contrairement au fonctionnement actuel. Elles sont par contre conscientes qu'un tel changement modifierait grandement la mission actuelle du projet.  
*Quand ça devient un poste avec salaire et tout ça, disons de 7h à 16h, la personne, elle est tout le temps là, elle est tout le temps disponible, elle fait des efforts et tout ça. Il n'y a pas ce débordement d'un côté et la personne est motivée parce qu'elle touche de l'argent, c'est différent. (Une participante)*
- Plusieurs femmes souhaitent que leur participation au projet soit reconnue par un diplôme ou une attestation officielle. Cette reconnaissance les aiderait à faire valoir cette expérience de travail auprès d'un futur employeur.  
*Pour moi, ce que je n'aime pas c'est que les heures que je fais ici ne sont pas comptées. Si j'étais employée dans une autre place, si je fais les heures, elles sont comptées. Mais maintenant c'est comme du bénévolat. J'aime ce que j'ai fait, j'aime le projet, mais les heures ! (Une participante).*

### **Où sont-elles rendues?**

Pour répondre à cette question, nous nous appuyons sur le contenu des différentes entrevues et les groupes *focus* que nous avons réalisés et sur nos observations personnelles. Six mois après la fin du projet, en juin dernier, nous avons communiqué avec elles pour faire un suivi depuis leur départ du projet.

Les femmes-relais soulignent que l'ensemble des activités a favorisé le développement d'un sentiment d'appartenance au projet. Par ailleurs, le projet leur a permis de créer un réseau et de briser leur isolement. Il les a également valorisées. Elles se sont senti utiles en apportant à d'autres un support qu'elles auraient souhaité avoir à leur arrivée. Le projet ne visait pas nécessairement l'obtention d'un emploi, mais plutôt leur mise en mouvement, ce qu'il a fait en mettant leurs compétences en pratique.

Dans les lignes qui suivent, nous présentons brièvement ce dont les femmes-relais nous ont fait part.

#### ❖ Participante 1

Tout au long de sa participation au projet Femmes-Relais, cette participante travaillait à temps partiel dans un service d'entretien ménager. Selon les exigences du projet, son implication variait de trois à quatre jours par semaine. Une fois le projet terminé, elle a repris son travail à temps plein. Elle poursuit de plus ses activités bénévoles dans un organisme œuvrant dans le domaine de la citoyenneté.

#### ❖ Participante 2

Elle a complété avec succès un cours de préposée aux bénéficiaires le 3 avril dernier et souhaite travailler dans un CLSC. Depuis, elle a passé plusieurs entrevues, mais elle n'a pas

obtenu d'emploi sous prétexte qu'elle n'a aucune expérience. Étant mère monoparentale, elle ne peut accepter les postes de nuit, ce qui représente un obstacle supplémentaire. Parallèlement, elle suit des cours de couture dans un organisme communautaire.

#### ❖ Participante 3

Pour elle, l'ensemble du projet Femmes-Relais représente une expérience extrêmement enrichissante. Une fois le projet terminé, elle a continué à faire du relais de façon informelle et a gardé le contact avec ses consœurs de la cohorte. Elle prétend que « le projet l'a suivi » et elle aimerait établir une relation avec les femmes du deuxième groupe. Elle poursuit présentement des études universitaires et terminera en avril prochain un deuxième certificat en intervention éducative en milieu communautaire. Elle compte obtenir un baccalauréat par cumul en réalisant un troisième certificat par la suite. Elle est aujourd'hui enceinte de son deuxième enfant qui naîtra au mois d'août.

#### ❖ Participante 4

Elle est présentement sans emploi. Elle a distribué plusieurs *curriculum vitae* et obtenu deux entrevues pour des postes de professeure d'espagnol dans des centres communautaires, mais on ne l'a malheureusement pas rappelée. Elle a aussi appliqué et obtenu une entrevue pour le poste de responsable de l'encadrement chez Femmes-Relais, encore une fois en vain. Mais heureusement, elle fera du remplacement dans une garderie privée pendant trois semaines cet été. À la mi-août, une fois son contrat terminé, elle débutera un programme de recherche d'emploi. Elle aimerait particulièrement suivre le programme visant à mettre sur pied une entreprise, car elle souhaite fonder une petite école d'espagnol privée. Elle poursuit plusieurs activités bénévoles dans divers organismes du quartier.

#### ❖ Participante 5

Cette participante était en dehors du pays au moment du suivi téléphonique.

## 2.2 Les demandes de relais des familles

Les femmes-relais sont entrées en contact avec plus de 2 000 adultes et enfants du quartier. Afin de faire connaître le projet, elles ont visité de nombreux organismes communautaires du quartier et participé à plusieurs activités.

Les femmes-relais ont aussi offert un soutien aux organismes et institutions du quartier :

- Participation au projet Passage maison-école : 3 rencontres de parents dans chacune des 4 écoles primaires participantes.
- Présence aux rencontres de parents et remises de bulletin pour l'ensemble des écoles primaires du quartier.
- Rencontres individuelles entre les parents et la direction ou le personnel (professionnels et enseignants) selon les besoins des écoles.

- Services offerts au Centre de francisation Yves-Thériault (rencontres, soutien aux inscriptions, etc.).
- Rencontres individuelles entre les familles et intervenants du CLSC.
- Rencontres individuelles entre les familles et les organismes communautaires.

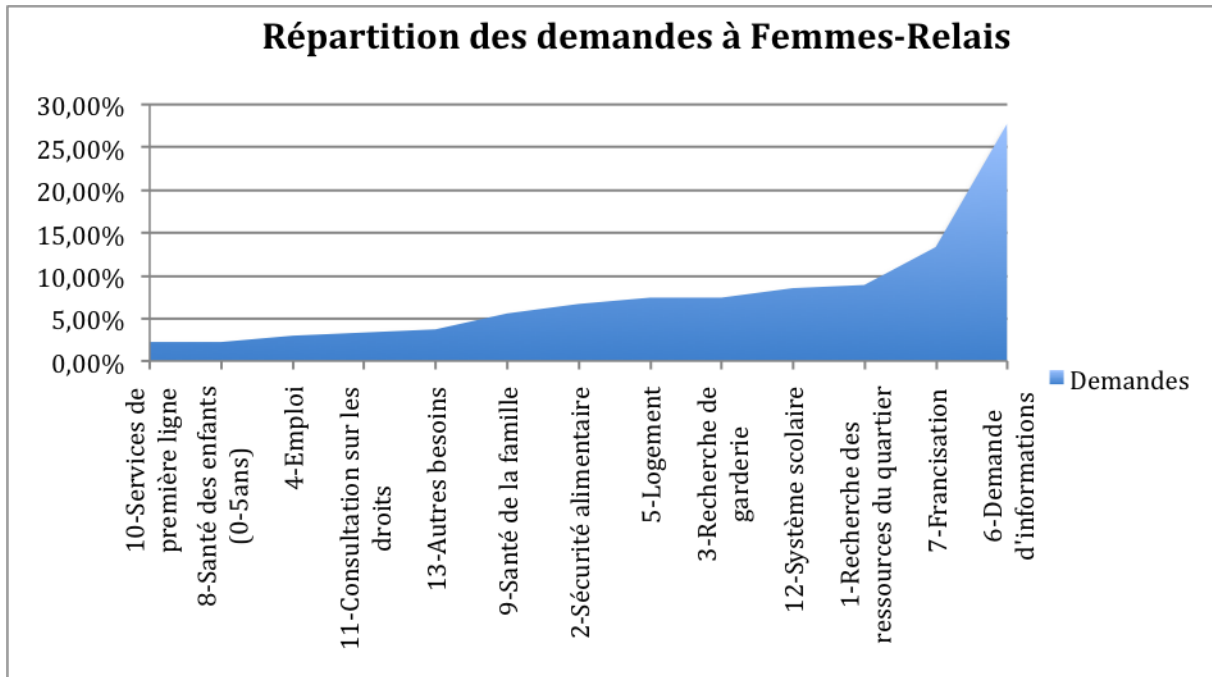
De février 2007 à la fin novembre 2008, les femmes-relais ont répondu à différents types de demandes faites au projet. Nous avons classé ces demandes en 12 catégories :

1. Recherche des ressources du quartier (loisirs et cours) ;
2. Sécurité alimentaire (dépannage alimentaire, magasin partage, mesure alimentaire) ;
3. Recherche de garderie ;
4. Recherche d'emploi ;
5. Logement (accès aux logements sociaux, problèmes de logement) ;
6. Demande d'informations (renseignements, compréhension et traduction orale de documents) ;
7. Francisation (informations sur les cours de français, prise de rendez-vous, accompagnement pour des inscriptions aux centres de francisation) ;
8. Santé des enfants (0-5ans) (références au CSSS, prise de rendez-vous ou accompagnements dans des institutions de santé) ;
9. Santé famille (références en santé et services sociaux) ;
10. Services de première ligne ( besoins de vêtements et de meubles) ;
11. Consultation sur les droits (références pour une assistance juridique et droit familial) ;
12. Système scolaire (demandes des écoles : accompagnement des parents lors des rencontres avec les professeurs, pour les inscriptions ou un changement d'école) ;
13. Autres besoins (soutien moral ou besoin non identifié) ;

Elles ont offert un service individualisé (accompagnement, traduction, prise de rendez-vous, relais entre une famille et une ressource du quartier) à plus de 165 familles.



Le tableau suivant indique la répartition des demandes adressées au projet.



Il y a eu 270 demandes d'intervention durant la première année du projet (voir annexe 4). Elles se répartissent de la façon suivante :

- La compréhension de documents représente la plus grande demande, soit 28% des demandes.
- Treize pour cent des demandes d'aide concernent la francisation, c'est-à-dire l'information sur les cours de français, la prise de rendez-vous et l'accompagnement pour des inscriptions aux centres de francisation.
- Les demandes de ressources du quartier et l'accompagnement auprès des écoles représentent 9% des demandes.
- La recherche de garderie et les informations sur le logement représentent environ 7% des demandes.
- Les demandes concernant la sécurité alimentaire et la santé de la famille comptent pour 6% à 7% des demandes.
- La consultation sur les droits, l'emploi, la santé des enfants, les services de première ligne et autres besoins se situent entre 2% et 3% des demandes.

Nous constatons que la majorité des demandes rejoint les besoins plus importants pour des nouveaux arrivants, soit la difficulté à comprendre le français et la méconnaissance des ressources et des institutions susceptibles de faciliter leur intégration dans la société d'accueil. Nous notons un réel désir de suivre des cours de français afin de mieux communiquer avec les membres de la communauté d'accueil. Les familles faisant appel au service proviennent surtout d'Amérique centrale et du Sud, de l'Afrique du Nord et d'Haïti.

Nous constatons un nombre croissant de demandes de la part des écoles du quartier concernant les familles venant de l'Asie. La langue favorisant le relais et facilitant le développement d'une relation d'aide, le projet devra trouver des femmes-relais capables de communiquer dans la langue de ces familles.

Les familles sont référées par les organismes du milieu qui connaissent le projet ou celles-ci se rendent directement au local.

### *Quelques illustrations*

Nous illustrons le travail des femmes-relais en racontant quatre interventions réalisées auprès de familles du quartier.

#### *❖ Première intervention*

Une dame latino-américaine téléphone au bureau, car une voisine lui a donné le dépliant de Femmes-Relais. Elle laisse un message en espagnol, car elle ne parle pas français. Lorsque la femme-relais qui parle espagnol vient au bureau, elle retourne l'appel. La dame a des difficultés avec son appartement. Il est petit, mais cher. Et surtout, il y a des coquerelles. Elle veut déménager, mais ne sait pas comment à cause de son revenu peu élevé.

La femme-relais lui donne un rendez-vous au bureau la journée même ou le lendemain. La femme-relais regarde avec la dame les possibilités de solution. Elle téléphone aux Habitations Terrasses St-Michel pour l'inscrire sur la liste des appartements sociaux que l'organisme possède. Elle appelle Mon Resto St-Michel concernant la coopérative d'habitation créée récemment dans le quartier. Elle aide la dame à remplir un formulaire de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et lui donne la liste des coopératives d'habitations des quartiers avoisinants.

Elle explique à la dame qu'elle peut aussi parler de la situation de coquerelles à son propriétaire. La dame l'a déjà fait, mais le proprio n'a rien fait. La femme-relais appelle au bureau logement du Centre éducatif communautaire René-Goupil (CECRG) pour avoir de l'information face à cette situation. Il n'y a personne alors elle laisse un message. Elle appelle aussi le Comité logement Rosemont. Le comité lui fixe un rendez-vous le lendemain. L'objectif est d'aider la dame à écrire une lettre à son proprio selon les normes légales et de l'envoyer par poste recommandée. La femme-relais l'accompagne à son rendez-vous.

Finalement, la dame demande à la femme-relais de lui traduire une lettre qu'elle vient de recevoir. C'est une lettre de l'école concernant la rencontre pour la remise du bulletin. La femme-relais accepte de l'accompagner lorsque la date sera confirmée.

La femme-relais lui demande aussi si les autres aspects de sa vie vont bien. La dame lui confie que sa famille n'a pas d'argent à la fin du mois pour se nourrir. La femme-relais téléphone à Mon Resto St-Michel pour un dépannage alimentaire. Après deux heures de rencontre, elles quittent le bureau pour aller faire, ensemble, l'inscription au dépannage de Mon Resto.

La semaine suivante, une responsable des Habitations Terrasses St-Michel appelle au bureau de Femmes-Relais pour les informer qu'elles ont un logement disponible et qu'il y a possibilité de subvention pour le logement. La femme-relais appelle rapidement la dame et le processus s'enclenche. De plus, la dame peut maintenant obtenir du dépannage alimentaire à chaque 2 semaines.

Dorénavant, si la dame vit d'autres difficultés, elle téléphonera ou se présentera directement au bureau des Femmes-Relais.

#### ❖ *Deuxième intervention*

La travailleuse sociale du CLSC qui travaille à l'école Bienville laisse un message sur le répondeur du projet Femmes-Relais. Elle ne peut communiquer avec une famille dont l'enfant fréquente l'école, car les parents parlent seulement l'arabe.

L'une des permanentes retourne l'appel pour en savoir plus. L'enfant éprouve des difficultés à l'école. Il ne semble pas bien aller. La travailleuse sociale a tenté de prendre un rendez-vous avec la mère, mais les deux femmes ne réussissent pas à communiquer. Elle nous donne le numéro de téléphone de la famille et nous informe qu'elle est disponible tous les lundis et mardis pour une rencontre.

Le dossier est transféré à une femme-relais qui parle l'arabe. Elle téléphone à la famille. La mère comprend la situation et dit qu'il y a effectivement des difficultés familiales. Elle veut divorcer et cela provoque des conflits familiaux. Elle ignorait que son enfant ne fonctionnait pas bien à l'école. Elle accepte de venir à la rencontre proposée par la travailleuse sociale où la femme-relais l'accompagnera. Elle est disponible le mardi matin. Le rendez-vous est donc fixé. La femme-relais rappelle la travailleuse sociale et confirme la rencontre.

La dame demande à la femme-relais si elle connaît un avocat pour gérer son divorce. Après la rencontre avec la travailleuse sociale, la dame accompagne la femme-relais au bureau pour lui donner des renseignements à ce sujet. La dame ne connaissait pas l'aide juridique. La femme-relais l'informe qu'il est possible de téléphoner dans un centre d'aide aux femmes en procédures de divorce où des avocates travaillent gratuitement.

❖ *Troisième intervention*

Le projet est invité à tenir un kiosque d'informations au Centre Yves-Thériault lors des inscriptions pour la nouvelle session de cours. Il y a distribution de dépliants traduits en plusieurs langues.

Dès le lendemain, Femmes-Relais reçoit l'appel d'une étudiante qui n'a pu s'inscrire aux cours de français, faute de place. Elle est invitée à venir au bureau où l'on cherchera avec elles d'autres écoles de francisation.

L'étudiante nous informe qu'elle a deux enfants (2 et 13 ans). Bien qu'il existe d'autres écoles de francisation, celles-ci mettent très rarement un service de garde à la disposition des parents. Reconnaisant cette problématique, la CSDM a ouvert une classe de francisation à l'Association des locataires située au coeur d'un regroupement de HLM du quartier qui offre un service de garde. La femme-relais téléphone à la responsable et inscrit l'étudiante au cours de français et sa fillette de deux ans au service de garde.

La dame explique que l'enfant de treize ans a des difficultés à l'école. Il ne fait jamais ses devoirs. La femme-relais téléphone à un organisme qui offre de l'aide aux devoirs et différentes activités afin que les adolescents ne traînent pas dans la rue. Cela la rassure beaucoup. Dès le mercredi suivant, le garçon ira à l'aide aux devoirs et participera aux différentes activités avec des jeunes de son âge.

❖ *Quatrième intervention*

La directrice d'une école du quartier demande de faire la traduction d'une rencontre pour une famille dont l'enfant a différents problèmes de santé. L'infirmière de l'école a tenté d'expliquer la situation à la mère, mais il ne semble pas y avoir de changement. On explique à la directrice qu'on accepte d'agir comme interprète pour cette rencontre, mais pas en tant qu'interprète professionnelle. On veut expliquer le projet à la famille avant le début de la réunion et lui remettre le dépliant du projet. L'objectif est que la famille puisse poursuivre son cheminement avec nous. La directrice accepte cette proposition.

La directrice explique que l'enfant se plaint souvent d'avoir mal au ventre. Après une rencontre avec l'infirmière, celle-ci réalise que l'enfant ne mange pas à l'heure du dîner. L'enfant est incapable de se concentrer et ses notes en subissent les conséquences. De plus, l'hygiéniste dentaire a noté que les dents de l'enfant sont dans un état lamentable. La directrice suggère de consulter un dentiste le plus rapidement possible. La mère est au pays depuis huit ans, mais elle ne connaît pas les ressources pouvant la supporter et ne parle pas le français. On l'informe qu'on peut l'aider à trouver un endroit et prendre rendez-vous. On lui dit aussi que l'enfant peut bénéficier de la mesure alimentaire. Celle-

ci offre des dîners au coût de 50 cents par jour et l'enfant peut manger sur place. La mère est ravie. On l'accompagne dès la fin de la rencontre à l'organisme qui gère cette mesure.

Par ailleurs, cette femme explique qu'elle aimerait parrainer son frère, mais elle ne sait pas comment faire. Puisqu'elle parle l'espagnol, on la réfère à une dame hispanique d'un organisme qui travaille avec les nouveaux arrivants et qui pourra lui répondre de manière adéquate.

### **2.3 Les défis et enjeux rencontrés dans la relance du projet**

La présente section s'appuie sur trois sources de données : une entrevue avec la coordonnatrice du projet, les comptes rendus du comité de suivi et les observations de la chercheure membre du comité de suivi.

#### **Redéfinir la mission de Femmes-Relais**

Dans la première génération (2002-2005), Femmes-Relais offrait ses services aux organismes du quartier pour différentes tâches parfois dévolues à des bénévoles : soutien à la halte-garderie, soutien au dépannage alimentaire, préparation de salles lors d'événements festifs, etc. C'était par ce moyen que les femmes faisaient du démarchage. Femmes-Relais n'avait pas de local spécifique pour recevoir les familles et les rencontres étaient plus difficiles.

Au début de la relance du projet, les organismes ont fait appel aux femmes-relais pour assurer certaines tâches accomplies par les femmes de la première génération. Les femmes-relais ne se sont pas senties à l'aise avec ces demandes. Elles en ont parlé à la permanence du projet. Il a été convenu de redéfinir le rôle de Femmes-Relais auprès des organismes, pour que le projet puisse prioriser sa mission de relais entre les citoyens et citoyennes et les organismes du quartier. Désormais, les femmes-relais visitent les organismes pour parler du projet et de leur rôle, elles distribuent des dépliants, mais elles ne participent pas aux activités. Elles ont maintenant un local et y reçoivent les familles ou se déplacent, comme auparavant, dans les organismes s'il y a une demande précise d'accompagnement ou de relais.

Cette transition s'est faite progressivement, avec souplesse. Pour relancer le projet, les femmes-relais ont assumé certaines activités de bénévolat dans les organismes du quartier, mais ce fut pour une courte période. Pendant un certain temps, les organismes du quartier étaient confus quant aux demandes qui pouvaient être adressées à Femmes-Relais, mais cette situation s'est replacée. Femmes-Relais est un projet reconnu dans le quartier et est considéré comme un complément aux services offerts par les autres organismes. Ainsi les femmes-relais peuvent réellement actualiser la mission de l'organisme en effectuant le relais.

## **Le relais**

La façon de rejoindre les familles et de répondre à leurs besoins varie en fonction du statut d'immigration, de l'origine ethnique, du statut socio-économique à l'arrivée, du niveau de scolarité ainsi que la connaissance ou non du français.

Pour rejoindre les familles, les femme-relais sont présentes dans plusieurs lieux : à la sortie de l'école, dans des organismes communautaires, au cours de francisation et lors d'événements ponctuels dans le quartier. Elles distribuent aux familles des dépliants expliquant les services offerts. Ceux-ci sont traduits en anglais, en espagnol, en arabe et depuis peu en vietnamien. La publicité se fait surtout de bouche à oreilles entre voisins, amis ou connaissances des familles appartenant à la même communauté. Ainsi, de nombreuses familles qui étaient venues nous rencontrer en ont référé d'autres.

L'exercice du relais ne suit pas un modèle unique, les femmes-relais s'adaptent constamment au profil des familles. Chaque nouvelle cohorte de femmes-relais implique, pour les coordonnatrices, de nouveaux défis de démarchage et d'intervention.

## **Le rôle d'interprète et de traductrice**

La traduction est au cœur du projet. Pour faire le lien entre les familles et la communauté, les femmes-relais doivent constamment faire de la traduction. Toutefois, le rôle de relais exige bien plus qu'une simple traduction linguistique, il doit mener à un accompagnement des familles vers les ressources ou services qui répondront à leurs besoins. Dans certains contextes, il n'est pas facile de dresser les limites de ce rôle et certaines « zones grises » ont nécessité un ajustement de l'offre de service du projet.

Un réajustement de la traduction écrite a aussi été nécessaire. À quelques occasions, il a été demandé à Femmes-Relais de traduire des documents ou des extraits de documents officiels d'institutions publiques. Il a été établi que ce n'était pas dans le mandat de Femmes-Relais de répondre à ce type de demande ; les institutions publiques ont leurs traducteurs. L'offre de service de Femmes-Relais doit se limiter à traduire des mémos très courts ou des lettres d'invitation.

## **La définition des rôles dans le projet**

Pendant la première année de Femmes-Relais, plusieurs ajustements quant aux rôles de la coordonnatrice du projet et de la responsable de l'encadrement des femmes-relais ont dû être faits. Au début, la distinction était floue. Elles ont développé l'intervention ensemble, expérimenter le relais, fait des représentations auprès des organismes et de la table de concertation. L'expérience de ces premiers mois a permis de bien définir le rôle de chacune. Ainsi, la coordonnatrice s'occupe maintenant de la gestion, des demandes de subvention, du comité de suivi, des liens avec les partenaires et de la publicité. La responsable de l'encadrement s'occupe principalement des femmes-relais.

Dans les premiers mois du projet, elles ont fréquemment exercé le relais, parce que plus disponibles, afin de comprendre ce que cela impliquait. Ce n'est qu'avec la deuxième cohorte qu'elles ont pu se dégager de ce rôle. Elles ont mieux préparé les femmes-relais à cette tâche. Ces dernières pouvaient de plus s'appuyer sur l'expérience de la première cohorte pour comprendre concrètement le rôle de relais.

### **La rémunération**

Au début du projet, la coordonnatrice s'est informée au bureau de la sécurité du revenu du montant maximal pouvant être versé aux femmes-relais. À titre d'employé, celui-ci est fixé à 200\$ par personne. De ce fait, une rémunération de ce montant ainsi qu'un dédommagement pour le déplacement et la garderie ont été offerts aux femmes-relais. Par contre, puisqu'il ne s'agit pas d'un emploi, la situation s'est compliquée.

Quelques mois après le début du projet, sans qu'elles en aient été informées préalablement, quelques femmes-relais ont subi des coupures sur leur chèque d'aide sociale et d'autres ont même reçu une lettre leur demandant de rembourser les montants qu'elles avaient reçus en trop.

La coordonnatrice du projet ainsi qu'une membre du comité de suivi ont rencontré la directrice du CLE St-Michel pour comprendre et rajuster la situation. Le dossier a alors été transmis et évalué par la direction régionale de l'île de Montréal d'Emploi-Québec. Celle-ci a examiné la demande et, depuis le 26 mai 2008, les allocations versées aux participantes du projet Femmes-Relais sont reconnues par la direction régionale de l'Île de Montréal d'Emploi-Québec à titre d'allocation d'aide à l'emploi (mesure ou programme assimilable: SAE). Le montant maximal alloué à cette date était de 135 \$.

Par contre, les femmes qui ont des enfants de moins de 5 ans et qui reçoivent un montant de 117\$ pour « contrainte temporaire » doivent le déduire du 135 \$ offert pour leur participation au projet Femmes-Relais. Pour celles-ci, leur rémunération passait donc de 200 \$ à 18 \$ par mois.

Étant donné que cette reconnaissance est inhabituelle, la situation de la rémunération demeure complexe pour chaque nouvelle cohorte. Le personnel du CLE n'est pas toujours au courant de cette situation et les femmes-relais reçoivent des directives contradictoires. Femmes-Relais doit davantage faire connaître le projet et sa situation au personnel du CLE et s'assurer que les règles ne changeront pas en cours de route. Cette situation représente un défi pour l'avenir.

### **La priorisation des demandes de relais**

Les demandes de services soumises à Femmes-Relais sont multiples, variées et fréquemment qualifiées « d'urgentes » par les familles.

Certaines demandes de services ont été plus fréquentes que d'autres et ont amené l'équipe à réfléchir aux implications des démarches qu'elles acceptaient d'entreprendre. Cela a été le cas pour les demandes en lien avec Bell et Hydro Québec. Les familles se retrouvent avec des factures qu'elles ne comprennent pas ou engagées dans des contrats qu'elles disent ne pas avoir choisis. Elles font appel aux femmes-relais pour jouer un rôle « d'*advocacy* » et parler en leur nom au téléphone. Ces démarches sont complexes : elles monopolisent la ligne téléphonique pendant plusieurs heures, elles impliquent la signature d'une procuration et elles amènent les femmes-relais à prendre indirectement des décisions financières pour les familles. Malgré l'inconfort que suscite ce type de demandes, Femmes-Relais estime qu'il est essentiel d'aider les familles à résoudre ces difficultés. Si Femmes-Relais ne s'en occupe pas, qui le fera ?

Femmes-Relais est un projet multilingue. Cela entraîne de nombreuses demandes qui devraient plutôt être adressées aux organismes de première ligne qui reçoivent une subvention pour les personnes immigrantes. Il faut voir si ces organismes peuvent répondre dans ces différentes langues.

Aussi, à quelques reprises, Femmes-Relais a traduit les dépliants informatifs d'autres organismes du quartier. La traduction de ces dépliants en plusieurs langues exigent à l'organisme de pouvoir répondre dans les langues énoncées ou à se référer à Femmes-Relais. Dans ce dernier cas, cela entraîne de nombreuses demandes d'information et entraîne une confusion chez certaines familles. Celles-ci confondent Femmes-Relais et l'organisme en question. Ce fut le cas avec le centre de francisation Yves-Thériault. Dans les jours qui ont suivi la distribution de leur dépliant traduit en quatre langues, les familles ont appelé Femmes-Relais pour avertir de leur absence à leur cours, parler à un professeur, prendre un arrangement financier avec la direction, etc. Elles ont confondu Femmes-Relais avec le Centre de francisation. Bien sûr, les femmes-relais ont référé ces familles et ont transmis les messages reçus. Par contre, plus les appels sont nombreux et plus grande est la tâche.

Avec l'expérience, Femmes-Relais observe qu'il est primordial d'évaluer l'impact des représentations faites dans les organismes. En voulant faire connaître le projet à un grand nombre de familles immigrantes, les demandes des familles se sont accrues et diversifiées. D'où la nécessité d'établir des priorités. Pour ce faire, Femmes-Relais s'est donné deux principes de base : 1) Outiller les familles pour qu'elles puissent être le plus autonomes possible et 2) Rencontrer les familles sur rendez-vous au local de Femmes-Relais. Il a été convenu qu'une famille qui maîtrise le français ou l'anglais peut, par exemple, remplir elle-même un formulaire de demande de HLM si elle en est capable ou se rendre seule à l'organisme où elle est référée.

### **Le point de vue des organismes du quartier**

En janvier 2009, 11 organismes du quartier qui recourent aux services de Femmes-Relais ont participé à un groupe de discussion concernant le projet.



Le projet est bien connu des organismes du quartier. Les partenaires l'ont connu de différentes façons. Certains avaient eu des contacts avec le projet dès sa première phase, d'autres en ont entendu parler lors d'une présentation à une table de concertation et enfin, certains ont reçu la visite de la coordonnatrice dans leur organisme.

Pour la majorité des intervenants et intervenantes, la traduction culturelle et l'accompagnement représentent les principales fonctions des femmes-relais. Ces dernières facilitent les liens entre les citoyens du quartier et les organismes. Par exemple, elles aident les futurs élèves des cours de francisation à remplir leur formulaire d'inscription ; elles sont présentes à l'école lors de la remise des bulletins ou des rencontres d'information pour l'entrée à la maternelle ; elles accompagnent des intervenants lors de visite à domicile ; elles assistent à plusieurs activités organisées par les organismes du quartier.

Elles sont présentes dans plusieurs contextes et leur rôle est reconnu comme essentiel par les organismes du quartier parce qu'elles permettent à plusieurs d'entre eux d'entrer en contact avec des familles qu'ils ne rejoignent pas autrement. Leurs interventions peuvent être très ponctuelles, ce qui est souvent le cas dans le contexte scolaire ou conduire à un suivi à plus long terme. Les intervenants et intervenantes apprécient la rapidité avec laquelle elles répondent aux besoins des organismes. Bien que les femmes-relais se déplacent dans les organismes au gré des demandes, elles reçoivent aussi les familles dans leur local situé dans un HLM. Quelques intervenants et intervenantes observent que ce local constitue un lieu d'appartenance pour les familles qui habitent les HLM environnants. Cela donne une identité physique au projet et c'est un avantage certain par rapport à la première génération de femmes-relais.

La majorité des intervenants et intervenantes reconnaissent l'importance du rôle exercé par les femmes-relais et l'expérience qu'elles-mêmes acquièrent. Un participant d'un groupe *focus* note que « (...) *ce qui est remarquable avec les femmes-relais, c'est qu'elles connaissent les missions de tous les organismes du quartier. On leur donne des outils, des formations, elles acquièrent des connaissances et une lecture des choses que les autres intervenants du quartier n'ont pas* ».

Dans ce sens, les participants et participantes aux groupes *focus* pensent que les femmes-relais devraient avoir bien plus qu'une compensation financière et suggèrent qu'elles aient un revenu. Plusieurs déplorent qu'au terme de leur engagement dans le projet, il n'y ait pas une promesse d'embauche dans un organisme du quartier « *avec toute cette expérience, nous les laissons aller... avec ce bagage-là qui ne servira plus à rien* ». Il est donc suggéré qu'il y ait une troisième partie au projet où l'on s'assurerait que les femmes-relais trouvent un emploi dans les organismes du quartier. Il est aussi proposé de leur décerner un diplôme de reconnaissance des acquis. Il a été suggéré d'établir un partenariat avec le Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) pour trouver le moyen de reconnaître leur expérience.

Dans la mesure où le projet est de plus en plus connu, on questionne sa capacité à répondre rapidement aux demandes : « *Si le projet connaît un grand succès, le temps de réponse aux demandes sera-t-il aussi rapide* » ? Malgré les nombreux besoins des organismes du

quartier, on souligne l'importance de continuer le démarchage pour rejoindre les familles les plus isolées, celles qui ne fréquentent pas les organismes, « *le porte à porte est très important* ». De plus, on mentionne l'importance de recruter des femmes-relais dans les communautés culturelles plus difficiles à rejoindre. Dans la première phase du projet, les efforts pour rejoindre la communauté arabo-musulmane ont porté fruit. Aujourd'hui, des efforts sont déployés pour rejoindre la communauté asiatique.

### **3. Constats et questionnements**

Cette section présente les principaux constats et questionnements que soulève ce premier bilan de Femmes-Relais. Ceux-ci rejoignent les préoccupations soulevées dans les recherches-action menées auprès des femmes-relais en France depuis les années 1990 (voir Annexe 5).

#### **3.1 Constats**

- Femmes-Relais est un projet reconnu dans le quartier dont la mission spécifique est vue comme un complément aux services offerts par les autres organismes. Son rayonnement outrepassa les frontières du quartier. D'ailleurs, le 19 novembre 2008, lors du sommet local portant sur la maturité scolaire, Femmes-Relais a été nommé « coup de cœur » des organismes du quartier.
- Les femmes-relais exercent un rôle de médiation culturelle qui s'exerce principalement par de la traduction linguistique et par l'accompagnement des familles dans leurs démarches d'intégration. Elles favorisent une meilleure compréhension du fonctionnement de la société d'accueil et tentent d'outiller les familles pour qu'elles fassent leurs propres démarches. Elles favorisent un accès plus rapide aux ressources communautaires et publiques pertinentes à leurs besoins.
- L'exercice du relais ne suit pas un modèle unique, les femmes-relais s'adaptent constamment au profil des familles. Chaque nouvelle cohorte implique de nouveaux défis de démarchage et d'intervention.
- Le projet a fait preuve de souplesse et démontré sa capacité de s'ajuster. La façon d'intervenir auprès des groupes communautaires a changé graduellement durant l'année. Lors du premier projet (2003-2005), les femmes agissaient souvent comme bénévoles auprès des organismes. Cette pratique a été questionnée par les participantes et la permanence. Une réflexion a eu lieu sur la mission de l'organisme. Il y a eu un réajustement qui a impliqué un travail de sensibilisation auprès des groupes afin qu'ils comprennent le sens véritable du projet Femmes-Relais. Le résultat de cette démarche s'est avéré très positif.
- Afin de répondre aux besoins des familles nouvelles arrivantes, le projet se doit de recruter des femmes-relais aptes à répondre aux demandes, et ce, le plus possible dans la langue des familles qui ne parlent pas le français. Cela implique une connaissance approfondie du profil des familles du quartier. On doit juger si le besoin est assez grand pour offrir le service et, aussi, si l'on est capable de recruter une femme de cette communauté compte tenu que l'approche diffère selon les communautés.

- La permanence a joué un rôle primordial dans la relance du projet. La coordonnatrice et la responsable de l'encadrement des femmes-relais se sont impliquées activement avec les femmes-relais dans le démarchage et dans l'exercice du relais au cours de cette première année. Cet engagement a été une grande source de motivation pour les femmes-relais et il a permis de définir le rôle de relais à partir d'une expérience concrète sur le terrain.
- Le local de Femmes-Relais, situé dans un HLM, constitue un lieu d'appartenance pour les femmes-relais et les familles résidants à proximité. En référence à la première génération des femmes-relais qui étaient « volantes », les organismes du quartier reconnaissent les effets bénéfiques de cette proximité géographique et sociale.
- Ce projet découle d'une volonté collective de groupes du quartier. Cependant il semble difficile d'assurer une continuité au sein du comité de suivi. Nous constatons un grand roulement des membres du comité depuis la relance du projet. Cela représente un véritable défi pour la coordination du projet. Il faut trouver un moyen d'assurer une meilleure stabilité du comité compte tenu des enjeux à relever pour assurer la pérennité du projet.
- Afin de faciliter les tâches quotidiennes de gestion financière du projet, nous croyons qu'il faut assouplir les procédures. Par exemple : ouvrir un compte bancaire propre au projet, donner une plus grande latitude à la coordonnatrice du projet dans la gestion financière tout en précisant la reddition de compte au groupe fiduciaire.

### 3.2 Questionnement

- **Qu'advient-il du projet Femmes-Relais au-delà des 3 années de financement ? Comment s'assurer de sa pérennité ?**

Le projet est considéré essentiel par plusieurs organismes du quartier. Il répond à des besoins qu'aucun autre organisme n'est en mesure de combler, notamment en regard des populations de réfugiés. De plus, soulignons que Femmes-Relais est un projet dont les objectifs répondent aux recommandations qui émergent des Sommets locaux sur la maturité scolaire (2009) en regard des familles immigrantes<sup>5</sup>, soit : 1) de mettre en place des services d'interprètes pour joindre les familles dans leur langue d'origine, 2) de communiquer avec ces familles en fréquentant les lieux où elles se trouvent et 3) de les accompagner dans leur intégration.

---

<sup>5</sup> Direction de la santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. *En route vers le Sommet montréalais sur la maturité scolaire*. Document préparatoire, 28 mai 2009.

- **Comment Femmes-Relais peut-il aider les familles dans des situations impliquant des ententes financières ou des informations personnelles tout en étant protégé légalement ?**

Dans certaines situations, notamment en lien avec Hydro Québec, Bell et le ministère de l'Immigration, les femmes-relais ont dû demander aux familles de signer une procuration les autorisant à accéder à leur dossier et à parler en leur nom. Dans le cas où les femmes-relais ont à prendre des décisions pour les familles, quels sont les risques encourus légalement ? Quelles procédures doit-on se donner pour être protégé de tout recours ? Le projet doit se doter d'une politique et de balises qui guideront le rôle de défense des droits que les femmes exercent dans le relais.

- **La reconnaissance des acquis, une question à approfondir ?**

L'un des objectifs du projet est de faire vivre aux participantes une expérience de travail valorisante qui pourra les mener à obtenir un travail ou à retourner aux études. Celles-ci acquièrent du savoir, du savoir faire et du savoir être dans le cadre du projet. À la fin de celui-ci, il faut trouver autre chose qu'une attestation du projet pour qu'un futur employeur ou une maison d'enseignement tienne compte de cette expérience de travail. Il s'agit ici des enjeux de la reconnaissance des acquis. Comme le souligne Madelin (2001), le réel défi c'est la reconnaissance sociale de ces participantes qui travaillent directement sur les enjeux liés à l'intégration et qui vivent les mêmes conditions d'exclusion que les gens auprès de qui elles travaillent. Les partenaires du projet ont la responsabilité de trouver une façon concrète pour faire reconnaître l'implication dans ce projet comme un véritable travail et non seulement du bénévolat. Il faut trouver un moyen pour qu'à la fin du projet les femmes-relais obtiennent un diplôme ou un certificat témoignant du travail accompli et de l'expérience acquise.

- **Que faire si la demande ne cesse de s'accroître ?**

À court terme, le projet Femmes-Relais risque d'être victime de son succès. Le projet actuel pourra-t-il répondre adéquatement à un accroissement des demandes ? Le comité de suivi de même que la permanence doivent amorcer une réflexion sur les impacts d'une hausse accrue des demandes et sur le peu de temps (10 heures) que les participantes peuvent consacrer au relais.

## Annexe 1

### Projet Femmes-Relais

#### Tableaux des budgets prévus et reçus (Années 2007-2008 et 2008-2009 et 2009-2010)

<b>Année financière d'1,2,3 Go! St-Michel</b>	1 août 2007 au 31 juillet 2008	1 août 2007 au 31 juillet 2008	1 août 2008 au 31 juillet 2009	Changement de l'année financière 1 août 2008 au 31 mars 2009	1 avril 2009 au 31 mars 2010	1 avril 2009 au 31 mars 2010
	<b>Montants prévus 2007-2008</b>	<b>Montants reçus 2007-2008</b>	<b>Montant prévus 2008-2009</b>	<b>Montants reçus 2008-2009</b>	<b>Montants prévus 2009-2010</b>	<b>Montants reçus 2009-2010</b>
<b>Centraide*</b>	60 000 \$	50 000 \$	50 000 \$	25 000 \$	50 000 \$	50 000
<b>Ville de Montréal**</b>	30 000	29 988	30 000	30 000	30 000	À confirmer
<b>Réseau nord de la CSDM***</b>	21 480	21 480	21 480	21 480	21 480	21 480
<b>MICC****</b>	11 320	11 320	11 400	11 400	11 400	À confirmer
<b>Fondation Dufresne-Gauthier</b>	3 000	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>125 800 \$</b>	<b>112 788 \$</b>	<b>112 880 \$</b>	<b>87 880 \$</b>	<b>112 880 \$</b>	<b>71 580 \$ pour le moment</b>

\*Centraide : Année financière = 1 avril au 31 mars

\*\*Ville de Montréal : Année financière = 1 septembre au 31 octobre

\*\*\*CSDM: Année financière = 1 septembre au 31 octobre

\*\*\*\*MICC: Année financière = 1 septembre au 31 octobre

## **Annexe 2**

### **Projet Femmes-Relais**

#### **Politique de répartition des rôles de gestion**

##### **Convenue entre 1,2,3 Go! Saint-Michel et le Comité de suivi de Femmes-Relais**

#### **Contexte de mise en œuvre de cette politique**

Femmes-Relais est un projet porté par Concert’action enfance-famille du quartier Saint-Michel; 1,2,3, Go ! Saint-Michel en est le fiduciaire. La coordination de Femmes-Relais met en application les orientations et les décisions du comité de suivi issu de Concert’action enfance-famille. Ce projet vise à former des femmes immigrantes nouvellement arrivées au Québec en leur offrant une formation de base sur les valeurs de la société québécoise et sur les ressources du milieu. Ainsi ces femmes seront des passerelles entre les familles nouvellement arrivées du quartier et les ressources du milieu : les services de la ville, des institutions de santé et de services sociaux, les écoles et les organismes communautaires.

#### **Mandats et responsabilités du fiduciaire**

- 1, 2, 3, Go! Saint-Michel est fiduciaire du projet Femmes-Relais et est responsable de la gestion des fonds et de la reddition de comptes auprès des différents bailleurs de fonds.
- En collaboration avec le comité de suivi du projet, 1,2,3 GO! détermine le budget ainsi que les dépenses liées au projet et en assure le suivi.
- 1, 2, 3, Go! s’assure que les demandes de financement soient faites auprès des bailleurs de fonds par la coordonnatrice du projet.
- 1, 2, 3, Go! applique sa politique de gestion des ressources humaines aux employées du projet Femmes-Relais.
- La coordonnatrice du projet Femmes-Relais se rapporte à la coordonnatrice de 1,2,3 Go! pour ses conditions de travail : vacances, jours fériés, jours de maladie et autres congés (à l’exception du congé de maternité), avantages sociaux, politique de reprise de temps et frais de représentation.

### Mandats et responsabilités du comité de suivi et d'encadrement du projet

- Le comité de suivi et d'encadrement du projet se rencontre aux 6 semaines pour assurer la bonne marche du projet, ses orientations et s'assurer du maintien de ses sources de financement.
- Le comité de suivi assure la gestion du rendement et l'encadrement du personnel du projet Femmes-Relais en fonction de la politique de gestion des ressources humaines de 1,2,3 Go! Saint-Michel. Il assume les responsabilités suivantes : l'évaluation du rendement du personnel, soit la probation et l'évaluation annuelle des employés et le renouvellement de leur contrat de travail. Il détermine les horaires de travail et les augmentations salariales s'il y a lieu.
- Le comité de suivi sera responsable de prendre des mesures disciplinaires à l'égard du personnel du projet Femmes-Relais s'il y a lieu d'appliquer une telle procédure. Il pourra prendre des mesures pour mettre un terme au contrat de travail du personnel et les employés de Femmes-Relais devront lui signifier leur avis de départ.
- Le comité de suivi doit informer le fiduciaire des résultats d'évaluation et de toutes difficultés pouvant être liées à la gestion du personnel du projet.

### Mandats de la coordonnatrice du projet

- La coordonnatrice du projet est responsable du fonctionnement du projet et en assure les opérations. Elle voit également à l'encadrement et à la supervision de la responsable de la formation.
- La coordonnatrice dépose les rapports d'activités et rapports financiers de Femmes-Relais ainsi que les demandes de financement au comité de suivi pour approbation avant leur envoi aux bailleurs de fonds.
- La coordonnatrice du projet participe à l'évaluation de la responsable de la formation avec le comité de suivi.
- La coordonnatrice doit informer le comité de suivi de toutes difficultés relatives à la gestion du projet ainsi que des problèmes liés au personnel.



Cette politique de division des tâches de gestion du personnel entre 1,2,3 Go! Saint-Michel et le comité de suivi de Femmes-Relais a été présenté au CA de 1,2,3 Go! pour approbation le 26 février 2008.

Elle a été proposé par \_\_\_\_\_ et appuyé par \_\_\_\_\_

- Adopté à l'unanimité
- Adopté par \_\_\_\_\_ membres présents

Elle a été signée à Montréal le 27 février 2008

\_\_\_\_\_  
**Robert Racine, président de 1,2,3 Go! Saint-Michel**

\_\_\_\_\_  
**Danielle Laurin, coordonnatrice des tables d'action de VSMS  
Pour le comité de suivi de Femmes-Relais**

## Annexe 3

### Les formations programmées

Formations programmées	Organismes	Formateurs/formatrices
1. Tournée du quartier St-Michel (30/01/08)	CLSC St-Michel 7 950, boul. St-Michel	Manon Leclerc, organisatrice communautaire au CLSC St-Michel (514) 374-0776 poste 332
2. Histoire du Québec Partie I : Évolution historique, sociale et culturelle du Québec: l'évolution de la famille québécoise et l'influence de l'Église. (04/02/08)	Église St-François d'Assise 700, rue George-Bizet	François Baril, prêtre, (514) 353-2620
3. Histoire du Québec Partie II: La place de l'État dans la famille, la montée du féminisme, l'accès à la contraception et regard sur les codes sociaux. (05/02/08)	Ateliers d'éducation populaire du Plateau 4 273, rue Drolet	Caroline Savard, responsable de la formation (514) 350-8881
4. Droits de la famille et droit de la santé au Québec. (06/02/08)	1,2,3, Go! St Michel, 4 201, boul. Robert, app. 4	Nathalie Blais, ex-coordonnatrice 1,2,3, Go! St-Michel (514) 721-2003
5. Ressources du CLSC St-Michel (ressources en matière de santé). Présentation de la carte-ressource. (11/02/08)	CLSC St Michel, 7 950, boul. St-Michel	Manon Leclerc, organisatrice communautaire au CLSC St-Michel (514) 374-0776 poste 332
6. Système scolaire au Québec (18/02/08)	CREP 3 000, rue Beaubien Est	Responsable : Francine Deragon Formatrice: Fatima Tejerina Téléphone: (514) 596-4567 Télécopieur (514) 596-4561 crep@csgm.qc.ca

<b>Formations programmées</b>	<b>Organismes</b>	<b>Formateurs/formatrices</b>
7. Les droits et libertés au Québec. Droits civiques. La Charte des droits et libertés. (25/02/08)	Commission des droits de la personne	Shirley Sarna (514) 873-5331 / 1 800-361-6477
8. Qu'est-ce qu'un organisme communautaire? Le bénévolat et réseautage. (10/03/08)	CLSC St-Michel 7 950, boul. St-Michel	Manon Leclerc, organisatrice communautaire au CLSC St-Michel (514) 374-0776 poste 332
9. Les services offerts par la Ville de Montréal. Sports et loisirs (Bibliothèques, piscines, Accès-Montréal, etc.). (10/03/08)	Ville de Montréal	Danielle de Conninck, Agent de développement (514) 868-3446
10. Participation citoyenne. (18/03/08)	Carrefour populaire St-Michel 2 651, rue Crémazie Est CECRG 4 105, 47e Rue	Renée-Claude Bergeron (514) 722-1211 Andrès Barahona (514) 596-4420
11. Déclarations de revenus fédérale et provinciale. Les crédits d'impôt et programmes sociaux.	Revenu Québec	Patricia Dalington (514) 283-3739
12. Projet passage maison-école. Le rôle des parents envers l'école et les relations parents-enfants. (25/03/08)	CREP 3 000, rue Beaubien Est	Carole Gravel, animatrice du CREP (514) 596-4567
13. L'intervention sociale et communautaire. Identifier les besoins. (31/03/08)	CREP 3 000, rue Beaubien Est	Nadia Mira, animatrice du CREP (514) 596-4567
14. La culture du marché du travail au Québec. Les normes minimales du travail. (07/04/08)	Objectif Jeunesse 3 730, boul. Crémazie Est, bureau 205	Nathalie Ouimet, directrice générale. 514) 593-7809 Formateur: Au bas de l'échelle
15. Le logement. La hausse des loyers. La Régie du logement. (14/4/08)	Comité logement de Rosemont 5 350, rue Lafond, local R-145	Marjolaine Tapin, responsable de la formation. (514) 597-2581

<b>Formations programmées</b>	<b>Organismes</b>	<b>Formateurs/formatrices</b>
16. Comprendre le deuil migratoire. (15/04/08)	CREP 3 000, rue Beaubien Est	Fatima Tejerina, animatrice du CREP (514) 596-4567
17. Droits sociaux. (28/04/08)	OPDS Maison Marie-Jeanne-Corbeil 8 535, boul. Pie-IX	Marie-Christine (514) 727-4056
18. Des activités parents-enfants: une approche gagnante. (30/04/08)	CREP 3 000, rue Beaubien Est	Intervenante du CREP
19. Historique de Montréal: la religion et l'immigration.	Tournée d'autobus avec L'Autre Montréal 3 680, rue Jeanne-Mance, bureau 331	Sylvie Longin (514) 521-7802
20. La culture du marché du travail au Québec (suite). (05/05/08)	Objectif Jeunesse 3 730, boul Crémazie Est, bureau 205	Faika Makni (514) 593-7809 poste 25
21. L'immigration. (12/05/08)	CANA 10 780, rue Laverdure Direction de la protection de la jeunesse	Maria Strang (514) 382-0735
22. Droits de l'enfant.(02/06/08)	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Jean-Sébastien Vallée (514) 873-5243
23. Rencontre avec Soraya Martinez, conseillère municipale. (10/04/08)	Arrondissement Villeray, St-Michel, Parc-Ext. 7 501, rue François-Perreault, 1er étage	Soraya Martinez, conseillère municipale, District de St-Michel (514) 872-1317

## Annexe 4

### Répartition des demandes à Femmes-Relais

#### Par catégorie

1-Recherche des ressources du quartier	24	8,89%
2-Sécurité alimentaire	18	6,67%
3-Recherche de garderie	20	7,41%
4-Emploi	8	2,96%
5-Logement	20	7,41%
6-Compréhension de documents et demande d'informations (traduction orale)	75	27,78%
7-Francisation	36	13,33%
8-Santé des enfants (0-5ans)	6	2,22%
9-Santé de la famille	15	5,56%
10-Services de première ligne	6	2,22%
11-Consultation sur les droits	9	3,33%
12-Système scolaire	23	8,52%
13-Autres besoins	10	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>

#### Par ordre d'importance

6-Compréhension de documents et demandes d'information (traduction orale)	75	27,78%
7-Francisation	36	13,33%
1-Recherche des ressources du quartier	24	8,89%
12-Système scolaire	23	8,52%
3-Recherche de garderie	20	7,41%
5-Logement	20	7,41%
2-Sécurité alimentaire	18	6,67%
9-Santé de la famille	15	5,56%
13-Autres besoins	10	3,70%
11-Consultation sur les droits	9	3,33%
4-Emploi	8	2,96%
8-Santé des enfants (0-5ans)	6	2,22%
10-Services de première ligne	6	2,22%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>

## Annexe 5

### Recension des écrits

#### Les femmes-relais en France

*Par Véronique Leduc, candidate à la maîtrise en travail social, UQAM*

#### **Les femmes-relais, actrices de la médiation interculturelle**

En France, la médiation interculturelle<sup>6</sup> gagne du terrain depuis plusieurs années, notamment dans le champ de l'intervention sociale (Dugué et Rist, 2002 ; Barthélémy, 2007). Elle est menée par une gamme d'organismes ou d'institutions (associations de personnes immigrantes, services sociaux, système scolaire, etc.) et une diversité d'acteurs<sup>7</sup> sociaux (organismes communautaires, professionnels du social et de la santé, membres de la communauté, etc.) dont font partie les femmes-relais<sup>8</sup> elles-mêmes immigrées (Cohen-Emerique, 1999, Dugué et Rist, 2002).

Directrice de *Profession Banlieue* – un regroupement français d'associations de femmes-relais, Madelin définit la médiation sociale et culturelle comme un acte « *[consistant] à faire circuler la parole entre des personnes qui n'ont pas la possibilité de se faire entendre – les migrants notamment, ou les personnes en situation d'exclusion profonde – et les institutions. Il y a dans ce concept de médiation sociale et culturelle une notion de transmission d'une parole qui ne peut s'exprimer* ». (Madelin, 2001 : 88)

#### **Ce qu'elles font**

À la croisée des chemins des métiers du social, le travail de médiation et d'organisation communautaire des femmes-relais et de leurs associations est fort diversifié, allant de l'action sociale à l'animation socioculturelle (Dugué et Rist, 2002, Madelin, 2007). Principalement, elles accueillent les femmes immigrées et leurs familles, les aidant dans leur processus d'autonomisation et d'insertion socioprofessionnelle (Laudereau, 2000; Sissoko, 2001; Cohen-Emerique, 1999; Dugué et Rist, 2002). Rompre l'isolement des femmes et familles nouvellement arrivées, les écouter, les accompagner dans leurs démarches administratives, sociales, scolaires et sanitaires, les orienter, servir de médiatrices, d'interprètes et de traductrices des codes culturels : voilà les activités majeures des femmes-relais (Barthélémy, 2007; Madelin, 2007, 2001; Plantet, 2005; Dugué et Rist, 2002; Sissoko, 2001).

<sup>6</sup> Madelin (2007 : 120) rappelle qu'il existe diverses dénominations de la médiation : interculturelle, socioculturelle, sociale et culturelle, etc.

<sup>7</sup> Pour faciliter la lecture, l'emploi du masculin est utilisé de façon générique dans le texte.

<sup>8</sup> Les femmes-relais représentent 70% des adultes-relais (Brevan, 2002 : 3).

Au niveau collectif, le travail communautaire des femmes-relais consiste en diverses activités culturelles, pédagogiques, d'information et de sensibilisation qui ancrent la légitimité et la crédibilité des femmes-relais dans leur communauté tout en créant ou alimentant un lien social et en servant d'ancrage pour la défense de droits et la mobilisation collective (Laudereau, 2000 ; Dugué et Rist, 2002 ; Madelin 2007 ; 2001 ; Plantet, 2005;). Quant aux besoins des femmes nouvellement arrivées, ils se concentrent majoritairement autour de la recherche d'emploi, de l'apprentissage du français, du logement, des droits sociaux et de l'aide alimentaire (Sissoko, 2001 ; Barthélémy, 2007). Les associations de femmes-relais se veulent également un « lieu d'expression des femmes. » (Dugué et Rist, 2002 : 36).

Finalement, ces « nouveaux métiers de médiation » s'articulent davantage autour de problématiques sociales qu'autour de tâches professionnelles déterminées et définies (Barthélémy, 2007 : 106). La tenue de permanences, à la Direction des étrangers dans les associations ou les écoles par exemple, sont des lieux privilégiés de prise de contact avec les populations des quartiers (Madelin, 2007, Plantet, 2005 : 3). Il s'agit définitivement d'une mouvance entre un travail social d'intervention individuelle et une action collective de l'ordre de l'organisation communautaire, qui dynamise la solidarité dans les quartiers (*ibid*).

### ***Structure de travail et de financement***

Bien qu'il n'existe pas de recensement officiel du nombre de femmes-relais, on estimait, en 2000, un millier d'intervenantes et trois cents associations ayant recours à leurs services en France (Plantet, 2005 : 1-2). Dans le *Journal des adultes-relais*, on peut y lire une estimation de 2000 médiateurs (Brévan, 2002 : 2). En 2000, la deuxième étape de la politique de la ville qui a mis en place le dispositif des « adultes-relais » prévoyait en outre « la création, sur trois ans, de dix mille postes d'adultes-relais réservés aux habitants sans emploi des quartiers concernés » (Plantet, 2005 : 1, voir également Brévan, 2002 : 3 et Barthélémy, 2007).

Les femmes-relais sont principalement salariées ou bénévoles au sein d'associations bien que ce dispositif des « adultes-relais » ait ouvert la possibilité à « de nouveaux employeurs : collectivités locales, établissements publics d'enseignement, offices publics HLM, hôpitaux. » (Laudereau, 2000 ; Brévan, 2002 : 2). À Bondy, « *des femmes-relais ont été placées sous statut municipal pour leur donner un début de pérennité* » (Plantet, 2005 : 3).

Au-delà du foisonnement des lieux d'embauche, une double incertitude marque l'emploi des femmes-relais : (1) le flou du métier découlant du manque de description de tâches précises et (2) l'indétermination de la période d'emploi (Jeannot, 2005 *in* (Barthélémy, 2007 : 111). Ainsi, la question du statut des femmes-relais reste une préoccupation des associations porteuses de la médiation interculturelle (Sissoko, 2001 : 93 ; *Madelin, 2007 : 127*).

### ***Intégration des personnes immigrées ou professionnalisation des acteurs des minorités?***

La problématique des femmes-relais renvoie sans équivoque à la réalité de l'intégration des populations immigrées (Cohen-Emerique, 1999). Comme le rappelle Sissoko « *le devenir des enfants issus de l'immigration est le défi majeur à relever par ce nouveau métier du social qu'est la médiation interculturelle* » (Sissoko, 2001 : 94). La directrice de Profession Banlieue explique ainsi : « *la professionnalisation des femmes-relais pose la question des modèles d'intégration que l'on veut promouvoir. [...] non pas la figure de l'immigré qui arrive et doit s'intégrer, mais la figure de minorités qui sont parties prenantes de la société d'accueil [...] Valoriser et reconnaître le rôle des femmes-relais est une façon d'affirmer le rôle de promotion des femmes immigrées dans les processus d'intégration des populations immigrées, et plus largement des populations destinataires des politiques sociales, dans la définition même de ces politiques. Il ne s'agit plus là d'une action technique, mais politique.* (Madelin, 2001 : 90-91)

Le rapport Hessel (1988) stipulait en ce sens que l'intégration des populations immigrées relève d'un devoir national collectif, compte tenu que les difficultés trouvent leur source dans les « *préjugés des populations d'accueil et non [dans] d'éventuelles attitudes des immigrés* » (Dugué et Rist, 2002 : 37).

### **Éléments de contexte**

La formation d'associations de femmes-relais date du milieu des années 1980 (Barthélémy, 2007). Rappelons que ce n'est qu'en 1981 qu'une nouvelle loi octroie le droit d'association à des personnes étrangères (Sissoko, 2001 : 92). Puis, en 1994, la ministre de la Population et de la Migration, Simone Veil, propose de recourir à des femmes-relais pour aider à l'intégration des personnes immigrées, notamment dans le cas de conflits de valeurs dans les milieux familiaux (Cohen-Emerique, 1999).

Madelin dénote quatre éléments de contexte expliquant « l'émergence de nouvelles professionnalités et la transformation des pratiques professionnelles classiques » (2001 : 82-83) :

- (1) Accroissement des difficultés économiques et sociales auxquelles l'État ne peut plus répondre;
- (2) Concordance entre difficultés sociales, économiques et territoires [...] majoritairement dans les cités d'habitat social, les quartiers. [...] La méfiance des habitants par rapport aux pouvoirs publics, aux institutions, les conduit à s'organiser de façon autonome [et à faire] appel à leurs pairs;
- (3) Concordance entre classes populaires et populations immigrées;
- (4) Apparition de la politique de la ville, en 1982, comme transformation des modes d'intervention de l'action publique en direction des quartiers populaires et des populations en difficulté, [...] [laquelle] fait appel à la participation [de] l'ensemble des habitants, et donc à leurs initiatives.



Si la décentralisation des pouvoirs constitue également une pierre angulaire, « les mouvements qui ont traversé l'immigration de première ou deuxième génération » sont également à l'origine de l'émergence des femmes-relais (Dugué et Rist, 2002 : 39).

Dans le cadre d'une recherche-action, *Profession Banlieue* invitait à réfléchir à quelques aspects que soulève la réalité des femmes-relais, actrices de ce nouveau métier du social, à l'origine une activité bénévole et militante (Dugué et Rist, 2002) :

- la définition, voire l'intitulé de cette fonction (relais/médiation);
- les contours de cette activité et son articulation avec les autres professions de l'intervention sociale;
- la formation qualifiante ou diplômante à envisager;
- et enfin, le statut de ces personnes-relais engagées au quotidien tant auprès des habitants que des institutions (Plantet, 2005 : 2)

Sans aucun doute, les femmes-relais représentent un nouveau visage de l'intervention sociale. En effet, « *si la plupart des métiers sociaux se sont constitués par une professionnalisation du bénévolat [...] en aucun cas ils ne sont issus des milieux populaires auxquels ils s'adressaient. Les premiers travailleurs sociaux ont toujours été dans une position sociale décalée par rapport aux bénéficiaires* ». (Madelin, 2001 : 86-87)

Cette professionnalisation d'activités bénévoles et militantes s'opère encore aujourd'hui par un mouvement entre les « *activités émergentes [...] et leur reformulation par les politiques sociales et par les appareils de formation* ». C'est précisément autour de cette question de qualification notamment, que tourne l'enjeu de la reconnaissance des femmes-relais, puisque dans la sphère de l'intervention sociale, c'est la diplomation et la qualification qui démarque les bénévoles et militants des professionnels (Barthélémy, 2007; Dugué et Rist, 2002).

### ***Les enjeux de la reconnaissance***

Les enjeux pour la reconnaissance des femmes-relais repose sur la question suivante : « comment la médiation sociale des femmes-relais peut-elle s'inscrire dans les métiers de l'intervention sociale? » (Plantet, 2005 : 2-3).

Certains des qualificatifs que revêtent les femmes-relais « *sans-papiers du travail social* » ou encore « *cheville ouvrière de l'intégration des immigrés* » sont révélateurs du défi entourant la reconnaissance sociale de ces intervenantes qui travaillent directement sur les enjeux liés à l'intégration et qui vivent les mêmes conditions d'exclusion que les gens auprès de qui elles travaillent (Cohen-Emerique, 1999 ; Madelin, 2001 ; Sissoko, 2001 ; Dugué et Rist, 2002). Bien que leur activité « *s'institutionnalise peu à peu et que leur fonction tend aujourd'hui à être reconnue sous l'intitulé de médiation socio-culturelle* », la voie d'entrée a été pour ces femmes, les programmes de soutien à l'emploi initiés au milieu des années 1990 (Dugué et Rist, 2002 ; Barthélémy, 2007). Ce sont donc les politiques d'intégration à l'emploi qui encadrent le travail des femmes-relais (Dugué et Rist ; 2002).

Ainsi, comme le souligne Laudereau, le travail effectué par les femmes-relais oblige à réfléchir à une restructuration de l'ensemble des métiers du travail social:

« Il existe aujourd'hui une forte reconnaissance du travail des femmes-relais de la part de la population et des partenaires, voire des pouvoirs publics, mais qui ne se traduit pas par une reconnaissance en termes de statut professionnel et donc par une réelle promotion. Cette absence de statut professionnel justifie et légitime les critiques des travailleurs sociaux. Il convient de structurer cette fonction par un statut reconnu, validé, permettant au terme d'un processus de qualification d'accéder à un métier ». (Laudereau, 2000)

Cependant, Madelin soutient qu'il est très difficile de faire reconnaître qu'il s'agit là d'un véritable travail, voire d'un nouveau métier (Madelin, 2001 : 82) : « *tout en encourageant leur développement, on ne leur donne aucun statut et souvent pas même un salaire décent* » (Cohen-Emerique, 1999 : 140). Au-delà de la reconnaissance que les femmes-relais reçoivent de la part des familles et des organismes du quartier, elles ne reçoivent aucun diplôme ou certificat témoignant du travail accompli et l'expérience acquise. Madelin mentionne « les femmes-relais, ce sont un peu les sans-papiers du travail social qui interrogent les fonctionnements institutionnels » (Madelin, 2001 : 85).

### ***Leur formation***

Madelin (2001 : 86; 2007 : 126) souligne que ces « nouvelles professionnelles » sont caractérisées par une « absence de formation validée par une certification », alors que Laudereau rappelle plutôt qu'elles ont suivi différents types de formation (2000 : 1), qui ne sont pas forcément liées à l'intervention sociale. En effet, 34% des adultes-relais ont au moins le niveau 3 (BAC+2 et au delà) [équivalent approximatif du D.E.C québécois, ndlr], 22% ont le niveau 4, 27% ont le niveau 5, 12% ont le niveau 5bis et 5% n'ont pas de diplôme (Brévan, 2002 : 3). En 2001, la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) proposait « la création de diplômes de niveau IV répondant aux besoins de médiation sociale » (DIV, 2001 in Dugué et Rist, 2002 : 37).

La qualification des femmes-relais « est très majoritairement acquise dans leur parcours de vie : une histoire de la migration, la confrontation à des démarches administratives complexes, la cohabitation dans la cité, etc. » (Madelin, 2001 : 86). La formation de prise de poste et par la formation continue permettent aux femmes-relais d'acquérir des compétences concernant les usagers (connaissance de la culture et de la langue), la relation d'aide (écoute, empathie, distanciation), le suivi d'une situation (notions administratives et juridiques de base), la connaissance des partenaires locaux et le partenariat (commissions de travail pluripartenariales, réunions de quartier) (Madelin, 2001 : 84-85).

### ***Culture professionnelle de savoir expérientiel***

Le principal fondement des actes d'intervention des femmes-relais demeure leur savoir expérientiel (Barthélémy, 2007; Madelin 2001, 2007; Plantet, 2005). C'est cette « appartenance au milieu » (Madelin, 2001 : 86), ce « partage d'expérience avec les usagers » (Madelin, 2007 : 126), cette « proximité, voire [une] ressemblance – géographique, sociale – avec les populations d'intervention » (Barthélémy, 2007 : 110) qui sont les fondements de la crédibilité et la légitimité des femmes-relais (Madelin, 2007). Leur « ancrage dans la cité [permet] l'établissement de liens de confiance et l'instauration d'une relation d'aide [...] et de faire « avec » les personnes en difficulté et non pas « pour » elles. » (*op.cit.* : 87).

En chevauchant tant un travail d'intervention individuelle qu'un travail collectif (Madelin, 2007, 2001), dans une approche de « développement local », de « travail communautaire » (Madelin, 2001 : 86 et 2007 : 127), et de « type interactionniste » (Dugué et Rist, 2002 : 35), les femmes-relais, immigrée en France depuis un bon moment déjà (Barthélémy, 2007), « ont construit une culture professionnelle, elles ont confronté leurs pratiques et formalisé des savoir-faire professionnels » (Madelin, 2001 : 85).

### ***Notion de proximité et limites déontologiques***

Outre les enjeux entourant la formation et la culture professionnelle des femmes-relais, « [o]n s'interroge [...] sur la question de la confidentialité, de la déontologie, etc » (Sissoko, 2001 : 94). Comme le souligne Madelin (2001 : 88-89),

Les femmes-relais habitent le quartier et de ce fait entretiennent avec les familles une intimité et une proximité, [or cette dernière] les exposerait sans défense aux risques du métier. [...]

[L]e mode d'intervention des femmes-relais implique la superposition du niveau personnel et du niveau professionnel [laquelle] suscite de nombreuses réserves chez les professionnels du travail social, notamment sur la capacité à passer d'une dimension affective à une dimension professionnelle.

Or, il faut bien comprendre que leur « métier et [sa] déontologie se sont forgés dans un autre contexte [que celui des assistantes sociales] et à partir d'une origine sociale bien différente. » (Dugué et Rist, 2002 : 37)

### ***Questions de pouvoir et liens avec les travailleurs sociaux et autres professionnels***

Il ne fait aucun doute que la réalité des femmes-relais soulève « la question du pouvoir, ou, plus exactement, des différents types de pouvoirs qui s'affrontent dans le cadre de la relation à trois : intervenant, usager et femme-relais » (Madelin, 2001 : 89). Force est de constater que les services sociaux rencontrent des obstacles à rejoindre les populations immigrées, notamment parce que ces dernières s'en méfient de par leur « image traditionnelle coercitive » (Dugué et Rist, 2002 : 35). Compte tenu que les femmes-relais « ne détiennent aucun pouvoir de contrôle sur les populations », elles ont une fonction d'écoute essentielle auprès d'elles (*ibid.*).

Si les femmes-relais font un « travail complémentaire avec celui des assistantes sociales », il entre parfois « en franche contradiction avec les pratiques des assistantes sociales » (Dugué et Rist, 2002 : 37). De plus, « ces conflits de pouvoir se doublent de désaccords idéologiques sur l'action à mener auprès des populations » (*ibid.*). En effet, si les assistantes sociales ancrent leur vision de l'intégration sur le respect du droit français en premier lieu, les femmes-relais misent sur le lien social comme bastion de l'appartenance communautaire (*op. cit.*). À titre d'exemple, le rejet du terme d'« insertion » par les femmes-relais est justifié par leur refus d'endosser une posture d'intégration assimilationniste, qu'elles considèrent comme une « insulte à l'identité nationale et culturelle des populations immigrées. » (*op.cit.*: 38)

Les femmes-relais « [imposent] la nécessité de se confronter à des cultures différentes, avec des systèmes de valeurs distincts, alors que l'intervenant considèrait peut-être le sien comme universel » (Madelin, 2001 : 90). Effectivement, elles ne sont pas des « auxiliaires subalternes du travail social, mais bien plutôt un autre pôle de légitimité », estime la chercheuse Élisabeth Maurel (Plantet, 2005 : 3). C'est ainsi qu'un médecin, par exemple, « peut craindre le pouvoir de la femmes-relais, plus proche de l'usager. [...] C'est la crainte d'une déstabilisation du cadre professionnel, la peur de se voir exclu du devant de la scène. » (Madelin, 2001 : 90).

« L'utilisation de la langue maternelle sécurise et permet d'éviter des situations de repli ou d'agressivité voire de violence » (Madelin, 2007 : 123), or il s'avère que contrairement aux femmes-relais, « un interprète est mieux accepté, parce qu'il n'intervient pas dans la relation à deux » (Madelin, 2001 : 90).

La méfiance face à l'« amateurisme » des femmes-relais et la crainte de l'impact de l'absence de diplôme professionnel sur la crédibilité des actes d'interventions sont au tableau des difficultés de reconnaissance de ces actrices sociales par les intervenants professionnels (Sissoko, 2001 : 93-94). C'est peut-être ce qui explique les « logiques de délégation de tâches » des professionnels du travail social vers les médiatrices, notamment concernant les visites à domiciles (Barthélémy, 2007 : 113), lesquelles assurent une fonction de contrôle palliant aux « déficiences du système de coordination entre les services sociaux (Cochoy et Fijalkow, 2002 *in* Barthélémy, 2007 : 113) ». Ainsi, « la présence des femmes-relais « met en évidence des dysfonctionnements institutionnels dans la relation aux usagers » (*Profession Banlieue* citée par Plantet, 2005 : 2), car « [i]l ne s'agit pas seulement de décrire les compétences, mais de comprendre comment les activités émergentes complètent, renouvellent ou contredisent les activités instituées » (Dugué et Rist, 2002 : 35). Si la médiation, comme le souligne Cohen-Emerique (1999 : 140), « ne peut remédier aux dysfonctionnements sociaux et à l'inadéquation des institutions aux besoins de certains types de population », elle peut toutefois être « à l'origine de changements dans les modes mêmes d'intervention des institutions. » (Maurel *in* Madelin, 2007 : 127).

C'est ainsi que deux perspectives de formation s'affrontent : celle de la Délégation Régionale d'Action Sanitaire et Sociale (DRASS) et de la Direction des Populations et des Migrations (DPM) préconisant une intégration et subordination des femmes-relais dans le champ professionnel des assistantes sociales et celle des associations de femmes-relais qui revendiquent la reconnaissance d'un métier distinct, fondé sur « la prise en compte du fait

culturel dans l'intervention sociale » (Dugué et Rist, 2002 : 37). Ces dernières auteures parlent littéralement de rapports de force entre les acteurs impliqués dans l'élaboration des politiques sociales pour expliquer l'avenir de « la reconnaissance des compétences des femmes-relais et l'éventuelle naissance d'un métier spécifique » (*op.cit.* : 41). En guise de conclusion, questionnons avec *Profession Banlieue* : « combien de temps [les femmes-relais] devront-elles encore attendre pour que les pouvoirs publics reconnaissent la légitimité de leur intervention? » (Madelin, 2007 : 127)

## Références

- BARTHÉLÉMY, Fabienne. 2007. « Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide. Entre distance et proximité. » *Informations sociales*, Vol. 3, n° 139, p. 106-115
- BRÉVAN, Claude (dir.). 2002. « Adultes relais. Un lien dans la ville. » *Journal des adultes relais*, février, 16 p.
- COHEN-EMERIQUE, Margalit. 1999. « La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration. » *Vie Sociale*, n° 2, p. 139-155
- DUGUÉ, Elisabeth et Barbara RIST. 2002. « Des femmes-relais aux médiatrices socio-culturelles : des compétences reconnues, un métier en débat. » *Recherche Sociale*, no 163, p. 32-41.
- LAUDEREAU, Claire. 2000. « La médiation sociale : l'action des associations de femmes-relais. » *Profession Banlieue*, document d'information, 3 pages.
- MADELIN, Bénédicte. 2001. « Les femmes-relais, les « sans-papiers » du travail social? » *VEI Enjeux*, n° 124, mars, p. 81-91
- MADELIN, Bénédicte. 2007. « Le rôle des femme-relais. En Seine-Saint-Denis, avec Profession banlieue. » *Informations sociales*, n° 141, mai, p. 120-127
- PLANTET, Joël. 2000. « Comment les femmes-relais sont devenues indispensables aux quartiers difficiles. » *Lien Social*, n° 518, février, 5 pages.
- SISSOKO, Aïcha. 2001. « Les femmes-relais des associations africaines, des médiatrices interculturelles au carrefour des évolutions. » *VEI Enjeux*, n° 124, mars, p. 92-94