



UNIL | Université de Lausanne

Session d'hiver 2020

FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES ET POLITIQUES

INSTITUT DE PSYCHOLOGIE

# **Bénévoles auprès d'enfants migrant.e.s de familles primo-arrivantes**

## **Zoom sur les pratiques et compétences**

Mémoire de recherche

Master en psychologie clinique et psychopathologie

Présenté par : Oriane Albanèse

Directrice : Nathalie Muller Mirza

Expert : Jonas Masdonati



## RÉSUMÉ

Les familles migrantes arrivant en Suisse se trouvent face à un système qui leur est peu familier. En commençant l'école sans connaître le système scolaire en place ni la langue d'usage, les enfants font face à certaines difficultés que leurs parents seuls ne peuvent pas aider à surmonter. Sans accompagnement adéquat, ces enfants sont en risque d'échec scolaire. Ces problématiques représentent un défi majeur pour l'institution scolaire. Aujourd'hui en Suisse des associations et des bénévoles s'engagent auprès de cette population pour la soutenir. Les bénévoles occupent une place importante auprès des migrant.e.s en les guidant dans leur rencontre avec les nouveaux systèmes et langues auxquels il.elle.s sont confronté.e.s.

En adoptant une approche socioculturelle, cette recherche étudie un dispositif prenant place dans une ville de Suisse Romande. Ce projet, nommé ici « EFAMI » pour « École-Familles Migrantes », est constitué de bénévoles qui interviennent auprès de familles migrantes pour les accompagner dans leur intégration scolaire et sociale. L'intervention des bénévoles est coordonnée par une personne mandatée par la commune et en collaboration avec l'école communale. À partir d'une recherche qualitative, cette étude présente les différentes pratiques des bénévoles ainsi que les compétences développées à travers leur activité. Les pratiques touchant divers domaines, les bénévoles utilisent et développent de nombreuses compétences en employant des ressources individuelles ou sociales.

*Mots-clés* : bénévolat ; psychologie socioculturelle ; migration ; éducation ; activité ; compétences

## ABSTRACT

Migrants families arriving in Switzerland have to cope with an unfamiliar system. Starting school without knowing regional systems norms or regional language, children can get in troubles and parents cannot help them to overcome these difficulties. Without suitable support children have risks to get school failure. These issues represent a major challenge for scholar institution. Nowadays in Switzerland, organizations and volunteers are engaged to support migrant populations. Volunteers help migrants to better understand the new system where their live and to teach them the regional language.

Adopting a sociocultural approach, this research studies a plan taking place in a French-speaking swiss city. This project is named "SOMIFA" for "School-Migrants

Families". Volunteers from SOMIFA help migrant families in their everyday life and facilitate them for their social et scholar integration. A coordinator is employed by the commune and collaborates with the school to organize volunteers' activities. From a qualitative research, this study highlights volunteers' practices and the competencies they acquire during their activities. As they practice in several domains, they develop many skills made from individual or social resources.

*Key words:* volunteering; sociocultural psychology; migration; education; competences; activity

## REMERCIEMENTS

Je remercie tout d'abord les participant.e.s du projet EFAMI qui ont permis la réalisation de ce travail : les six bénévoles interrogé.e.s, le directeur de l'école, le délégué communal à l'intégration, l'intervenant à l'intégration ainsi que les familles que j'ai pu rencontrer.

Je remercie ma directrice de mémoire, Nathalie Muller Mirza, pour sa disponibilité et son soutien tout au long de la réalisation de ce mémoire. Je remercie également Jonas Masdonati pour avoir accepté de discuter ce travail.

Je remercie sincèrement Vittoria Cesari qui m'a apporté des clés importantes à la compréhension et à la mise en place des entretiens d'explicitation.

Merci également à Maria Del Rio Carral qui m'a apporté des informations pertinentes pour la construction du travail de terrain.

Je remercie mes proches pour leurs encouragements et leurs relectures. Merci à Florentina Zenelaj pour l'apport d'un regard aiguisé grâce à son expérience d'interprète communautaire. Merci à Tristan Liardon et à Hannah Schumacher pour leur soutien ainsi qu'à Léonard Cornuz pour ses conseils et encouragements.

## **FORME DU TRAVAIL**

Pour l'écriture de ce travail, j'ai choisi une forme épiciène. Optant autant que possible pour une neutralisation des formulations, j'ai utilisé le point pour marquer le genre des mots.

Afin de valoriser l'apport des témoignages des participant.e.s, les extraits des données sont en italique.

Le corpus complet des données se trouve dans un document secondaire, intitulé « annexes IX ».

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>1 ENJEUX DU BÉNÉVOLAT ET INTÉGRATION DES MIGRANT.E.S ....</b>	<b>3</b>
1.1 Le bénévolat .....	3
1.1.1 Les formes du bénévolat .....	3
1.1.2 Évolution du bénévolat .....	4
1.1.3 Motivations à devenir bénévole .....	6
1.1.4 Tensions autour du bénévolat .....	7
1.2 Intégration de la population migrante .....	9
1.2.1 Définition de concepts liés à l'intégration .....	9
1.2.2 Politiques suisses .....	10
1.2.3 Intégration scolaire en Suisse.....	11
<b>2 CADRAGE THÉORIQUE .....</b>	<b>12</b>
2.1 Approche socioculturelle et dialogique de l'activité.....	12
2.1.1 Médiations et interactions sociales .....	12
2.1.2 Théories de l'activité.....	13
2.2 Développement de compétences .....	13
2.2.1 Définitions et enjeux de la notion de compétence .....	14
2.2.2 Vers une prise en compte du pouvoir d'agir .....	15
2.3 Compétences interculturelles .....	17
<b>3 PROBLÉMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE.....</b>	<b>21</b>
3.1 Objectifs .....	21
3.1.1 Questions de recherche .....	22
<b>4 CONTEXTE .....</b>	<b>22</b>
4.1 Éléments historiques .....	22
4.2 Fonctionnement du dispositif.....	23
4.2.1 Premier cas de figure.....	25
4.2.2 Deuxième cas de figure.....	26
4.2.3 Troisième cas de figure .....	27
4.2.4 Quatrième cas de figure .....	28
4.2.5 Cinquième cas de figure.....	29
<b>5 CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE .....</b>	<b>30</b>
5.1 Étapes et construction de la recherche .....	30
5.2 Population interviewée .....	31
5.2.1 Parcours et caractéristiques des bénévoles .....	32

5.3	Considérations éthiques.....	33
5.4	Récolte de données.....	34
5.4.1	Entretien semi-structuré.....	34
5.4.2	Observation participante.....	36
5.4.3	Entretien d'explicitation.....	38
5.5	Difficultés rencontrées dans les récoltes de données.....	40
5.6	Méthode d'analyse des données.....	40
5.6.1	Organisation des résultats et thématiques.....	41
<b>6</b>	<b>RÉSULTATS DES ANALYSES DE DONNÉES.....</b>	<b>42</b>
6.1	Les pratiques des bénévoles de EFAMI.....	42
6.1.1	Aide scolaire auprès des enfants.....	42
6.1.2	Aide auprès des parents.....	45
6.1.3	Extraits illustrant les pratiques.....	50
6.1.4	Synthèse.....	52
6.2	Les tensions et difficultés.....	52
6.2.1	Difficultés de communication.....	53
6.2.2	Tensions interculturelles et relationnelles.....	53
6.2.3	Tensions pour définir son rôle.....	56
6.2.4	Extraits illustrant les tensions et difficultés.....	59
6.2.5	Synthèse.....	61
6.3	Les ressources et compétences.....	61
6.3.1	Compétences-ressources.....	62
6.3.2	Compétences émergentes.....	63
6.3.3	Extraits illustrant les compétences.....	71
6.3.4	Synthèse.....	73
<b>7</b>	<b>DISCUSSION.....</b>	<b>74</b>
7.1	Apports des méthodes.....	74
7.2	Retour aux questions de recherche et mise en perspective.....	75
7.3	Limites de la recherche.....	81
<b>8</b>	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>82</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>84</b>
	<b>ANNEXES.....</b>	<b>91</b>
I.	Lettre d'informations – entretiens semi-structurés.....	91
II.	Lettre d'informations – entretiens d'explicitation.....	92
III.	Formulaire de consentement.....	95
IV.	Canevas des entretiens semi-structurés.....	97
V.	Normes de transcription.....	99

VI.	Grille d'observation.....	100
	Réunions.....	100
	Familles.....	101
VII.	Codes pour analyse thématique (entretiens semi-structurés).....	101
VII.	Résumés des observations auprès des familles.....	102
	Avec Béatrice.....	102
	Avec Laurence.....	103
	Avec Pierre.....	104
VIII.	Résumés des observations lors des réunions.....	104
	Octobre 2018.....	104
	Mars 2019.....	105

### Listes des figures et tableaux

Figure 1.	Acteur.rice.s aidant les familles migrantes.....	24
Figure 2.	Processus d'aide – cas n°1.....	25
Figure 3.	Processus d'aide – cas n°2.....	26
Figure 4.	Processus d'aide – cas n°3.....	27
Figure 5.	Processus d'aide – cas n°4.....	28
Figure 6.	Processus d'aide – cas n°5.....	29
Tableau 1.	Compétence interculturelle – cinq dimensions (tiré de Byram, 1997).....	18
Tableau 2.	Étapes de la recherche.....	31
Tableau 3.	Caractéristiques des bénévoles interrogé.e.s.....	32
Tableau 4.	Étapes, outils et participant.e.s.....	34
Tableau 5.	Caractéristiques des familles observées.....	38
Tableau 6.	Explication d'une erreur.....	64
Tableau 7.	Explication d'un énoncé.....	65
Tableau 8.	Préparation d'un exposé.....	65
Tableau 9.	Médiation-relais vers bibliothèque.....	68
Tableau 10.	Médiation-relais pour réparer un vélo.....	69
Tableau 11.	Grille d'observation – réunions.....	100
Tableau 12.	Grille d'observation – familles.....	101

## INTRODUCTION

Actuellement, en Suisse, 25% de la population âgée de plus de 15 ans s'est engagée au moins une fois dans une activité bénévole (Samochowiec, Thalmann, & Müller, 2018). En réalisant ces activités, les individus ont la possibilité de vivre de nouvelles expériences et de développer des compétences transversales (Cortessis, 2019). Évoluant depuis plusieurs siècles (Gagnon & Sévigny, 2000), le bénévolat a un rôle social important. En effet, il semble qu'il complète l'offre institutionnelle en occupant des domaines peu investis par l'État (Samochowiec et al., 2018).

Différents travaux relèvent cependant des tensions traversant le bénévolat pour lequel les délimitations avec le marché du travail sont ambiguës. Adoptant une approche sociologique critique, Simonet (2010) montre que le bénévolat peut être considéré comme une forme de « travail gratuit ». En effet, le bénévolat semble remplir des fonctions que l'État désinvestit volontairement. De plus, l'auteure souligne une frontière imprécise entre le bénévolat et le salariat. D'autres auteurs (Salamon & Sokolowski, 2001) relèvent des difficultés dans la délimitation des rôles, entre bénévoles et salarié.e.s.

Au cœur de tensions institutionnelles et sociales, le bénévolat représente toutefois, en Suisse, une partie importante de l'aide apportée aux populations migrantes. Dans leur « travail » auprès de la migration, les bénévoles s'adaptent à des problématiques interculturelles particulières. En effet, les migrant.e.s sont souvent démuni.e.s face aux nouvelles normes, valeurs et langues du pays d'accueil. En les accompagnant, les bénévoles s'adaptent aussi à ces problématiques interculturelles. En cela, il est supposé que les bénévoles emploient des ressources et des compétences particulières durant leurs interventions.

Les travaux sur les pratiques réelles des bénévoles sont peu nombreux, spécialement dans le domaine de la migration. En adoptant une approche socioculturelle et dialogique de l'activité, cette étude s'intéresse spécifiquement aux pratiques, aux compétences et aux tensions qui ressortent dans l'activité des bénévoles engagé.e.s auprès de familles migrant.e.s. Ce travail étudie un dispositif existant dans une ville de Suisse Romande. Ce programme, nommé ici « EFAMI » pour « École Familles-Migrantes », est composé d'une dizaine de bénévoles et est coordonné par un homme employé par la commune, en collaboration avec l'école. Ce coordinateur organise les suivis des bénévoles qui se rendent régulièrement auprès de familles migrantes. Les bénévoles sont mandaté.e.s pour

accompagner les enfants dans leur intégration scolaire - en aidant à la réalisation des devoirs et à la compréhension des demandes de l'école - et pour les soutenir plus généralement dans leur intégration sociale - en les inscrivant à des activités sportives et culturelles.

Notre travail emploie une méthodologie qualitative réalisée en deux étapes. La première est constituée d'entretiens semi-structurés exploratoires que j'ai réalisés lors d'un mandat d'assistante-étudiante sous la direction de Nathalie Muller Mirza. Cette étape a permis de mettre en avant les différentes pratiques des bénévoles d'EFAMI, qui prennent place dans différents sous-systèmes d'activités. Suite à ces constats, ce travail de mémoire propose une deuxième étape de recherche qui s'intéresse plus particulièrement aux compétences que développent et emploient les bénévoles dans leurs activités ainsi que les difficultés auxquelles il.elle.s peuvent être confronté.e.s. J'ai réalisé des observations participantes permettant de relever la mise en actes des compétences des bénévoles. Ensuite, j'ai proposé des entretiens d'explicitation à partir desquels les bénévoles ont pu entamer une réflexion sur leurs propres activités et les compétences qu'il.elle.s utilisent, parfois inconsciemment.

Concernant la forme du travail, dans le premier chapitre, je présenterai une revue de littérature permettant d'approfondir les thématiques centrales que sont le bénévolat et la migration. J'y montrerai les différentes formes du bénévolat, ses évolutions ainsi que les tensions qui le traversent. Aussi, j'envisagerai la problématique de la migration à partir des politiques d'intégration proposées en Suisse. À partir du deuxième chapitre, également basé sur une revue de la littérature, j'exposerai les éléments essentiels de l'approche socioculturelle et dialogique de l'activité qui sont employées dans la construction de cette recherche. Dans le chapitre suivant, j'expliciterai les objectifs et questions qui ont guidé la recherche de terrain et les analyses de l'étude. Pour mieux comprendre le dispositif étudié, je présenterai le contexte du dispositif EFAMI dans le quatrième chapitre. Je développerai ensuite la méthodologie complète dans le cinquième chapitre et présenterai les outils employés et les caractéristiques des données recensées. Enfin, je proposerai l'analyse des résultats dans le sixième chapitre. Cela me permettra de discuter les résultats lors du septième chapitre. Avant de conclure, je montrerai les apports de ce travail ainsi que certaines limites qu'il comporte.

# 1 ENJEUX DU BÉNÉVOLAT ET INTÉGRATION DES MIGRANT.E.S

Afin de mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat et les particularités de l'intégration des migrant.e.s, ces deux thématiques seront abordées ci-après.

## 1.1 Le bénévolat

### 1.1.1 Les formes du bénévolat

Le bénévolat est une forme d'engagement qui a fait l'objet de nombreuses définitions selon les domaines qui s'y intéressent. Ce sous-chapitre relève des considérations qui semblent spécifiques au bénévolat. Trois formes de bénévolat seront proposées pour l'envisager plus concrètement.

S'intéressant à ce qui compose le bénévolat, Gagnon et Fortin (2002) soulignent la singularité des échanges réalisés par les bénévoles. En effet, les bénévoles s'investissent particulièrement au niveau personnel et individuel. Les auteurs caractérisent cet investissement comme un *don de soi* significatif. Pour distinguer le bénévolat du salariat, les auteurs relèvent que cette forme de *don de soi* ne caractérise pas nécessairement les activités salariées.

En Suisse, le bénévolat peut être défini à partir de trois formes représentées dans la société. La première est le *bénévolat formel* (1) qui désigne les activités de bénévoles rattaché.e.s à une association. La deuxième forme, nommée le *bénévolat informel* (2), se réfère à toutes les activités bénévoles faites auprès du voisinage. La troisième catégorie concerne le bénévolat réalisé sous forme de *dons* (3) (Freitag et al., 2016; Samochowiec et al., 2018).

Plus de 25% de la population suisse, âgée de plus de 15 ans, s'est engagée au moins une fois dans une activité bénévole formelle (Freitag et al., 2016). Les chiffres montrent une tendance à la baisse dans ce type de bénévolat, passant de 28% en 2006 à 25% en 2014 (Freitag et al., 2016). En moyenne, les personnes concernées par cette forme de bénévolat ont un niveau d'étude élevé et appartiennent à des classes moyennes voire supérieures (Freitag et al., 2016).

Le bénévolat informel, en Suisse, semble légèrement augmenter, passant de 29.1% en 2009 à 38.1% en 2014 (Samochowiec et al., 2018). Les personnes pratiquant ce type de bénévolat sont majoritairement des femmes, avec un niveau de formation relativement bas

(Freitag et al., 2016). Le bénévolat sous forme de dons est le plus représenté en Suisse, avec 71% de la population qui a, au moins une fois, donné de l'argent à des associations ou au profit d'individus dans le besoin. Les personnes les plus représentées dans ce bénévolat sont de tranche d'âge élevée, davantage de femmes que d'hommes et de niveau de formation très élevé (Freitag et al., 2016).

Le bénévolat recouvre de nombreux domaines d'application dans lesquels les différentes formes présentées coexistent (Salamon & Sokolowski, 2001). En Suisse, les bénévoles s'engagent dans des activités liées à la culture, à l'éducation et au soutien social (Salamon & Sokolowski, 2001; Samochowiec et al., 2018). Le bénévolat réalisé auprès de la population migrante relève davantage d'activités bénévoles informelles qu'associatives (Zeiter & Goastellec, 2017).

Le sous-chapitre présenté montre que plusieurs formes du bénévolat sont possibles : un engagement encadré par une association ; un investissement plus ponctuel prenant place dans le voisinage et une action financière par le biais de dons. Le *don de soi* est particulièrement présent dans toutes les formes de bénévolat présentées et cela permet de le distinguer du salariat.

### **1.1.2 Évolution du bénévolat**

De nombreux auteur.e.s relèvent plusieurs temps de mutations traversant l'histoire du bénévolat dans les pays francophones occidentaux. De façon consensuelle ces auteur.e.s (Gagnon & Fortin, 2002; Lamoureux, 2002; Théolis & Thomas, 2002; Vatz Laaroussi & Charbonneau, 2002) notent trois grands moments dans l'évolution du bénévolat, avec différentes tensions en émergeant. Plus particulièrement, une tension entre l'engagement de l'État et de la citoyenneté est citée plusieurs fois par la littérature (Ferrand-Bechmann, 2011; Lamoureux, 2002; Salamon & Sokolowski, 2001; Samochowiec et al., 2018; Simonet, 2010; Théolis & Thomas, 2002; Vatz Laaroussi & Charbonneau, 2002; Zeiter & Goastellec, 2017). Le lien entre l'engagement de l'État et celui de la participation laisse place à deux interprétations majeures. La première est celle que la société civile agit pour combler les manquements de l'État. La deuxième interprétation montre une collaboration entre un État actif et une société civile active également. Ces deux aspects sont présents dans l'histoire du bénévolat et s'articulent différemment selon le contexte social présent.

La première période du bénévolat, prenant place jusqu'aux années 1950-1960, s'exerce dans un élan de charité majoritairement pris en charge par l'église chrétienne. L'État

étant relativement absent en ce qui concerne les services de soins à la communauté, ce sont les citoyen.ne.s qui prennent la responsabilité de ces tâches et entreprennent, de façon bénévole, des aides aux nécessiteux.ses (Lamoureux, 2002). Dans cette ère, la solidarité familiale est importante (Lamoureux, 2002) et donne également lieu à du bénévolat informel.

La deuxième évolution du bénévolat, apparaissant dès les années 1960-1970, est caractérisée par un fort militantisme de la part des bénévoles. De larges mouvements syndicaux revendiquent l'engagement de la communauté (Lamoureux, 2002). À la même période, la présence des communautés religieuses dans les services sociaux et hôpitaux diminue, pour laisser place à la modernisation des institutions qui comprend la création d'emplois (Lamoureux, 2002).

La troisième période est principalement marquée par une forme d'institutionnalisation du bénévolat (Lamoureux, 2002). Dès ce moment, l'État institutionnalise progressivement certaines tâches et secteurs d'activités remplis par les bénévoles. Dans les pratiques bénévoles, ces changements se ressentent par la présence d'activités davantage formalisées, disposant souvent de cahiers des charges, des contrats et parfois même d'horaires spécifiques, etc. (Robichaud, 1994).

Actuellement et depuis la fin des années 90, la participation au bénévolat diminue de façon générale dans des pays européens comme la France et la Suisse ainsi qu'aux États-Unis (Samochowiec et al., 2018; Simonet, 2010). En Suisse, le bénévolat formel est le plus touché par cette diminution. Celle-ci s'explique, en partie, par des changements opérationnalisés depuis la fin des années 90. Dans une société de grande consommation et de forte mobilité, les individus ont la possibilité de réaliser de nombreuses expériences et des activités ponctuelles. Dans ce contexte, le bénévolat – formel particulièrement – est moins attrayant car il demande un investissement personnel conséquent (Samochowiec et al., 2018). Un autre changement considérable est visible depuis qu'internet devient une plateforme d'échanges, sur des forums ou applications par exemple. Nommant cet internet le « web 2.0 » certain.e.s auteur.e.s le considèrent comme une nouvelle forme de bénévolat, - celle d'échanges de biens et de services gratuits proposés sur cet internet (Samochowiec et al., 2018, p.46). En considérant ces changements, la définition et l'analyse des activités bénévoles se complexifie.

### 1.1.3 Motivations à devenir bénévole

À un niveau macrosocial, nous pouvons considérer l'hypothèse que les bénévoles s'investissent pour combler des besoins qui ne le sont pas par l'État (Salamon & Sokolowski, 2001; Simonet, 2010). Pallier aux manquements de l'État par la participation civile est alors une motivation pour les bénévoles (Salamon & Sokolowski, 2001; Simonet, 2010). Selon les pays, le bénévolat prend place dans différents domaines selon l'investissement de l'État. En Israël par exemple, les bénévoles sont très actif.ve.s dans le domaine de la santé et au Brésil dans celui de l'éducation (Salamon & Sokolowski, 2001).

À un niveau microsocal, d'autres auteur.e.s s'intéressent aux trajectoires individuelles et mettent en évidence différents éléments et motivations qui poussent un individu à devenir bénévole. Montrant que l'altruisme présent chez les bénévoles ressort d'une interaction avec leur environnement social, Havard Duclos et Nicourd (2005) relèvent la dimension sociale comme étant très importante dans le processus d'engagement. Elles définissent deux élans participant à la mise en place d'une pratique bénévole. Le premier est d'ordre individuel, comprenant des éléments de vie intériorisés. Le second est d'ordre social, lié à l'environnement, aux besoins externes et aux possibilités, telles que la présence d'associations dans l'environnement proche (Havard Duclos & Nicourd, 2005). Leur étude montre une certaine « continuité biographique » (2005, p. 64) dans l'engagement des bénévoles. En d'autres termes, si la personne a déjà bénéficié d'une aide bénévole auparavant, elle aura davantage tendance à devenir elle-même bénévole. Aussi, cet engagement correspond à des événements personnels vécus antérieurement. Par exemple, les personnes ayant vécu une ascension sociale significative ont tendance à s'engager pour des causes de solidarité, aidant des individus de classes plus basses (Havard Duclos & Nicourd, 2005). De la même façon, des individus peuvent s'engager dans des activités bénévoles pour réparer des blessures du passé comme la stigmatisation, le racisme ou l'humiliation (Havard Duclos & Nicourd, 2005). Les auteures relèvent cette motivation chez des personnes aidées qui deviennent des personnes aidantes pour remédier à des préjudices vécus dans le passé. Les associations dans lesquelles s'engagent les bénévoles offrent des ressources singulières allant dans la continuité du parcours de vie des bénévoles et participant à la construction de leur identité (Havard Duclos & Nicourd, 2005).

En outre, il semble que la trajectoire des bénévoles comporte certains points essentiels à la compréhension de cet engagement. Simonet (2010), reprend les travaux de Kaplan Daniels (1987) pour utiliser le terme de *carrière bénévole* qui désigne les trajectoires des

bénévoles. Selon Simonet (2010), les *carrières bénévoles* se composent d'un déclic correspondant à une demande particulière, ou à un élément déclencheur pour l'individu, après une longue réflexion. À la suite de ce déclic, le sujet démarre un processus de mise en rôle dans lequel le.la nouveau.lle bénévole se présente et rencontre le lieu de son engagement, ses tâches et ses affiliations. Le processus de mise en rôle peut être très long avant de débiter une réelle *carrière bénévole* (Simonet, 2010). Enfin, dans les motivations à débiter cette carrière bénévole, Simonet (2010) souligne la recherche d'une certaine *utilité sociale*. En effet, la motivation à se rendre utile à la société colore le bénévolat exercé en France (Simonet, 2010) mais semble également concerner le bénévolat de la Suisse Romande. Engagé.e avec la motivation de se rendre utile socialement, les bénéficiaires de cet engagement (personnes dans le besoin ; société ; etc.) sont des éléments essentiels pour que le.la bénévole concrétise sa motivation (Simonet, 2010).

#### 1.1.4 Tensions autour du bénévolat

Différentes zones de tensions traversent le bénévolat. Cette partie s'intéresse notamment aux frontières imprécises distinguant le salariat et le bénévolat ainsi qu'aux difficultés émergeant d'une pratique auprès d'individus migrants.

En premier lieu, Simonet (2010) remet en question l'opposition traditionnelle entre le bénévolat et le travail. L'auteure (2010) avance que le bénévolat n'est *pas* un travail. Or, pour elle, le bénévolat ne s'oppose pas au travail puisqu'il en est une forme, différente et illusoire : un « travail gratuit » (Simonet, 2010). Dans le bénévolat, certaines inégalités se reproduisent. Il peut être un pallier pour les individus de classes élevées pour lesquels ces expériences volontaires aident au développement d'une carrière professionnelle. Cependant, pour les individus de classes plus défavorisées, le bénévolat reflète une certaine résignation. Certain.e.s s'y engagent faute d'activité professionnelle possible (Simonet, 2010).

Dans la pratique, les délimitations entre travail bénévole et travail salarié sont imprécises. Les bénévoles et salarié.e.s sont souvent amené.e.s à collaborer sur un même terrain mais cela peut engendrer des difficultés dans la délimitation de leurs rôles. Pour Ferrand-Bechmann, (2011), les frontières sont difficiles à cerner mais certains aspects peuvent distinguer le bénévolat du salariat. D'abord, les bénévoles pratiquent leurs activités avec une certaine liberté dans l'agencement de leur temps alors que, sous contrat, les salarié.e.s ont davantage de contraintes comme l'horaire et le cahier des charges (Ferrand-Bechmann, 2011). Ensuite, la nature des compétences se distingue entre bénévoles et salarié.e.s. Les bénévoles font particulièrement appel à leurs expériences personnelles et

professionnelles antérieures tandis que les salarié.e.s utilisent davantage des qualifications développées par des diplômes et autres certifications (Ferrand-Bechmann, 2011). Enfin, la distance et la proximité exercées avec les bénéficiaires sont différentes dans des activités bénévoles ou salariées. Ayant moins de codes et de règles, les bénévoles peuvent agir dans une plus grande proximité avec les bénéficiaires. Toutefois, de nombreuses associations, notamment dans l'action sociale, proposent des « contrats » dans lesquels les bénévoles doivent répondre à certaines exigences comme celle du « secret bénévole » (Ferrand-Bechmann, 2011, p. 25).

Le bénévolat exercé dans le domaine de la migration est particulièrement touché par la tension relevée entre l'engagement de l'État et celui de la société civile. Par exemple, Zeiter et Goastellec (2017) montrent que le bénévolat pour l'apprentissage du français chez les requérant.e.s d'asile dans le Canton de Vaud remplit les manquements de l'État. Dans cette situation, le bénévolat permet de développer la socialisation des migrant.e.s et cela les aide à mettre du sens dans leur apprentissage. Les auteures relèvent des tensions au cœur de l'État, qui demande un certain niveau de français via sa politique d'asile, mais ne propose pas d'offre adaptée aux particularités de la migration. Dès lors, ces manques peuvent être comblés grâce au bénévolat souvent informel, soit hors cadre associatif (Zeiter & Goastellec, 2017). Cependant, si les bénévoles peuvent effectivement remplir la fonction du lien, de la socialisation, de la mise en sens de l'apprentissage d'une autre culture, il.elle.s ne sont pas nécessairement habilité.e.s à donner des cours de français tels que des structures officielles pourraient le faire (Zeiter & Goastellec, 2017).

Dans le domaine de la migration, d'autres enjeux persistent par rapport au rôle du bénévolat comme celui du contrôle social pouvant se produire lorsque les bénévoles transmettent certaines valeurs et codes locaux spécifiques (Vatz Laaroussi & Charbonneau, 2002). En effet, dans l'analyse du jumelage entre familles locales et familles migrantes au Québec, Vatz Laaroussi et Charbonneau (2002) remarquent que les bénévoles apportent leur aide tout en intervenant pour contrôler que certaines règles du pays d'accueil soient respectées. Les auteur.e.s soulignent ces deux tendances comme étant un paradoxe de « l'aide et du contrôle social » (Nélisse, 1992 cité dans Vatz Laaroussi et Charbonneau, 2002, p.342). Dès lors, ce type d'aide s'inscrit dans une logique d'intervention où les aidant.e.s transmettent et enseignent essentiellement les codes culturels et habitudes de leur société. Dans cette forme, le lien social qui prend généralement place grâce à l'échange de

dons et contre-dons (Mauss, 1923) n'a pas véritablement sa place. En effet, les bénévoles véhiculent de nombreuses informations quant à la culture d'accueil en omettant parfois de s'intéresser à la culture d'origine des migrant.e.s (Vatz Laaroussi & Charbonneau, 2002). Les auteures (2002) mettent en évidence une logique assimilationniste présente en arrière fond des pratiques de certain.e.s bénévoles. Dans cette logique assimilationniste, il est attendu des migrant.e.s qu'il.elle.s intègrent les normes et valeurs de la société d'accueil tout en se distançant de leurs valeurs d'origine : « la culture de la famille immigrante est perçue comme un parasite dans la compréhension de la relation bénévole qui définit les espaces de besoins et les modalités de l'aide selon la culture [d'accueil] » (Vatz Laaroussi & Charbonneau, 2002, p. 346).

## **1.2 Intégration de la population migrante**

### **1.2.1 Définition de concepts liés à l'intégration**

Les interventions réalisées auprès des migrant.e.s se font dans un contexte politique qui a des attentes particulières vis-à-vis de cette population. Le dispositif étudié, « EFAMI », est explicitement défini autour du but « d'aider à l'intégration, sociale et scolaire » des migrant.e.s. Or, le terme « intégration » est polysémique et sa définition engendre des controverses (Bonnafoos, 1992; Gaspard, 1992). Ce chapitre vise à relever les enjeux liés à la migration et aux politiques d'accueil.

Dans leur parcours migratoire, les individus entament un processus d'acculturation (Berry, 1997). Celui-ci concerne « [les] phénomènes résultant d'un contact continu et direct entre groupes d'individus appartenant à différentes cultures, et aboutissant à des transformations qui affectent les modèles culturels originaux de l'un ou des deux groupes » (Redfield, Linton, & Herskovits, 1936, p. 149). L'acculturation est caractérisée par une influence mutuelle des groupes sociaux qui se rencontrent. De façon plus courante, les groupes du pays d'accueil dominent sur les groupes moins représentés. Le modèle de Berry (1997) montre qu'en situation d'acculturation, les individus développent différentes stratégies qui répondent à deux questions : 1) l'individu cherche-t-il à maintenir des éléments de sa culture d'origine ? 2) l'individu est-il en recherche de contacts avec la culture d'accueil ? Parmi ces stratégies, les plus répandues - et celles qui nous intéressent dans ce travail - sont celles de l'intégration et de l'assimilation. En stratégie d'intégration, l'individu cherche à maintenir des éléments de sa culture d'origine tout en interagissant avec la culture d'accueil. Adoptant un processus d'assimilation, les individus ne conservent pas ou peu leurs valeurs d'origine.

### 1.2.2 Politiques suisses

En matière de migration, les politiques reprennent les stratégies évoquées précédemment. En Europe de l'Ouest, les politiques sont majoritairement intégratives ou assimilationnistes (Arnaud, 2005). En France et en Suisse les politiques visent une intégration des cultures migrantes. Or, il semble que l'utilisation du terme « intégration » soit controversée (Cattacin & Kaya, 2005; Gaspard, 1992; Zeiter & Goastellec, 2017). En Suisse par exemple, le terme « intégration » est mentionné de nombreuses fois dans les institutions et les politiques concernant la migration mais n'est pas défini précisément (Cattacin & Kaya, 2005; Zeiter & Goastellec, 2017). De plus, les travaux présentés par Gaspard (1992) sur l'évolution des politiques de migration en France relèvent de multiples interprétations de ce terme. En effet, l'auteure montre que des partis politiques distincts ont utilisé le mot « intégration » pour proposer des actions opposées. Bien qu'au niveau sémantique cela semble de plus en plus s'harmoniser, le sens de ces termes ne trouve pas toujours de consensus (Bonnafeous, 1992; Gaspard, 1992).

En Suisse, des mesures liées à l'intégration ont été prises dès les années 70, principalement dans une perspective d'assimilation. Dès les années 90, avec l'afflux migratoire venant de l'Est et le besoin de main-d'œuvre en Suisse, la prise des mesures concernant la migration et la population étrangère devient essentielle (Di Donato, 2015). Dans ce tournant, la perspective est davantage intégrative, dans le sens qu'elle soutient une acceptation mutuelle des caractéristiques culturelles, tant des étranger.e.s que de la population autochtone (Di Donato, 2015). Toutefois, comme cela a été relevé par différent.e.s auteur.e.s, le sens du mot intégration évolue au cours de l'agencement des législations et ne trouve pas de réel consensus (Bonnafeous, 1992; Cattacin & Kaya, 2005; Di Donato, 2015; Gaspard, 1992). Pour Di Donato (2015) la Loi fédérale sur les étrangers, mise en place en 2005, ne prend pas position quant à la définition du terme « intégration ». De plus, l'auteure relève un endurcissement des critères d'intégration lors de la mise à jour de la loi en 2013. Dans le texte actuel, l'intégration est davantage attendue du côté des étranger.e.s, demandant des efforts et des changements culturels significatifs de la part des étranger.e.s (Di Donato, 2015). En réalité, le processus d'intégration attendu s'inscrit dans une logique davantage assimilationniste.

Le contexte politique suisse amène à considérer les variations du sens donné au terme « intégration » dans la diversité des politiques proposées par les cantons. Les actions, en

termes de politiques d'intégration et de migration, se décident au niveau régional plutôt que fédéral (Cattacin & Kaya, 2005; Di Donato, 2015). En plus d'être influencées par les courants politiques majeurs, les actions entreprises dépendent du taux de migration d'un lieu donné. Par exemple, les cantons urbains, qui sont davantage concernés par la présence de population étrangère, agencent plus de mesures et de politiques d'intégration que les cantons dits « ruraux » (Cattacin & Kaya, 2005).

### **1.2.3 Intégration scolaire en Suisse**

Les politiques d'intégration dans les institutions scolaires suisses varient considérablement selon le plan cantonal. Les dispositifs de soutien aux élèves migrant.e.s diffèrent d'un canton à l'autre (Cattacin & Kaya, 2005). De plus, la problématique de l'intégration scolaire est directement rattachée à d'autres enjeux tels que le marché du travail et la place des migrant.e.s dans la vie sociale (Cattacin & Kaya, 2005). Ce sous-chapitre met en avant les soutiens proposés de façon homogène dans les cantons ainsi que certaines spécificités locales.

Des cours d'appui ainsi que des cours intensifs de la langue d'accueil sont proposés dans quasiment tous les cantons. Cet aspect contribue à l'un des éléments participants à l'intégration : celui d'aider la population migrante à gagner des caractéristiques culturelles de la population qui l'accueille (Cattacin & Kaya, 2005). Un deuxième aspect impliquant l'intégration est celui de la prise en compte, de la part de la population autochtone, des caractéristiques interculturelles des populations accueillies (Berry, 1997). De ce côté, tous les cantons (à l'exception d'Appenzell Rhodes-Intérieures et du Tessin), proposent des formations continues pour les enseignant.e.s dans lesquelles les diversités culturelles et linguistiques sont abordées (Cattacin & Kaya, 2005) afin de suggérer des pistes d'interventions et de pratiques pédagogiques.

La présence de classes d'accueil varie d'un canton à l'autre. Ces classes existent dans une vingtaine de cantons comprenant, au niveau romand, les cantons de Vaud, Genève et Fribourg. En Valais, seuls les cours d'appui en langue d'accueil sont proposés (Cattacin & Kaya, 2005).

Ce chapitre a montré la présence d'un bénévolat sous tension mais participant à de nombreux domaines de la société suisse. Les bénévoles interviennent auprès de la population migrante dans un contexte où la société attend des efforts particuliers en matière

d'intégration. Le cadrage théorique de cette étude - présenté dans la prochaine partie - montrera l'importance des interactions sociales et la spécificité des relations interculturelles.

## **2 CADRAGE THÉORIQUE**

### **2.1 Approche socioculturelle et dialogique de l'activité**

Dans ce travail, l'approche socioculturelle sera adoptée pour mieux comprendre comment, dans leurs interactions sociales, les individus évoluent, réalisent des apprentissages et développent des compétences particulières. L'approche dialogique de l'activité permettra de mieux saisir la manière dont l'activité professionnelle - ici le travail bénévole - prend forme dans des collectifs et comment les individus y prennent part.

#### **2.1.1 Médiations et interactions sociales**

Les travaux de Vygotski montrent que les fonctions supérieures, la conscience et les connaissances des individus se développent *dans* et *avec* le contexte social qui les entourent (Tudge & Winterhoff, 1993). Le développement de l'individu est en constante interaction avec l'environnement social (Daniels, 2008). Pour Vygotski, les éléments existants dans le contexte social sont instrumentalisés pour être intériorisés et utilisés par l'individu. Des instruments ou outils psychologiques médient l'action qui prend place dans le social (Kozulin, 2009; Rivière, 1990; Thullier, 2008; Vygotski, 1934). Ces outils « médient la relation de l'homme avec les autres et avec soi-même » (Rivière, 1990, p. 69). Ils médient également les contenus intrapsychiques et interpsychiques (Vinatier & Laurent, 2008). Cette dimension sociale est importante également pour le développement de l'intelligence et des compétences. En ce sens, Vygotski relève la notion de « zone proximale de développement » qui renvoie à la distance entre le développement possible de l'individu et son développement actuel (Vygotski, 1934). Le développement potentiel de l'individu est rendu possible par la présence d'un pair plus compétent.e. D'autres travaux, comme ceux de Kozulin et collègues (2009), soulignent l'importance majeure de la relation entre l'aidant.e et l'aidé.e. Les auteurs relèvent la « primauté du lien d'aide » (Kozulin, 2009). Par conséquent, il n'est pas nécessaire que l'individu aidant soit plus compétent que l'aidé. Cependant, la relation doit se faire dans un lien d'assistance et avoir du sens pour les individus concernés.

Dans la continuité des travaux de Vygotski, d'autres auteur.e.s relèvent l'importance des interactions sociales dans le développement des compétences et plus particulièrement des apprentissages. Dans ces interactions, les individus sont amené.e.s à débattre et à confronter leurs points de vues. Tartas et Muller Mirza (2007) montrent qu'en situation de

collaboration les individus font face à certaines zones de tensions. Discutées et renégociées, ces zones de tensions sont l'occasion de construire de nouveaux apprentissages.

### 2.1.2 Théories de l'activité

En continuité avec les apports de Vygotski (1934) et s'inspirant des travaux de Bakhtine (1984), Clot (2006; 2000; 2000) développe une clinique de l'activité au carrefour de l'ergonomie, de la psychologie et de la clinique (Leplat, 2004).

En analysant le travail, Clot met en avant la dimension collective présente dans l'activité (Clot et al., 2000). Il relève que, dans leur rapport à la tâche, les groupes professionnels font appel à un *genre professionnel*. Il s'agit d'une forme de « mémoire impersonnelle » (Clot et al., 2000, p. 2) qui comprend « des manières de se tenir, des manières de s'adresser, manières de commencer une activité et de la finir [...] » (Clot et al., 2000, p. 2). Si ce *genre* rappelle les contraintes sociales, les attentes et les exigences présentes dans un collectif, il constitue également une ressource pour les individus (Clot et al., 2000). En effet, « s'il fallait créer chaque fois dans l'action chacune de nos activités, le travail serait impossible » (Clot & Faïta, 2000, p. 11). Le genre professionnel « repose donc sur un principe d'économie de l'action » (Clot & Faïta, 2000, p. 11). En se référant à un genre professionnel spécifique, les collectifs s'accordent sur les normes et les règles de leurs activités. Se rapportant à ce cadre, les professionnel.le.s réalisent leurs tâches plus efficacement.

À un niveau individuel, les exigences comprises dans le genre professionnel sont remaniées et réajustées au moyen d'un *style* individuel particulier (Clot et al., 2000). Tout en répondant au genre professionnel, l'individu réalise la tâche de façon singulière, dans un *style* individuel. Avec ce *style* l'individu remanie les conditions – règles, valeurs, prescriptions, etc. – contenues dans le genre professionnel. Le style peut également devenir une composante du genre en ce qu'il propose de nouvelles possibilités (Clot et al., 2000).

La clinique de l'activité de Clot (2006, 2014) est utilisée dans ce travail pour mieux comprendre les pratiques et les compétences des bénévoles. Les notions de « genre professionnel » et de « style individuel » permettront d'analyser les pratiques dans le travail bénévole réalisé au sein d'EFAMI ainsi que d'en relever des compétences spécifiques.

## 2.2 Développement de compétences

Dès la fin des années 90, la notion de compétence a pris une place importante dans plusieurs domaines et notamment celui du champ professionnel (Rey, 2015). Envisageant

le bénévolat comme une forme de « travail », nous nous intéressons à ce concept pour analyser les pratiques bénévoles d'EFAMI. Cette partie théorique met en évidence différentes tensions autour de la définition de la notion de compétence. Les modèles et outils théoriques développés dans ce chapitre s'inscrivent dans les approches présentées précédemment et choisies pour ce travail.

### 2.2.1 Définitions et enjeux de la notion de compétence

Définir la notion de compétence est objet de débats. En effet, apparaissant dans différents champs de recherche et d'activités, il est difficile de trouver un consensus (Jonnaert, 2017). En philosophie par exemple, deux courants principaux s'opposent (Coulet, 2011). Le premier envisage la compétence par l'inné, l'expliquant par l'expression de traits latents, par définition peu observables (Coulet, 2011). Le deuxième courant, behavioriste, étudie la compétence en s'intéressant uniquement aux traits observables, notamment en envisageant la compétence par la performance (p. ex. réussite/échec à une tâche donnée) (Coulet, 2011). D'autres termes sont utilisés avec des significations proches, tels que *performance*, *capacité* ou *connaissance* (Allal, 2002). De plus, les champs professionnels et scolaires envisagent les compétences comme une liste d'objectifs généraux, – à laquelle doivent répondre élèves et professionnel.le.s –, et non pas comme des compétences réelles (Jonnaert, 2017).

Les définitions de la compétence varient selon le champ d'application qui l'envisage. En faisant appel aux apports de Rey (2015) et de Kahn et Rey (2016) nous présenterons quelques enjeux traversant cette notion, dans les domaines du travail et de l'école.

Tout d'abord, la notion de compétence a eu des influences majeures dans le champ professionnel. Dès la fin des années 90, l'émergence de la *compétence* a modifié les pratiques et surtout les attentes des employeur.euse.s par rapport à leurs employé.e.s. Dans ce domaine, le concept de compétence se distingue de celui de performance. Les performances sont clairement définies et certifiées par des instances formelles (certificats d'institutions de formation, syndicats) tandis que les compétences représentent une notion plus souple (Kahn & Rey, 2016). Cette mobilité, présente dans les compétences, est particulièrement appréciée par les employeur.euse.s qui voient en elle une garantie de l'adaptabilité de l'employé.e. Il est alors attendu que l'employé.e puisse s'ajuster à de nombreuses situations. Par ailleurs, la notion de compétence est également employée pour désigner des *référentiels de compétences* (Rey, 2015). Ceux-ci mettent en avant certaines attentes spécifiques de la société. Ainsi, pour l'auteur (Rey, 2015), ces référentiels sont une manière de répondre à des

demandes de savoirs et de savoir-faire correspondant à une société donnée et à des domaines particuliers. Comme exemples, l'auteur propose des référentiels scolaires tels que : « mobiliser ses connaissances historiques pour donner du sens à l'actualité » ou « saisir quand une situation de la vie courante se prête à un traitement mathématique » (Rey, 2015, p. 16). Toutefois, ces référentiels renvoient davantage à des attentes situées dans un contexte donné qu'à une notion de compétence. De plus, Kahn et Rey (2016, p. 6) relèvent le fait qu'une « réalité inférée » est présente dans l'usage de ces référentiels. La compétence est notamment inférée à partir de performances. Or, pour les auteur.e.s la compétence n'est pas réductible à des performances (Kahn & Rey, 2016). Pour conclure, la notion de compétence est également utilisée dans le domaine scolaire et éducatif (Rey, 2015). Dans cet environnement, les élèves et enseignant.e.s interagissent pour trouver des démarches favorisant l'application de certaines compétences (Rey, 2015). La recherche de démarches favorise la possibilité de répéter la compétence, en particulier dans le champ scolaire (Kahn & Rey, 2016 ; Rey, 2015).

### **2.2.2 Vers une prise en compte du pouvoir d'agir**

Nous souhaitons préciser que les définitions proposées précédemment ne permettent pas d'envisager la compétence dans son dynamisme et sa complexité et n'en soulignent que certains aspects spécifiques. En s'appuyant sur des auteur.e.s s'inscrivant dans une approche socioculturelle de l'activité, cette partie décrit des modèles qui nous semblent pertinents pour appréhender le concept de compétence.

En premier lieu, il est question de valoriser l'importance de la notion d'activité lorsque nous nous intéressons à la compétence. En effet, c'est dans un système d'activités que la compétence s'exprime. En reprenant les travaux de Clot et Faïta (2000), Coulet (2011) met en avant la dimension sociale de l'application des compétences. Celles-ci s'expriment dans un environnement où interviennent des collectifs d'activités qui ont des attentes particulières par rapport à la réalisation de tâches spécifiques. Ces constructions et attentes collectives relèvent ainsi du *genre* de l'activité dans lequel s'expriment ces compétences. De plus, Coulet (2011) relève la singularité de l'interaction entre l'individu et la tâche et nomme celle-ci de « style ». Cette relation engendre des variations interindividuelles de l'activité, et donc des compétences.

Bournel-Bosson (2003) met également l'accent sur l'activité et plus particulièrement sur le « pouvoir d'agir » de l'individu. Elle souligne le fait que c'est par l'expérience que l'individu progresse et développe d'autres expériences. En effet, une activité dialogique et

transformatrice de l'expérience est exercée et permet de développer des compétences (Bournel-Bosson, 2003). Ces premiers éléments nous amènent à considérer la notion d'activité dans l'émergence et le développement de compétences.

Se basant sur différents concepts développés dans la théorie de l'activité, le modèle de Coulet (2011) permet d'approfondir la notion de compétence. Le premier élément à expliciter est le « schème », qu'il reprend à Piaget (1975). Pour Piaget le schème renvoie à la fois à l'existence de structures invariantes, reproduites par un processus d'assimilation, mais également à des assemblages modulables, par un processus d'accommodation (1975). Dans cette double caractéristique de structure organisée et modulable, le schème permet de considérer l'activité dans le développement des compétences. L'activité implique alors la mobilisation de schèmes (Coulet, 2016). Dans la continuité des apports de Piaget, Vergnaud (1990) relève que quatre éléments sont essentiels pour mobiliser un schème : les « invariants opératoires » ; « les inférences » ; « les règles d'actions » et « les anticipations » (Vergnaud, 1990 cité dans Coulet, 2016, p.17). Ces éléments peuvent être définis ainsi : « l'organisation de toute activité suppose, à la fois, des conceptualisations qui la fondent (invariants opératoires), des règles d'action qui permettent de produire un résultat, des anticipations de ce résultat et, enfin, des ajustements (les inférences) en fonction des spécificités de la situation et de la tâche, lors de la mobilisation du schème » (Coulet, 2016, p. 16). De plus, Coulet (2016) souligne le fait que la situation peut avoir des effets de modification sur l'activité. Pour ce faire, il évoque le concept de « régulation », repris également à Piaget (1975). Cela implique que l'individu sera amené à modifier son comportement et à le réajuster dans une « activité constructive » (Coulet, 2016). À partir de cette notion de régulation, Coulet (2016) met en avant l'existence de trois dimensions du développement de l'expérience et, ainsi, de l'activité : « l'orientation de l'objet vers l'activité » ; « l'orientation vers autrui » ; « l'orientation vers soi ».

Avant d'articuler les éléments vus précédemment, Coulet (2016) reprend le concept « d'instruments psychologiques » à Vygotski. Ces instruments permettent de médiatiser le développement humain. Dans le champ de la didactique professionnelle, Rabardel (1995, cité dans Coulet 2011, 2016) qualifie cet instrument « d'artéfact » – matériel ou symbolique – qui rend possible la médiatisation de l'expérience et de l'activité du sujet.

Pour conceptualiser les compétences, Coulet (2011) propose d'articuler les schèmes, les modes de régulation et les artéfacts dans un « modèle d'analyse dynamique pour décrire et évaluer les compétences » (MADDEC). Dans ce modèle, deux processus principaux sont

mis en avant : celui de la « mobilisation [des compétences] pour traiter la tâche donnée dans un contexte déterminé » (Coulet, 2016, p. 19) et celui de la construction de l'expérience. Le premier processus prend place dans une situation particulière où l'individu aura recourt à des « inférences », basées sur ses expériences antérieures (Coulet, 2011, p. 19). Celles-ci lui permettent de s'ajuster au mieux en sélectionnant les démarches qui semblent être les plus appropriées. Le deuxième processus emploie des boucles de régulation pour la construction de l'expérience (Coulet, 2011). Ces régulations peuvent être courtes, correspondant à une « règle d'action/circonstance particulière » (Coulet, 2016, p. 19) ; ou former des boucles longues, axées sur les intermédiaires ayant pour résultat l'échec ou la réussite de la tâche (Coulet, 2016).

Dans la pratique des individus, le modèle « MADDEC » peut être employé pour relever des compétences d'expert.e ou de novice (Coulet, 2016). En effet, les processus décrits ci-dessus permettent de distinguer l'expertise de l'individu. Les inférences sont par exemple mieux employées par des personnes expérimentées car celles-ci ont davantage de moyens pour s'accommoder. Avec plus d'expérience les individus sont également plus avantagés pour repérer les éléments intermédiaires pouvant les mener à l'échec ou à la réussite d'une tâche. En d'autres termes, les boucles de régulation longues leur sont plus accessibles.

Relevant l'importance de l'expérience et les différents mécanismes qui permettent à l'individu de la mobiliser pour développer de nouvelles compétences, nous réutiliserons certaines notions de ce modèle pour l'analyse des bénévoles d'EFAMI.

### **2.3 Compétences interculturelles**

Rappelant le contexte interculturel dans lequel intervient le dispositif EFAMI, il nous paraît essentiel de nous arrêter sur la notion de « compétence interculturelle ». Celle-ci étant utilisée dans de multiples champs d'application, nous allons tenter d'en donner une définition tout en mettant en avant les limites de ses utilisations. Enfin, nous proposerons des pistes pour envisager cette thématique à travers notre recherche.

C'est dans une société où la globalisation fait son essor et où les relations internationales se développent que la notion de compétence interculturelle émerge (Bartel-Radic, 2016). Face à des relations interculturelles, le développement d'une communication interculturelle devient nécessaire en s'appuyant sur des outils et compétences spécifiques (Dervin & Suomela-Salmi, 2007). La compétence interculturelle permet alors d'évaluer les

capacités d'un individu en termes de communication interculturelle (Dervin & Suomela-Salmi, 2007). Elle est généralement mentionnée dans le domaine des entreprises, permettant de recruter des employé.e.s ayant les compétences nécessaires pour les échanges internationaux (Bartel-Radic, 2016) et également dans le champ de l'éducation et de l'enseignement des langues étrangères (Manço, 2000).

Quelques définitions de la notion de compétence interculturelle nous permettront de mieux l'envisager avant d'en connaître les limites. Dans le domaine de l'enseignement des langues étrangères, Byram (1997) propose cinq dimensions pour envisager la compétence interculturelle. Elles se présentent sous la forme de « savoirs » à développer dans un contexte multiculturel :

*Tableau 1. Compétence interculturelle – cinq dimensions (tiré de Byram, 1997)*

<b>Savoirs</b>	Prendre en compte les différences de valeurs et de normes selon les groupes d'appartenance des individus
<b>Savoir comprendre</b>	Interpréter et expliquer les situations culturelles différentes
<b>Savoir-faire</b>	Se comporter d'une façon adéquate avec les autres tout en utilisant les savoirs sus et sous-mentionnés
<b>Savoir être</b>	Développer une curiosité envers l'autre et sa culture tout en se distanciant de la sienne
<b>Savoir s'engager</b>	Faire appel à une dimension plus critique permettant de négocier certains éléments d'une culture à l'autre

Provenant du domaine de l'enseignement, cette définition comprend un ensemble d'éléments qu'il faudrait développer pour envisager une relation interculturelle lors d'échanges multiculturels. Ainsi, elle peut être intéressante dans le cadre du dispositif EFAMI en envisageant ces notions dans la perspective de formations pour les bénévoles par exemple. Cependant, une des plus grandes limites de cette définition est le fait qu'elle ne permette pas l'évaluation des savoirs (compétences) qu'elle englobe (Dervin & Suomela-Salmi, 2007).

Une autre définition proposée par Manço (2000) nous éclaire pour comprendre la notion de compétence interculturelle. L'auteur parle de « compétences interculturelles », au pluriel. Pour lui, ces compétences sont à utiliser dans des situations où les interlocuteur.rice.s s'identifient à des référents culturels divergents pouvant être d'ordres « psychologiques,

sociologiques, économiques ou politiques » (Manço, 2000, p. 49). Ensuite, l'auteur relève des « capacités » ou « attitudes globales » (Manço, 2000, p. 51) que comprennent les « compétences interculturelles ». Parmi elles, il cite « l'ouverture sur le monde et la société », « la culture générale et historique », « la connaissance », « la reconnaissance », « la compréhension » et « la valorisation de l'autre dans ses potentialités » (Manço, 2000, p. 51).

Il est à mentionner que la notion de compétence interculturelle comprend certaines limites. Tout d'abord, elle se réfère au « mythe de la rencontre culturelle » (Dervin & Suomela-Salmi, 2007, p. 106), lequel considère les cultures comme des entités fixes. Ensuite, le terme de « culture » est lui-même controversé et devrait d'abord être défini avant d'être employé dans le concept de « compétence interculturelle » (Dervin & Suomela-Salmi, 2007). Enfin, la compétence interculturelle ne prend pas en compte l'interlocuteur.rice ni l'interaction entre les différent.e.s interlocuteur.rice.s (Dervin & Suomela-Salmi, 2007), alors qu'il y a une réelle co-construction entre ceux.celles-ci.

Analysant les définitions de la notion de compétence interculturelle, Castellotti (2009) montre qu'elles s'insèrent dans deux orientations. La première s'intéresse aux traits présents ou non dans une culture et compare les groupes (Castellotti, 2009). Dans cette perspective, de nombreuses limites citées plus haut se retrouvent : la culture est vue comme une entité rigide et l'appartenance culturelle est perçue comme constante et invariable. La deuxième orientation s'intéresse davantage aux phénomènes culturels en les considérant comme étant dépendants de la relation (Castellotti, 2009). Les travaux d'Abdallah-Pretcreille (2003, p. 146) nous éclairent : « C'est autrui qui, dans sa totale diversité et singularité, sous toutes ses formes, s'impose à nous. [...] Ainsi, la connaissance hors contexte, hors relation, hors communication avec autrui, ne facilite pas la rencontre. [...] L'identité de chacun ne peut plus être définie sans lui, en dehors de lui, mais avec lui ». La compétence interculturelle ne peut alors être envisagée au détriment de l'attention portée sur l'individu et sur les relations qui prennent place dans une situation interculturelle. Elle comprend également les potentielles modifications des identités et appartenances de chacun.e.

Continuant dans cette orientation, Cohen-Emerique (2000) propose d'envisager les compétences interculturelles en tenant compte de la relation à l'autre. L'auteure parle d'approche interculturelle telle que : « C'est l'interaction de deux entités qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir à chaque fois. C'est un processus ontologique d'attribution de sens et un processus dynamique de confrontation identitaire qui

peut malheureusement évoluer vers un affrontement identitaire, une dynamique identitaire » (Cohen-Emerique, 2000, p.161). En considérant le sens de l'interaction pour les individus, une rencontre interculturelle peut donner lieu à un réaménagement identitaire. En ce sens, l'auteure parle « d'attitude interculturelle » plutôt que de compétence, impliquant un ajustement à l'autre. Elle relève trois démarches qui sous-tendent cette « attitude » ou « approche » (Cohen-Emerique, 2000).

La première est celle d'une « décentration de soi » par rapport à ses propres valeurs culturelles (Cohen-Emerique, 2000, p. 175). Des éléments culturels sont intériorisés par l'individu et ce, de façon inconsciente (Cohen-Emerique, 2000). Cette démarche de décentration implique de se sensibiliser à ces éléments intériorisés. Dans ce processus, il n'est pas question d'« éliminer » mais plutôt de « neutraliser » nos valeurs culturelles en les conscientisant (Cohen-Emerique, 2000, p. 175). Facilitant la décentration, l'auteure propose une méthode dite des « chocs culturels » (Cohen-Emerique, 2000, p. 176). Ces chocs culturels apparaissent lorsque l'individu – l'auteure parle de professionnel.le.s – est dans une situation d'incompréhension face à une divergence culturelle. L'auteure invite à rester attentif.ve au « cadre de référence » de l'individu en face de soi (Cohen-Emerique, 2000). Elle propose ensuite de « déterminer les zones sensibles », celles qui apportent le plus de tensions entre le.la professionnel.le et les individus appartenant à d'autres cultures (Cohen-Emerique, 2000).

La deuxième démarche est celle de la « découverte du cadre de référence de l'autre » (Cohen-Emerique, 2000). L'auteure propose de développer un intérêt pour l'autre, par la curiosité, tout en « [pénétrant] dans le système de l'autre, à le connaître du dedans » (Cohen-Emerique, 2000). Pour l'auteure, ces deux premières démarches impliquent une prise de distance et une meilleure connaissance de l'autre.

La troisième démarche proposée par Cohen-Emerique (2000) est celle de la « négociation ou médiation interculturelle » (p.178). Elle permet de mettre au clair certains malentendus, tout en s'adaptant aux besoins de l'un.e et l'autre, compris dans des systèmes et sous-systèmes culturels parfois divergents. Cette démarche prend place dans des situations où des différends ont lieu entre les individus, s'expliquant en partie par des appartenances et des valeurs culturelles distinctes (Cohen-Emerique, 2000). Ces situations nécessitent de débiter une négociation culturelle dans laquelle les différends culturels sont discutés. Entamant une négociation, un dialogue prend place pour les interlocuteur.rice.s avec l'intention de trouver un compromis. L'auteure parle « d'un rapprochement réciproque »

entre les interlocuteur.rice.s (Cohen-Emerique, 2000, p. 179). Cependant, elle relève que, souvent, les efforts pour réaliser ce rapprochement sont davantage demandés au migrant.e.s. Or, ce rapprochement, selon elle, devrait venir tant des migrant.e.s que des professionnel.les (ou bénévoles) (Cohen-Emerique, 2000).

Les différentes définitions mentionnées nous mettent en garde quant à l'utilisation des termes de « compétences interculturelles » qui seront donc à employer avec prudence. Dans ce travail, nous serons attentif.ve.s aux relations interculturelles menées par les individus en se basant sur les approches proposées par Cohen-Emerique.

### **3 PROBLÉMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE**

#### **3.1 Objectifs**

Alors que les bénévoles réalisent des tâches importantes auprès de notre société, rares sont les travaux qui s'intéressent spécifiquement à leurs pratiques et à leurs activités. De nombreux articles survolent le sujet du bénévolat et ne détaillent pas le *travail* des bénévoles. De plus, à notre connaissance, peu d'études s'intéressent au bénévolat dans le cadre de la migration, pourtant très présent en Suisse. Ce travail vise spécifiquement à mettre à jour les pratiques et compétences des bénévoles ainsi que les tensions auxquelles il.elle.s peuvent faire face. Ces éléments sont considérés dans un contexte interculturel et en prenant en compte les dynamiques interactionnelles et dialogiques. Cette étude envisage le bénévolat comme une forme de travail dans laquelle sont mises à jour des tensions autour de la place et du rôle du bénévolat dans la société.

L'approche socio-culturelle adoptée dans notre travail vise à mettre en avant les interactions et les interdépendances présentes entre différent.e.s acteur.rice.s, sujets et objets intervenant ensemble. Cette étude s'articule autour de trois objectifs.

Le premier cherche à mettre en évidence les pratiques des bénévoles dans ce projet en s'intéressant particulièrement à leur rôle auprès de la population migrante. Le deuxième objectif relève les tensions et défis auxquels font face les bénévoles dans leur activité. Le troisième s'intéresse aux compétences qui émergent dans les pratiques des bénévoles. Nous nous intéresserons aux expériences des bénévoles et aux ressources qu'il.elle.s emploient dans leur travail et qu'il.elle.s développent tout au long de leur « carrière bénévole ».

### 3.1.1 Questions de recherche

À partir de la littérature, de nos observations et réflexions, et pour répondre aux objectifs présentés ci-dessus, trois blocs de questions sont proposés comme axes de recherche :

1) Quelles sont les pratiques et activités des bénévoles du projet EFAMI ? Comment celles-ci sont-elles délimitées et organisées ?

2) Quelles sont les difficultés et tensions rencontrées lors des pratiques bénévoles exercées ? Comment ces difficultés sont envisagées dans le cadre d'EFAMI ?

3) Comment les bénévoles font-il.elle.s appel à des compétences et comment développent-il.elle.s ces dernières dans leur activité ? Quelles sont ces compétences et comment apparaissent-elles ? Lors de situations complexes, sur quelles ressources les bénévoles s'appuient-il.elle.s ?

## 4 CONTEXTE

### 4.1 Éléments historiques

Le dispositif dans lequel s'est déroulée cette recherche est né en 2008 à partir d'initiatives bénévoles au sein de l'école primaire d'une ville de Suisse Romande. Le but du projet est d'aider et d'accompagner les familles et les enfants migrant.e.s dans leurs difficultés d'intégration scolaire et sociale. Les bénévoles se rendent chaque semaine dans les familles pour les accompagner dans les activités scolaires et aider les enfants dans la réalisation de leurs devoirs.

Dès 2010, la commune de la ville collabore avec le projet EFAMI en ouvrant un poste d'Intervenant.e à l'Intégration pour coordonner les activités bénévoles et évaluer les demandes de soutien. Le poste est actuellement occupé par un homme<sup>1</sup>.

Actuellement, les membres du projet EFAMI interviennent auprès d'une cinquantaine de familles, pour un total de 72 enfants. Les familles suivies représentent une quinzaine de nationalités, venant majoritairement des pays suivants : Afghanistan, Albanie, Bulgarie,

---

<sup>1</sup> Dans la suite du travail, l'intervenant à l'intégration sera également nommé « coordinateur » ; « responsable du projet » ou encore « Monsieur B. » lorsqu'il sera mentionné dans les entretiens des bénévoles.

Cambodge, Chine, Érythrée, Éthiopie, Inde, Irak, Iran, Israël, Italie, Kosovo, Maroc, Pologne, Portugal, Russie, Sri Lanka, Turquie.

## 4.2 Fonctionnement du dispositif

Dans le projet EFAMI, l'aide est concrétisée par les visites régulières des bénévoles au sein des familles. Différent.e.s acteur.rice.s sont impliqué.e.s dans le projet et entament plusieurs processus permettant la mise en place d'un accompagnement sur le terrain.

**La commune** propose différents projets en lien avec la migration et l'intégration de cette population. Ces projets sont coordonnés par le délégué communal à l'intégration. Avec le soutien financier du canton et de l'État, la commune participe au projet EFAMI en employant l'intervenant à l'intégration.

- **Le délégué communal à l'intégration** : rencontrant chaque famille migrante arrivant dans la commune, le délégué les renseigne sur l'existence du projet EFAMI.
- **L'intervenant à l'intégration** : il coordonne les activités d'EFAMI. Lorsqu'il reçoit une demande de suivi (par différent.e.s acteur.rice.s nommé.e.s plus bas), il évalue la demande en se rendant lui-même auprès de la famille. S'il le juge nécessaire, il propose à un.e bénévole de se rendre régulièrement auprès de la famille. Une fois par semestre, il organise une réunion avec tout.e.s les bénévoles pour échanger autour de leurs pratiques auprès des familles. L'employé actuel a également un autre mandat auprès du Bureau Communal des Sports pour lequel il organise les activités extra-scolaires. Considérant que ces activités favorisent l'intégration sociale des migrant.e.s, le coordinateur actuel fait des liens entre ces deux postes.

**L'école** implique plusieurs acteur.rice.s dans le projet EFAMI. Travaillant également dans l'établissement scolaire, l'intervenant à l'intégration peut collaborer régulièrement avec ces personnes.

- **Le directeur** : il intervient dans le projet EFAMI de façon ponctuelle, par exemple lorsque des situations sont jugées particulièrement complexes.
- **Le sous-directeur** : recevant chaque nouvelle famille arrivant à l'école, il s'informe sur la nécessité d'établir un suivi auprès des familles migrantes. Il transmet ses observations au coordinateur qui pourra mettre en place des interventions adaptées.
- **Enseignant.e.s (titulaires et d'appui)** : il.elle.s font part des difficultés constatées chez une famille ou un.e élève en particulier. Le coordinateur les invite également à

collaborer directement avec les bénévoles. Cette collaboration peut se faire par l'intermédiaire de l'agenda scolaire ou par contacts téléphoniques (plus rare). Les enseignant.e.s peuvent y partager des commentaires sur les tâches scolaires et les évolutions des élèves.

**Les bénévoles** se rendent sur le terrain, auprès des familles migrantes. Il.elle.s sont au cœur des interventions de soutien et d'accompagnement proposées par EFAMI. Les familles leur sont attribuées lors des réunions semestrielles ou par contact téléphonique avec le coordinateur. En dehors de ces décisions, il.elle.s organisent leurs activités selon leurs souhaits. En général, les bénévoles se rendent une fois par semaine dans une ou plusieurs familles.

Pour tenter de mettre en lumière la complexité et la diversité des liens entre les différent.e.s acteur.rice.s qui interagissent autour des familles, nous proposons les schémas suivants (Figures 1 à 6) :

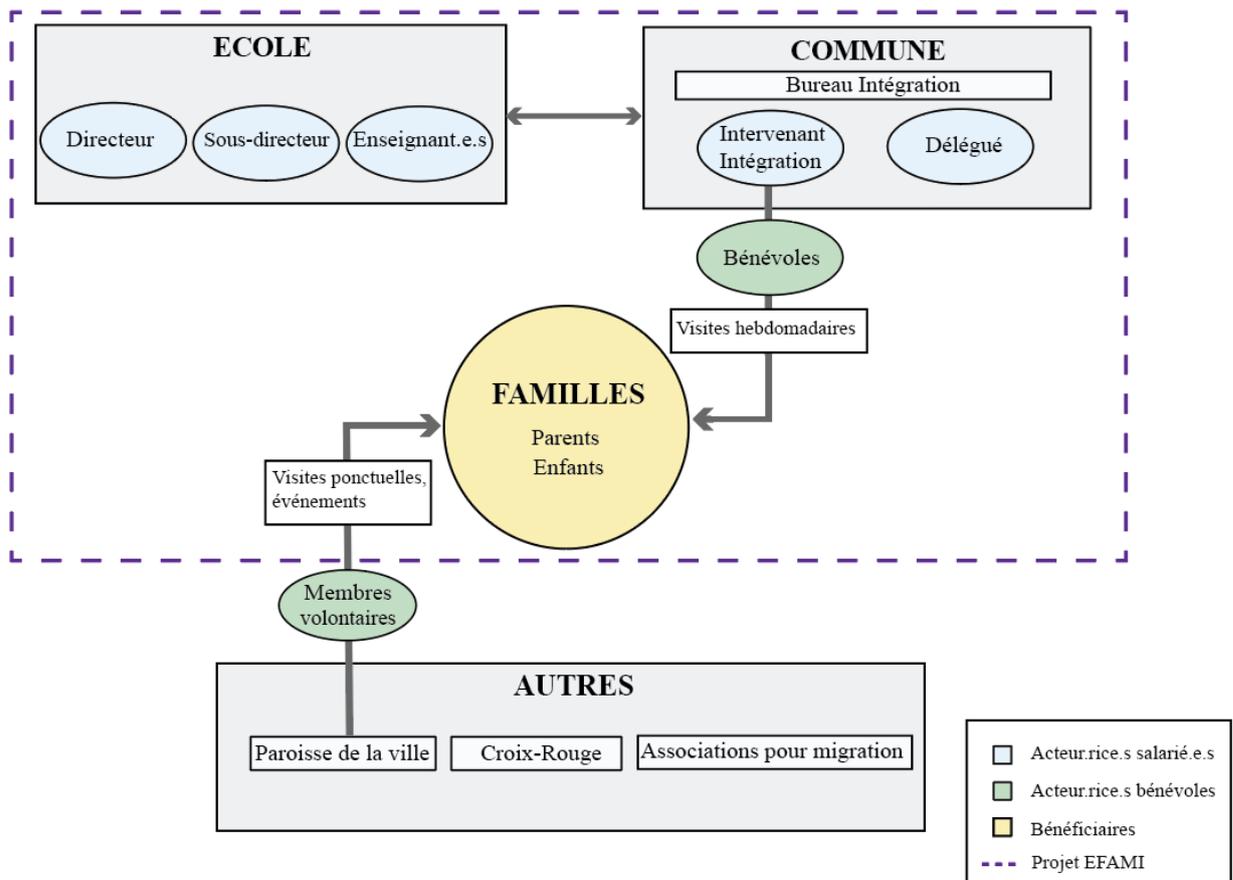


Figure 1. Acteur.rice.s aidant les familles migrantes

Intermédiaire entre l'école et la commune, le coordinateur fait le lien entre les différent.e.s acteur.rice.s engagé.e.s. Il réunit les informations nécessaires à l'évaluation d'une situation et propose des interventions concrètes. Cinq cas de figures typiques résument les processus mis en place pour qu'un.e enfant accède à une aide adéquate. Ceux-ci sont présentés ci-dessous du cas de figure le plus courant au plus exceptionnel (Figures 3 à 7).

#### 4.2.1 Premier cas de figure

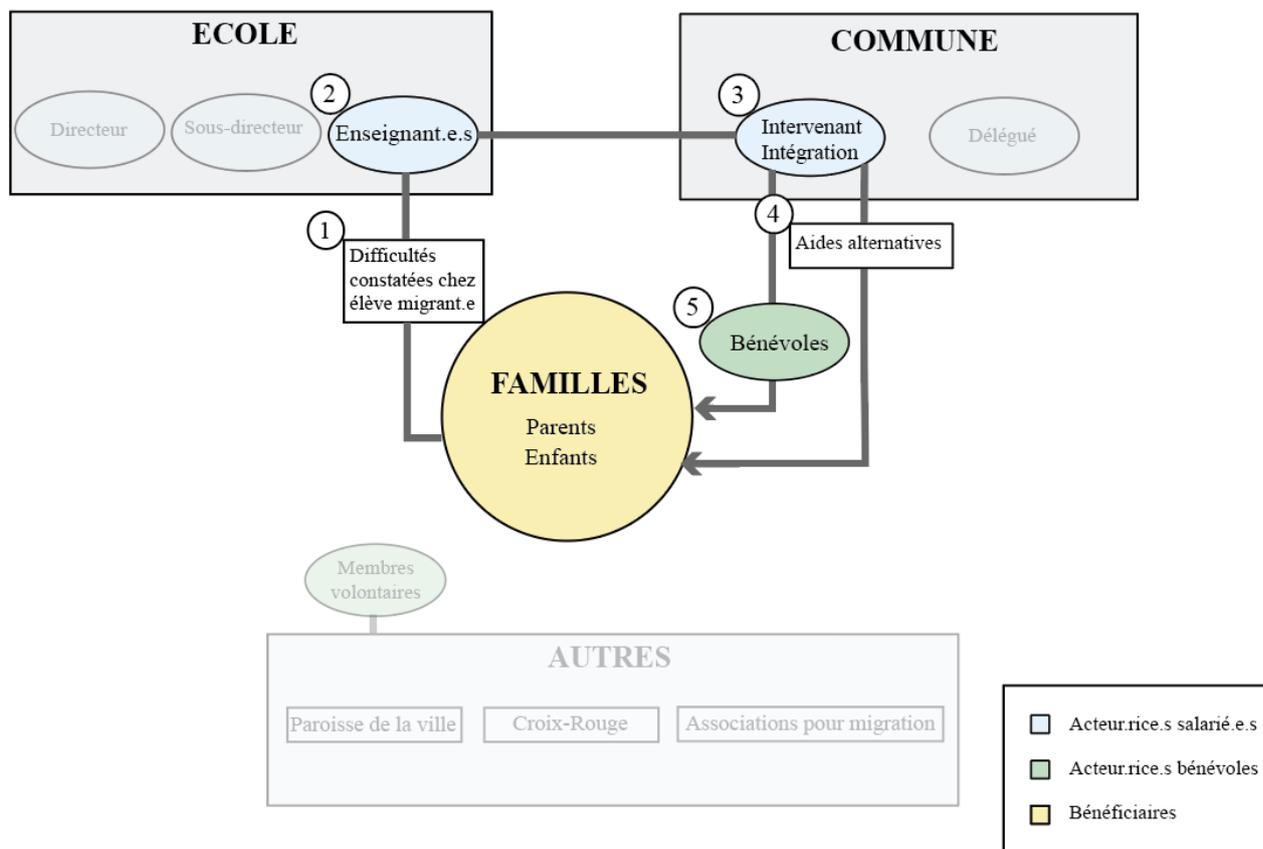


Figure 2. Processus d'aide – cas n°1

Dans cette première configuration, l'enseignant.e titulaire ou d'appui, observe des difficultés chez l'enfant et les relate directement à l'intervenant à l'intégration. Dans un premier temps, le coordinateur met en place des « aides alternatives », comme il les nomme. Il propose à l'élève de s'inscrire à différentes activités de soutien scolaire ou de loisirs telles que des séances de devoirs surveillés proposées par la paroisse de la commune, des colonies de vacances et des cours de sports extra-scolaires. Pour le coordinateur, ces activités

favorisent l'intégration sociale de l'enfant et parfois de la famille car elle peut y rencontrer d'autres familles.

Dans un deuxième temps, l'intervenant à l'intégration se rend dans la famille indiquée et évalue la nécessité d'un suivi hebdomadaire. Il contacte un.e bénévole pour mettre en place un suivi lorsque les familles ont besoin d'un accompagnement dans les affaires scolaires.

#### 4.2.2 Deuxième cas de figure

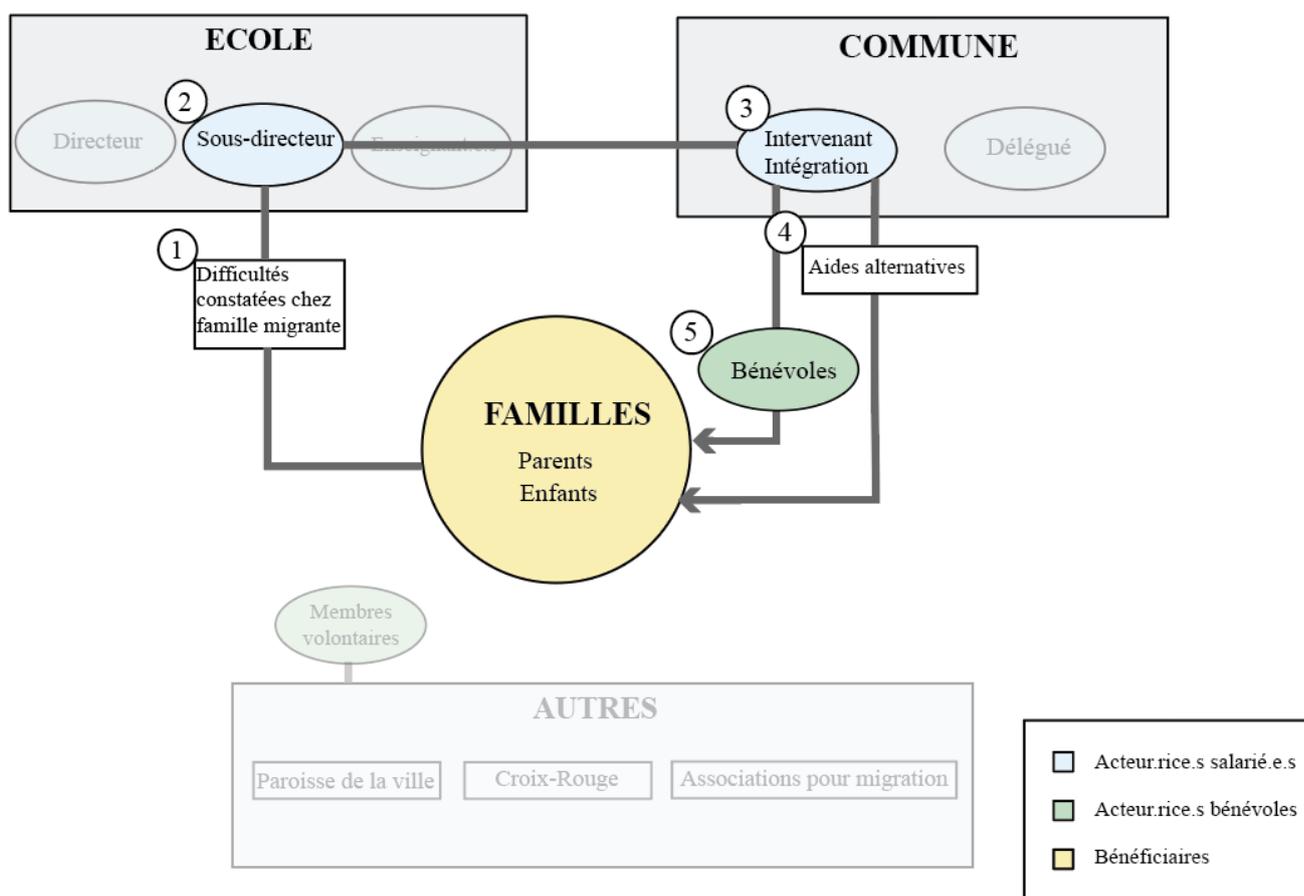


Figure 3. Processus d'aide – cas n°2

Dans ce deuxième cas de figure, le sous-directeur débute le processus d'aide. Il évalue la nécessité d'accompagner une famille migrante lors des entretiens d'accueil des nouvelles familles. S'il le juge nécessaire, il prévient l'intervenant à l'intégration qui proposera des « aides alternatives » (cours de sports, cours d'appui, colonies) avant de décider d'un suivi régulier par un.e bénévole.

### 4.2.3 Troisième cas de figure

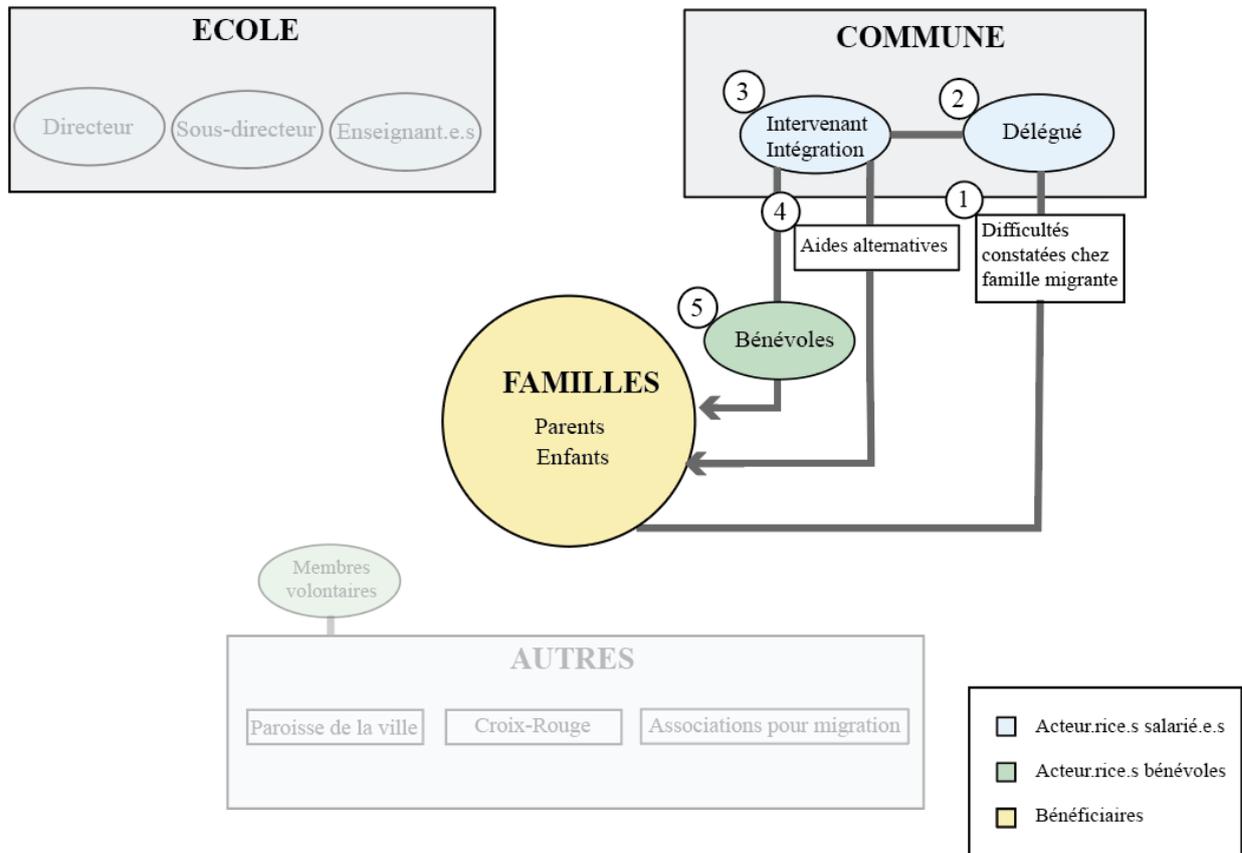


Figure 4. Processus d'aide – cas n°3

Dans ce troisième cas de figure, le délégué communal à l'intégration démarre le processus d'aide. S'entretenant avec chaque nouvelle famille migrante, il se rend parfois compte de certaines difficultés rencontrées. Par la suite, il prévient l'intervenant à l'intégration. Celui-ci proposera des « aides alternatives » avant de décider d'un potentiel suivi régulier réalisé par un.e bénévole.

#### 4.2.4 Quatrième cas de figure

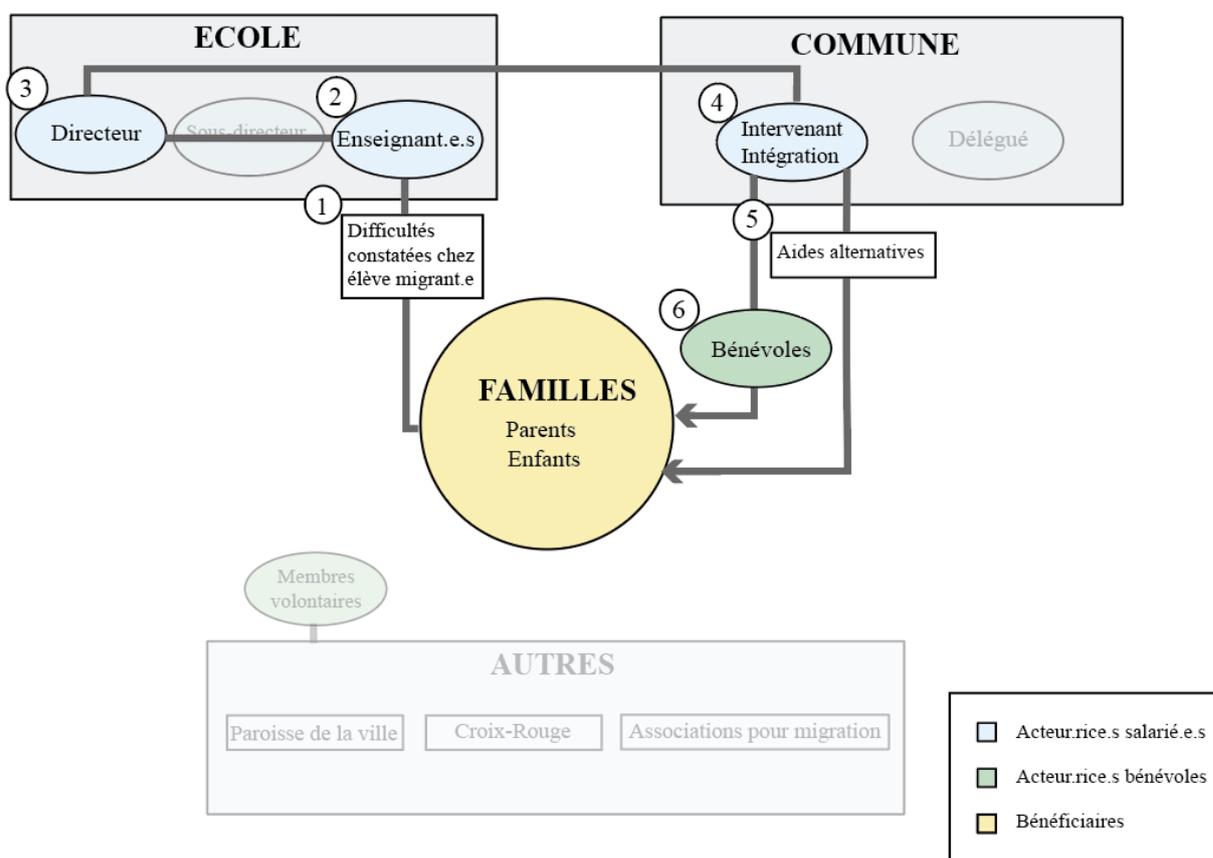


Figure 5. Processus d'aide – cas n°4

Certain.e.s enseignant.e.s, peu habitué.e.s à faire appel au dispositif EFAMI, se rendent d'abord chez le directeur. Celui-ci les renseignera sur l'existence du projet. Ensuite, il transmettra la demande d'intervention au coordinateur qui pourra proposer des « aides alternatives » et un potentiel suivi régulier par un.e bénévole.

#### 4.2.5 Cinquième cas de figure

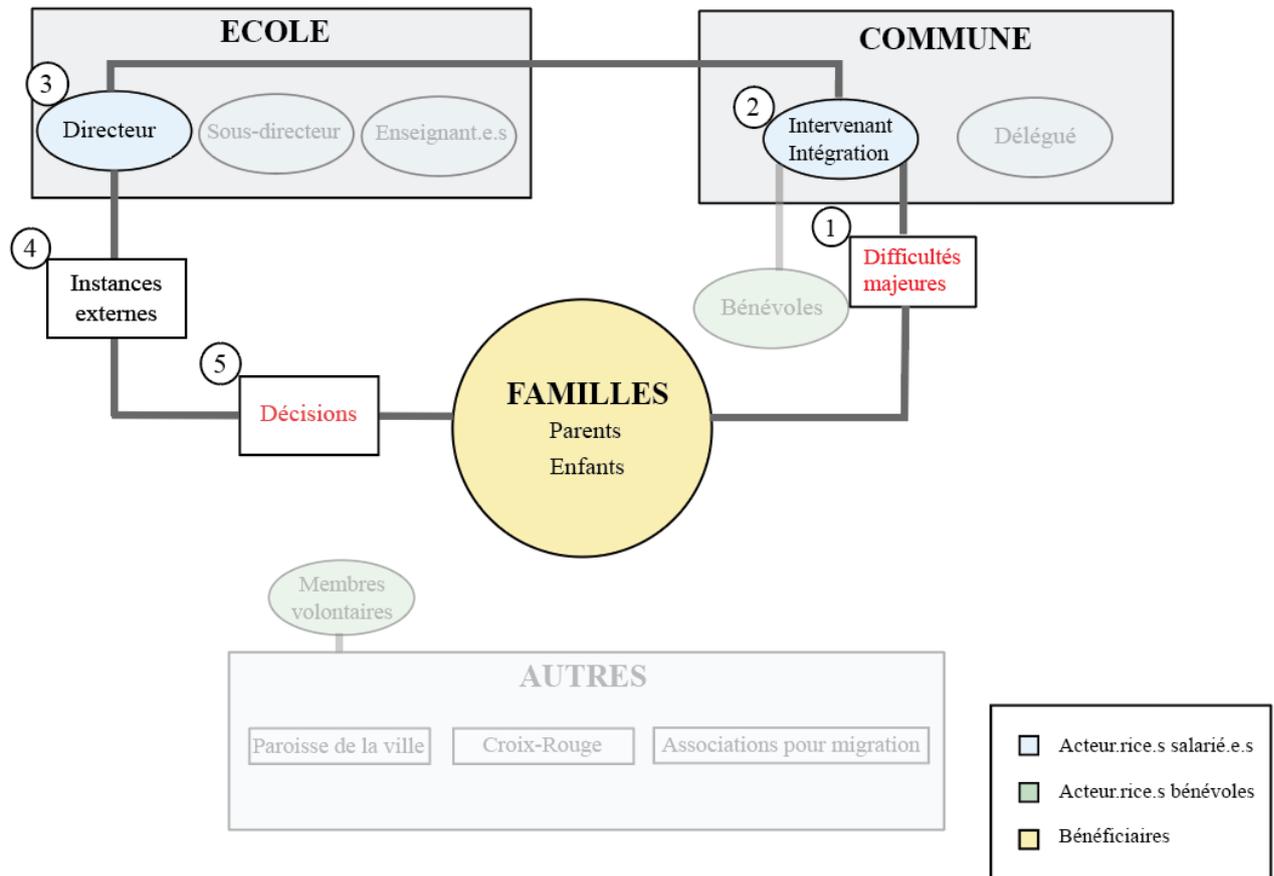


Figure 6. Processus d'aide – cas n°5

Ce dernier cas de figure est plus exceptionnel. Étant directement sur le terrain, le coordinateur et les bénévoles peuvent constater des difficultés majeures apparaissant dans le cadre familial (maltraitance, harcèlement, difficultés psychiques, etc.). Dans ce type de cas, l'intervenant à l'intégration transmettra au plus vite la situation au directeur qui sera en mesure de contacter les instances adéquates.

## 5 CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE

Pour la réalisation de la recherche de terrain, j'ai choisi une méthodologie qualitative. Celle-ci s'intéresse à l'expérience vécue par l'individu et au sens qu'il lui donne. Le sujet est appréhendé en considérant le contexte dans lequel il s'inscrit et avec lequel il interagit (Delefosse & Del Rio Carral 2017). La méthode qualitative envisage le langage comme vecteur de l'expérience vécue (Delefosse & Del Rio Carral 2017). Ces différentes caractéristiques me permettront de répondre aux objectifs et aux questions de recherche présentés précédemment.

Dans ce chapitre, je présenterai la construction de la recherche, qui s'est déroulée en plusieurs étapes. J'expliquerai ensuite le procédé du recrutement des participant.e.s et quelques caractéristiques de leur parcours. Je présenterai également les aspects éthiques de cette recherche. Enfin, j'expliciterai plus précisément les différentes méthodes de récolte et d'analyse de données employées dans cette étude.

### 5.1 Étapes et construction de la recherche

Ce travail s'inscrit dans la continuité d'une recherche exploratoire réalisée sous la direction de Nathalie Muller Mirza auprès des bénévoles du projet EFAMI. Les questions de recherche de mon mémoire ont émergé à partir de cette première étape exploratoire qui met en lumière les pratiques et activités des bénévoles. Ces entretiens exploratoires sont repris comme première étape de cette présente recherche. Dans les deux étapes qui suivent, je me suis davantage concentrée sur les difficultés, les compétences et les ressources des bénévoles. Afin de répondre aux objectifs de recherche proposés (cf. sous-chapitre 3.1), chaque étape emploie des outils de récolte de données différents.

Dans la première étape, pour mettre en lumière les pratiques bénévoles et le fonctionnement du projet, nous avons employé des entretiens semi-structurés. Nous avons réalisé ces entretiens auprès de six bénévoles. Ils mettent en évidence les différents systèmes d'activités dans lesquels s'insèrent les pratiques bénévoles. Les entretiens font également ressortir certaines tensions vécues par les bénévoles. En amenant une vision globale du projet, cette étape m'a permis de formuler mes questions de recherche et de construire les prochaines étapes de récolte de données.

Pour la seconde étape, j'ai employé une méthode d'observation participante, réalisée lors des réunions semestrielles organisées par l'intervenant à l'intégration. Durant ces réunions, les bénévoles et l'intervenant partagent leurs expériences et discutent de certaines

tensions qu'il.elle.s rencontrent. Les données récoltées dans cette partie mettent en lumière l'articulation du travail des différent.e.s acteur.rice.s impliqué.e.s dans le projet EFAMI. En accédant aux échanges des membres EFAMI, les observations permettent de relever certaines compétences développées par ces acteur.rice.s.

Dans la troisième étape, j'ai utilisé deux outils de récolte de données, employés conjointement. J'ai d'abord réalisé des observations participantes en me rendant avec le.la bénévole dans la famille suivie. Après cette séance, j'ai réalisé un entretien d'explicitation avec le.la bénévole, proposant de reprendre précisément le déroulement de la séance observée. Les observations mettent en évidence les pratiques concrètes, réalisées auprès des familles. Les entretiens d'explicitation invitent les bénévoles à effectuer un retour réflexif sur leurs activités. En mettant en mots leurs propres actions, les bénévoles peuvent se rendre compte des ressources et compétences qu'il.elle.s mobilisent et développent.

Pour résumer, ce tableau montre les différentes étapes de la recherche ainsi que les outils, de récolte et d'analyse, employés dans chaque partie :

Tableau 2. Étapes de la recherche

Étape	Quand	Méthode de récolte de donnée	Méthode d'analyse	Nom donnée
<b>1. Exploration globale du projet</b>	Juin 18 à oct.18	Entretien individuel semi-structuré - retranscrit	ATC	E1
<b>2. Organisation et interaction entre membres EFAMI</b>	Oct. 18 à mars 19	Observation participante des réunions de groupe - grille (et un retranscrit)	ATC	--
<b>3. Émergence des ressources et compétences</b>	Juin 19 à oct. 19	Observation participante familles - grille	ATC et résumé	--
		Entretien d'explicitation avec bénévole - retranscrit	ATC	eEx

## 5.2 Population interviewée

Le premier contact avec le dispositif EFAMI a été effectué par Nathalie Muller Mirza qui s'est entretenue avec l'intervenant à l'intégration. Après quelques échanges, nous avons pu débiter l'étude. Pour recruter les bénévoles, nous avons choisi de nous intéresser aux plus actif.ve.s – se rendant au moins une fois par semaine dans une ou plusieurs familles – au moment de la recherche (début 2018). L'intervenant à l'intégration nous a transmis une liste de huit bénévoles actif.ve.s. Il.elle.s ont été contacté.e.s par téléphone et la suite du

recrutement s'est faite sur une base volontaire. Cinq bénévoles (4 femmes ; 1 homme) ont accepté de participer aux premiers entretiens semi-structurés. Trois d'entre eux.elles ont participé à la dernière étape comprenant les observations et les entretiens d'explicitation (cf. Figure 11).

Pour mieux comprendre le projet EFAMI dans sa globalité, nous avons également eu l'occasion de nous entretenir avec l'intervenant à l'intégration et le directeur. Aussi, nous rencontré le délégué communal à l'intégration afin de prendre connaissance des projets existants pour l'accompagnement de la population migrante et comment ceux-ci s'articulent avec EFAMI.

### 5.2.1 Parcours et caractéristiques des bénévoles

Afin de mieux situer les bénévoles participant à cette recherche, une présentation est proposée ci-dessous. Ces informations rendent compte de leur parcours général ; de leurs motivations singulières et de leur « carrière bénévole » (cf. Figure 10).

Tableau 3. Caractéristiques des bénévoles interrogé.e.s

Caractéristiques	Parcours et motivations
<b>Pierre</b> 75 ans 10 ans à EFAMI	<b>Professionnel</b> : anciennement responsable technique au sein d'un hôpital, actuellement à la retraite.  <b>Motivations</b> : envie d'intervenir auprès des autres.  « <b>Carrière bénévole</b> » : a organisé de nombreux événements caritatifs bénévoles dans la fin des années 90 en se déplaçant dans des pays en contexte d'après-guerre.
<b>Isabelle</b> 60 ans 10 ans à EFAMI	<b>Professionnel</b> : anciennement engagée dans l'humanitaire à l'étranger, actuellement hôtesse d'accueil.  <b>Motivations</b> : continuer une activité « humanitaire ». Grand intérêt pour les migrant.e.s car mari concerné.  « <b>Carrière bénévole</b> » : volontaire bénévole dans l'humanitaire.
<b>Béatrice</b> 65 ans 8 ans à EFAMI	<b>Professionnel</b> : infirmière, actuellement à la retraite.  <b>Motivations</b> : aider les plus démunis.e.s, fort intérêt pour la migration et pour l'enseignement.

« **Carrière bénévole** » : a toujours été bénévole (livraisons de repas pour personnes dans le besoin, cours de français pour migrant.e.s, etc.).

**Professionnel** : secrétaire.

**Christine** 50 ans  
4 ans à EFAMI

**Motivations** : apporter de l'aide aux migrant.e.s, faire des activités avec des enfants.

« **Carrière bénévole** » : bénévole active à la paroisse et participant à d'autres activités pour les migrant.e.s.

**Professionnel** : mère au foyer ayant fait des études de lettres.

**Laurence** 40 ans  
2 ans à EFAMI

**Motivations** : aider les personnes dans le besoin ; continuer des activités de « mère » comme faire les devoirs ; se rapprocher de son désir d'être enseignante.

« **Carrière bénévole** » : pas d'autre activité bénévole mentionnée.

### 5.3 Considérations éthiques

Plusieurs aspects éthiques ont été considérés dans la mise en place de cette recherche. En premier, les participant.e.s ont été informé.e.s de façon transparente sur la nature de cette recherche et sur le déroulement des étapes. Il.elle.s ont pu poser des questions et s'informer librement tout au long de la recherche. Les participant.e.s pouvaient se retirer à tout moment s'il.elle.s le souhaitaient.

En second, les participant.e.s ont été informé.e.s de la manière dont les données seraient enregistrées et transcrites. Nous leur avons assuré que les transcriptions seraient anonymisées et que les enregistrements resteraient confidentiels. L'anonymisation s'est faite essentiellement en remplaçant les noms et prénoms par des contenus fictifs et en retirant toute information (ville, noms d'entreprises, etc.) qui auraient permis de les reconnaître.

Ces informations ont été transmises par oral et par écrit au moyen d'un document spécifique à chaque passation de donnée. Par sa signature, le.la participant.e acceptait de participer à l'étude.

En ce qui concerne les familles migrantes, des noms fictifs leur ont été attribués mais leurs nationalités ont été conservées car elles ne permettent pas de les identifier personnellement. Toutefois, un bénévole nous a fait la demande de ne pas révéler la nationalité de deux familles qu'il suivait par peur qu'elles soient reconnaissables car ces nationalités sont peu représentées dans la population romande. Nous avons accepté sa demande et retiré ces informations.

## 5.4 Récolte de données

Avant d'expliquer précisément le choix de chaque outil et la façon dont il a été utilisé, voici un tableau relevant les différentes étapes, les participant.e.s y ayant contribué ainsi que les méthodes de récolte et d'analyse employées.

Tableau 4. Étapes, outils et participant.e.s

Étape	Qui	Nbre	Quand	Méth. Récolte		Méth. Analyse	Nom donnée
<b>1. Exploration globale du projet EFAMI</b>	Béatrice	1	juin.18	Entretien individuel semi-structuré - enregistré		ATC	E1
	Laurence	1	juin.18				
	Isabelle	1	juin.18				
	Pierre	1	juil.18				
	Monsieur S.	1	oct.18	--	--		
<b>2. Organisation et interaction entre membres EFAMI</b>	Béatrice Laurence Pierre Monsieur B.	1 sur 2	oct.18	Observation participante des réunions de groupe - enregistré		ATC	--
	Béatrice Laurence Pierre Monsieur B. Christine Isabelle	2 sur 2	mars.19	Observation participante des réunions de groupe			
<b>3. Émergence des ressources et compétences</b>	Béatrice	2	mai.19	Observation participante familles	Entretien d'explicitation	Résumé / ATC	eEx
	Laurence	1	mai.19				
	Pierre	1	oct.19				

### 5.4.1 Entretien semi-structuré

Investiguant les activités et les pratiques des bénévoles, j'ai opté pour des entretiens semi-structurés individuels. À partir d'une démarche constructiviste, l'entretien semi-

structuré permet de rendre compte de l'expérience de l'individu interrogé (Imbert, 2010). L'interviewer.euse propose des thématiques qui participent à la mise en mot de l'expérience de l'individu, co-construite dans l'entretien (Imbert, 2010). Dans ce dispositif, le.la chercheur.e tient une distance adéquate (Ridde, 2009) entre le contenu qui se construit et l'interprétation qu'il.elle peut faire sur le moment. Dès le début de la rencontre, le.la chercheur.e installe une relation de confiance (Ridde, 2009), entre empathie et prise de distance adéquate.

Tels que Blanchet et Gotman (2014) le préconisent, j'ai réalisé un canevas d'entretien supervisé par ma directrice de mémoire, Nathalie Muller Mirza (cf. Annexe IV). Celui-ci s'est axé autour de quatre thématiques qui avaient des buts d'investigation différents. Chaque partie se divisait en sous-thèmes que j'ai pu noter sur une feuille comme fil conducteur. Durant la passation des entretiens, je veillais à garder une harmonie entre le guide préparé et la construction de sens que réalisait le.la bénévole interviewé.e. Ces éléments participent au double objectif que soulignent Blanchet et Gotman (2014) : « obtenir un discours librement formé par l'interviewé », tout en acquérant « un discours répondant aux questions de la recherche » (p.62).

Le premier axe du canevas d'entretien visait à investiguer les caractéristiques de l'engagement bénévole de la personne. Le.la participant.e y explicitait son parcours en tant que bénévole, les motivations de ses engagements ainsi que les activités générales. Cette partie montre également les éléments déclencheurs poussant la personne à débiter une « carrière bénévole ».

Le deuxième axe renvoyait aux pratiques concrètes réalisées par les bénévoles au sein des familles accompagnées par EFAMI. Les participant.e.s ont abordé, entre autres, la fréquence des suivis, le déroulement des visites et les activités réalisées avec les familles. Dans cette partie, les bénévoles ont parlé d'activités réalisées auprès des enfants mais également d'actions entreprises avec ou pour les parents. Nous avons également abordé la thématique de la communication et les bénévoles ont pu énoncer les ressources employées pour faciliter les échanges avec les familles.

Le troisième axe s'intéressait aux difficultés et aux tensions que peuvent rencontrer les bénévoles dans leur travail. Nous avons également abordé les ressources qu'il.elle.s mobilisaient dans ces situations. De nombreux exemples ont permis de mettre en lumière ces différents aspects.

Le quatrième axe investiguait l'accompagnement des bénévoles. Nous leur avons demandé de partager leurs réflexions sur le soutien qu'il.elle.s souhaiteraient avoir dans leurs activités bénévoles. Dans cette partie, nous avons repris certaines difficultés mentionnées afin de trouver des propositions possibles (formations, informations administratives, etc.).

#### **5.4.2 Observation participante**

À la suite des entretiens semi-structurés, nous avons opté pour une méthode d'observation participante afin de comprendre l'articulation des pratiques des différent.e.s acteur.rice.s du projet EFAMI. Cet outil de récolte de données s'inscrit dans une démarche ethnologique à travers laquelle le.la chercheur.e se rend sur le terrain avec des questionnements particuliers qui visent à mieux comprendre des interactions sociales spécifiques (Arborio & Fournier, 2010 ; Copans, 2016). En ce sens, l'observation permet de « rendre compte de pratiques sociales, de mettre au jour ce qui les oriente, ce qui amène les acteurs à leur donner telle forme » (Arborio & Fournier, 2010, p. 47).

En ce qui concerne la démarche, plusieurs auteurs (Ferréol, 1993 ; Ghiglione, 1991 ; Guibert, 1997) s'entendent sur une construction en trois étapes. La première est celle de rencontrer le milieu étudié et de l'observer. La deuxième consiste à réunir les informations observées, souvent à l'aide de notes et, plus rarement, grâce à des enregistrements. La dernière étape est l'interprétation des données récoltées afin de répondre aux objectifs de l'étude réalisée (Peretz, 2016). En d'autres termes, en employant l'observation dans une démarche ethnologique, il s'agit: « [d']observer ; [de] décrire [et d']interpréter » (Gallet, 2006, p. 53).

Dans le cadre de cette recherche, je me suis rendue dans deux lieux d'observation : celui des réunions entre bénévoles et coordinateur et celui des familles suivies par trois bénévoles. En tant qu'observatrice des réunions, je me suis concentrée sur le déroulement des interactions, sur la narration des expériences des personnes et sur les ressources proposées pour faire face à des tensions communes. Auprès des familles, je me suis intéressée aux pratiques réalisées avec les enfants et aux interactions avec les parents. J'ai été attentive aux ressources et compétences employées et développées au cours des activités.

Sur ces deux terrains, j'ai opté pour une méthode de prise d'informations par les notes, directement transcrites dans des grilles préalablement imprimées. À la suite des observations, j'ai retranscrit les notes dans un tableau Excel en reprenant chaque thématique observée. Comme le proposent Arborio et Fournier (2010), des « fiches thématiques »

peuvent aider à organiser les actions observées. Elles facilitent l'interprétation des résultats pour répondre aux questionnements du.de la chercheur.e. J'ai réalisé deux grilles présentées ci-après : une pour les observations dans les réunions et l'autre pour les observations auprès des familles. Pour simplifier la lecture, les observations ont été résumées (cf. Annexe VIII).

La grille employée pour **observer les réunions** (cf. Annexe VI) est composée de six colonnes correspondant à :

- 1) Initiateur.rice du thème
- 2) Thème discuté
- 3) Problématique abordée
- 4) Solutions proposées
- 5) Discussions
- 6) Remarques complémentaires

Afin d'avoir des données précises et réutilisables pour l'analyse des résultats, la première réunion a été enregistrée et les moments intéressants pour les résultats ont été retranscrits (cf. Annexe IX).

Pour les observations réalisées **auprès des familles** avec le.la bénévole, la grille (voir annexe VI) est composée de sept colonnes, correspondant à :

- 1) Quand
- 2) Où
- 3) Qui
- 4) Quoi
- 5) Pourquoi (raisons explicites)
- 6) Comment (moyens, etc.)
- 7) Transitions entre les différents moments

J'ai réalisé ces observations avec trois bénévoles dont les caractéristiques des familles suivies sont décrites ci-après (cf. Figure 12) :

Tableau 5. Caractéristiques des familles observées

<i>Laurence</i>	<b>Famille afghane</b> , cinq enfants Concerne : Mariam (7H) ; Leila (5H) et Ali (cycle)	Suivie depuis 1 an
<i>Béatrice</i>	<b>Famille afghane</b> , deux enfants Concerne : Ahmet (5H)	Suivie depuis 2 ans
<i>Pierre</i>	<b>Famille [nationalité anonymisée]</b> , trois enfants Concerne : Eva (7H) et Irina (5H)	Suivie depuis 2 ans

### 5.4.3 Entretien d'explicitation

Pour la dernière partie, qui suit les observations dans les familles, j'ai choisi de m'inspirer d'une technique particulière, celle de l'entretien d'explicitation. Cet outil a été mis en place par Pierre Vermesch (2017). En invitant l'individu à expliciter ses actions, cet entretien fait ressortir des compétences particulières et les rend accessibles au sujet (Boutrais, 2018; Vermersch, 2017). Avant de montrer la manière dont je me suis inspirée de cette technique pour construire mes entretiens, je présenterai certains principes et particularités dans les parties qui suivent.

S'inscrivant dans une approche phénoménologique, l'entretien d'explicitation prend en compte la subjectivité de l'individu et s'appuie sur son expérience vécue dans le déroulement d'une action (Boutrais, 2018 ; Vermersch, 2017). En effectuant un retour sur l'action, il est possible de comprendre le déroulement effectué par l'individu dans une situation singulière (Boutrais, 2018). Pour ce faire, la technique d'entretien d'explicitation s'axe sur la subjectivité de l'individu. Celle-ci est accessible en mettant le sujet dans une « position de parole incarnée » (Vermersch, 2017, p. 49). L'individu explicite le vécu de son expérience et se concentre sur sa propre position dans l'action. Dans ces conditions, le sujet pourra faire ressortir des éléments de l'ordre du « pré-réfléchi » (Vermersch, 2017, p. 63), qui l'ont poussé à telle ou telle action. À la différence d'une position de parole formelle, la position de parole incarnée relie le sujet à son expérience singulière, alors plus proche de sa réalité vécue (Vermersch, 2017).

Dans la réalisation d'un entretien d'explicitation, l'interviewer.euse utilise différents moyens et attitudes pour accompagner l'interviewé.e vers une position de parole incarnée. Par exemple, il.elle invitera le sujet à « ralentir le débit de parole » (Vermersch, 2017, p. 54). En ralentissant la production de parole, le sujet pourra plus facilement accéder à son expérience vécue interne. L'interviewer.euse proposera à répétition de prendre quelques secondes pour se remettre dans la situation. Tout au long de l'entretien, l'interviewer.euse cherche constamment à « faire spécifier » (Vermersch, 2017, p. 55) le discours de l'interviewé.e. Cela lui permet de se recentrer sur son vécu en explicitant chaque élément constituant son expérience singulière. J'ai opté pour cette technique d'entretien car elle permet mettre en évidence les compétences du sujet. À ce propos, Vermersch (2017) et Boutrais (2018) relèvent différents types de compétences : une « compétence conscientisée » – pouvant devenir « compétence-ressource » – et une « compétence émergente » (Boutrais, 2018, p. 5-6). La compétence est dite conscientisée lorsque le sujet peut expliciter les processus qui l'ont mené à une action (Boutrais, 2018 ; Vermersch, 2017). Boutrais (2018, p. 5) reprend la notion de « compétence conscientisée » en montrant qu'elle peut devenir « compétence-ressource » lorsque l'individu peut l'appliquer à d'autres situations. Pour illustrer, l'auteure relève cette compétence chez un.e enseignant.e lorsqu'il.elle peut dire : « je sais que je sais et je suis capable de le faire dans une situation similaire qui se présentera » (Boutrais, 2018, p. 6). La « compétence émergente » apparaît lors de l'explicitation du vécu du sujet (Vermersch, 2014). Elle n'est pas conscientisée par l'individu avant l'exercice proposé. Ce type de compétence ressort en accédant au pré-réfléchi, c'est-à-dire à ce qui conduit le sujet à entreprendre une action (Vermersch, 2017). Grâce aux techniques d'explicitation, il peut y avoir *réfléchissement* permettant d'enclencher une prise de conscience donnant accès au vécu puis à la compétence qui en émerge (Vermersch, 2017).

Dans ma recherche, j'ai réalisé les entretiens d'explicitation environ trente minutes après la visite dans les familles. J'ai commencé les entretiens en demandant aux bénévoles de se souvenir d'un moment qui les a marqué.e.s et qui leur semblait important lors de cette visite. Après un temps de silence pour qu'il.elle.s se reconnectent à la situation, je leur ai demandé de m'expliquer tous les éléments de leur action. Toutefois, au cours du premier entretien j'ai réalisé un changement méthodologique en leur demandant finalement de me parler d'une situation marquante et importante à leurs yeux, que celle-ci ait eu lieu lors de la

séance du jour ou d'un autre jour. J'ai décidé ce changement à la suite du premier entretien où la participante ne trouvait pas d'éléments de la séance sur lesquels réaliser l'entretien.

### **5.5 Difficultés rencontrées dans les récoltes de données**

Lors des récoltes de données, j'ai rencontré des difficultés de différents types. En premier, durant les entretiens semi-structurés certain.e.s bénévoles ont mis du temps avant de partager des situations concrètes et avaient tendance à évoquer des généralités sur leurs pratiques. Cette difficulté a été contournée au fil des entretiens car, après quelques minutes, les bénévoles ont partagé plus d'exemples. Il semble qu'une meilleure relation de confiance s'installait après une quinzaine de minutes d'entretien, laissant place à davantage de spontanéité et d'anecdotes.

En second, j'ai rencontré quelques difficultés pour trouver ma place et mon rôle lors des visites dans les familles. Certains parents ne semblaient pas avoir compris mon rôle, me pensant assistante sociale. Pour contrer cette difficulté, nous expliquions que je m'intéressais spécifiquement à le.la bénévole afin de comprendre comment réaliser ces activités. Cette explication justifiait également ma prise de notes fréquente.

En dernier, lors des entretiens d'explicitation, j'ai rencontré des difficultés à amener les participant.e.s dans une position de parole incarnée. Comme je l'ai indiqué précédemment, bien que nous choissions une situation spécifique, les bénévoles avaient tendance à parler de situations générales. Il.elle.s se tournaient vers des formulations d'actions réalisées « toujours », « souvent », « en général » auprès des migrant.e.s. Pour les ramener vers l'explicitation de leur vécu singulier, j'employais le temps verbal du présent et leur demandais de préciser *ce* moment marquant. Je les questionnais sur certains éléments spécifiques à la situation, en leur demandant des précisions.

### **5.6 Méthode d'analyse des données**

La transcription des données enregistrées a été réalisée à partir de normes convenues avec ma directrice de mémoire, Nathalie Muller Mirza. Ces normes, inspirées de la psychologie sociale, mettent en avant chaque production, qu'elle soit verbale ou non verbale (cf. Annexe V).

Pour analyser ces données, j'ai choisi d'employer l'analyse thématique de contenu (ATC). Cette méthode consiste en une analyse itérative des données et amène à une reconstruction du discours (Braun & Clarke, 2006). Le.la chercheur.e part d'une déconstruction du contenu pour le remettre en forme selon ses questions. Par conséquent, la

reconstruction de sens est dépendante des axes de recherche et des questions choisies par le chercheur.e (Braun & Clarke, 2006).

En réalisant d'abord une ATC sur l'ensemble des entretiens semi-structurés, j'ai obtenu une grille d'analyse dont les thèmes et sous-thèmes concordaient avec mes questions de recherche. De cette façon, les analyses répondaient à trois axes de questionnements : le premier s'intéressait aux pratiques, le deuxième aux tensions et difficultés et le troisième aux compétences et ressources des bénévoles. J'ai réalisé les analyses des autres données en reprenant certains thèmes de la première ATC et en les assortissant aux contenus présentés.

### **5.6.1 Organisation des résultats et thématiques**

Pour mettre en avant les pratiques générales des bénévoles auprès des familles, j'ai employé principalement les entretiens semi-structurés. Cinq thèmes sont ressortis de l'analyse thématique : « pratiques pédagogiques », « processus relationnel », « devoirs et activités scolaires », « accompagnement vie quotidienne » et « relais entre familles et instances externes ».

Ensuite, l'articulation des données a mis en évidence différents types de difficultés qui se regroupent globalement en trois thématiques : « difficultés de communication », « difficultés et tensions relationnelles » et « difficultés à définir son rôle ».

Enfin, essentiellement à partir des observations et des entretiens d'explicitation, j'ai pu mettre en lumière diverses compétences chez les bénévoles. En analysant les données, deux types de compétences sont ressortis. Ils correspondent aux compétences présentées au sous-chapitre 5.4.3 et proposées par Boutrais (2018) : des « compétences-ressources », alors conscientisées, et des « compétences émergentes », rendues accessibles par les techniques d'explicitation. Les analyses ont montré trois catégories de compétences-ressources : « facilitation de la communication », « amélioration des tensions relationnelles » et « pistes pour délimiter son rôle ». Quatre catégories correspondent à des compétences émergentes : « compétences pédagogiques », « compétences relationnelles », « compétences de médiateur » et « compétences interculturelles ».

## 6 RÉSULTATS DES ANALYSES DE DONNÉES

Dans ce chapitre, je présenterai les résultats selon les trois axes dans lesquels se positionnent les questions de recherche (cf. sous-chapitre 3.1.1) : les pratiques, les tensions et les compétences.

### 6.1 Les pratiques des bénévoles de EFAMI

Pour mettre en lumière les pratiques des bénévoles, les données utilisées dans cette partie sont les entretiens semi-structurés et les observations. Dans les premiers nous aurons accès aux récits des bénévoles expliquant leurs activités. Dans les seconds nous verrons la concrétisation de certaines activités discutées.

Ces données mettent en avant différents systèmes d'activités qui interagissent et dans lesquels s'inscrivent les pratiques des bénévoles. Alors que les tâches des bénévoles sont présentées comme s'adressant aux enfants pour les aider dans leur processus d'intégration scolaire et sociale essentiellement, il.elle.s réalisent également de nombreuses activités auprès des parents. Par conséquent, un premier système d'activités s'adresse aux enfants – réalisation des devoirs et tâches scolaires – et un second système d'activités est dirigé vers les parents. Nous verrons comment ces deux systèmes s'articulent dans le travail bénévole.

#### 6.1.1 Aide scolaire auprès des enfants

##### 6.1.1.1 Devoirs et tâches scolaires

Lorsque nous nous intéressons aux activités réalisées auprès des familles migrantes, les bénévoles interrogé.e.s relèvent tout d'abord ce qui concerne les devoirs scolaires. Ces activités sont en effet réalisées en premier lieu : « *Je vais à la maison, je prends l'agenda scolaire et on fait les devoirs et les leçons. C'est essentiellement ça* » (Béatrice ; 1.505 ; E1). Les cinq bénévoles débutent leurs visites en prenant connaissance des annotations faites dans le carnet scolaire dans lequel l'enseignant.e transmet les devoirs, les examens et autres informations sur les activités scolaires.

Les bénévoles accompagnent et aident les enfants dans les matières enseignées. Pour Laurence, le français semble être la matière sur laquelle il y a le plus de travail à faire : « *c'est vraiment les aider, pour le français, ben c'est clair que c'est le français qui est le plus difficile* » (Laurence ; 1. 1566 ; E1). Toutefois, les bénévoles accompagnent les enfants dans d'autres matières également : « *ou même des fois ils doivent réciter de l'allemand, enfin de la poésie* » (Laurence ; 1.1566 ; E1). Les disciplines travaillées avec les enfants dépendent

également des connaissances et préférences personnelles des bénévoles. Certain.e.s bénévoles se sentent moins aptes à enseigner les mathématiques par exemple : « *Alors maintenant, au niveau qu'ils ont maintenant j'y arrive, mais, mais sinon je peux tout leur enseigner sauf les maths alors* » (Isabelle ; E1 ; 1.1161). D'autres bénévoles ont des difficultés à accompagner les élèves dans leur passage au cycle car la matière leur est moins familière.

Connaissant la présence régulière d'un.e bénévole dans une famille, certain.e.s enseignant.e.s leur font des suggestions, au moyen du carnet scolaire, proposant de travailler des exercices ou des cours spécifiques : « *en général les maîtresses mettent un mot pour nous quoi, on sait qu'il y a des choses qu'on doit faire par exemple* » (Laurence ; 1.1693 ; E1).

Sur la thématique des devoirs, il ne semble pas y avoir de divergence entre les bénévoles. Pour tou.te.s, c'est l'activité principale auprès des enfants, qui se fait dès leur arrivée dans le foyer familial. À ce propos, les observations réalisées auprès de trois bénévoles le confirment : les enfants s'installent directement à une table (ou le sont déjà) et sortent leurs cahiers pour faire les devoirs. Si la réalisation des devoirs semble aller de soi, Pierre souligne une difficulté émergente, celle « *[d'avoir] la tentation de leur faire les devoirs (rires)* » (Pierre ; 1.2000 ; E1). En ce sens, le thème suivant relève des pratiques pédagogiques que développent les bénévoles pour les aider dans leurs pratiques.

#### 6.1.1.2 Pratiques pédagogiques

Dans l'accompagnement de la réalisation des devoirs, nous observons différentes pratiques pédagogiques employées par les bénévoles. Celles-ci leur permettent de s'adapter aux caractéristiques des élèves, notamment à leur niveau de français et à leur motivation. Deux catégories mettent en lumière ces pratiques : « l'aide à la compréhension » et la « recherche d'outils matériels ».

##### 6.1.1.2.1 Aide à la compréhension

En réalisant les tâches scolaires avec les enfants migrant.e.s, les bénévoles les accompagnent dans la compréhension des exercices et, plus particulièrement, dans l'apprentissage de la langue. Les bénévoles relèvent des lacunes dans la compréhension du français : « *[...] quand je prends une lecture avec un enfant, ben il sait lire mais il n'a pas compris le texte* » (Béatrice ; 1.612 ; E1). Pour aider l'enfant à saisir le sens du texte dans cette activité de lecture par exemple, Béatrice explique : « *je reprends toujours la lecture et*

*j'explique les mots et puis après j'essaie de faire raconter l'histoire, pour voir s'il a compris* ». Dans cette situation, nous relevons l'utilisation du résumé d'une histoire comme outil pédagogique pour s'assurer de la compréhension du sens des mots. La répétition des explications peut également être un outil pour les bénévoles, comme Christine le rapporte « *j'essaie de réexpliquer s'il y a des choses où ils ont plus besoin d'aide* » (Christine ; 1.36 ; E1). Pour elle, l'explicitation de certains éléments est un moyen pédagogique pour aider l'enfant à comprendre.

Le thème de « l'aide à la compréhension » a pu être observé dans les suivis des familles. Par exemple, Pierre, qui accompagnait Eva dans la préparation d'un exposé, l'aide à comprendre le texte du livre sur lequel elle s'appuie. Pour ce faire, il est attentif aux signes gestuels et paraverbaux marquant son incompréhension. Constatant cela, il l'arrête et lui demande si elle a compris les derniers éléments lus. Si tel n'est pas le cas, il les explicite et, au besoin, fait appel à la mère d'Eva pour aider à traduire.

#### *6.1.1.2.2 Recherche d'outils matériels*

Au cours de leur travail, les bénévoles recherchent, voire développent, des outils pédagogiques sur lesquels il.elle.s s'appuient pour accompagner les enfants. Parmi les outils matériels, les bénévoles emploient souvent des livres, qu'il.elle.s achètent spécifiquement ou empruntent en bibliothèque. C'est le cas de Christine : « *[...] Au début je venais [...] je voyais les lacunes qu'ils avaient et puis [...] je faisais des exercices que je cherchais à la maison sur internet, des exercices [...], pour les aider un petit peu plus.* » (Christine ; 1.82 ; E1). Dans cet extrait, nous observons un réel processus pédagogique mis en place par la bénévole. Elle prend tout d'abord connaissance des difficultés de l'enfant et de la façon dont elles apparaissent lors des activités scolaires. Ensuite, elle choisit des supports adéquats pour aider l'enfant. Enfin, elle l'accompagne dans son apprentissage en utilisant cet outil (via internet, un livre, etc.) pour l'aider à surmonter ses difficultés. Ce type de processus demande aux bénévoles une évaluation adéquate de la situation. Dans notre recherche, nous avons observé que les bénévoles évaluent mieux les capacités et les difficultés des enfants lorsqu'il.elle.s connaissent le programme scolaire. Avec l'expérience, les bénévoles sont davantage renseigné.e.s sur le niveau scolaire attendu à tel moment.

Les bénévoles utilisent également internet comme support au développement des apprentissages. Il.elle.s s'y rendent pour trouver des outils pouvant renforcer les nouvelles compétences acquises. Béatrice, par exemple, recherche des appuis pour travailler certains

exercices qu'elle juge importants : « *[je fais] différentes fiches, bon j'ai été chercher sur internet, des devoirs, des leçons, des choses comme ça [...]* » (Béatrice ; 1.119 ; E1).

## 6.1.2 Aide auprès des parents

Conjointement aux activités réalisées auprès des enfants, les bénévoles sont également présent.e.s pour les parents. Au cours des entretiens et des réunions, nous observons que les bénévoles et le coordinateur sont particulièrement attentif.ve.s aux conditions de vie des familles. Ce soutien se retrouve dans deux catégories d'activités réalisées auprès des parents : « accompagnement dans la vie quotidienne » et « relais entre les familles et différentes instances ».

### 6.1.2.1 Accompagnement dans la vie quotidienne

L'activité principale que les bénévoles réalisent auprès des parents prend place dans le thème de « l'accompagnement dans la vie quotidienne ». Se rendant régulièrement dans les familles, les bénévoles sont actif.ve.s dans la vie courante des migrant.e.s et les accompagnent dans certaines actions. Dans cet accompagnement, les pratiques des bénévoles sont de l'ordre de « l'accompagnement dans des tâches et activités », de « l'aide administrative » ou encore de « l'aide à l'apprentissage du français ».

#### *Accompagnement dans des tâches et activités*

Les bénévoles accompagnent les parents dans de nombreuses tâches et activités. Par exemple, il.elle.s les conduisent aux courses, leur proposent des trajets en voiture, les amènent à des rendez-vous médicaux ou encore réalisent des séances de conduite accompagnée. Christine explique cet accompagnement : « *Des fois, c'est des choses pratiques hein. Des fois ils ont pas de véhicule, des fois ben voilà, si on peut rendre un service, aller faire les courses ensemble [...]* des fois aller chercher des permis à *[nom d'une ville à 30km]* ou voilà, des choses comme ça. » (Christine ; 1.68 ; E1). Dans le discours de Christine ressort une motivation de « vouloir rendre service ». Ces pratiques sortent du cadre scolaire et s'inscrivent dans un objectif plus général d'aide à l'intégration de la famille entière. Réalisant des pratiques similaires, Pierre soutient également les parents dans des tâches annexes : « *[...] Il faut amener les gamins à la colonie parce qu'ils ont pas de moyen de transport. Donc c'est moi qui vais les amener à la colonie et pis qui vais les rechercher* », (Pierre ; 1.2004 ; E1). Nous relevons un discours comprenant le sens du devoir, notamment par les termes « il faut ». Chez Pierre, ce « devoir » s'accorde avec sa motivation et son désir

d'aider les enfants à s'intégrer socialement grâce aux activités extra-scolaires et aux colonies de vacances.

#### *Aide administrative*

Les bénévoles aident fréquemment les parents dans des tâches administratives. Avec la barrière de la langue, d'une part, et la difficulté d'un système de normes différent, d'autre part, certain.e.s parents ne comprennent pas toujours les papiers qu'ils reçoivent. Pierre le souligne : « *les gens reçoivent du courrier, ils savent pas le lire* » (Pierre ; 1.2004 ; E1). Comme Béatrice le précise, il peut s'agir de « [...] *lettres administratives de la commune ou des assurances* » (Béatrice ; 1.570 : E1) et les parents les leur montrent dans le but « *d'essayer de comprendre un petit peu* » (Béatrice ; 1.570 : E1). Bien que ces demandes administratives apparaissent fréquemment, tou.te.s les bénévoles mentionnent que ces démarches ne font pas partie de leur activité principale. Laurence rappelle la présence d'autres professionnel.le.s ou bénévoles en charge de la partie administrative des migrant.e.s : « *je crois que c'est plutôt quelqu'un qui s'occupe des réfugiés qui vient, qui s'occupe un peu de leurs papiers, parce que ouais ils ont des papiers* » (Laurence ; 1603 ; E1).

#### *Aide à l'apprentissage du français*

Plusieurs bénévoles interviennent pour l'apprentissage du français des parents. À la suite de leur demande, Laurence leur enseigne le français. Pour ce faire, elle se rend dans la famille suivie une fois par semaine, en l'absence des enfants et en addition à la séance hebdomadaire consacrée aux devoirs d'école. Dans cette activité, Laurence développe également des démarches pédagogiques qui lui permettent de proposer des cours de langue. Elle utilise des supports visuels, – virtuels (internet) ou réels (dans la maison) –, comme outil d'apprentissage : « *je montrais des images de nourriture, j'essaie de demander ce que c'est ou bien je vais chez eux puis j'ouvre les armoires puis je leur dis 'alors ça, c'est quoi, c'est quoi' ?* » (Laurence ; 1.1649 ; E1).

D'autres bénévoles accompagnent les parents dans leur apprentissage du français. Christine propose des cours particuliers, remplaçant les cours que la maman suivait auparavant car « *je trouvais que c'était pas adapté à eux* » (Christine ; 1.368 ; E1). À présent, elle lui prépare des exercices et les corrige lors de ses visites dans la famille.

Dans leur soutien à l'apprentissage du français, Isabelle et Béatrice font davantage les intermédiaires avec des cours pris à l'extérieur et interviennent plus ponctuellement dans

l'apprentissage. Béatrice a inscrit une maman à un cours qu'elle connaissait (ayant déjà été bénévole à cet endroit) : « *voilà, je l'ai amenée la première fois à un cours de français. [...]* » (Béatrice ; 1.676 ; E1). Isabelle veille également sur les cours que prend la maman et l'accompagne dans la réalisation des devoirs demandés : « *Alors j'essaie de regarder les cours avec elle, de la faire répéter. On se débrouille comme ça.* » (Isabelle, 1.1330 ; E1).

L'aide à l'apprentissage est un thème qui apparaît également lors des observations, où les bénévoles dédient à chaque fois des temps de parole aux parents. Dans ces interactions, les bénévoles semblent particulièrement attentif.ve.s à la pratique du français de ces parents, en s'attardant sur certains mots ou en demandant aux enfants de ne pas traduire. Durant l'observation réalisée auprès de Pierre, la mère était présente tout au long de la réalisation des devoirs de ses filles. Concentrée sur les échanges verbaux, Pierre s'arrêtait parfois pour lui expliquer certains mots spécifiques et expressions plus compliquées.

#### *6.1.2.2 Relais entre les familles et instances externes*

À travers les entretiens, les bénévoles mentionnent des situations où il.elle.s font l'intermédiaire entre les familles et d'autres instances ou acteur.rice.s. Ayant un réseau social et culturel développé, les bénévoles peuvent devenir les médiateur.rice.s des familles migrantes en faisant le relais entre des instances externes et les parents. Dans ces activités de médiateur.rice.s, nous avons relevé deux catégories de tâches : « contacter une personne externe » et/ou « inscrire les enfants » à des activités, événements, etc.

##### *Contacter une personne externe*

Dans leurs pratiques de médiateur.rice.s les bénévoles contactent parfois une personne externe pouvant proposer un soutien adéquat et intéressant pour les familles. Souvent, les personnes contactées font partie du secteur professionnel, du cadre scolaire ou du cadre relationnel du.de la bénévole. Par exemple, les bénévoles peuvent contacter un médecin pour un problème de santé ou une personne de l'école pour inscrire l'enfant à un loisir spécifique. Connaissant la langue et le système culturel local, les bénévoles ont plus facilement contact avec les personnes adéquates que les parents. Par exemple, Béatrice a elle-même téléphoné au concierge de la famille pour qu'il vienne faire des réparations dans l'appartement.

Le coordinateur du projet agit également comme intermédiaire entre des instances et personnes externes et les bénévoles. L'intervenant à l'intégration informe les bénévoles de certains événements (proposés par des associations, la commune, le canton, etc.) lors des réunions. Il reçoit également des demandes spécifiques de la part des bénévoles, comme

celle de Béatrice qui l'a contacté pour inscrire un enfant au foot : « *il a des bouquins sur le foot, mais il fait pas de foot. Alors pour finir, ça c'est aussi grâce à Monsieur B. qui sait qu'on peut organiser des cours de foot en dehors des heures scolaires [...] c'est à ce moment-là que j'ai pu l'inscrire au foot, puis il est tout content et là il fait du football toutes les semaines.* » (Béatrice ; 1.642 ; E1). À partir de son observation sur le terrain, Béatrice a pu activer un réseau spécifique et adéquat pour répondre aux besoins observés chez l'enfant.

Lors des visites auprès des familles, deux bénévoles ont proposé de contacter une aide extérieure. Suite au vol du vélo de l'enfant suivi, Béatrice a suggéré de s'adresser elle-même au coordinateur pour en trouver un de remplacement. Dans une autre situation, Pierre a également proposé de contacter le réparateur de vélo de la ville – habitué à travailler avec le coordinateur EFAMI et les bénévoles – pour que les enfants puissent se rendre à vélo à l'école, qui est plus éloignée depuis leur récent déménagement. Ces deux cas renvoient à des activités et à des informations proposées par le coordinateur lors des réunions avec les bénévoles. Le coordinateur les invite à réaliser ce type de médiation en les informant sur ce qui existe, comme par exemple le réparateur de vélos, avec qui il collabore.

#### *Inscription des enfants*

L'intervenant à l'intégration encourage les bénévoles à inscrire les enfants à des activités sportives extra-scolaires et d'autres loisirs. Pour ce dernier, ces activités favorisent les relations interpersonnelles des enfants – et parfois celles des parents – et sont donc une aide à l'intégration sociale des familles migrantes. Lors des réunions, ces activités sont largement discutées.

Avant d'inscrire les enfants à certaines activités complémentaires, les bénévoles les expliquent aux parents. Les bénévoles sont des intermédiaires entre les instances proposant ces activités et les parents, parfois dans l'incompréhension langagière ou culturelle. À ce propos, Béatrice explique : « *il faut les aider à comprendre le message, ou pour des rendez-vous à la piscine ou à la patinoire, des choses comme ça et puis j'inscris sur un calendrier l'heure, la date, etc.* » (Béatrice ; 1.509 ; E1).

Les bénévoles inscrivent les enfants à des activités qui leur semblent adéquates. Il.elle.s proposent ces activités également selon leurs préférences ou selon les suggestions du coordinateur transmises lors des réunions. Pour Isabelle, par exemple : « *ce que je fais toujours, quand il y a la Lanterne Magique ((séance de cinéma pour enfants)), je les inscris à la Lanterne Magique.* » (Isabelle ; 1.1358 ; E1).

En inscrivant les enfants à certains loisirs, les bénévoles répondent à leur objectif et motivation de les aider dans leur processus d'intégration sociale. Béatrice l'explique ainsi :

*« Et puis, surtout, je me rends compte que si on n'était pas là, ce serait pas comme ça, c'est clair. Ils seraient pas inscrits à la colonie, ils iraient pas en dehors des heures scolaires, etc. C'est vrai que, là, je trouve que c'est très utile parce que ça permet à ses enfants de faire autre chose, que d'être à la maison. » (Béatrice ; 1.521 ; E1).*

### 6.1.3 Extraits illustrant les pratiques

PRATIQUES AUPRÈS DES ENFANTS			
Thèmes	Sous-thèmes	Verbatim	Infos
<b>Pratiques pédagogiques</b>	Aide à la compréhension	[...] quand je prends une lecture avec un enfant, ben il sait lire mais il n'a pas compris le texte. Donc là je reprends toujours la lecture et j'explique les mots et puis après j'essaie de faire raconter l'histoire, pour voir s'il a compris.	Béatrice ; E1 ; 1.611
<b>Pratiques pédagogiques</b>	Recherche et développement d'outils matériels	[...] Au début je venais un petit peu- je voyais les lacunes qu'ils avaient et puis je venais peut-être, je faisais des exercices que je cherchais à la maison sur internet, des exercices par rapport, pour les aider un petit peu plus.	Christine ; E1 ; 1.82
<b>Processus relationnel</b>		Oui. Je pense que même quand ils auront plus besoin de moi, je pense qu'on restera sûrement en contact, oui c'est vrai. Ils sont attachants, ils nous voient arriver, ils sont derrière les fenêtres à nous faire des saluts, ils sont- c'est vrai qu'ils disent voilà "Christine, qu'est-ce qu'on fait aujourd'hui ?" s'ils ont pas trop de devoirs, "on va faire un jeu dehors ?" Ou-, oui.	Christine ; E1 ; 1.72
<b>Devoirs et tâches scolaires</b>		§C'est scolaire, ouais, c'est vraiment les aider, pour le français, ben c'est clair que c'est le français qui est le plus difficile des fois, ouais les aider, ou même des fois ils doivent réciter de l'allemand, enfin de la poésie, enfin réciter des poésies des choses comme ça quoi.	Laurence ; E1 ; 1.1566
		Oui alors, c'est pas... pas très compliqué finalement hein. Je vais à la maison, je prends l'agenda scolaire et on fait les devoirs et les leçons. C'est essentiellement ça.	Béatrice ; E1 ; 1.505

<b>PRATIQUES AUPRÈS DES PARENTS</b>			
<b>Thème</b>	<b>Sous-thème</b>	<b>Verbatim</b>	<b>Infos</b>
<b>Accompagnement vie quotidienne</b>	Aide administrative	[Hm, ça arrive] qu'ils me montrent des fois certains papiers qu'ils comprennent pas ou- mais sinon, ils sont plutôt- je crois que c'est plutôt quelqu'un qui s'occupe des réfugiés qui vient, qui s'occupe un peu de leurs papiers, parce que ouais ils ont des papiers donc c'est plutôt- il y a quelqu'un d'autre	Laurence ; E1 ; 1.1592
	Accompagnement tâches / activités	[...] Il faut amener les gamins à la colonie parce qu'ils ont pas de moyens de transports. Donc c'est moi qui vais les amener à la colonie et pis qui vais les rechercher.	Pierre ; E1 ; 1.1993
	Apprentissage du français	Ben avec les parents moi je vais l'après-midi comme ça, puis au début je prenais- ben je prends par exemple des- des choses banales, quand il faut demander quelque chose ou par exemple ce qu'on mange, les produits alimentaires, un petit peu voir s'ils savent dire un petit peu tout ce qui se trouve dans une maison- c'est surtout pour qu'ils savent les mots, apprendre du vocabulaire, puis aussi qu'ils puissent faire des phrases parce que souvent ils arrivent pas à faire des phrases, alors on discute. C'est plutôt de la discussion comme ça quoi, c'est un peu leur apprendre les choses, que ça devienne un peu un automatisme pour eux, de dire les choses.	Laurence ; E1 ; 1.1576
<b>Relais entre les familles et instances externes</b>	Faire l'intermédiaire pour inscrire les enfants	Non, bin, comme maintenant il a fallu - J'ai été un samedi pour organiser avec eux qu'est-ce qu'ils voulaient faire comme Passeport-Vacances.	Isabelle ; E1 ; 1.1343

#### 6.1.4 Synthèse

Les pratiques mises à jour par les bénévoles font partie de plusieurs systèmes d'activités particuliers. Dans le premier système, les activités sont tournées vers les enfants répondant à un accompagnement scolaire et social. Dans le second, les activités sont réalisées auprès des parents et représentent une aide générale dans leur vie quotidienne. Un troisième système d'activités est plus transversal et comprend des pratiques de médiation, réalisées par les bénévoles entre plusieurs instances et personnes. La mise en évidence de ces systèmes montre la singularité et la flexibilité du travail des bénévoles qui, sur le terrain, proposent un accompagnement plus poussé que les objectifs formulés par le projet. En effet, tel que cela est indiqué dans la brochure du projet, EFAMI aide essentiellement les enfants dans leur intégration scolaire et sociale. En somme, ces pratiques visent un plus large objectif d'aide à l'intégration de la famille, dans sa globalité.

La mise en lumière de ces pratiques montre que les bénévoles ont recours à un genre professionnel –attaché à celui de *bénévoles EFAMI* –, et à un style, plus singulier et dépendant du bénévole lui-même. Dans ce *genre professionnel*, les bénévoles citent les problématiques liées à l'intégration, les pratiques d'accompagnement dans la vie quotidienne des migrant.e.s et le soutien aux devoirs des enfants. De façon générale, le *genre professionnel* des bénévoles apparaît dans des moments de l'entretien où nous abordons des thématiques telles que les objectifs des bénévoles dans le projet ou les pratiques concernant les tâches scolaires. Le style émerge davantage lorsque les bénévoles se livrent sur des contenus plus intimes et singuliers, comprenant leurs motivations individuelles, leurs avis sur certains aspects de la migration ou des anecdotes spécifiques.

À partir des données, trois styles principaux se dégagent. Un premier style « humanitaire » ressort pour les bénévoles particulièrement sensibles aux migrant.e.s, aux cultures différentes et/ou ayant vécu un parcours migratoire (ce style concerne Pierre et Isabelle). Dans un second style, la motivation à s'engager dans ce bénévolat apparaît comme une continuité de l'expérience de maman, où les bénévoles concernées prolongent leurs activités de mères (cela concerne Laurence et Christine). Un troisième style est en lien avec la volonté d'être enseignant.e (celui-ci est présent chez Laurence et Béatrice).

#### 6.2 Les tensions et difficultés

Certaines zones de tensions et difficultés particulières ressortent lorsque nous interrogeons les membres EFAMI. Celles-ci peuvent être d'ordre général, comme la

difficulté à trouver sa place en tant que bénévole, ou plus spécifiques à certaines situations. Dans cette partie, une première catégorie montrera les « difficultés de communications », une seconde relèvera les « tensions interculturelles et relationnelles » et une troisième les « tensions pour définir son rôle ». Les données présentées dans ces parties proviennent des entretiens semi-structurés et les observations participantes des réunions.

### **6.2.1 Difficultés de communication**

Dans tous les entretiens, les bénévoles énumèrent des difficultés au niveau de la communication avec les parents. Nous remarquons que ce thème est souvent rapidement résolu par certaines ressources sur lesquelles les bénévoles s'appuient (cf. sous-chapitre 6.3.1.1). Toutefois et malgré les ressources disponibles, la communication avec les parents reste une difficulté représentant un défi pour les bénévoles. Par exemple des malentendus sur des rendez-vous pour les visites demandent aux bénévoles de s'adapter. Christine en donne un exemple : « [...] *bon ben je devais venir à telle heure et bon une fois j'ai trouvé la porte fermée. [...]* » (Christine ; E1 ; 1.144). La bénévole formule une interprétation : « [...] *je pense qu'avec la barrière de la langue elle m'a pas appelée pour dire que ça jouait pas.* » (Christine ; E1 ; 1.144). Lors d'une réunion, le coordinateur explique également qu'il lui arrive d'être face à des portes fermées lorsque les familles, alors absentes, ne le préviennent pas. Les membres EFAMI interprètent ces malentendus comme liés à une communication perçue comme lacunaire.

### **6.2.2 Tensions interculturelles et relationnelles**

Dans cette thématique, plusieurs tensions ont été relevées et sont de différents ordres. La première tension apparaît dans le contexte interculturel de la « gestion de la relation avec les parents », la deuxième tension ressort dans la « gestion des émotions face à des situations complexes » et la troisième est une tension d'ordre relationnel concernant la « gestion de sa vie personnelle et de son implication dans le projet ».

#### *6.2.2.1 Gérer la relation avec les parents*

Les bénévoles mentionnent des difficultés à définir leur rôle et leur place dans la relation avec les nouvelles familles. Toutefois, la plupart des difficultés dans la relation avec les parents, apparaissent lorsque les bénévoles doivent mettre un terme au suivi.

Lors de la deuxième réunion semestrielle, les bénévoles ont discuté autour du thème de « la fin du suivi », lancé par Pierre qui soulignait sa difficulté à « lâcher » le lien avec une famille dans laquelle il s'était impliqué durant plusieurs années. Les autres bénévoles

partagent ce ressenti en relevant qu'une réelle relation d'amitié s'est parfois développée avec certains parents. Les parents ne comprennent parfois pas pourquoi les bénévoles doivent arrêter le suivi hebdomadaire dans leur famille. Durant la réunion, les bénévoles et le coordinateur indiquent que pour eux.elle.s la fin d'un suivi permettait d'en débiter un nouveau. En revanche, pour les familles migrantes, au terme d'un suivi avec un.e bénévole, aucune aide régulière similaire ne leur est proposée. Pour les membres EFAMI, cette fin de suivi peut représenter une menace pour certaines familles vulnérables. Du fait de ces incompréhensions, les bénévoles peuvent se sentir inconfortables, comme l'explique Pierre : « *ouais j'ai vu une fois le papa, la maman oui bonjour- maintenant j'essaie de les éviter pour pas qu'ils me demandent pourquoi je ne m'occupe pas- plus de leur fils* » (Pierre ; 1. 602 ; eEx).

#### 6.2.2.2 Difficultés liées à la situation précaire de la famille

Plusieurs familles suivies par des bénévoles EFAMI, sont parties soudainement à l'étranger pour des raisons de législations ou de regroupement familial. Pour des raisons légales, ces départs ne sont pas discutés au préalable avec les bénévoles. Se retrouvant face à des appartements vides, certain.e.s bénévoles ont été surpris.e.s. Ce type de situation, Pierre l'explique : « *On se donne rendez-vous à Noël, pour le début janvier. Début janvier, je vais, j'étais étonné : je voyais pas de lumière. Je vais en haut, je frappe, tout ça. Pis, au bout d'un moment, je dis bon ben- pis ils sont partis en Norvège* » (Pierre ; réunion octobre 2018). Face à ce type de situation le bénévole explique certaines de ses craintes, : avec quel financement partent-il.elle.s, comment les enfants vont-il.elle.s s'adapter à une nouvelle langue, etc. Béatrice a vécu une situation similaire avec une famille qui est partie dans un autre pays, sans prévenir la bénévole : « *Sc'est une Afghane chez qui je vais qui m'a dit, bon ils sont loin, et elle pense qu'ils sont partis en Allemagne, parce qu'en Allemagne il y a le frère du papa. Y'a des chances qu'ils soient partis en Allemagne. Pourquoi ils sont partis, je sais pas.* » (Béatrice ; réunion octobre 2018). En racontant cette anecdote, la bénévole semble particulièrement touchée et soucieuse de l'avenir de cette famille. La bénévole souligne qu'elle se sent démunie et qu'elle ne peut rien faire de plus.

Durant la réunion, les bénévoles discutent de leurs inquiétudes pour l'avenir des parents et des enfants dans les situations où les familles quittent la Suisse sans prévenir. Il.elle.s mentionnent les difficultés de communication qui augmenteront si les enfants doivent encore apprendre une nouvelle langue. Les membres EFAMI se questionnent aussi sur les moyens financiers des familles et sur leur potentielle illégalité dans certains pays.

### 6.2.2.3 Gérer les frontières entre vie personnelle et « travail bénévole »

Dans plusieurs récits de bénévoles apparaît la difficulté à gérer l'articulation de sa vie privée avec son activité de bénévole auprès des familles migrantes. Plusieurs bénévoles relèvent le fait que les familles en demandent parfois plus que ce qu'il.elle.s ne peuvent donner. Pierre souligne cet aspect : « *Oui mais on se revoit mais par hasard, je retourne pas chez eux parce que autrement je ferais plus que ça ((rires)). Mais ils demandent, ils demandent.* » (Pierre ; E1 ; 1.2133), en parlant d'une situation où le père d'un enfant à présent autonome dans les tâches scolaires lui demandait de revenir régulièrement. En relevant qu'il ne « ferait plus que ça », Pierre indique que ce travail bénévole peut prendre beaucoup de temps et d'énergie s'il répondait à toutes les demandes des familles migrantes. Dans ces activités, ce sont aux bénévoles de dire « stop » s'il.elle.s le sentent nécessaire et de prendre de la distance. Isabelle donne un exemple de moment où elle a préféré arrêter les suivis : « *J'ai dû arrêter quand j'ai eu un moment difficile. J'ai dû arrêter parce que ça allait plus.* » (Isabelle ; E1 ; 1.1179). En lien avec un événement tragique dans sa famille, Isabelle ne s'est plus sentie apte à donner de son temps à ces familles.

Pour Christine, les frontières entre sa vie privée et son activité bénévole sont différentes. En effet, la bénévole mentionne son besoin de « donner en retour » à ce que lui apportent les familles. Ce faisant, elle réalise des activités supplémentaires avec les enfants. « *C'est vrai que, l'été, en principe y'a pas besoin de les voir toutes les semaines hein. Souvent, on fait quand même des activités ensemble mais ça- ça me dérange pas. Je crois que c'est plutôt- c'est vraiment- ils nous donnent beaucoup aussi en retour. Donc, au contraire, je pense qu'un moment donné, ça m'a fait du bien d'avoir cette activité.* » (Christine, E1, 1.278).

### 6.2.2.4 Gestion des émotions

Les bénévoles ressentent parfois des difficultés à gérer leurs émotions face à des situations complexes. Ces difficultés varient selon les individus et les contextes dans lesquels il.elle.s travaillent. Plusieurs cas de figure ont été mentionnés dans les entretiens.

Les bénévoles font parfois face à des situations familiales qu'il.elle.s perçoivent comme compliquées. Béatrice relève notamment le cas de maltraitances envers les parents ou les enfants. Tel qu'elle le mentionne ce sont des cas « *plus lourds, parce qu'il y avait des choses qui n'allaient pas dans la famille [...] des situations plus dures [...] des problèmes d'enfants un peu mal traités, de l'alcoolisme ou de femmes battues* » (Béatrice ; E1 ; 1.843).

Dans des situations complexes comme celles-ci, les bénévoles peuvent éprouver des difficultés à gérer leurs émotions et à savoir comment réagir.

Lors d'une activité avec un enfant, Christine a évalué que celui-ci se mettait particulièrement en danger. Elle a donc préféré intervenir : « *J'ai expliqué à la maman j'ai dit 'j'ai trop peur qu'il lui arrive quelque chose que je sois responsable' voilà, s'il arrivait un accident, c'est vrai que c'est vite arrivé quoi* » (Christine ; E1 ; 1.282). Éprouvant de la peur, Christine la régule ici en choisissant de prévenir la mère et d'arrêter l'activité avec l'enfant concerné. La bénévole a mobilisé son émotion comme une ressource pour intervenir dans un sens qui lui paraissait plus adapté pour gérer le danger perçu.

### 6.2.3 Tensions pour définir son rôle

Durant les entretiens et les réunions, les bénévoles ont souvent éprouvé de la difficulté à définir leur rôle. Nous avons relevé deux catégories dans cette difficulté : « la délimitation des tâches du/de la bénévole » et la « gestion des attentes et des demandes des bénéficiaires ».

#### 6.2.3.1 Délimitations des tâches des bénévoles

La délimitation des tâches des bénévoles n'est pas toujours évidente, en particulier lorsqu'il.elle.s interagissent avec d'autres professionnel.le.s. Une situation racontée par Béatrice illustre les limites de son statut. La bénévole se rendait compte de difficultés psychiques chez une enfant. Elle a prévenu les enseignant.e.s et les parents mais, après l'intervention de professionnel.le.s, Béatrice n'a plus eu accès aux informations : « *je sais qu'elle a été suivie [...] par un psychologue et puis j'aurais aimé être un peu informée par exemple pour savoir qu'est-ce qui se passe [...] mais on m'a rien dit parce que ça relève du secret* » (Béatrice ; E1 ; 1.564). La bénévole explique que ces informations lui auraient été utiles : « *cela m'aurait aidée de savoir un peu comme elle est, de l'autisme ou pas, quelque chose comme ça...* » (Béatrice ; E ; 1.566). Par son statut de bénévole, Béatrice ne pourra pas avoir accès à des renseignements qu'elle juge importants pour s'adapter au mieux durant le suivi auprès de l'enfant.

Dans une autre situation familiale complexe, Pierre a dû « *dénoncer la famille auprès des services sociaux* » (Pierre ; eEx). Il explique que cette décision n'a pas été facile à prendre mais, au cours de son suivi, il considérait la situation comme « *pas normale dans une famille* » (Pierre ; eEx). Il a alors convoqué un réseau de professionnel.le.s, comprenant des enseignant.e.s, un.e pédiatre, des éducateur.rice.s, un.e assistant.e social.e, afin de

trouver des solutions adaptées pour aider la famille. Pierre explique la perception de son rôle dans cette situation : « *moi, dans tout ça je suis rien, je suis qu'un rapporteur [...] j'ai pas pu aider plus loin ni avoir plus d'infos* » (Pierre ; eEx). Se rendant dans les foyers, les bénévoles constatent parfois des difficultés importantes. Évaluant l'urgence des situations – avec l'aide du coordinateur – il.elle.s peuvent signaler ces situations auprès d'instances adaptées. Or, dans le réseau qu'il.elle.s mettent en place, les bénévoles ne sont pas légitimes d'intervenir davantage.

D'autres limites dans les interventions du projet EFAMI se situent au niveau de actions pédagogiques et éducatives. En effet, dans les deux réunions observées, les bénévoles et le coordinateur mentionnent de nombreuses fois des questionnements et réflexions éducatives. Par exemple, la question de la diététique est relevée. Béatrice dit notamment, en pensant à une des familles qu'elle suit : « *c'est vrai qu'ils mangent beaucoup beaucoup de sucre* » (Béatrice ; réunion octobre 2018). D'autres questionnements se font autour des règles ou encore de l'autorité qu'exercent ou non les mères sur leurs enfants dans certaines cultures (comme le soulignent les bénévoles). Même si ces questions prennent une bonne partie des réunions et font l'unanimité quant à la préoccupation des membres du projet EFAMI, le coordinateur rappelle que ce ne sont pas des tâches de leur ressort. En effet, le coordinateur répond en rappelant les « règles » de leur activité auprès d'EFAMI : « *Parce que, nous, on a vraiment un rôle d'aider, donc si ça devient vraiment compliqué, ou alors de la maltraitance, comme il disait, après on annonce plus haut.* » (Monsieur B. ; réunion octobre 2018). À la fin de la réunion, il donne un exemple notamment pour la question de la pratique alimentaire au sein des familles : « *par exemple, pour l'éducation alimentaire, moi j'en ai un qui est vraiment- (gestes d'épuisement) -j'ai transmis à l'infirmière scolaire* ». (Monsieur B. ; réunion octobre 2018).

### 6.2.3.2 Attentes des bénéficiaires

Les parents, les enseignant.e.s et les enfants ont parfois des attentes différentes à l'égard des bénévoles. Étant nombreuses, ces attentes ne facilitent pas la délimitation claire du rôle et des tâches des bénévoles. Les bénéficiaires donnent des rôles parfois différents aux bénévoles, selon leurs besoins et selon leur compréhension du mandat. Isabelle explique par exemple que les familles la considèrent souvent comme une enseignante : « *[...] pour eux, j'étais une prof, jusqu'à ce que je puisse leur expliquer que j'étais surtout pas une prof* » (Isabelle ; E1 ; 1.1137). Dans cet extrait, les parents avaient leur propre interprétation du mandat d'Isabelle. La bénévole a dû dépasser des difficultés de communication (au moyen

d'outils de traduction notamment) pour pouvoir expliciter son rôle et les tâches comprises dans son mandat. Les enseignant.e.s ont également des attentes précises auxquelles le dispositif EFAMI ne peut pas forcément répondre : « *alors moi je reçois des téléphones 'il faudrait faire ci', je dis oui mais nous- moi- je peux pas suivre encore ceux du cycle* ». Les bénévoles font parfois face à des demandes qu'il.elle.s ne considèrent pas de leur ressort : « *je dis toujours à l'école 'moi je suis pas professeur, c'est pas mon métier, je vous aide ce que je peux pis si je peux pas, je peux pas'- parce que l'anglais je peux pas aider...* » (Pierre ; E1 ; 1.2096). Dans ce discours, nous comprenons qu'il est parfois nécessaire de redéfinir les frontières du « rôle du.de la bénévole » pour que les attentes des enseignant.e.s, ou des autres bénéficiaires, correspondent aux pratiques et aux compétences des bénévoles.

## 6.2.4 Extraits illustrant les tensions et difficultés

TENSIONS ET DIFFICULTÉS			
Thème	Sous-thème	Verbatim	Infos
<b>Difficultés de communication</b>		«[...] bon bin je devais venir à telle heure et bon une fois j'ai trouvé la porte fermée. [...] je pense qu'avec la barrière de la langue elle m'a pas appelé pour dire que ça jouait pas. »	Christine ; E1 ; l.144
		Alors oui, alors maintenant j'appelle, je lui dis quatre mots en français, elle commence à faire des progrès la maman, mais bon, deux ans, elle arrive à dire trois paroles. Alors, euh, je lui parle au téléphone, une fois qu'elle m'a dit qu'elle va bien et tout je lui dis de me passer sa fille. Et sa fille elle parle couramment. Donc maintenant je passe tout - C'est obligé, quoi.	Isabelle ; E1 ; l.1115
<b>Tensions relationnelles</b>	Gérer sa relation avec les parents	« ouais j'ai vu une fois le papa, la maman oui bonjour- maintenant j'essaie de les éviter pour pas qu'ils me demandent pourquoi je ne m'occupe pas plus de leur fils »	Pierre ; eEx ; l.602
	Difficultés liées à la situation précaire de la famille	On se donne rendez-vous à Noël, pour le début janvier. Début janvier je vais, j'étais étonné je voyais pas de lumière. Je vais en haut je frappe, tout ça. Pis au bout d'un moment je dis bon bin- pis ils sont partis en Norvège »	Pierre ; réunion oct. 2018
		« \$c'est une afghane chez qui je vais qui m'a dit, bon ils sont loin, et elle pense qu'ils sont partis en Allemagne, parce qu'en Allemagne il y a le frère du papa. Y'a des chances qu'ils soient partis en Allemagne. Pourquoi ils sont partis, je sais pas. »	Béatrice ; réunion oct. 2018
	Gestion des frontières avec la vie personnelle	« Oui mais on se revoit mais par hasard, je retourne pas chez eux parce que autrement je ferais plus que ça ((rires)). Mais ils demandent, ils demandent [...]»	Pierre ; E1 ; l.2118
« J'ai dû arrêter quand j'ai eu un moment difficile. J'ai dû arrêter parce que ça allait plus. »		Isabelle ; E1 ; l.1169	

<b>Tensions relationnelles</b>		« C'est vrai que l'été en principe y'a pas besoin de les voir toutes les semaines hein. Souvent, on fait quand même des activités ensemble mais ça- ça me dérange pas. Je crois que c'est plutôt- c'est vraiment- ils nous donnent beaucoup aussi en retour. Donc au contraire, je pense qu'un moment donné, ça m'a fait du bien d'avoir cette activité. »	Christine ; E1 ; 1.278
	Gestion des émotions	« eh ben c'était peut-être plus lourd, parce qu'il y avait des choses qui n'allaient pas, dans la famille, [...] des situations plus dures [...] des problèmes d'enfant un peu mal traités, de l'alcoolisme ou de femmes battues »	Béatrice ; E1 ; 1.833
		« [...] j'ai simplement expliqué à la maman j'ai dit mais 'j'ai trop peur qu'il lui arrive quelque chose que je sois responsable' voilà s'il arrivait un accident, c'est vrai que c'est vite arrivé quoi »	Christine ; E1 ; 1.282
<b>Définir son rôle</b>	Délimitation des tâches	« je sais qu'elle a été suivie [...] par un psychologue et puis j'aurais aimé être un peu informée par exemple pour savoir qu'est-ce qui se passe [...] mais on m'a rien dit parce que ça relève du secret »	Béatrice ; E1 ; 1.563
		« cela m'aurait aidée de savoir un peu comme elle est, de l'autisme ou pas, quelque chose comme ça... »	Béatrice ; E1 ; 1.565
		« moi dans tout ça je suis rien, je suis qu'un rapporteur [...] j'ai pas pu aider plus ni avoir plus d'infos »	Pierre ; eEx ; 1.437
		« Parce que nous on a vraiment un rôle d'aider donc si ça devient vraiment compliqué, ou alors de la maltraitance, comme il disait. Après on annonce plus haut. »	Monsieur B. ; réunion oct. 2018
	Attentes des bénéficiaires	: « [...] pour eux j'étais une prof, jusqu'à ce que je puisse leur expliquer que j'étais surtout pas une prof »	Isabelle ; E1 ; 1.1127
		« alors moi je reçois des téléphones 'il faudrait faire ci', je dis oui mais nous- moi- je peux pas suivre encore ceux du cycle »	Monsieur B. ; réunion oct. 2018
		« [...] je dis toujours à l'école 'moi je suis pas professeur, c'est pas mon métier, je vous aide ce que je peux pis si je peux pas je peux pas' parce que l'anglais je peux pas aider... »	Pierre ; E1 ; 1.2082

### 6.2.5 Synthèse

Les différents exemples proposés dans les résultats montrent que les difficultés varient selon la nature de l'interaction avec le partenaire (enfant, enseignant.e, parent, coordinateur, etc.).

La communication entre les bénévoles et les parents est parfois peu aisée. Les bénévoles ressentent des difficultés à ce niveau durant leurs pratiques. S'il.elle.s ne peuvent pas les résoudre à la place des migrant.e.s, il.elle.s peuvent proposer des moyens facilitant leurs interactions. Grâce à divers outils (cours, exercices, traducteur internet), la communication est plus aisée et les malentendus semblent réduits.

Les difficultés relationnelles sont influencées par les liens interpersonnels entre les bénévoles et les migrant.e.s. Ces tensions comprennent la gestion de l'altérité et, plus spécifiquement, la différence culturelle. Les bénévoles et les familles interagissent en se référant à des systèmes culturels parfois divergents. Ces difficultés peuvent aussi renvoyer à ses caractéristiques individuelles, telles que sa propre gestion émotionnelle ou son rapport à l'autre.

Les tensions ressenties par les bénévoles autour de la définition de leur rôle sont principalement influencées par des sphères extérieures, plus macrosociales. Une hypothèse pouvant expliquer ces tensions est que les institutions et les professionnel.le.s ne considèrent pas les bénévoles comme légitimes, du fait de leur activité non professionnelle. Dans cette interaction, les bénévoles interprètent les perceptions extérieures et peuvent ressentir des tensions qui donnent lieu à des questionnements et à une reconsidération de la légitimité des tâches qu'il.elle.s entreprennent.

### 6.3 Les ressources et compétences

À partir de la théorie proposée par Boutrais (2018) et Vermersch (2017) (cf. sous-chapitre 5.4.3), nous observons deux types de compétences apparaissant dans nos données. Dans un premier temps, nous relevons des compétences-ressources que les bénévoles emploient, consciemment, pour contrer certaines tensions relevées. Dans un second temps, grâce aux entretiens d'explicitation et aux observations des pratiques, nous mettons en évidence des compétences émergentes, pas nécessairement conscientes par les bénévoles. Les différentes catégories de compétences seront présentées sous les thématiques des « compétences-ressources » ou des « compétences émergentes ».

### 6.3.1 Compétences-ressources

À partir des difficultés repérées et catégorisées dans le point précédent, nous avons mettre en évidence des compétences employées consciemment comme ressources pour dépasser ces difficultés. Les compétences-ressources apparaissent notamment pour « faciliter la communication », pour « réduire les tensions relationnelles » et pour donner des « pistes pour délimiter ses tâches ».

#### 6.3.1.1 Faciliter la communication

Lorsque les bénévoles rencontrent des difficultés de communication avec les parents, il.elle.s ont très souvent recours aux enfants, qui ont généralement plus de connaissances en français. Dans des situations où les enfants ne sont pas présent.e.s ou ne peuvent pas apporter leur aide, les bénévoles emploient des outils de traduction trouvés sur internet. Deux bénévoles ont également mentionné les photos – trouvées sur internet – comme appui pour expliquer certains mots. Au long terme, comme nous l'avons vu dans les *pratiques*, les bénévoles contribuent à l'apprentissage du français des parents en leur proposant des exercices ou en leur faisant répéter des cours suivis ailleurs. Ce soutien facilite également la communication avec les parents.

#### 6.3.1.2 Réduire les tensions relationnelles

Face à des situations éprouvantes (situations familiales complexes, avoir assisté à des épisodes difficiles, etc.), certain.e.s bénévoles mentionnent des stratégies de régulation. Christine explique : « *il me suffit d'aller me promener en forêt et je suis vite ressourcée quoi* » (Christine ; E1 ; l. 280). La marche est un outil de régulation émotionnelle pour la bénévole lorsqu'elle en ressent le besoin. Pour Béatrice, une stratégie mentionnée est d'annuler une visite si c'est « *contre [s]es besoins* » (Béatrice ; E1 ; l.872). Avec cette stratégie, la bénévole respecte ses propres besoins et prend de la distance lorsqu'elle le sent nécessaire.

De façon plus générale, tout.e.s les bénévoles citent le coordinateur comme une « personne ressource » qu'il.elle.s peuvent contacter en cas de problème, de doute ou de questionnement. Béatrice illustre ceci en indiquant : « *pis ben moi j'en parle à Monsieur B. aussi, si j'ai une difficulté, ouais* » (Béatrice ; E1 ; l.564). Lors des réunions, le coordinateur rappelle qu'il peut être contacté, si besoin. Durant ces mêmes rencontres, les bénévoles et le coordinateur échangent également des conseils, des avis et des stratégies qui peuvent devenir des ressources pour les bénévoles qui en ressentent le besoin.

### 6.3.1.3 Pistes pour délimiter ses tâches

Durant les réunions, les apports de l'intervenant à l'intégration constituent des ressources pour délimiter le rôle des bénévoles. Le coordinateur intervient plusieurs fois pour rappeler ce que sont (ou non) les tâches attendues dans le cadre d'EFAMI : « *nous sommes là pour les aider à les autonomiser [les enfants ; les familles]* » (Monsieur B. ; réunion mars 2019) ou encore « *nous ne sommes pas là pour les éduquer* » (Monsieur B. ; réunion mars 2019). L'intervenant à l'intégration répète l'objectif qu'il considère principal pour EFAMI : l'aide à l'intégration des familles migrantes. Il précise que, pour lui, cette intégration est facilitée lorsque ces familles socialisent avec des personnes de toute origine. Les bénévoles et le coordinateur échangent sur les activités, les projets, les événements et les autres actualités qui pourraient participer à ces processus d'intégration et de socialisation. Dans ce cadre, les membres du projet EFAMI sont des intermédiaires entre les familles et les activités sociales pour concrétiser ces propositions. Les différentes ressources aidant à définir le rôle de bénévole émergent des échanges entre bénévoles et coordinateur. Témoinant de leurs expériences et leurs ressentis, les bénévoles relèvent ce qui peut être fait pour atteindre les objectifs d'intégration formulés dans le cadre du projet EFAMI.

## 6.3.2 Compétences émergentes

Dans cette partie, nous nous intéresserons aux différentes compétences qui ont pu émerger lors des entretiens d'explicitation avec les bénévoles. En se concentrant sur les actions entreprises, nous avons mis à jour des compétences encore inconscientes pour les bénévoles. Plusieurs domaines de compétences seront relevés et présentés dans cette partie : des compétences pédagogiques, des compétences relationnelles, des compétences de médiateur.rice et des compétences interculturelles. Pour illustrer certaines compétences, nous présenterons des exemples observés lors des suivis dans les familles.

### 6.3.2.1 Compétences en lien avec les démarches pédagogiques

Données selon les entretiens d'explicitation

Durant son entretien d'explicitation, Béatrice décrit des actions d'aide à la réalisation des devoirs d'Ahmet. Dans le déroulement de ces actions, les compétences qui en ressortent s'inscrivent dans une démarche pédagogique entreprise par la bénévole.

Béatrice relève les progrès d'Ahmet. Elle explicite ce qui l'a conduite à cette constatation en revenant dans l'instant présent. La bénévole se concentre sur les exercices précis que réalise l'enfant durant la séance et se rappelle les avoir comparés avec ce qu'elle

avait observé lors des séances précédentes. Durant l'entretien, elle l'exprime de la façon suivante : « [...] ce qui m'a surprise, c'est qu'il a un peu plus de facilité que d'habitude, quand même » (Béatrice ; eEx01 ; 1.4). L'entretien fait ressortir une évaluation continue que l'élève a réalisée au cours de la séance en s'attardant sur différents détails, comme les aptitudes et progrès de l'élève. L'entretien montre aussi un questionnement sous-jacent autour de la nature des difficultés d'Ahmet : « je me dis dans la tête, sur le moment, 'ça devrait vraiment pas être compliqué et pis qu'est-ce qui se passe pour qu'il ne le reconnaisse pas ? Est-ce vraiment que de la distraction ou est-ce quand même un manque de confiance en lui ?' » (Béatrice ; eEx01 ; 1.16).

L'entretien relève également la procédure pédagogique de la bénévole lorsqu'elle constate des difficultés chez l'enfant : « Ben j'essaie de- ben de réexpliquer les choses, de reprendre son classeur, de reprendre les règles et puis de les réviser » (Béatrice ; eEx01 ; 1.48). Elle répète les règles et les consignes et lui demande, à plusieurs reprises, de s'entraîner avec les exercices.

#### Données selon les observations dans les familles

Durant les observations, trois moments peuvent être identifiés comme des exemples de recours à des compétences de type pédagogique chez les trois bénévoles observé.e.s. Ces situations sont présentées ci-après :

##### *Explication d'une erreur (Béatrice)*

**Zoom sur une situation précise :** Ahmet lui montre une dictée où il a fait plusieurs fautes. Le devoir est de recopier correctement les phrases fausses. Béatrice propose de prendre les phrases une par une et l'interroge afin qu'il trouve les réponses par lui-même.

- **Phrase fautive : « ils franchisses »**

Tableau 6. Explication d'une erreur

Béatrice	Ahmet
Où est le verbe ?	Montre « franchisses »
Qui est le sujet ?	« Ils »
Est-ce que c'est au pluriel ?	Oui, c'est plusieurs « ils »
Comment on conjugue à la troisième personne du pluriel ?	Ahmet écrit : ils franchissent

*Expliquer l'énoncé d'un exercice de maths (Laurence)*

**Zoom sur une situation précise :** à propos d'un exercice de mathématiques, le garçon demande de l'aide pour la compréhension d'un énoncé.

Tableau 7. Explication d'un énoncé

Laurence	Ali
	« Qu'est-ce que ça veut dire 'trouver la face d'une forme géométrique' ? »
« Tu peux prendre cette boîte de mouchoirs en papier ? » ( <i>En montrant la boîte se trouvant plus loin dans le salon.</i> )	<i>Lui apporte</i>
« Combien y-a-t-il de faces sur cette boîte ? » ( <i>en pointant une des faces</i> )	« Ah ! Ben six ! »
« Oui. Et combien d'angles ? »	<i>Pointe les angles du rectangle et compte chacun d'eux</i> « huit ! »

*Préparation d'un exposé (Pierre)*

**Zoom sur une situation précise :** Eva doit préparer un exposé sur les pandas pour le lendemain. Elle montre un livre qu'elle est en train de lire.

Tableau 8. Préparation d'un exposé

Pierre	Eva
« Tu as lu le livre ? »	« Oui un peu » <i>montre les parties consultées</i>
« Alors je vais te poser des questions et si tu y réponds tu pourras dire ça dans ton exposé »	<i>Acquiesce</i>
« Où est-ce que le panda habite ? »	« Dans la forêt »
« Qu'est-ce qu'il mange ? »	« Des bambous »

Dans ces trois situations, les bénévoles entreprennent des démarches pédagogiques qui permettent aux enfants d'avancer et de faire face aux difficultés rencontrées :

- **Béatrice** segmente la construction d'une phrase pour qu'Ahmet puisse corriger son erreur, en se référant aux règles qu'il a apprises.
- **Laurence** utilise un outil – la boîte de mouchoirs – pour amener l'enfant à visualiser la forme dont le nombre de côtés est demandé.

- **Pierre** pose des questions qui poussent Eva à résumer ce qu'elle a lu. Ces questions sont posées dans un sens qui aidera la fillette à construire son exposé.

### 6.3.2.2 Compétences relationnelles

Dans la sphère famille-bénévoles, les bénévoles développent des compétences relationnelles, telle que la création d'une relation de confiance avec les familles. Laurence explicite une situation où les enfants échangent spontanément sur les cadeaux offerts pour la fête des mères : « *Elle m'avait déjà montré la semaine passée ce qu'elle avait fait pour sa maman et puis, d'elle-même, elle est venue me montrer ce qu'elle avait fait et pis ce qu'elle allait lui donner.* » (Laurence ; eEx ; 1.249). La bénévole explique que cette action l'a surprise mais l'a confortée dans sa motivation d'échanger des moments plus intimes et informels avec les enfants ou les familles : « *je trouve sympa qu'elles me font partager quelque chose de- voilà- qui les- qu'elles aiment bien me faire partager quelque chose qui leur appartient disons* » (Laurence ; eEx ; 1.259). La bénévole explicite au cours de l'entretien que ces échanges plus informels font partie de sa motivation principale dans son activité :

« *Ben je me dis que- que c'est- que ça me donne encore envie de continuer quoi, que c'est un truc que j'apprécie, que ça va dans les deux sens quoi. J'ai du plaisir à les voir et pis je pense qu'elles, elles sont aussi contentes quand je viens. Donc c'est un échange* » (Laurence ; eEx ; 1.263).

Au cours de son entretien, Béatrice fait émerger une compétence relationnelle d'adaptation au comportement de l'enfant. Elle relève plusieurs fois des moments où elle a regardé le comportement de l'enfant et l'a analysé pour savoir comment intervenir : « *Je me suis dit : 'ben voilà, il y a de belles ouvertures, voilà, qu'il cherche quand même un peu le dialogue'* » (Béatrice ; eEx02 ; 1.197). De la même façon, la bénévole observe et interprète les comportements de l'élève pour faire des hypothèses sur les émotions qu'il ressent et s'y ajuster : « *Ben je- je vois sur lui qu'il est des fois- il est- il est emprunté, il est un peu mal à l'aise, il se rend compte qu'il- qu'il arrive pas à vraiment comprendre* » (Béatrice ; eEx01 ; 1.38).

Les compétences relationnelles d'ajustement sont également développées dans la relation avec les parents. Pour illustrer ce cas de figure, Béatrice identifie par exemple un changement de comportement chez une mère qu'elle dit être plus discrète qu'habituellement.

À partir de ses observations, la bénévole émet différentes hypothèses pour mieux comprendre ce changement. Elle transmet ses réflexions dans l'entretien d'explicitation : « *Ben [je me suis dit] que ça devait- que c'était pas très drôle cette situation pour elle. Que ça doit être encore pire pour son mari qui est hospitalisé. Et, effectivement, je sais pas vraiment ce qu'elle ressent, mais je pense qu'elle était un petit peu triste* » (Béatrice ; eEx02 ; 1.205).

Les bénévoles semblent porter de l'attention sur la construction d'une relation de confiance avec les familles. Pour les bénévoles, cette relation continue au-delà même du suivi. En rencontrant par hasard un ancien « élève », Pierre s'intéresse à son parcours et prend des nouvelles : « *Et puis alors, l'autre jour quand j'ai croisé celui qui a réussi le diplôme de monteur en chauffage, ça ça m'a fait plaisir. Et ça m'a fait plaisir pour lui !* » (Pierre ; eEx ; 1.565).

### 6.3.2.3 Compétences de médiateur.rice

Données selon les entretiens d'explicitation

Interagissant avec de nombreux acteur.rice.s et dans différentes sphères d'activités, les bénévoles semblent développer des compétences de médiateur.rice interculturel.le, - notion reprise des travaux de Cohen-Emerique (2000). En tant que médiateur.rice dit.e « interculturel.le », il.elle.s facilitent les interactions entre les familles et d'autres personnes. Il.elle.s rendent explicites certaines notions portant de valeurs ou des normes culturelles spécifiques. Dans ce rôle, les bénévoles développent des compétences leur permettant de mettre en place un réseau d'aide ou une proposition adaptée à la situation des familles. Pour ce faire, il.elle.s ont connaissance des instances et personnes adéquates à contacter et peuvent employer des démarches ajustées pour concrétiser le soutien.

Les bénévoles font parfois le.la médiateur.rice entre les familles migrantes et les organisations proposant des activités sociales (école, commune, associations, etc.). Par exemple, Laurence fait l'intermédiaire entre des activités proposées par la commune et la famille : « *C'est vrai que là- là, dans un cas comme ça, [inscription à des cours de facultatifs] c'est vrai que c'est moi qui vais un peu- pas les pousser, mais leur faire comprendre que c'est important* » (Laurence ; eEx ; 1.307). En plus de faire l'intermédiaire, la bénévole les encourage à s'investir dans ce type d'activités : « *Ouh ben j'ai juste dit que c'était bien de faire un sport parce que ça permettait de rencontrer d'autres enfants et pis voilà* » (Laurence ; eEx ; 1.311). Dans cette situation, nous pouvons supposer que, dans son

rôle de médiatrice, Laurence cherche à atteindre l'objectif d'aide à l'intégration et à la socialisation. Elle utilise alors les moyens qu'elle connaît pour concrétiser cette action.

Une compétence de médiation apparaît lors d'une observation de la famille suivie par Béatrice. La bénévole a expliqué aux parents qu'elle pourrait intervenir pour les aider, à la suite du vol de vélo de leur fils : « *il faudrait que j'en parle à Monsieur B. [...] je vais lui envoyer un SMS pour le vélo volé* » (Béatrice ; observation 02). La bénévole intervient comme intermédiaire entre la famille et un réseau d'aide adapté à la situation : contacter le coordinateur qui contactera lui-même un vendeur de vélo avec lequel il collabore pour soutenir les familles migrantes. Grâce à ses connaissances du fonctionnement local et culturel, Béatrice peut mettre en place un soutien adapté pour accompagner la famille là où celle-ci ne connaît pas les habitudes locales. La bénévole joue un rôle de médiatrice, au sens qu'elle traduit la nécessité, pour la famille, d'être accompagnée dans les démarches adéquates pour obtenir un nouveau vélo.

Dans une autre situation, Pierre a été le médiateur entre plusieurs instances et acteur.rice.s. Le réseau mis en place par le bénévole a conduit à une décision importante : celle de signaler la famille aux services de protection de la jeunesse. Le bénévole explique qu'il a observé plusieurs signes, tels que : double échec de l'élève, problèmes de santé des enfants, excès de nourriture sucrée, insalubrité dans l'appartement, laxisme des parents dans le suivi scolaire, etc. Ces éléments ont alerté le bénévole pour lequel « *c'est que ça fonctionne pas comme une famille normale !* » (Pierre ; eEx ; 1.345). En collaboration avec le coordinateur du projet EFAMI, tous deux ont décidé de mettre en place un réseau, dans le but de protéger au mieux les enfants. Le réseau a inclus enseignant.e.s, médecins, assistant.e.s sociaux.les, psychologues, etc. En partant de sa propre analyse de la situation et en prenant en compte les besoins des enfants, le bénévole est intervenu en tant que médiateur, relayant certaines constatations à des instances adaptées au fonctionnement usuel, en Suisse, face à ce type de situation.

#### Données selon les observations

Tableau 9. Médiation-relais vers bibliothèque

Contexte et actions	Dialogues
Ahmet a sorti les livres empruntés à la bibliothèque et qu'il lit actuellement. Béatrice contrôle les livres en regardant les échéances.	<b>Béatrice</b> : « Tu dois les ramener la semaine prochaine, tu sais ? »
	<b>Ahmet</b> : « Oui, j'irai, je les ai finis »

Dans la situation présentée ci-dessus, Béatrice fait l'intermédiaire entre la bibliothèque et l'enfant, avec la connaissance que la norme est de rendre les livres dans les temps. Elle joue ici le rôle de médiatrice et de vérificatrice en s'adaptant à la demande du système de prêt en Suisse.

Tableau 10. Médiation-relais pour réparer un vélo

Contexte et actions	Dialogues
La famille ayant déménagé, Pierre pose quelques questions sur leur nouvelle organisation.	<b>Pierre</b> : « Dans quelle école vont-elles aller ? »
	<b>Maman</b> : « la même qu'avant »
	<b>Pierre</b> : « Ah et est-ce qu'elles ont des vélos pour y aller ? Parce que ça fait un bout »
	<b>Maman</b> : « Non »
	<b>Pierre</b> : « Je peux demander à Monsieur B. pour voir pour en avoir deux »

Dans la situation présentée ci-dessus, Pierre interprète les besoins de la famille. Il propose de faire l'intermédiaire pour que les enfants puissent se rendre en vélo à l'école. Le bénévole utilise ses propres connaissances des transports et de la géographie de la ville, pour mettre en place un moyen adapté.

#### 6.3.2.4 Compétences interculturelles

Différentes compétences interculturelles ressortent des entretiens d'explicitation. Une compétence souvent présente dans les discours des bénévoles est de trouver et de créer des moyens pour communiquer avec les familles allophones. Un de ceux-ci est de demander aux enfants de traduire : « *Ah quand je parle [...] il y a les enfants qui traduisent, à chaque fois les enfants traduisent, parce que, des fois, c'est un peu compliqué pour eux [les parents] [...].* (Laurence ; eEx ; 1.285). Dans cet exemple, la bénévole utilise un moyen facilitant les échanges interculturels. Ce recours à des outils médiateurs adaptés peut être interprété comme une compétence interculturelle émergeant dans les pratiques des bénévoles.

Face à des dissonances culturelles dans le fonctionnement administratif ou social, les bénévoles permettent l'explicitation des attentes du système suisse. Il.elle.s sont capables de mettre à jour le fonctionnement adapté et attendu. Les bénévoles emploient des compétences interculturelles, leur permettant d'explicitier les démarches adaptées, de les faire

correspondre avec les demandes des migrant.e.s et de traduire les différentes sphères interagissant. Ces situations nécessitant une sorte de traduction interculturelle surviennent notamment dans des tâches scolaires ou administratives. Laurence illustre cela par une anecdote : « [...] par exemple une fois on avait- ils avaient reçu un papier sur les ventes-échanges qu'ils font des fois dans les écoles, donc c'était ben juste leur expliquer qu'à cette date-là il y avait un endroit, qu'ils pouvaient aller à cet endroit, pis acheter des objets ou des habits, ou des choses moins chères quoi » (Laurence ; eEx ; 1.297). Ici, Laurence explicite un événement organisé qui peut être une ressource pour cette famille. Bien que les enfants puissent comprendre les mots, ils ne sont pas toujours en mesure de saisir le fonctionnement ni la demande réelle derrière ces papiers administratifs. « *Spis des fois les enfants ils comprennent pas non plus ce que c'est non plus donc faut que je leur explique aux deux* » (Laurence ; eEx ; 1.295). Les bénévoles développent des compétences leur permettant de prendre en compte l'enjeu culturel en question, de l'explicitier et de le traduire à la famille migrante. Les bénévoles apparaissent comme des référent.e.s de la culture d'accueil.

Dans leurs pratiques, les bénévoles semblent particulièrement attentif.ve.s aux valeurs et aux normes culturelles qui pourraient influencer ou expliquer les comportements des familles migrantes. Dans une situation où Béatrice observe des comportements inhabituels chez la mère, elle interprète – au cours de l'entretien d'explicitation – des raisons culturelles expliquant ce changement : « *Mais c'est peut-être son jeûne ((Ramadan)). Ça m'a- ouais c'est l'explication que je me suis dite* » (Béatrice ; eEx02 ; 1.201). La bénévole interprète que la mère est plus fatiguée et plus discrète en raison du Ramadan qu'elle pratique à ce moment. Elle observe les comportements et les interprète à partir des connaissances interculturelles qu'elle acquiert dans ses expériences avec différentes familles migrantes.

### 6.3.3 Extraits illustrant les compétences

COMPÉTENCES ÉMERGENTES		
Thème	Verbatim	Infos
<b>Compétences pédagogiques</b>	« [...] ce qui m'a surprise c'est qu'il avait un peu plus de facilités que d'habitude quand même »	Béatrice ; eEx01 ; 1.4
	« je me dis dans la tête sur le moment, ça devrait vraiment pas être compliqué et pis qu'est-ce qui se passe pour qu'il ne le reconnaisse pas ? Est-ce vraiment que de la distraction ou est-ce quand même un manque de confiance en lui ? »	Béatrice ; eEx01 ; 1.16
<b>Compétences relationnelles</b>	« Elle m'avait déjà montré la semaine passée ce qu'elle avait fait pour sa maman et puis, d'elle-même elle est venue me montrer ce qu'elle avait fait et pis ce qu'elle allait lui donner. »	Laurence ; eEx ; 1.249
	« Je trouve sympa qu'elles me font partager quelque chose de-voilà- qui les- qu'elles aiment bien me faire partager quelque chose qui leur appartient disons. »	Laurence ; eEx ; 1.259
	« Ben je me dis que- que c'est- que ça me donne encore envie de continuer quoi, que c'est un truc que j'apprécie, que ça va dans les deux sens quoi. J'ai du plaisir à les voir et pis je pense qu'elles elles sont aussi contentes quand je viens. Donc c'est un échange ».	Laurence ; eEx ; 1.263
	« Je me suis dit ben voilà, il y a de belles ouvertures, voilà, qu'il cherche quand même un peu le dialogue »	Béatrice ; eEx02 ; 1.197
	« Ben je- je vois sur lui qu'il est des fois- il est- il est emprunté, il est un peu mal à l'aise, il se rend compte qu'il- qu'il arrive pas à vraiment comprendre »	Béatrice ; eEx01 ; 1.38
	« Ben [je me suis dit] que ça devait- que c'était pas très drôle cette situation pour elle. Que ça doit être encore pire pour son mari qui est hospitalisé. Et effectivement, je sais pas vraiment ce qu'elle ressent, mais je pense qu'elle était un petit peu triste. »	Béatrice ; eEx02 ; 1.205

<b>Compétences relationnelles</b>	« Et puis alors l'autre jour quand j'ai croisé celui qui a réussi le diplôme de monteur en chauffage, ça ça m'a fait plaisir. Et ça m'a fait plaisir pour lui ! »	Pierre ; eEx ; 1.565
<b>Compétences de médiateur·rice</b>	« C'est vrai que là- là dans un cas comme ça [inscription à du sport facultatif] c'est vrai que c'est moi qui vais un peu- pas les pousser, mais leur faire comprendre que c'est important »	Laurence ; eEx ; 1.307
	« Ouh ben j'ai juste dit que c'était bien de faire un sport parce que ça permettait de rencontrer d'autres enfants et pis voilà »	Laurence ; eEx ; 1.311
	« ce j'ai dit- 'mais là faudrait vraiment qu'on fasse une réunion'- [...] Alors voilà, on a convoqué tous- tous les professionnels concernés et tout. »	Pierre ; eEx ; 1.375
<b>Compétences interculturelles</b>	« Ah quand je parle [...] il y a les enfants qui traduisent, à chaque fois les enfants traduisent, parce que des fois c'est un peu compliqué pour eux [les parents] [...] »	Laurence ; eEx ; 1.285
	« [...] par exemple une fois on avait- ils avaient reçu un papier sur les ventes-échanges qu'ils font des fois dans les écoles, donc c'était ben juste leur expliquer qu'à cette date-là il y avait un endroit, qu'ils pouvaient aller à cet endroit pis acheter des objets ou des habits, ou des choses moins chères quoi »	Laurence ; eEx ; 1.297
	« \$pis des fois les enfants ils comprennent pas non plus ce que c'est non plus donc faut que je leur explique aux deux »	Laurence ; eEx ; 1.295
	« Mais c'est peut-être son jeûne ((Ramadan)). Ça m'a- ouais c'est l'explication que je me suis dite »	Béatrice ; eEx02 ; 1.201

### 6.3.4 Synthèse

Les résultats présentés permettent de relever plusieurs compétences au sein des pratiques des bénévoles. Pour les bénévoles, certaines compétences leur sont accessibles. Conscient.e.s de ces savoir-faire, il.elle.s peuvent y faire appel dans la réalisation de leurs pratiques ou pour contrer certaines difficultés spécifiques. Ces compétences, nommées ici « compétences-ressources », sont des outils qui facilitent les activités des bénévoles étudié.e.s au sein d'EFAMI. En revanche, au cours de leurs pratiques relativement complexes – au sens qu'elles englobent plusieurs systèmes d'activités – les bénévoles emploient des compétences sans en être conscient.e.s. À l'aide des entretiens d'explicitation et des observations, nous remarquons que ces compétences, alors inconscientes, s'imbriquent dans ce que les bénévoles considèrent comme du *bon-sens* ou des *habitudes*. Les « compétences émergentes » comprennent des actions qui, pour les bénévoles, leurs sont évidentes et qu'il.elle.s pratiquent spontanément. Par le travail de l'explicitation et en appui avec les observations, nous mettons en avant des compétences réelles qui sont comprises dans les pratiques des bénévoles. Les compétences pédagogiques relevées montrent que les bénévoles ont recours à des notions facilitant l'apprentissage comme le fait de répéter ou de faire résumer pour vérifier les acquisitions.

Les compétences relationnelles que nous avons mises en évidence, s'appuient souvent sur des règles sociales intériorisées par les bénévoles. En faisant appel à des compétences sociales générales, les bénévoles analysent et interprètent les situations auxquelles les familles font face. Il.elle.s se servent des compétences sociales comme outils pour développer la relation avec les familles. De même, les compétences sociales générales des bénévoles semblent les aider à développer la compétence que nous avons nommé *compétence de médiateur.rice*. En s'appuyant sur des connaissances, des règles et des valeurs culturelles apprises, les bénévoles utilisent leurs connaissances du fonctionnement du système pour le transmettre aux familles. Plus encore, il semble qu'il.elle.s interviennent activement dans ce que nous pourrions nommer de « traduction » des règles de la culture attendue à la famille. Les compétences interculturelles relevées mettent en avant une curiosité culturelle dont font preuve les bénévoles qui peuvent améliorer leurs relations avec les familles et leur accompagnement.

## 7 DISCUSSION

À partir des analyses des entretiens semi-structurés, des entretiens d'explicitation et des observations participantes, le présent travail visait à mettre en lumière les pratiques de bénévoles œuvrant auprès de familles migrantes, les compétences développées dans leurs tâches et les tensions émergeant de leurs activités. Dans la partie qui suit, nous présenterons l'apport des méthodes employées. Ensuite, nous mettrons en perspective les résultats et répondrons aux questions de recherche en faisant appel à des travaux théoriques. Enfin, nous présenterons les limites de cette étude.

### 7.1 Apports des méthodes

La méthode qualitative employée dans notre étude a permis d'accéder aux vécus des bénévoles et de mieux comprendre les différentes pratiques réalisées dans leurs activités. En s'intéressant à la forme de leurs discours, nous avons pu repérer chez eux.elles un *genre professionnel* et des *styles* individuels. L'articulation des observations et des entretiens d'explicitation a donné lieu à la compréhension et à la mise en lumière de différents types de compétences. Grâce aux observations participantes, nous avons pu relever des pratiques et des éléments que les bénévoles n'ont pas conscientisés et n'ont alors pas mentionné au cours des entretiens. Pour rappel, en accédant au pré-réfléchi d'une action, les entretiens d'explicitation permettent de mettre en évidence des compétences encore non conscientisées (Vermersch, 2017). Au cours des entretiens d'explicitation réalisés, les bénévoles ont pu détailler et spécifier des actions particulières qu'il.elle.s ont réalisées. Par cet exercice, il.elle.s ont explicité des compétences pratiquées de façon spontanée. Pour les bénévoles, ces entretiens ont été une invitation à la conscientisation de certaines compétences et cela a permis de les rendre plus accessibles. En explicitant le déroulement des leurs activités, les bénévoles ont fait ressortir les savoirs, les savoir-faire et les connaissances nécessaires à la réalisation de leurs pratiques. Par l'utilisation des entretiens d'explicitation nous avons mis en évidence des compétences en actes, qui émergent alors au moment de l'entretien agissant comme retour réflexif sur l'action réalisée. De la même façon, en organisant des observations participantes dans les familles, nous avons pu mettre en avant les compétences en actes, dans le concret de l'action réalisée auprès des migrant.e.s. L'articulation de ces deux lieux d'apparition de compétences – mises en acte dans l'entretien d'explicitation et observées lors des séances dans les familles – nous a permis de mieux comprendre la subtilité des pratiques et compétences des bénévoles.

## 7.2 Retour aux questions de recherche et mise en perspective

Pour rappel, la première question de recherche était : « *Quelles sont les pratiques et activités des bénévoles du projet EFAMI ? Comment celles-ci sont délimitées et organisées ?* ». Les résultats ont mis en évidence deux types d'activités que réalisent les bénévoles. Dans le premier, les activités se dirigent principalement vers l'enfant et, dans le second, les activités s'orientent vers la famille globale et visent plus généralement à l'intégration de celle-ci. Les activités réalisées dans ces deux pôles sont distinctes mais interdépendantes. Les bénévoles accompagnent les enfants dans les tâches scolaires avec pour objectif de les aider dans leur intégration, en Suisse. De plus, les bénévoles accompagnent et encouragent les parents à mieux comprendre le système scolaire et à davantage socialiser avec d'autres parents par exemple. Les pratiques sont différentes dans ces deux systèmes d'activités mais les bénévoles font appel à des objectifs et des valeurs partagées et communes dans toutes leurs activités. En reprenant les travaux de Clot et collègues (2014 ; 2000 ; 2000), nous remarquons l'émergence d'un *genre professionnel* mettant en avant une histoire partagée et des aspirations communes. Au cours des entretiens, ce *genre professionnel* est apparu lorsque les bénévoles ont employé des formes pronominales telles que « on » ou « nous » ou des formes infinitives pour se rattacher au collectif des bénévoles EFAMI. Dans ce collectif, nous pouvons mettre en évidence certains objectifs et motivations partagés. Par exemple, les bénévoles répondent tout.e.s à un but commun d'aider à « l'intégration des migrant.e.s ». Sur le terrain, il.elle.s opérationnalisent cet objectif en s'occupant de la socialisation des migrant.e.s. Tout en se référant à ce genre professionnel et en répondant aux attentes de ce collectif, les bénévoles interprètent différents rôles et cela prend place dans plusieurs *styles* possibles. En faisant référence à une figure de mère ou d'enseignant.e, certain.e.s bénévoles réalisent principalement des pratiques pédagogiques auprès des enfants. Dans un style plus interventionniste, d'autres bénévoles se réfèrent à des expériences d'aide humanitaire (dans des ONG, associations et autres organisations) et réalisent des actions d'aide auprès des familles.

L'organisation du projet EFAMI s'articule autour des interventions et propositions de l'intervenant à l'intégration, mandaté par la commune et travaillant dans l'enceinte de l'école. La forme de bénévolat du projet EFAMI est singulière et ne s'inscrit pas directement dans les types de bénévolat proposés par Freitag et collègues (2016). Pour rappel, les auteurs relèvent trois formes de bénévolat : un bénévolat formel qui prend place grâce à une association ; un bénévolat informel qui se réalise plus ponctuellement et spontanément

auprès de membres du voisinage et un bénévolat pratiqué sous formes de dons, ponctuels, envers une association, une entreprise ou une personne physique. Dans le projet EFAMI, la particularité est que le projet prend place entre la maintenance de la commune – qui a ouvert le poste de coordinateur – et de l'école, qui accueille ce coordinateur et les bénévoles. Bien que les activités ressemblent largement à des pratiques proposées par une association, il n'y a pas de comité ni de statuts concrets pour les bénévoles pratiquant dans EFAMI. Le coordinateur encadre principalement les bénévoles au moyen des réunions. Au cours des réunions, nous remarquons que les bénévoles participent, grâce aux échanges, à l'édifice des interventions proposées. Dans ces échanges émergent des styles individuels des bénévoles selon leur interprétation de leur propre rôle. La spécificité de la forme du bénévolat au sein d'EFAMI fait que les bénévoles ont une large liberté d'intervention tout en répondant à des objectifs spécifiques, cadrés par le coordinateur.

En ce qui concerne notre seconde question qui était : « *Quelles sont les difficultés et tensions rencontrées par les bénévoles ? Comment celles-ci sont envisagées dans le cadre d'EFAMI ?* », les tensions mises en évidence par les résultats de la recherche montrent qu'elles apparaissent à un niveau microsocial, chez les bénévoles et dans leurs interactions directes avec les différent.e.s acteur.rice.s et à un niveau macrosocial, en lien avec l'environnement social et politique plus large. Les bénévoles ont exprimé des tensions qui leurs sont propres au sein de leurs pratiques dans les familles migrantes. Ces tensions semblent résider dans une difficulté à distinguer sa vie privée de ses activités auprès d'EFAMI. Ce type de tensions émerge chez des bénévoles qui pratiquent des activités plus informelles avec les familles, comme les conduire à des loisirs le week-end ou en dehors du *cadre* de suivi hebdomadaire dans les familles. Dans une étude sur des interprètes bénévoles auprès de migrant.e.s, Pian (2017, p.358) explique cette tension ainsi : « [les bénévoles] sont au cœur d'attentes sociales débordant le cadre associatif ». Nous pouvons faire la même analyse dans le cadre d'EFAMI : les bénévoles répondant à de nombreuses demandes et s'investissant dans des activités variées peuvent ressentir des difficultés à séparer leur sphère privée de leur sphère d'activité bénévole au sein d'EFAMI. De plus, nous pouvons supposer que la spécificité de ce bénévolat, qui ne s'inscrit ni dans une association avec des statuts précis, ni dans un bénévolat totalement informel et ponctuel, ne facilite pas la délimitation des frontières des sphères d'activités.

À un niveau interpersonnel, les bénévoles relèvent quelques difficultés émergeant de leurs relations avec les familles migrantes. Dans ce cadre, la difficulté principale est la

complexe délimitation des tâches auprès des bénéficiaires qui ont des attentes spécifiques envers les bénévoles. Les résultats de notre recherche montrent que ces difficultés interviennent particulièrement sur un plan interculturel. Les bénévoles relèvent notamment des difficultés à intervenir dans un cadre éducatif très distinct entre les valeurs des parents et celles du système suisse en place. Une autre difficulté interpersonnelle est ressortie quant à la gestion émotionnelle des bénévoles qui peuvent être heurté.e.s par des récits traumatiques que partagent certain.e.s migrant.e.s. Durant les entretiens, les bénévoles ont relevé qu'il.elle.s n'étaient parfois pas prêt.e.s à entendre ce type de récit et ne savaient pas comment se comporter ni comment gérer leurs propres émotions dans de telles situations. Les bénévoles sont aussi confronté.e.s à des difficultés de communication interculturelle qui se forment sur le plan langagier mais également sur celui du système de valeurs et de références qui diffère parfois du leur.

Les pratiques bénévoles sont réalisées sur un terrain où de multiples acteur.rice.s sont engagé.e.s. Dans ce contexte, les bénévoles interagissent et travaillent auprès de professionnel.le.s intervenant également auprès des enfants ou des parents migrant.e.s. Dans ce contexte interactionnel, les bénévoles ont relevé des tensions à définir leur rôle auprès des autres professionnel.le.s et plus spécifiquement, à se sentir légitimes face à ces acteur.rice.s. En reprenant les apports de Ferrand-Bechmann (2011), nous constatons que des tensions émergent entre professionnel.le.s et bénévoles dans des situations où ces deux corps d'activités doivent partager un même terrain. Dans ce contexte, le bénévolat et le salariat ont des frontières floues qui peuvent mettre les individus dans des tensions, demandant à (re)considérer leurs propres rôles et à délimiter leurs zones d'activités.

Le projet EFAMI se trouve au milieu d'engagements bénévoles et de soutiens étatiques. Si le coordinateur est engagé par la commune et financé par des fonds cantonaux et communaux, les acteur.rice.s y intervenant sont bénévoles. Dans ce contexte, nous pouvons retrouver des tensions sociales et politiques autour de l'engagement de l'État. Dans leurs travaux, Zeiter et Goastellec (2017) mentionnent que le bénévolat prend place pour remplir des manquements de l'État. Dans leur étude sur des bénévoles donnant des cours de français à des réfugié.e.s, les auteures (2017) montrent que les bénévoles aident ceux.celle-ci dans leur processus de socialisation, en leur proposant des relations stables et durables. Au sein d'EFAMI, nous pouvons relever la même fonction remplie par les bénévoles qui participent à la socialisation des migrant.e.s. Toutefois, dans le projet EFAMI la commune s'engage également pour soutenir et accompagner les pratiques bénévoles.

L'engagement citoyen que réalisent les bénévoles peut lui-même engendrer des tensions par les valeurs que véhiculent les bénévoles. Vatz Laaroussi et Charbonneau (2002) ont notamment souligné le fait que certaines pratiques bénévoles se situent à la limite du « paradoxe de l'aide et du contrôle social » (2002b, p. 342). En cela, les bénévoles EFAMI, se trouvant entre collaboration avec l'État et participation civile, réalisent des actions qui reproduisent un système dans lequel les migrant.e.s doivent correspondre à des valeurs et des normes précises. Nous pouvons supposer que certain.e.s bénévoles exercent une sorte de « contrôle » tel que veiller à ce que les comportements adoptés par la famille correspondent bien à ce qui est attendu par le système suisse.

En réalisant des pratiques au sein de différents systèmes d'activités et en faisant face à des tensions, les bénévoles développent et font appel à des compétences et des ressources, qu'il.elle.s emploient plus ou moins consciemment. La troisième question s'intéresse à « *Comment les bénévoles font-il.elle.s appel à des compétences et comment développent-il.elle.s ces dernières dans leur activité ? Quelles sont ces compétences et comment apparaissent-elles ? Lors de situations complexes, sur quelles ressources les bénévoles s'appuient-il.elle.s ?* ».

Dans l'analyse des résultats, nous avons décidé de classer les compétences dans deux catégories selon qu'elles soient des ressources pour les bénévoles ou qu'elles émergent au cours de nos entretiens. Pour faire cette distinction, nous nous appuyons sur les travaux de Boutrais (2018) qui sépare ces deux types de compétences. Dans les compétences-ressources, les individus emploient consciemment des actions qu'il.elle.s ont réalisées et repérées comme constituer des ressources sur lesquelles il.elle.s peuvent s'appuyer dans d'autres situations. Les compétences émergentes nécessitent un retour conscient sur le déroulement de l'action et ce, notamment par l'utilisation des entretiens d'explicitation. Dans les différentes catégories de compétences que nous discuterons ci-après, ces deux types de compétences existent. Cela dépend du niveau d'analyse entamé par le.la bénévole et de sa prise de conscience vis-à-vis de ses propres compétences. Pour nous, cette distinction montre que certaines savoir-faire ne sont pas encore accessibles aux bénévoles, alors qu'il.elle.s les développent dans leurs pratiques. En s'appuyant sur des techniques telles que celle de l'entretien d'explicitation, nous proposons de mettre à jour ces compétences afin que les bénévoles puissent les utiliser et les développer intentionnellement.

Au vu des résultats, les compétences des bénévoles émergent – tout comme leurs pratiques – dans plusieurs systèmes d'activités et dans différentes interactions. Une

**compétence pédagogique** est mobilisée dans les activités touchant au domaine scolaire ou à l'apprentissage plus général. Les bénévoles font appel à des expériences antérieures ou à différentes stratégies pour mettre en place des démarches pédagogiques, accompagner et aider les enfants (et parfois les parents) dans leurs apprentissages. Une **compétence relationnelle** est développée tout au long de leurs pratiques, réalisées dans un contexte varié et constitué de multiples acteur.rice.s. Les bénévoles interagissent de façon *compétente* en essayant de s'adapter aux demandes de leur partenaire dans les différentes relations entretenues pouvant être l'école, la commune ou les familles. Réalisant leurs activités auprès de personnes migrantes, les bénévoles emploient et développent de nombreuses compétences interculturelles. Il.elle.s s'adaptent et développent des stratégies pour faciliter la communication et tentent d'envisager l'autre dans sa diversité culturelle. Dans leurs pratiques, les bénévoles semblent attentif.ve.s aux spécificités de chacun.e, acceptant parfois de ne pas comprendre le fonctionnement culturel de certain.e.s mais cherchant à le respecter. Intervenant au cœur des différentes sphères d'activités et parmi divers acteur.rice.s, les bénévoles développent des **compétences de médiateur.rice.s**, pouvant faire l'intermédiaire entre des instances externes et les familles. Il.elle.s peuvent faire le relais entre des demandes extérieures et les parents et utilisent leurs connaissances et compétences de compréhension et de communication pour transmettre certaines informations spécifiques aux familles. Interagissant dans un domaine interculturel, les bénévoles développent des **compétences interculturelles** qui leur permettent de prendre en compte les familles dans leur diversité culturelle. Les différentes approches proposées par Cohen-Émerique (2000 ; 2004 ; 1993) semblent particulièrement adaptées aux compétences interculturelles développées par les membres du projet EFAMI. Dans leurs pratiques, les bénévoles réalisent se décentrent de leurs valeurs en essayant de s'adapter autant que possible aux besoins et aux demandes de l'autre, des enfants puis des parents. Dans les entretiens sont apparus également des éléments liés à un questionnement entamé par rapport à ses propres valeurs et à ses positions. Ensuite, en développant un intérêt particulier pour les familles suivies et en se rendant au domicile de celles-ci, les bénévoles rencontrent le « cadre de référence de l'autre » (Cohen-Émerique, 1993). Enfin, une certaine « négociation ou médiation interculturelle » émerge (Cohen-Émerique, 2000). Elle est notamment réalisée par les bénévoles lorsqu'il.elle.s établissent des réseaux de connexions adaptés et négociés pour les familles. De même, l'ensemble des bénévoles réalise une médiation entre le cadre culturel et les valeurs enseignées et pratiquées en Suisse, qu'il.elle.s adaptent et rendent visibles aux familles migrantes. Les différentes compétences présentées s'entremêlent au cours des pratiques bénévoles. Les bénévoles font

appel à celles-ci et aux savoirs qu'il.elle.s développent pour mieux répondre aux demandes et s'ajuster aux difficultés de leurs pratiques.

En interprétant les données de la recherche et en analysant les compétences des bénévoles, nous avons cherché à mettre en avant l'activité et le pouvoir d'agir des individus. Les travaux de Coulet (2011), s'appuyant sur la clinique de l'activité de Clot, montrent que l'activité se développe à travers un *genre* collectif et un *style* singulier. Pour Coulet (2011), le *style* est le rapport entre l'individu et la tâche réalisée et c'est dans ce lien qu'émergent des compétences, alors singulières. Au sein d'EFAMI, nous voyons que, pour répondre aux objectifs communs, les bénévoles développent des compétences relativement communes à l'ensemble de l'équipe. Toutefois, des compétences spécifiques apparaissent chez les bénévoles qui les articulent différemment selon leur propre *style*. Dans notre recherche, nous constatons par exemple que des compétences pédagogiques sont présentes chez tout.e.s les bénévoles. Il.elle.s sont capables d'accompagner les élèves en français, en mathématiques et parfois en allemand dans chaque degré de l'école primaire et pour chaque devoir demandé. Cependant, l'expression de ces capacités diffère d'un individu à l'autre. Les bénévoles ont un rapport singulier avec la tâche qu'il.elle.s réalisent. Pour mieux comprendre cela, Bounel-Bosson (2003) souligne que les compétences s'expriment à travers le pouvoir d'agir des individus qui utilisent agilement leurs expériences passées. Pour reprendre l'exemple des tâches pédagogiques, certaines bénévoles réutilisent et transforment l'expérience qu'elles ont eue en tant que maman qui aidait ses enfants à faire les devoirs. Les bénévoles concernées expliquent avoir observé qu'il existait des stratégies et des pratiques plus efficaces que d'autres et continuent à les adapter actuellement, dans leurs pratiques auprès des familles migrantes. Elles réalisent leurs activités dans cette continuité. Un autre exemple de *style* émergeant dans la continuité des expériences antérieures est celui des bénévoles qui font appel à des expériences réalisées dans le domaine humanitaire à l'étranger. Ces bénévoles utilisent des stratégies ou des observations réalisées en contexte interculturel et d'aide humanitaire.

En reprenant également les apports de Coulet (2011), nous nous intéressons aux compétences des bénévoles selon leurs années d'expérience auprès d'EFAMI. L'auteur montre que les compétences apparaissent différemment chez les individus *expert.e.s* que chez les individus *novices*. Le niveau d'expertise est défini selon le nombre d'années de pratique dans un même domaine. Pour l'auteur, les individus avec plus d'expérience dans un domaine de compétences spécifique, auront plus de facilité que les novices à faire des

inférences à partir de leurs expériences précédentes. Par processus d'accommodation, ces inférences permettent à l'individu de faire des assemblages d'éléments connus dans d'autres situations. Avec plus d'expérience, les accommodations et les boucles de rétroaction seront plus aisées et permettront de réaliser plus facilement de nouvelles tâches. Dans les données de notre étude, nous observons des phrases telles que « *c'est toujours comme ça* » ou « *j'ai déjà eu cette situation* » dans les discours de bénévoles *expert.e.s* qui s'appuieront sur leurs expériences précédentes pour pouvoir s'ajuster au mieux à la situation présente. Les bénévoles *expert.e.s*, de par leurs nombreuses expériences auprès des familles migrantes, seront plus aptes à faire appel à certaines compétences et ressources.

### 7.3 Limites de la recherche

Malgré les différents apports du travail présenté, cette recherche comporte également certaines limites. Une première limite est liée à la taille et à la représentativité de l'échantillon. Bien que les personnes interrogées aient été les bénévoles les plus actif.ve.s au moment de la recherche, il aurait été pertinent d'interroger tout.e.s les bénévoles de ce projet. En effet, les résultats auraient peut-être été différents en s'intéressant également aux bénévoles moins présent.e.s.

Une autre limite concerne la réalisation des entretiens d'explicitation. En effet, étant novice dans la pratique de ces entretiens, il me semble que certains éléments ont été abordés de façon trop superflue. Plus particulièrement, j'ai rencontré des difficultés à orienter les participant.e.s vers une parole incarnée. Je n'ai pas toujours réussi à les recadrer pour rester dans une action singulière. Ainsi, il semble que l'émergence des compétences ait été quelque peu compromise par ce manque d'aisance et de pratique. Toutefois, ces difficultés ont pu être contrées par l'association des entretiens d'explicitation aux observations participantes auprès des familles. En combinant les deux, j'ai pu faire ressortir des résultats concernant les compétences des bénévoles.

## 8 CONCLUSION

La présente recherche a mis en avant la place importante que peut prendre le bénévolat au sein d'une société, notamment en s'occupant d'une cause d'intérêt national comme celle de la migration et de l'intégration de cette population. En effet, face à une migration grandissante, la Suisse se questionne sur les politiques d'intégration à entreprendre et les actions concrètes à réaliser. Les bénévoles sont une source de socialisation pour les migrant.e.s et cela facilite et aide leur processus d'intégration (Zeiter & Goastellec, 2017).

Les activités bénévoles sont souvent invisibles et la littérature donne peu d'éléments. Dans ce travail, nous avons mis en lumière les pratiques de bénévoles investi.e.s auprès de familles migrantes. Nous avons observé que leurs tâches se déploient dans de nombreux systèmes d'activités variés. Ces activités demandent de l'ajustement de la part des bénévoles qui développent de nombreuses compétences. Nous avons mis en avant notamment leur compétence de médiateur.rice interculturel.le du fait qu'il.elle.s font l'intermédiaire entre différentes instances et acteur.rice.s. Il.elle.s mobilisent leurs connaissances culturelles pour les rendre accessibles aux familles migrantes qu'il.elle.s aident dans leur processus d'intégration et de compréhension du système suisse. L'étude relève que les bénévoles s'appuient sur des expériences antérieures et sur des éléments de leur propre parcours de vie pour développer des ressources et compétences. Il.elle.s réalisent les tâches de leur activité bénévole en les interprétant selon leur propre style individuel. Les bénévoles interrogé.e.s semblent développer leurs pratiques à partir de leur expérience de mère, de professionnel.le.s de l'humanitaire ou de personne ayant de l'intérêt pour l'éducation. En s'appropriant leur rôle de cette manière, les bénévoles développent leurs propres motivations à s'engager et à poursuivre l'accompagnement de ces familles migrantes.

En s'intéressant aux pratiques des bénévoles d'EFAMI nous avons observé des tensions et difficultés qui traversent leur activité. Dans leur contexte d'intervention, les bénévoles se questionnent sur leur rôle et sur la manière dont celui-ci est interprété par d'autres acteur.rice.s du secteur professionnel notamment. Les bénévoles ressentent de l'incompréhension de la part de professionnel.le.s qui les considèrent parfois peu légitimes pour intervenir dans des certaines situations. Dans ces cas, les bénévoles peuvent se sentir incompris et déconsidérés. Une autre tension, relevée par les travaux de sociologues comme ceux de Simonet (2010), est le fait que le bénévolat semble intervenir pour combler les manquements de l'État. Par conséquent, nous observons une zone imprécise entre l'engagement de l'État et celui de la participation civile. Dans le cas de la migration, cette

étude relève l'importante implication des bénévoles qui se mobilisent pour créer un accompagnement adapté aux besoins des familles migrantes. Dans le cadre d'EFAMI, nous observons une collaboration entre l'État, par l'engagement de la commune, et les bénévoles. Toutefois, l'intervention des personnes bénévoles auprès des familles migrantes est non négligeable.

Afin de mieux comprendre l'investissement et la présence de bénévoles auprès de la population migrante, il serait intéressant de poursuivre des recherches dans différentes communes, cantons et associations. En employant une méthodologie de recherche similaire cela permettrait de comprendre l'activité des bénévoles et les enjeux qu'elle relève aux niveaux personnel, interpersonnel et collectif. Pour soutenir les bénévoles face à certaines difficultés ressenties, il pourrait être intéressant d'utiliser les entretiens d'explicitation pour rendre accessibles les ressources et les compétences qu'il.elle.s développent. Ces éléments pourraient être discutés dans des moments de transmission et d'échanges.

## BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Preteceille, M. (2003). *Former et éduquer en contexte hétérogène : Pour un humanisme du divers*. Paris : Anthropos.
- Allal, L. (2002). Acquisition et évaluation des compétences en situation scolaire. In J. Dolz & E. Ollagnier, *L'énigme de la compétence en éducation*, 77-94. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.dolz.2002.01.0075>
- Arborio, M., & Fournier, P. (2010). *L'observation directe*. Paris : Armand Colin.
- Arnaud, L. (2005). *Les minorités ethniques dans l'Union européenne : Politiques, mobilisations, identités*. Paris : Découverte.
- Bakhtin, M. M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Bartel-Radic, A. (2016). L'évaluation des compétences interculturelles. *Les Politiques Sociales*, 76(3/4), 88-100.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied Psychology*, 46(1), 5-34. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>
- Blanchet, A. (2014). *L'entretien* (2e éd.). Paris : Armand Colin.
- Bonnafous, S. (1992). Le terme « intégration » dans le journal : Le monde sens et non-sens. *Hommes & Migrations*, 1154(1), 24-30. <https://doi.org/10.3406/homig.1992.1828>
- Bournel-Bosson, M. (2003). Le développement de l'expérience des acteurs du bilan de compétences. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 32(2), 307-325. <https://doi.org/10.4000/osp.2763>
- Boutrais, M. (2018). Compétences émergentes dans la pratique des professeurs des écoles débutants. Une approche psychophénoménologique. *Éducation et socialisation. Les Cahiers du CERFEE*, 50. <https://doi.org/10.4000/edso.5017>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Multilingual Matters.
- Castellotti, V. (2009). *Compétence interculturelle : Quelles évaluations ?* Rencontre Pédagogiques du Kansai. Récupéré le 19/09/2019  
de [http://rpkansai.com/rpk2009/preacte2009/027\\_castellotti.pdf](http://rpkansai.com/rpk2009/preacte2009/027_castellotti.pdf)
- Cattacin, S., & Kaya, B. (2005). Le développement des mesures d'intégration de la population migrante sur le plan local en Suisse. Forum suisse pour l'étude des migrations.
- Clot, Y. (2006). Clinique du travail et clinique de l'activité. *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 1(1), 165-177.
- Clot, Y. (2014). *Travail et pouvoir d'agir*. Presses Universitaires de France.
- Clot, Y., & Faïta, D. (2000). Genres et style en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-42.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, L. (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée : Une méthode en clinique de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 2-1. <https://doi.org/10.4000/pistes.3833>
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91. <https://doi.org/10.7202/032248ar>
- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. In G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle*, 116-178. Boucherville : Gaëtan Morin éditeur.
- Cohen-Emerique, M. (2004). Positionnement et compétences spécifiques des médiateurs. *Hommes & Migrations*, 1249(1), 36-52. <https://doi.org/10.3406/homig.2004.4178>
- Copans, J. (2016). *L'enquête et ses méthodes. L'enquête ethnologique de terrain* (3e éd.). Paris : Armand Colin.

- Coulet, J.-C. (2016). Les notions de compétence et de compétences clés : L'éclairage d'un modèle théorique fondé sur l'analyse de l'activité. *Activités*, 13(13-1). <https://doi.org/10.4000/activites.2745>
- Coulet, J.-C. (2011). La notion de compétence : Un modèle pour décrire, évaluer et développer les compétences. *Le travail humain*, 74(1), 1-30. <https://doi.org/10.3917/th.741.0001>
- Daniels, A. K. (1987). Invisible Work. *Social Problems*, 34(5), 403-415. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/800538>
- Daniels, H. (2008). *Vygotsky and research*. London : Routledge.
- Delefosse, M. S. & Del Rio Carral, M. (2017). *Les méthodes qualitatives en psychologie et sciences humaines de la santé*. Malakoff : Dunod.
- Dervin, F., & Suomela-Salmi, E. (2007). *Évaluer les compétences langagières et interculturelles dans l'enseignement supérieur*. Département d'études françaises. Université de Turku. Finlande : Abo Akademi Tryckeri.
- Di Donato, F. (2015). L'intégration des personnes étrangères : Entre assimilation et libéralisme. *Newsletter Centre Suisse de compétences pour les Droits Humains*, 25.
- Ferrand-Bechmann, D. (2011). Le bénévolat, entre travail et engagement. *VST - Vie sociale et traitements*, 109(1), 22-29.
- Ferréol, G. (1993). *Méthodologie des sciences sociales*. Paris : Armand Colin.
- Freitag, M., Manatschal, A., Ackermann, K., & Ackermann, M. (2016). *Freiwilligen-Monitor Schweiz 2016*. SeismoVerlag.
- Gagnon, É., & Fortin, A. (2002). L'espace et le temps de l'engagement bénévole : Essai de définition. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 66-76. <https://doi.org/10.7202/008915ar>
- Gallet, G. (2006). De l'intérêt et des limites de l'observation participante pour comprendre des organisations protestataires. *Observer, décrire, interpréter*. 49-62.

- Gaspard, F. (1992). Assimilation, insertion, intégration : Les mots pour "devenir français". *Hommes & Migrations*, 1154(1), 14-23. <https://doi.org/10.3406/homig.1992.1826>
- Ghiglione, R. (1991). *Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique*. Paris : Armand Colin.
- Guibert, J. (1997). *Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Havard Duclos, B., & Nicourd, S. (2005). Le bénévolat n'est pas le résultat d'une volonté individuelle. *Pensée plurielle*, 9(1), 61-73. <https://doi.org/10.3917/pp.009.0061>
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : À la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, 102(3), 23-34.
- Jonnaert, P. (2017). La notion de compétence : Une réflexion toujours inachevée. *Éthique publique. Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, 19(1). <https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.2932>
- Kahn, S., & Rey, B. (2016). La notion de compétence : Une approche épistémologique. *Éducation et francophonie*, 44(2), 4-18. <https://doi.org/10.7202/1039019ar>
- Kozulin, A. (2009). *Vygotski et l'éducation : Apprentissages, développement et contextes culturels*. Paris : Retz.
- Lamoureux, H. (2002). Le danger d'un détournement de sens : Portée et limites du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 77-86. <https://doi.org/10.7202/008916ar>
- Leplat, J. (2004). Recherches en didactique professionnelle de Samurçay et Pastré. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 6-2.
- Manço, A. (2000). Compétences interculturelles et stratégies identitaires. *Agora débats/jeunesses*, 22(1), 49-60. <https://doi.org/10.3406/agora.2000.1800>
- Mauss, M. (1923). Essai sur le don : forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. *L'Année sociologique (1896/1897 - 1924/1925)*, 1, 30-186.

- Nélisse, C. (1992). Aider et intervenir : Essai de clarification de quelques difficultés. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, 28, 73-85. <https://doi.org/10.7202/1033805ar>
- Peretz, H. (2016). *Les méthodes en sociologie : L'observation* (nouv. éd.). Paris : La Découverte.
- Pette, M. (2014). Associations : Les nouveaux guichets de l'immigration ? Du travail militant en préfecture. *Sociologie*, 5(4), 405-421.
- Piaget, J. (1975). *L'équilibration des structures cognitives : Problème central du développement*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Pian, A. (2017). Devenir interprète bénévole dans des associations de solidarité pour demandeurs d'asile et sans-papiers. *Sociologie*, 8(4), 351-368. <https://doi.org/10.3917/socio.084.0351>
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies ; approche cognitive des instruments contemporains*. Armand Colin.
- Redfield, R., Linton, R., & Herskovits, M. J. (1936). Memorandum for the Study of Acculturation. *American Anthropologist*, 38(1), 149-152. <https://doi.org/10.1525/aa.1936.38.1.02a00330>
- Rey, B. (2015). La notion de compétence : Usages et enjeux. *Le français aujourd'hui*, N° 191(4), 15-24.
- Ridde, V. (2009). La rigueur du qualitatif. Les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique. *Canadian Journal of Public Health*, 100(4), 320-320. JSTOR.
- Rivière, A. (1990). *La psychologie de Vygotsky*. Liège : Editions Mardaga.
- Robichaud, S. (1994). Le bénévolat : Un langage du cœur et de raison. *Service social*, 43(2), 129-146. <https://doi.org/10.7202/706660ar>

- Salamon, L. M., & Sokolowski, W. (2001). *Volunteering in cross-national perspective : Evidence from 24 countries*. Baltimore: John Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Samochowiec, Thalmann, L., & Müller, A. (2018). *Les nouveaux bénévoles : L'avenir de la participation à la société civile*. Rüşchlikon : GDI Gottlieb Duttweiler Institut, Migros pour-cent culturelle.
- Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole : Engagement citoyen ou travail gratuit ?* Paris : La Dispute.
- Tartas, V., & Muller Mirza, N. (2007). Rethinking Collaborative Learning Through Participation in an Interdisciplinary Research Project : Tensions and Negotiations as Key Points in Knowledge Production. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 41(2), 154. <https://doi.org/10.1007/s12124-007-9019-6>
- Théolis, M., & Thomas, D. (2002). Pour une juste valeur du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 17-24. <https://doi.org/10.7202/008911ar>
- Thullier, J. (2008). Dialectique et Médiation dans la pensée de Vygotski. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 42(2), 69-82.
- Vatz Laaroussi, M., & Charbonneau, J. (2002a). Entre bénévolat, entraide et intervention : Les jumelages entre familles immigrantes et familles québécoises. In *Comprendre la famille : Actes du 6e symposium québécois de recherche sur la famille*. Presses de l'Université du Québec.
- Vergnaud, G. (1990). La théorie des champs conceptuels. *Recherche en didactique des mathématiques*, 10(2/3), 133-170.
- Vermersch, P. (2014). Description et niveaux de description du vécu. *Expliciter [En ligne]*, 104.  
 . Récupéré le 17/07/2019 de <https://www.grex2.com/assets/files/expliciter/Expliciter%20104.pdf>
- Vermersch, P. (2017). *L'entretien d'explicitation*. Issy-les-Moulineaux : ESF.

- Vinatier, I., & Laurent, J.-M. (2008). Médiation, enseignement-apprentissage. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, N° 42(2), 5-14.
- Vygotski, L. S. (1934). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.
- Zeiter, A.-C., & Goastellec, G. (2017). Cartographie de l'enseignement-apprentissage du français aux requérants d'asile : Des enjeux en tension pour l'individu et la société. *Babylonia*, 2017(1), 75-78.

## ANNEXES

### I. Lettre d'informations – entretiens semi-structurés

#### Compétences, défis et ressources des bénévoles accompagnant les familles migrantes néo-arrivantes en Suisse **Contexte et objectif**

Les enfants de familles allophones qui s'installent dans un nouveau pays représentent un défi important pour l'institution scolaire, en particulier lorsque ces enfants viennent d'arriver avec leur famille et ne connaissent pas le système de référence ni la langue ni ce qui est attendu par les enseignants. Sans soutien, ces enfants peuvent rapidement se trouver en échec scolaire. Pour faire face à ces situations, des bénévoles sont chargés d'accompagner les enfants en difficulté. Ces personnes apportent une aide concrète aux devoirs, mais aussi des conseils, à l'enfant et aux familles, sur ce qui est attendu et qui est considéré comme au cœur précisément de la réussite scolaire. Elles jouent un rôle important auprès des enfants et des familles pour accompagner ce temps de transition, à l'arrivée en Suisse. Un rôle qui engage la personne, le bénévole, dans ses dimensions cognitives et affectives.

**Le but de l'étude est de mieux connaître les pratiques concrètes et les expériences des bénévoles, ce qui les motive dans leur engagement, d'identifier les défis auxquels ils se confrontent et les ressources qu'ils déploient.**

Cette étude est réalisée sous la direction de Nathalie Muller Mirza (Institut de Psychologie de l'Université de Lausanne), avec l'aide d'Oriane Albanèse (Institut de Psychologie – UniL) et en collaboration avec la direction des Ecoles de Martigny.

#### **L'entretien**

C'est dans ce cadre que je souhaite réaliser avec vous un entretien. Celui-ci durera 45 min. env.

La participation est libre et volontaire. Cet entretien est élaboré de manière à éviter tout inconfort pour vous.

## **Confidentialité et utilisation des résultats**

Les renseignements donnés seront traités de manière totalement confidentielle. Après transcription, les données concernant votre identité seront codées et non reconnaissables. Les personnes impliquées sont soumises au secret professionnel.

## **Droit du·de la participant·e**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à l'étude. Si vous décidez de ne pas participer, cela ne changera rien. Vous pouvez à tout moment suspendre votre participation.

## **Questions au sujet de l'étude**

N'hésitez pas à contacter la personne mentionnée ci-dessus pour toute question complémentaire.

## **Suivi de l'entretien**

Si vous vous sentez inconfortable après cet entretien ou souhaitez en parler, n'hésitez pas à en informer la chercheuse et/ou la responsable ([Nathalie.MullerMirza@unil.ch](mailto:Nathalie.MullerMirza@unil.ch)).

## **II. Lettre d'informations – entretiens d'explicitation**

### **Compétences, défis et ressources des bénévoles accompagnant les familles migrantes néo-arrivantes en Suisse**

#### **Contexte et objectif**

Les enfants de familles allophones qui s'installent dans un nouveau pays représentent un défi important pour l'institution scolaire, en particulier lorsque ces enfants viennent d'arriver avec leur famille et ne connaissent pas le système de référence ni la langue ni ce qui est attendu par les enseignants. Sans soutien, ces enfants peuvent rapidement se trouver en échec scolaire. Pour faire face à ces situations, des bénévoles sont chargés d'accompagner les enfants en difficulté. Ces personnes apportent une aide concrète aux devoirs, mais aussi des conseils, à l'enfant et aux familles, sur ce qui est attendu et qui est considéré comme au

cœur précisément de la réussite scolaire. Elles jouent un rôle important auprès des enfants et des familles pour accompagner ce temps de transition, à l'arrivée en Suisse. Un rôle qui engage la personne, le bénévole, dans ses dimensions cognitives et affectives.

**Le but de l'étude est de mieux connaître les pratiques concrètes et les expériences des bénévoles au sein des familles, ce qui les motive dans leur engagement, d'identifier les défis auxquels ils se confrontent, les ressources et compétences qu'il.elle.s déploient.**

Cette recherche de mémoire est réalisée par **Oriane Albanèse** (étudiante en master, Institut de Psychologie – Université de Lausanne) sous la direction de **Nathalie Muller Mirza** (Institut de Psychologie de l'UniL) et en collaboration avec la direction des Ecoles de Martigny.

## **Déroulement**

### **Observations auprès des familles**

C'est dans ce cadre que je souhaite vous accompagner dans une des familles à qui vous rendez visite régulièrement, plusieurs fois (à convenir ensemble). Un accord sera passé au préalable avec la famille pour que ma présence soit acceptée. Je serai observatrice davantage que participante. Ma recherche étant autour des pratiques et compétences des bénévoles, j'annoterai quelques éléments sur le déroulement. Les séances ne seront pas enregistrées.

### **Entretien sur les pratiques**

Un entretien autour des pratiques et de moments plus concrets se déroulera après les observations dans les familles. Ce moment sera enregistré pour faciliter l'étude des données.

## **Confidentialité et utilisation des résultats**

Les renseignements donnés seront traités de manière **totale**ment confidentielle. Après transcription, les données concernant votre identité et celle des familles et enfants migrants seront codées et non reconnaissables. Les personnes impliquées sont soumises au secret professionnel.

## **Droit du·de la participant·e**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à l'étude. Si vous décidez de ne pas participer, cela ne changera rien. Vous pouvez à tout moment suspendre votre participation.

## **Questions au sujet de l'étude**

N'hésitez pas à contacter la personne mentionnée ci-dessus pour toute question complémentaire.

## **Suivi de l'entretien**

Si vous vous sentez inconfortable après les temps d'observation et moments d'entretiens ou souhaitez en parler, n'hésitez pas à en informer la chercheuse et/ou la responsable ([Nathalie.MullerMirza@unil.ch](mailto:Nathalie.MullerMirza@unil.ch)).

### III. Formulaire de consentement

Le formulaire de consentement a été le même pour chaque outil de récolte de données.

## Formulaire de consentement

### Titre de l'étude

Compétences, défis et ressources des bénévoles accompagnant les familles migrantes néo-arrivantes en Suisse.

### Responsable de la recherche

Nathalie Muller Mirza (Université de Lausanne)

[Nathalie.MullerMirza@unil.ch](mailto:Nathalie.MullerMirza@unil.ch)

### Chercheure

Oriane Albanèse (Université de Lausanne)

[Oriane.Albanese@unil.ch](mailto:Oriane.Albanese@unil.ch)

- 1) Je déclare avoir été informé(e) sur les objectifs des observations et entretiens ainsi que des déroulements, oralement et par écrit.
- 2) Le/la chercheur/chercheuse m'a remis un exemplaire du feuillet d'information et du formulaire de consentement.
- 3) Après avoir lu ces documents, j'ai pu poser toutes les questions voulues concernant ce projet et j'ai obtenu des réponses satisfaisantes. Je conserve la feuille d'information et reçois une copie de ma déclaration de consentement écrite.
- 4) Je prends part à cette étude de façon volontaire. Je peux, à tout moment et sans avoir à me justifier, révoquer mon consentement à participer à l'étude, sans que cela n'ait de répercussion.
- 5) Les données de cette étude seront traitées en toute confidentialité et elles ne seront utilisées qu'à des fins scientifiques et de formation par les partenaires identifiés au formulaire d'information.

J'ai lu le présent formulaire et je consens volontairement à participer à cette étude.

Nom du participant

Date

Signature

Nom de la chercheure  
Signature

Date

## IV. Canevas des entretiens semi-structurés

### Canevas entretiens 01

#### 1) Bonjour ; merci

#### 2) Présentation du projet et du déroulement de l'entretien

##### Projet

Je viens vers vous dans le cadre d'une recherche exploratoire que nous faisons à l'université de Lausanne. Nous sommes conscients de tout le travail que représente le bénévolat mais peu d'écrits montrent ce que représente le travail du bénévole. Dans cette recherche nous aimerions vous rencontrer pour mieux comprendre **ce que vous faites**, les **apports** et les **difficultés** que vous apporte ce bénévolat.

##### Déroulement de l'entretien

*Accord* : Si cela vous convient, je vais enregistrer notre entretien pour pouvoir discuter avec vous plus facilement. Notre entretien sera ensuite retranscrit pour que nous puissions travailler sur les notions abordées.

*Consentement* : Je dois aussi vous faire signer ce petit formulaire de consentement pour que tout se passe au mieux.

#### Questions à aborder

##### Engagement dans le travail bénévole

- *Lien avec vie* : Pour commencer, dites-moi un peu comment s'inscrit ce programme de bénévolat dans votre vie ? Comment arrivez-vous à combiner ce bénévolat avec le reste ? (Travail/retraite/...)
  
- *Engagement* : qu'est-ce qui vous a donné envie de vous y engager ? Expériences bénévoles précédentes ? Entourage « engagé » ? Importance du bénévolat ? Quelles sont les raisons pour lesquelles vous réalisez ce travail ? Qu'est-ce que ces activités vous apportent ?

- *Image du bénévole* : qu'est-ce qu'un bon bénévole pour vous (dans ce domaine) ? quel regard porte votre entourage sur votre engagement ?
- *Représentations* ? Est-ce que vous avez l'impression que votre engagement bénévole auprès de ces familles a changé certaines de vos représentations ? Est-ce que cela a aussi des répercussions sur votre entourage ?
- *Apprentissage* : Qu'est-ce que votre activité bénévole vous apprend au quotidien ?

### **Pratiques dans les familles migrantes**

- *Déroulement* : Racontez-moi un peu comment s'est déroulée par exemple la fois où vous vous êtes rendu dans une famille ? Et comment ça se déroule en général ?
- *Pratiques* : Quand M. Bonvin vous donne une famille, concrètement, quelles sont vos pratiques auprès des enfants ? Comment apportez-vous votre aide ? À qui ?
- *Communication* : Comment communiquez-vous avec les familles ?
- *Difficultés* : La barrière de la langue ne doit pas être la seule, comment faites-vous par exemple pour créer un lien de confiance avec les familles ? Comment faites-vous pour dépasser les difficultés rencontrées ? Quel genre de difficultés ? Quelles ressources vous aident à les surmonter ?

### **Accompagnement**

- Vous sentez-vous bien accompagné dans votre travail de bénévole ? Est-ce que vous échangez avec les autres bénévoles... cela vous aide-t-il à trouver des ressources ?
- Pensez-vous qu'un accompagnement telle qu'une formation, des groupes d'échanges ou autre, vous serait utile ?

### **4. Remerciements et suite**

- Merci encore pour votre collaboration aujourd'hui
- Si vous êtes toujours intéressé à participer à notre petite recherche, nous reviendrons vers vous à la rentrée pour vous proposer d'autres formes d'entretiens.

## V. Normes de transcription

Les éléments suivants vont apparaître dans la transcription :

Les mots ou parties de phrases incompréhensibles	[XXX]	Chaque X correspond plus ou moins à un mot incompréhensible
Anonymisation de mots	[nom de sa ville d'habitation]	
Les rires et autres comportements para ou non verbaux	(silence de plus de 3 sec) (rires) (chuchotement)	
Intonation montante qui marque en général une question	?	
Intonation descendante qui marque en général le passage d'un énoncé à un autre		
Intonation descendante avec légère pause	,	
Commentaires du transcripteur	(( ))	Ex : ((semble gêné)) ((ralenti nettement le débit)) ((inaudible))
Les interruptions. Lorsqu'une phrase est inachevée par le fait que l'interlocuteur.rice prend la parole et coupe l'intervention :	A : xxx\$ B : \$xxx	
Arrêt brutal d'un mot ou d'un énoncé (faux départ)	Ex. Il est p- grand	
Accentuation d'un mot ou d'une syllabe	MAJUSCULES	
Quelques conventions orthographiques pour les interjections	Mhm Hein Ben Ouais Euh Pis ah	

Chaque tour de parole, de l'interviewé.e et de l'intervieweur.se sont notés. Les transcriptions étant regroupées par type de récolte de donnée (semi-structuré ou explicitation), les tours de paroles de chaque participant.e. Chaque numéro n'apparaît alors qu'une fois par groupe.

Une case de remarques permet d'indiquer des observations supplémentaires faites par l'intervieweuse.

Tours de parole	Initiale B pour intervieweuse et prénom fictif pour interviewé.e	Verbatim	Remarques, idées, infos, etc.
1	B		
2	Isabelle		
3	B		

## VI. Grille d'observation

### Réunions

*Tableau 11.* Grille d'observation – réunions

Réunion					
- Date :					
- Bénévoles présent.e.s :					
Initiateur thème	Thème discuté	Problématique	Solution	Discussion	Remarques

## Familles

Tableau 12. Grille d'observation – familles

Suivi famille - Date : - Bénévole : - Nom.s fictif.s enfant.s							
Transition	Quand	Qui	Où	Quoi	Comment (moyens, médiations)	Pourquoi infos explicites	Remarques

## VII. Codes pour analyse thématique (entretiens semi-structurés)

### 1. Aide scolaire auprès des enfants

#### 1.1. Pratiques pédagogiques

##### 1.1.1. Aide à la compréhension

##### 1.1.2. Recherche et développement d'outils matériels

#### 1.2. Processus relationnel

#### 1.3. Devoirs et tâches scolaires

### 2. Aide à la famille

#### 2.1. Accompagnement vie quotidienne

##### 2.1.1. Accompagnement tâches / activités

##### 2.1.2. Aide administrative

##### 2.1.3. Apprentissage du français

#### 2.2. Informer, organiser et faire l'intermédiaire

##### 2.2.1. Faire appel à une personne externe pour les aider

##### 2.2.2. Faire l'intermédiaire pour inscrire les enfants à des activités/rendez-vous

### 3. Difficultés de communication

### 4. Difficultés et tensions relationnelles

#### 4.1. Difficultés liées à la situation précaire de la famille

#### 4.2. Gestion des frontières avec la vie personnelle

#### 4.3. Gestion des émotions

### 5. Difficultés à définir son rôle

#### 5.1. Délimitation des tâches

#### 5.2. Attentes des bénéficiaires

## 6. Compétences-ressources

- 6.1. Faciliter la communication
- 6.2. Améliorer les tensions relationnelles
- 6.3. Pistes pour délimiter ses tâches

## 7. Compétences émergentes

- 7.1. Compétences pédagogiques
- 7.2. Compétences de médiateur – de mettre en relation
- 7.3. Compétences relationnelles
- 7.4. Compétences interculturelles

## VII. Résumés des observations auprès des familles

### Avec Béatrice

#### BÉATRICE – Observations chez Ahmet (famille afghane)

##### Observation 01 :

La bénévole et moi-même sommes accueillies par les parents, Ahmet et son petit frère. Le père explique qu'il est à la maison car il a eu une réaction allergique à des médicaments anti-douleurs.

Ahmet se dirige tout seul vers la table où ses cahiers, livres, trousse et agenda sont déjà installés. La bénévole demande à Ahmet quels sont les devoirs qu'il lui reste à faire et regarde en même temps l'agenda scolaire. Durant la réalisation des exercices Béatrice utilise d'une part les cahiers de leçons et d'autre part, elle invente elle-même des exercices ressemblant à ceux demandés. Durant les exercices, le père nous propose puis nous amène une tasse de thé.

Ahmet semble particulièrement concentré durant la séance qui dure plus d'1h20. À la fin Béatrice lui propose de participer aux passeports vacances organisés prochainement, Ahmet refuse catégoriquement.

##### Observation 02 :

Nous sommes accueillies par la maman et les deux garçons. La mère nous explique que le père est hospitalisé à cause d'un nouvel épisode d'allergies. C'est Ahmet qui traduit les discussions avec sa maman.

Comme la dernière fois, ses affaires sont installées et prêtes. Béatrice suit l'agenda scolaire et ajoute quelques exercices inventés. La mère nous sert le thé mais reste en retrait.

En fin de séance Ahmet demande à lire un livre qu'il a emprunté à la bibliothèque. À la fin de celui-ci se trouvent des questions sur les goûts et préférences du garçon. Une discussion plus informelle s'ouvre alors entre Ahmet et Béatrice qui parlent de foot, de sa timidité, etc. Ahmet explique également qu'il s'est fait voler son vélo, Béatrice propose de trouver une solution.

### **Avec Laurence**

#### **LAURENCE – Observation chez Mariam et Leila (famille afghane)**

Laurence et moi arrivons chez la famille et sommes accueillies d'abord par Ali et Mariam puis nous rejoignons le reste de la famille présente dans le salon (les parents, leur bébé d'1 an environ). L'accueil se déroule autour du nourrisson qui vient vers nous et fait de nombreux sourires. La famille et la bénévoles échangent autour de ses progrès et de ses grimaces.

Mariam et Leila ont leurs affaires installées à table et s'y installent. Avant de partir au sport Ali pose une question de mathématiques à laquelle Laurence répond en utilisant des objets pour exemple. Ensuite Laurence aide plus particulièrement Mariam, dans ses devoirs de grammaire en français. Laurence emploie ses cahiers de leçons pour l'aider. Elle veille plus lointainement à Leila qui semble avoir peu besoin d'aide dans ses devoirs. Pendant les exercices, la mère nous propose et nous sert un verre de jus.

La séance se termine avec des discussions plus informelles avec les deux filles qui nous montrent ce qu'elles ont réalisé et offert à leur mère pour la fête des mères. Mariam nous parle de ses livres préférés et de ceux qu'elle lit actuellement. Les parents viennent

nous dire au revoir et nous échangeons encore un peu autour du cadet. La séance dure 1h30.

### **Avec Pierre**

#### **PIERRE – Observation chez Eva et Irina (famille russophone)**

Lorsque nous arrivons dans la famille la maman appelle rapidement la plus grande des filles, Eva, et lui demande de s'installer. Elle se met en place sur la table de la cuisine. La maman se pose également à table avec nous.

Eva explique les devoirs qu'elle doit faire : ce sont des maths et la préparation d'un exposé. Pour les exercices de mathématiques, Pierre la laisse faire et corrige à la fin en lui posant des questions pour l'aider à trouver seule les réponses. Pour la préparation de l'exposé sur le panda, Pierre lui pose des questions sur la vie du panda. Si elle ne sait pas y répondre, il l'invite à aller chercher les réponses dans le livre qu'elle a et qu'elle lie alors à voix haute. Pierre lui propose d'écrire ces informations au fur à mesure sur une feuille. Il la corrige à la fin.

Lorsqu'Eva a fini la mère appelle Irina qui vient s'installer avec, comme devoirs, la préparation de vocabulaire d'allemand. Pierre prend les mots en français puis en allemand puis dans le désordre. Durant cet exercice, fait à l'oral, la maman prononce également les mots de son côté en murmurant.

Des gâteaux posés sur la table nous sont proposés. Après les devoirs, Pierre indique qu'il doit partir rapidement à cause d'un rendez-vous. La maman lui demande s'il peut éventuellement regarder l'installation internet de leur nouvel appartement. Le bénévole souligne qu'il n'est pas disponible cette fois mais que le nom d'un électricien est noté sur l'immeuble, il invite la mère à l'appeler.

## **VIII. Résumés des observations lors des réunions**

### **Octobre 2018**

#### **Points essentiels – Réunion octobre 2018**

**Présent.e.s :** Béatrice ; Laurence ; Pierre ; coordinateur

Une première partie est menée par le coordinateur qui donne des informations précises sur différents événements et projets réalisés autour de la migration et qui touchent soit les bénévoles directement soit les familles, qu'il.elle.s pourront alors informer. Les sujets sont, entre autres : journée des bénévoles ; organisation de la colonie ; projet citoyenneté et naturalisation ; projet de crèche pour les enfants migrants en bas âge, etc.

Dans une seconde partie, le coordinateur propose aux bénévoles de parler des familles dont il.elle.s s'occupent. De ce qui s'y passe, des actualités, des problèmes, des avancées, de la situation des parents (travail, français), etc. Les thèmes ressortant des différentes interventions des bénévoles sont principalement :

- Difficulté du passage du primaire au cycle : réflexion sur le fait de continuer les suivis ou non ; limites des compétences des bénévoles ; limites des propositions faites par les écoles envers les migrants passant au cycle
- Hyperactivité : réflexion autour des capacités et du rôle du. de la bénévole face à un enfant avec un trouble tel que l'hyperactivité
- Départs fortuits des familles : plusieurs bénévoles parlent de leurs expériences dans le fait qu'une de leurs familles soit partie sans prévenir ; réflexion autour de la difficulté des parcours migratoires des migrants ; réflexion sur les difficultés d'apprendre les différentes langues et cultures rencontrées dans ce parcours
- Papiers et permis de séjour : réflexion autour du fait que les aides diminuent quand les familles gagnent un meilleur statut de séjour ; bénévoles évoquent risques de les rendre parfois encore plus vulnérables et démunis qu'avec un permis précaire mais plus d'aides
- Fratreries nombreuses : réflexions des bénévoles autour du fait que les migrants font de nombreux enfants ; questionnement autour de la culture ; comprendre les différences
- Travail des parents : les bénévoles s'interrogent sur le modèle que les parents montrent à leurs enfants, notamment lorsqu'ils se laissent soutenir par les aides de l'état et ne travaillent pas ; questionnements sur les répercussions sur les enfants et les motivations de ceux·celles-ci

**Mars 2019**

**Points essentiels – Réunion mars 2019**

**Présent.e.s** : Béatrice ; Laurence ; Pierre ; Christine ; Isabelle ; Françoise ;  
coordinateur

Une première partie est menée par le coordinateur qui informe les bénévoles des dernières actualités en termes de projets et événements concernant les migrant.e.s. Les informations mentionnées sont : programme pilote d'un projet pour les enfants migrant.e.s en bas âge à la crèche ; diminution de l'aide de l'État pour les cours de français ; augmentation de l'aide de la croix-rouge ; journée de la diversité avec film pour sensibiliser ; semaine sur le racisme ; journée sur le thème de l'enfance etc. Dans cette partie, le coordinateur encourage les bénévoles à motiver les enfants et parents à s'inscrire à certains lieux et événements, notamment : invite les enfants migrants à se rendre à la prochaine « journée nature » organisée par la commune ; soutient les bénévoles à insister sur l'inscription des enfants à la médiathèque. Il encourage également les bénévoles à proposer aux enfants d'utiliser des vélos et les informe qu'il peut s'organiser avec un réparateur de vélo pour en avoir gratuitement.

Dans la seconde partie de la réunion, le coordinateur demande aux bénévoles de parler des familles dont il.elle.s s'occupent. Lors de ce tour de table, des discussions s'ouvrent autour de différents sujets partagés par les bénévoles. Les points abordés sont :

- Utilisation TV et tablettes : les bénévoles partagent leurs ressentis sur le fait que certain.e.s enfants sont trop souvent devant ces médias. Ils soulignent que ce problème est interculturel et se questionnent sur les moyens pour diminuer cette pratique.
- Intégration des parents : les bénévoles se questionnent sur leur façon d'aider et encourager les parents à s'intégrer davantage. Ils font le constat que c'est plus complexe pour les parents que les enfants mais que cela est facilité lorsqu'il.elle.s travaillent et/ou vont à des cours de français.
- Distribution des familles : discussions autour de nouvelles familles arrivant en cours d'année et discussion sur la disponibilité des bénévoles + retour d'une ancienne bénévole qui souhaite reprendre les suivis régulièrement.
- Aide aux devoirs : réflexions autour de la limite entre accompagner et faire à la place des enfants. Laurence a eu une discussion avec une enseignante qui lui a demandé de moins s'investir ; cela a été possible après clarification avec l'enfant.

- Éducation : discussions autour des familles très nombreuses et de la façon dont les parents gèrent leurs enfants. Réflexion sur la surutilisation de la TV comme moyen pour atténuer les crises des enfants, même bébé.

# Annexes IX

## Table des matières

Entretiens exploratoires – semi-structurés .....	3
Christine .....	3
Béatrice.....	34
Isabelle .....	59
Laurence .....	87
Pierre .....	109
Entretiens d’explicitation .....	135
Béatrice.....	135
Laurence .....	147
Pierre .....	154
Observations des réunions.....	172
Transcription réunion – oct. 2018 .....	172
Grille observation – oct. 2018 .....	202
Grille observation – mars 2019 .....	205
Observations dans les familles .....	210
Béatrice chez Ahmet 01 .....	210
Béatrice chez Ahmet 02 .....	213
Pierre chez Eva et Irina .....	217
Laurence chez Mariam et Leila.....	220

## Entretiens exploratoires – semi-structurés

Christine

L.	Locuteurs	Transcription
	B	((B installe son matériel, puis donne la feuille de consentement à Christine)) Bon voilà. Alors, on fait cette étude dans le cadre de l'Université de Lausanne, dans la faculté de psychologie, donc, on est conscient que le travail de bénévole est important mais on se rend compte qu'il y a pas énormément de choses qui ont été écrites et qui sont trouvables sur les activités concrètes du bénévole. Surtout dans le cadre de la mig- donc nous on s'intéresse surtout à la migration et on aimerait un peu partager avec vous pour comprendre mieux ce que vous faites, quelles sont vos motivations, quelles sont les difficultés que vous pouvez rencontrer et puis comment passer au-dessus, enfin-. Donc j'ai un petit canevas que je vais suivre, avec quelques questions [et puis vous me parlerez de ce que vous§]
2	Christine	[§D'accord, très bien]
3	B	Voilà, alors tout d'abord est-ce que vous pourriez me parler un peu de votre parcours, ce qui vous a amené à vous engager dans ce travail de bénévolat ?
4	Christine	Oui alors hm, alors je suis maman de deux enfants qui sont grands à présent, 20 et 22 ans. Hm ((Christine réfléchit)), j'avais du temps libre et puis je cherchais une activité bénévole, simplement. Ça m'a tout de suite intéressée d'aider les enfants, d'être avec des enfants surtout.
5	B	Oui. Qu'ils soient migrants ou non
6	Christine	Voilà tout à fait, oui. Au départ on avait- on pouvait un peu choisir, on pouvait aussi accompagner des adultes qui arrivaient, voilà. Et c'est vrai que moi j'ai tout de suite préféré m'occuper plutôt des devoirs et des enfants.
7	B	C'était toujours dans le cadre de la migration ça ?
8	Christine	Oui, oui, tout à fait oui.
9	B	D'accord, et vous aviez déjà eu une activité bénévole avant celle-ci ?
10	Christine	Hm non, pas vraiment non, ou alors vraiment des toutes petites choses sur une journée ou- ou un week-end, dans le cadre de la paroisse ou des choses comme ça mais maintenant c'est vraiment avec cette activité-là que je m'implique un peu plus
11	B	Oui. Et vous avez l'impression qu'il y a un événement particulier qui vous a donné plus envie encore de participer à un bénévolat ?

12	Christine	Oui, alors oui c'est vrai que quand on voyait tous ces- ces migrants qui traversaient les mers et puis que- ça interpelle hein, on a envie de faire quelque chose, oui, oui. Je crois que si j'avais pas eu la famille, je crois que je serais partie, au bord de la méditerranée, en Grèce-, ça se passait en Grèce à ce moment-là.
13	B	Vous aviez vraiment envie de vous engager avec ces personnes-là
14	Christine	Oui, ça me touche vraiment je me dis- surtout qu'il y a beaucoup de gens qui font- qui s'en font pas ou qui sont indifférents, je me dis qu'on peut pas laisser comme ça
15	B	Il y a besoin d'engagement et vous étiez prête à faire cet engagement
16	Christine	Oui
17	B	Vous aviez toujours un intérêt particulier pour cette population-là donc ?
18	Christine	Je pense que ça s'est présenté à ce moment-là, il y aurait eu peut-être autre chose voilà ça m'aurait peut-être interpellée aussi
19	B	Ok
20	Christine	Mais oui, mais c'est l'actualité qui a fait, oui, et puis ben justement c'est vrai qu'à [nom de la ville] il y avait beaucoup de- d'étrangers.
21	B	Et comment vous avez connu ce programme-là de Monsieur B. ?
22	Christine	Alors c'est par le [groupe de la paroisse de la commune], le groupe œcuménique d'accompagnement des réfugiés, qui est basé à [nom de la ville], voilà. Ils nous ont suggéré voilà les activités qu'ils faisaient, dont ils s'occupaient eux.
23	B	Eux ont d'autres activités bénévoles [au sein du [groupe de la paroisse] non] ?
24	Christine	Voilà oui. C'est un rassemblement voilà d'adultes ou- où ils proposent des loisirs à ces familles
25	B	Vous vous êtes aussi là-dedans, vous faites aussi ces activités ?
26	Christine	Non, non
27	B	C'est essentiellement le programme avec l'école primaire ?
28	Christine	Ah oui, oui
29	B	D'accord très bien. Qu'est-ce que vous faites comme activité professionnelle à côté ?
30	Christine	Alors je suis secrétaire auprès de caisses maladies, je travaille à 80%.
31	B	Vous arrivez quand même à avoir du temps pour le bénévolat ?
32	Christine	Oui, en principe oui
33	B	Ça fait combien de temps que vous faites cette activité-là ?
34	Christine	Alors ça fait ((Christine réfléchit)), ça va arriver à trois ans
35	B	Ok, d'accord. Et puis, donc, un peu pour comprendre ce que vous faites avec les familles à [nom de la ville], en quoi consiste votre activité précisément, vous intervenez sur quoi ? est-ce que vous pouvez me décrire un peu ce que vous faites ?

36	Christine	D'accord alors, oui, c'est surtout hm ((réfléchit)), encadrer les enfants dans le cadre de l'école, donc les aider à faire des devoirs, voir ce qu'ils comprennent pas, les aider un petit peu. Donc, ben concrètement, moi je les vois une fois par semaine, je les vois le samedi, en principe. Et puis, ben on fait les dev- on regarde un petit peu les devoirs qu'ils ont à faire. Voilà, j'essaie de réexpliquer s'il y a des choses où ils ont plus besoin d'aide, voilà avec le temps c'est vrai que ça va de mieux en mieux.
37	B	Oui, au niveau de la scolarité vous dites ?
38	Christine	Oui, après ça dépend un petit peu des enfants, oui.
39	B	Et vous avez combien de familles ?
40	Christine	Deux familles
41	B	D'accord. Ils ont combien d'enfants chacun ?
42	Christine	Alors une famille a juste une petite fille, qui est là depuis assez longtemps et là je prends pas beaucoup de temps. Peut-être 45mn à 1h par semaine.
43	B	Oui, et les autres c'est plus longtemps ?
44	Christine	Alors autrement, l'autre famille ils sont trois enfants, bon un est en enfantine, je pense qu'il n'aura pas besoin de moi parce qu'il est- il a appris le français en même temps que sa langue maternelle pratiquement, plus ou moins. Donc il aura pas besoin de mon aide, donc c'est plus pour les deux plus grands.
45	B	Ok d'accord. Et ça fait combien de temps que vous vous occupez de ces familles ?
46	Christine	Alors la famille de trois enfants ça fait trois ans je pense et puis la petite fille- bon elle a neuf ans quand même, ça fait ouais je pense deux ans.
47	B	Et puis donc pour quel type de problème vous intervenez en général ? c'est vraiment scolaire ?
48	Christine	Oui, alors tout à fait. C'est vraiment, je regarde les devoirs qu'ils ont, et puis on regarde ensemble, on fait ensemble. Si je vois qu'il y a des lacunes on se concentre un peu plus là-dessus. Autrement c'est vraiment superviser les devoirs, c'est vraiment ça. Nous- bon souvent ils ont des questions en annexe quoi, s'ils ont une promenade et puis bon il y a souvent aussi la maman qui a des questions. Elle elle a aussi souvent des cours de français donc je vais l'aider aussi un petit peu ou bien si elle a des formulaires à compléter, des choses comme ça.
49	B	D'accord. Donc vous aidez un petit peu dans les activités administratives ?
50	Christine	Oui voilà. Après ils ont aussi de l'aide de d'autres personnes hein, il y a pas que moi qui intervient auprès d'eux.
51	B	Les bénévoles du [membres de la paroisse] justement ?

52	Christine	Hm pas que. Il y en a oui mais il y a aussi des personnes, des érythréens qui sont là depuis très longtemps et puis qui les aident.
53	B	Ok. Donc c'est des familles érythréennes que vous avez les deux ?
54	Christine	Alors une famille érythréenne, qui ont les trois enfants et puis une famille éthiopienne.
55	B	Ok d'accord. Et puis donc, quand Monsieur B. vous demande de suivre une famille, concrètement c'est quoi vos activités auprès des enfants comment vous faites, et comment vous faites pour apporter votre aide ?
56	Christine	Alors, lui il nous laisse assez libres hein, comme on veut suivre. Après il est aussi à l'écoute si on a un problème particulier, on peut aussi prendre contact avec les titulaires des classes pour voir.
57	B	Ça vous arrive parfois ?
58	Christine	Alors moins maintenant mais c'est vrai au début très souvent oui. On regardait ensemble, on communiquait par emails souvent
59	B	Avec les maîtresses ?
60	Christine	Oui voilà, pour dire ce qu'on trouvait nous comme lacunes ou bien si on trouvait qu'il y avait des devoirs qui correspondaient pas du tout, qu'ils arrivaient pas à les faire. On dialoguait beaucoup là-dessus, maintenant beaucoup moins. C'est, euh, ouais (courte pause), on sait ce qu'ils ont besoin et puis ils ont un agenda avec les devoirs qu'ils ont.
61	B	D'accord. Et puis vous vous concentrez vraiment sur tout ce qui est scolaire, sur l'évolution de l'enfant dans sa classe c'est ça ?
62	Christine	Oui
63	B	Mais j'ai l'impression derrière qu'il y a aussi- que vous répondez à certaines choses dont les familles ont besoin peut-être aussi ?
64	Christine	Oui
65	B	Est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu plus là-dessus ?
66	Christine	Sur ce qu'ils ont besoin hein ?
67	B	Oui
68	Christine	Des fois c'est des choses pratiques hein. Des fois ils ont pas de véhicule, des fois ben voilà, si on peut rendre un service, aller faire les courses ensemble, des fois ou bien des choses administratives, des fois aller chercher des permis à Sion ou voilà, des choses comme ça. Puis après on fait aussi des loisirs un peu ensemble. C'est vrai, bon ben les enfants ils font leurs devoirs mais ils aiment bien avec un petit moment après ou ben pendant les vacances je pense qu'on va se revoir pour aller à la piscine, voilà des choses comme ça.
69	B	Oui. Donc vous établissez un certain lien avec les enfants ?
70	Christine	Oui alors oui oui, et avec les mamans aussi
71	B	Avec les mamans aussi, oui. Et c'est un lien qui perdure après, après ?

72	Christine	Oui. Je pense que même quand ils auront plus besoin de moi, je pense qu'on restera sûrement en contact, oui c'est vrai. Ils sont attachants, ils nous voient arriver, ils sont derrière les fenêtres à nous faire des saluts, ils sont- c'est vrai qu'ils disent voilà "Christine, qu'est-ce qu'on fait aujourd'hui ? "S'ils ont pas trop de devoirs, "on va faire un jeu dehors ?" Ou-, oui.
73	B	Donc ils ont hâte de ce moment avec vous ? C'est pas une corvée quoi ?
74	Christine	((Christine réfléchit)). C'est vrai qu'il faut peut-être bien proportionner les choses. Une fois par semaine- c'est vrai qu'un moment donné je me suis posé la question s'il fallait peut-être aller deux fois par semaine pour que ce soit- c'est vrai qu'un moment donné il faut pas trop non plus de devoir. Au bout d'un moment il y a saturation, il y a plus rien qui rentre hein. Donc c'est vrai qu'il faut partager un petit peu. Et puis après donc, comme ils ont trouvé de l'aide d'autres personnes, ben j'ai pas eu besoin de venir un deuxième jour.
75	B	Ok. Mais vous auriez aimé être deux jours pour faire plus d'activités parascolaires et puis combiner avec les scolaires ?
76	Christine	Voilà oui, oui
77	B	Pour alléger un peu
78	Christine	Oui oui, parce que je me rends bien compte par exemple avec le deuxième de la fratrie, hm, la première elle est plus assidue si on lui dit. Elle est aussi au cycle maintenant, donc c'est vrai qu'il y a quand même de la matière. Oui, elle adore pas l'école hein, mais c'est vrai qu'elle va quand même faire tout ce qu'elle doit faire, elle a conscience que- il faut travailler pour y arriver. Le deuxième, c'est vrai qu'il a plus de peine hein, il a un programme adapté alors, au bout d'un moment, il faut passer à une autre branche.
79	B	Sinon il sature
80	Christine	Oui il a besoin d'encouragement, donc il faut essayer de finir par un autre- faire un exercice, qu'il arrive un petit peu à trouver des réponses pour l'encourager, oui oui.
81	B	Oui. Donc vous vous avez tout un bagage d'outils j'imagine, vous savez comment jauger, quoi faire
82	Christine	Oui, bon je pense c'est avec l'expérience. On voit un petit peu. Au début je venais un petit peu- je voyais les lacunes qu'ils avaient et puis je venais peut-être, je faisais des exercices que je cherchais à la maison sur internet, des exercices par rapport, pour les aider un petit peu plus.
83	B	Oui vous adaptez avec ce qu'il y avait à l'école
84	Christine	Voilà, ou plus approfondi ou voilà. Mais hm, après c'est vraiment une question d'expérience je crois, on voit ce qui- et puis à l'école ils voient aussi ben ce qui peut le faire ou non.

85	B	Oui. Et puis vous parliez avant que vous communiquiez avec les maîtresses, ça c'est toujours le cas maintenant que vous avez plus d'expérience ou moins ?
86	Christine	Alors moins, moins. C'est hm (courte pause), bon encore un petit peu au début de cette année avec la première, qui est rentrée au cycle cette année, donc c'est un grand changement pour elle. C'est plus vraiment le- ben Monsieur B. il s'occupe plus vraiment de ça, lui c'était l'école primaire.
87	B	[Donc vous continuez en fait ?]
88	Christine	[Donc il m'a dit] que je pouvais continuer de travailler avec elle, il m'a encouragé
89	B	Vous avez commencé avec cette famille quand elle était en primaire et puis maintenant vous continuez ?
90	Christine	Voilà, tout à fait.
91	B	Vous ça vous dérange pas ? ça ne sort pas de vos compétences ou vos habitudes ?
92	Christine	Non, bon je veux dire, bon j'ai aussi eu des enfants donc c'est vrai que j'ai eu l'habitude de les suivre. Bon il y a peut-être des choses qu'il faut replonger dedans, je suis pas toujours à l'aise. Oui alors c'est vrai qu'avec le début d'année, bon on a plus communiqué avec les professeurs du cycle pour voir un peu la rentrée
93	B	Voilà, la transition
94	Christine	Moi je savais où elle en était, je savais son niveau de français et puis eux, ils donnent leur programme comme si- comme pour une élève ((Christine cherche ses mots))
95	B	Pour une une élève d'ici
96	Christine	Voilà, tout à fait, oui. Donc là, je me suis dit mais, ça va trop vite, est-ce qu'elle aurait pas le droit à de l'appui ?
97	B	Du coup vous avez trouvé de l'appui ?
98	Christine	Oui, oui, oui. Elle a de l'appui
99	B	Ouais, qui se fait dans le cadre scolaire c'est ça ?
100	Christine	Oui oui, ou dans le- oui tout à faire, dans le scolaire.
101	B	C'est des cours privés ou§ ?
102	Christine	§Non c'est vraiment c'est le cycle qu'ils ont des... ((Christine finit pas sa phrase))
103	B	Et comment vous arrivez entre vous et cet appui-là, comment ça se passe pour pas faire deux fois la même chose ?
104	Christine	Hm ((Christine réfléchit)), oui ça nous arrive d'avoir les mêmes branches hein quand même, oui, ils le font en classe, c'est peut-être pas toutes les branches qu'ils ont, normalement ils la prennent un moment pour faire du français intensif et ça nous arrive le samedi de revoir ce qu'ils ont fait ou bien elle aura un petit test dessus, un examen.
105	B	Donc vous refaites en complémentaire, parce que ça l'entraîne en fait ?

106	Christine	Oui, tout à fait.
107	B	Pour elle ça va, c'est pas trop redondant ?
108	Christine	Oh non, je pense pas, elle- il y a des fois qu'elle dit "ça j'ai déjà vu, c'est bon ça" (rires), alors ça dépend un petit peu du temps qu'on a à disposition, donc§
109	B	Vous vous adaptez un peu
110	Christine	Oui oui, oui. Après elle sait vraiment (courte pause), je peux lui-, j'ai confiance en elle quoi, elle a un âge où elle peut me dire "ça j'ai pas compris il faut qu'on revoie", ou bien "ça faut qu'on fasse j'ai pas encore regardé parce que pour moi c'est trop compliqué", alors on fait ça ensemble. Donc ça elle elle prépare déjà, quand j'arrive elle me dit "aujourd'hui on fait ça". J'ai pas besoin de regarder son carnet de leçon pour dire "ah mais ça est-ce que t'as bien fait".
111	B	Ok. Et puis j'imagine aussi qu'elle a l'habitude de travailler avec vous
112	Christine	Oui ouais
113	B	Elle doit se sentir à l'aise aussi
114	Christine	Oui oui, ça passe bien
115	B	Et puis justement, au niveau de la communication, comment ça se passe entre vous et les familles, entre vous et l'enfant ? comment vous communiquez, est-ce qu'il y a la barrière de la langue ?
116	Christine	Alors. J'ai pas trop eu de problème (pause réflexive). Hm la première des filles elle a tout de suite- elle a vite appris le français hein donc on arrivait déjà à communiquer, elle arrivait déjà à me comprendre et puis elle traduisait à la maman ou elle traduisait à son petit frère s'il y avait besoin. J'avais acheté un dictionnaire français-tigrigna, je crois qu'on l'a jamais utilisé (rires) ou vraiment rarement, des fois avec la maman un tout petit peu. Et puis autrement, on avait quand même une ressource, donc une personne erythréenne qui était là depuis plus longtemps donc en cas vraiment d'incompréhension, on pouvait appeler et puis elle elle traduisait.
117	B	Et puis c'est déjà arrivé avec vous, vous avez déjà eu recours à cette personne ?
118	Christine	Oui, alors oui au début ça arrivait quand même quelques fois, ou même- même régulièrement, oui oui.
119	B	Ok, elle venait avec vous ou vous lui téléphoniez ?
120	Christine	On s'appelait, en principe oui, on se téléphonait.
121	B	C'était une ressource pour vous, vous communiquiez mieux
122	Christine	Oui oui, voilà.
123	B	Mais en règle générale c'est plus avec les parents que vous faites ça plutôt qu'avec les enfants.

124	Christine	Oui oui. Oui, c'était plutôt, oui, c'était plutôt des choses que la maman avait besoin, des questions qu'elle avait elle que par rapport aux enfants, on arrive toujours avec [nom de la fille aînée], formuler les phrases plus simplement et puis à- oui, ça allait.
125	B	Et puis maintenant que ça fait plus longtemps, est-ce que la barrière de la langue est moins présente peut-être- comme précédemment- ou elle est toujours présente, la barrière?
126	Christine	Elle est moins présente, même pour une autre personne ((A réfléchi)). Quand il y a vraiment des formalités à rendre ou vraiment des choses un peu plus compliquées mais voilà oui. Ou bien c'est vrai qu'avec l'école souvent- bon la maman elle a toujours de la peine en français, c'est plus compliqué pour les parents, ils progressent moins vite donc là c'est vrai que quand il y a quelque chose à l'école, en principe ils font appel à une traductrice.
127	B	Ok d'accord ouais. J'imagine qu'aussi, au-delà de la langue il y a aussi peut-être des habitudes culturelles auxquelles ils sont pas forcément habitués
128	Christine	Oui aussi
129	B	Est-ce que ça des fois vous intervenez là-dedans ou- vous les aidez à comprendre comment ça se passe en Suisse, en Valais ?
130	Christine	Oui ((Christine réfléchit)), oui c'est eu arriver. Bon déjà rien que déjà pour se comprendre un petit peu alors on comparait un petit peu les deux pays.
131	B	Entre ici et là-bas
132	Christine	Oui comment ça se passait.
133	B	Et j'imagine qu'une chose importante pour moi, j'ai l'impression, dans votre travail, c'est d'établir une relation de confiance avec l'ensemble de la famille, dont surtout les parents. Est-ce que c'est juste, vous avez l'impression que c'est ça ? Que c'est important de faire une relation de confiance, selon vous ?
134	Christine	Oui oui, tout à fait, oui ((Christine acquiesce avec des mouvements de tête))
135	B	Pis du coup, comment vous faites au tout début de la relation pour établir cette relation de confiance ?
136	Christine	Alors ((Christine réfléchit)), en tout début, c'est Monsieur B. qui nous a présenté la famille, donc lui il venait déjà dans cette famille, de temps en temps, enfin régulièrement mais c'est vrai qu'il avait de la peine, vu l'ampleur de la tâche. Alors, je pense qu'elle a tout de suite- ça a tout de suite bien passé. Bon c'est des gens très accueillants, ils proposent facilement toujours un café, toujours quelque chose. Et puis, ((elle réfléchit)), il y a pas trop eu de soucis, ça s'est bien passé. Hm, après on essaie de pas- de pas être intrusif.
137	B	Oui, pis d'avoir un certain respect

138	Christine	Oui, voilà. Oui tout à fait. On essaie de dire un petit peu quelque chose à la maman même si elle comprend pas au départ, on passe du temps avec elle et puis, oui. Et puis on fait encore- on travaille à la cuisine, donc elle était là aussi. Et puis on posait toujours des questions et puis c'est la fille qui traduisait, donc ça permet aussi de se connaître un tout petit peu.
139	B	Parce que vous essayez d'avoir des relations avec tout le monde dans la famille, pour pouvoir être un peu plus au clair, j'imagine avec la maman et pis l'enfant.
140	Christine	Oui oui, oui, oui.
141	B	Et donc, est-ce que vous avez l'impression parfois qu'il y a des réticences de leur part, quand vous venez ? Que ce soit au début ou maintenant
142	Christine	Je pense peut-être- hm je pense pas des réticences, je pense qu'il y a eu plutôt des incompréhensions.
143	B	Ok, et vous arriveriez à m'expliquer peut-être si vous avez une situation en tête à m'expliquer un peu ? situation d'incompréhension.
144	Christine	Hm bon on- on- ((Christine réfléchit)), on se disait bon bin je devais venir à telle heure et bon une fois j'ai trouvé la porte fermée. Hm, je sais pas si- je pense qu'elle a eu quelque chose- elle a eu un imprévu et puis je pense qu'avec la barrière de la langue elle m'a pas appelée pour dire que ça jouait pas. Parce que je pense- elle savait pas.
145	B	Elle savait pas comment faire
146	Christine	Hm oui voilà oui. Oui des petits imprévus comme ça qui sont tombés et voilà. Après bon, elle a fait recours à sa personne ((Christine cherche ses mots))
147	B	Traductrice ?
148	Christine	Oui oui, donc elle m'appelait s'il y avait un imprévu, si ça jouait pas ce jour-là on convenait d'un autre jour.
149	B	Ouais
150	Christine	Mais autrement ((Christine réfléchit)) non je pense pas que- (pause de plus de 3 sec). Faudrait que je recherche.
151	B	Et dans le cadre de ces incompréhensions, comment vous faites pour les dépasser, concrètement ?
152	Christine	((Christine réfléchit)), bon c'est sûr que sur le moment on se dit "mince, je suis descendue, j'ai personne" (rires), je peux repartir". Mais hm, après voilà, on essaie de se mettre à leur place aussi pis on se dit ça doit pas être simple hein, d'avoir vécu tout ce qu'ils ont vécu, de débarquer ici, c'est l'inconnu, c'est- c'est ça change toutes leurs habitudes, on leur demande un tas de choses et pis (courte pause) donc oui, on essaie, oui, on essaie de se mettre un petit peu à leur place et de se dire "voilà, ce serait moi, comment je ferais", voilà.

153	B	Oui, donc leur situation de migration vous fait mieux comprendre un peu ces situations d'incompréhension ou de§
154	Christine	§voilà
155	B	Ou de mauvaise entente
156	Christine	Oui voilà, je veux dire y'a beaucoup de choses qui changent pour eux.
157	B	Oui, oui. Et est-ce que vous avez l'impression des fois qu'ils ont l'impression que vous êtes là pour juger ou pour les évaluer, comment ils vous perçoivent selon vous ?
158	Christine	Non ((voix basse suivie d'une courte pause, Christine réfléchit)). Je pense pas. (Pause de plus de 3 sec). Alors c'est vrai que le tout petit, il y a des fois- bon je pense que ça arrive aussi dans nos familles aussi mais il est un petit peu plus gâté, on lui dit plus facilement oui à tout et puis ben moi j'étais assez ferme avec lui quand même. Bon, j'aime bien jouer avec mais voilà je mets aussi des limites, parce que voilà. Il a envie de te prier de venir dans le couloir et puis si on lui refuse (rires) et puis voilà, c'est comme tous les enfants. Alors c'est vrai que là moi je me suis rendue compte que la maman elle avait tendance à tout lui- à lui laisser quoi, à être- ben elle savait pas lui dire non.
159	B	Ouais, vous pensez qu'elle avait l'impression que vous l'évaluiez ou la jugiez ?
160	Christine	Je pense pas ((air hésitant), mais j'expliquais à la fille je lui disais "mais faut quand même, il faut que quand tu lui dis non il faut que ça reste non". Et hm après, moi j'ai pas eu de retour hein de la maman par rapport à ça. Mais je sais que- si si une fois, pas avec la maman hein, avec le plus petit, on jouait dehors, bon elle elle aime bien avoir un tout petit peu de temps des fois pour elle.
161	B	Oui et vous vous lui permettez ça en venant comme ça
162	Christine	Voilà, c'est des tous petits moments mais je crois que ça lui fait du bien, elle a la santé donc, des fois pouvoir rester un tout petit peu tranquille, voilà. Alors c'est vrai qu'une fois on était les seuls là dehors à jouer et pis ça s'est bien passé jusqu'à ce que je dise non (rires) et que je lui dise qu'on rentre et c'est tout. Alors il est allé pleurer vers la maman, hm (courte pause). Donc là de nouveau, elle a pas- je lui ai bien expliqué après, hm, sur le moment là j'ai pas pu lui expliquer, comme on se comprenait pas encore assez bien. Hm, quand je suis revenue je lui ai dit "la maman c'est vous hein, c'est vous qui décidez, moi j'ai rien à dire, à décider c'est- même si voilà, j'habite ici, c'est les habitudes qu'on a ici, c'est- bien sûr que c'est vous la cheffe de famille", je lui ai bien dit ça. Et puis hm je me suis excuser pour dire ce qu'il y avait eu, qu'il y a eu un mal entendu, pour pas qu'elle le prenne mal quoi, c'est vrai c'est- je voulais bien vraiment être sûre, pas voilà être intrusif et dire "voilà faut faire comme ça", j'ai rien à dire pour l'éducation des enfants.

163	B	Vous avez donc mis les choses à plat pour être sûre que ce soit pas mal pris.
164	Christine	Voilà tout à fait. Je lui ai vraiment dit, la cheffe de famille c'est elle, c'est pas ma place et que je voulais SURTOUT pas§
165	B	§Et comment elle l'a pris ?
166	Christine	Hm elle était- oui elle a bien compris et elle était, elle a bien aussi- elle connaît son garçon, son petit dernier ((sourires)). Non non elle a bien pris les choses. J'ai aussi aussi proposé hein c'est eu arriver, on faisait des évaluations avec Monsieur B. et pis c'est vrai que le deuxième il a plus de difficultés. Donc, il a redoublé une année, il a une aide maintenant, il a un programme adapté. J'ai aussi dit à la maman mais si vous souhaitez changer, de personne bénévole, vous pouvez, il faut- vous avez, c'est pas forcément moi qui doit être imposer. Mais non non elle souhaitait vraiment pas changer, ça se passait vraiment bien. Alors voilà, même si- j'aurais voulu avoir ces résultats, j'aurais voulu qu'il passe, qu'il réussisse son année. C'est vrai qu'il y a des fois qu'on est frustrés on se dit, on essaie de faire le maximum et puis on pense que c'est des choses acquises et puis hm- peu après on se dit "mais non".
167	B	Oui c'est des frustrations que vous avez de votre côté, en tant que aide.
168	Christine	OUI, oui. On se dit "mais alors, on est là pour quoi si- c'est sûr qu'on aimerait bien qu'ils réussissent, ouais, ouais.
169	B	Oui, alors justement, pour savoir un peu comment il évolue, l'enfant, comment vous faites ? c'est en regardant les résultats scolaires ?
170	Christine	Oui, bon, on se rend quand même assez vite compte. C'est vrai que bon il nous ramène les notes mais on se rend assez vite compte. Autant que pour le deuxième, au fur et à mesure des leçons, lui c'est beaucoup de la lecture, c'est beaucoup la lecture. Donc là on voit tout de suite les progrès dans les calculs et ces choses-là. On voit d'une fois à l'autre ou- quand même, oui oui.
171	B	Hmhm oui oui.
172	Christine	Et on a encore eu beaucoup de changements cette année avec ce programme-là, adapté vraiment à l'enfant. C'est vrai que j'avais peut-être pas la méthode qu'il fallait. J'essayais, les voyelles enfin, les syllabes tout ça. Mais je vois que là ils font plus avec les couleurs par exemple, pour faire sortir le son ou- voilà.
173	B	Des méthodes spécifiques pour sa- [par rapport à certaines difficultés quoi].
174	Christine	[OUI oui]. Il me faut juste suivre le programme et puis voilà.
175	B	Avec le programme adapté donc ?
176	Christine	Voilà tout à fait.
177	B	Vous sentez que c'est plus efficace

178	Christine	Voilà, oui.
179	B	Il avait vraiment besoin de ça quoi alors
180	Christine	Oui alors oui je pense, oui tout à fait. Ben c'est pas une mauvaise idée de leur faire des exercices hm
181	B	Ouais puis peut-être c'est complémentaire sûrement. Peut-être sans vous il continuerait pas forcément à faire à la maison, mais en même temps vous vous lui permettez ça quoi.
182	Christine	Oui oui, voilà. Et puis après c'est vrai qu'on fait beaucoup avec les dossiers- j'allais beaucoup à la bibliothèque ou à la ludothèque.
183	B	Avec lui ?
184	Christine	Hm oui non j'allais moi et je prenais et puis c'est vrai qu'on arrive ben par le jeu aussi à le faire avancer.
185	B	Du coup hm, je voulais que vous me parliez des difficultés que vous rencontrez parfois dans votre activité, peut-être d'autres type de difficultés qu'au niveau scolaire. Est-ce que vous avez des difficultés dans la relation par exemple ?
186	Christine	Alors oui, surtout avec ((prénom de la fille)), qui est éthiopienne, c'est la fille unique. Alors elle, bon alors ça fait plus longtemps qu'elle est en Suisse donc elle a pas de problème de langue mais elle est hm- asperger ((Christine cherche une définition et B montre qu'elle comprend)). Oui ah vous connaissez (sourires). Alors hm, alors elle, c'est vrai que, bon, il y a des fois qu'on a de la peine à se faire obéir ou même comprendre. Même en dehors de l'école, on a-, des fois ils aiment bien aller faire du vélo mais elle arrivait pas à comprendre qu'on pouvait pas faire la course tout le temps, qu'en ville il fallait faire attention, être les uns derrière les autres, et puis quand on pouvait traverser, traverser. C'était, voilà. ((Pause réflexive)). Alors ouais elle hm (courte pause). Faudrait un peu de discipline, après je vois, c'est lié [à la personne]
187	B	[À la personne]
188	Christine	Oui à ce qu'elle vit, à son syndrome aussi je pense, aussi, que voilà. Et puis au niveau oui compréhension alors c'est ah- c'est des fois- il y a des fois une barrière quand même.
189	B	Au niveau de la communication vous dites ?
190	Christine	Ouais hm ((elle réfléchit))
191	B	Vous avez l'impression que c'est plutôt au niveau de la langue ou de la culture ?
192	Christine	Non c'est pas la langue non, non. C'est plutôt, je pense que c'est plutôt lié à ce syndrome, à cette maladie qu'elle a.
193	B	Ah d'accord. Et ça c'est vraiment spécifique à cette fille-là ?

194	Christine	Oui, je pense pas que c'est lié à- bon elle est fille unique, hm (courte pause), donc peut-être que voilà y'a des fois qu'elle a pas l'habitude de partager avec des frères et sœurs, mais c'est pas du tout lié avec du fait qu'elle vient- qu'elle vient de loin, qu'elle est immigrée ou des choses comme ça, non. C'est plus je pense c'est, voilà, c'est vraiment
195	B	Au niveau de sa personnalité, de son comportement
196	Christine	Oui voilà, tout à fait, oui. Elle avait beaucoup de peine à se faire des amies alors comme ils habitaient le même immeuble hm, c'était pour qu'elle ait des liens avec les autres et puis que- voilà plus ça. Parce qu'à l'école elle a des bonnes notes, même si elle a de la peine à comprendre certaines choses, ou à communiquer certaines choses.
197	B	Et puis dans le cas de cette petite fille, comment vous faites pour dépasser les difficultés que vous rencontrez dans le cadre de son syndrome ?
198	Christine	Hmhm ((Christine réfléchit)). Alors, (pause réflexive), bon j'essaie vraiment de prendre en compte que je peux pas tout comprendre non plus de cette maladie et puis que bin, c'est pas de sa faute bien sûr. On essaie d'avancer un petit peu par étape disons. Et puis bon si- si ça va pas, ça m'est eu arriver de faire- bin de faire une- de dire "bin maintenant on arrête aujourd'hui, on s'arrête là et puis je reviendrai samedi prochain". Si ça va pas. Mais je vois qu'elle progresse aussi assez bien, elle- je pense. Ou alors la maman, y'a des fois qu'elle intervient aussi. Elle dit, "qu'est-ce qu'elle t'a dit Christine, essaie voir d'écouter?". Elle elle a toujours eu de la peine à se mettre dans le travail, elle est vite distraite par quelque chose. Hm (courte pause), mais on essaie, on progresse petit à petit quoi, j'essaie de lui mettre des\$
199	B	\$Vous faites des plus petits objectifs, plus de discipline aussi?
200	Christine	Voilà, oui
201	B	Donc c'est un encadrement un peu différent des autres personnes que vous voyez sûrement ?
202	Christine	Oui c'est un peu différent. Bon on fait de toutes façons- on suit les devoirs qu'il y a.
203	B	Oui

204	Christine	Hm, autrement on fait beaucoup de- il y a beaucoup d'études de textes par exemple. ça ça lui pose des problèmes quoi. Elle lit un texte mais elle le comprend pas forcément. Donc y'a parfois ben on, hm on a toute une série de questions à répondre, on va faire ça et puis je vais lui en poser encore d'autres, pour voir si elle a- ou bien même par rapport à ça, partir de là pour lui poser des questions sur elle. Pour mieux comprendre et puis pour la faire un peu réagir. Et puis lui dire mais "c'est pas si compliqué, cherche pas dans le vide ; cherche ce que tu vis toi" ou hm mais voilà. Des fois ça reste quand même abstrait pour elle hein, ça reste abstrait.
205	B	Ouais, donc vous essayez de vous rattacher à des éléments de son expérience pour un peu la faire réagir, enfin. C'est ça ?
206	Christine	Oui, oui.
207	B	Pour lui faire comprendre que finalement c'est pas si compliqué de décortiquer un petit peu ces tâches.
208	Christine	Voilà, oui oui. Bon, ben elle a beaucoup de questions hein.
209	B	Ah ?
210	Christine	Oui oui. Souvent c'est des mêmes questions qui viennent. Ben par exemple, samedi passé - bon y'a plus de devoir, hm -, je lui ai proposé d'aller à la piscine, elle a dit "bien volontiers" et puis elle m'a dit bin justement que [nom d'autres enfants migrants] ils viennent ? Je dis "non alors, ils sont pas là". Alors elle m'a posé la question mais "ils sont où?" J'ai dit "je sais pas, j'ai juste eu un message, ils avaient pas de devoirs, ils avaient quelque chose d'autre, mais je sais pas ce qu'ils font". Elle m'a posé je pense 3-4 fois la question (rires), "est-ce qu'ils sont de retour, qu'est-ce qu'ils font, où ils sont partis, est-ce qu'il sont allés travailler avec la maman?". J'ai dit mais "[nom de la fille en question], je ne sais pas". Je sais- moi le message que j'ai reçu c'est simplement qu'aujourd'hui j'avais pas besoin d'aller chez eux, voilà. Mais voilà, c'était difficile pour elle que je n'aie pas plus d'informations à lui donner. Elle restait sur ces questions.
211	B	Oui [les aides]\$
212	Christine	\$(oui) oui, alors ça arrive aussi ben sur les devoirs aussi oui oui, elle pose facilement- elle pose beaucoup de questions, après il faut souvent répondre avec- formuler différemment pour prouver la réponse ou bien qu'elle comprenne la réponse.
213	B	Ouais, un peu poser les choses
214	Christine	Oui
215	B	D'accord ok. Donc- et est-ce que des fois vous avez d'autres styles de difficultés, peut-être pas avec elle mais, je sais pas moi, hm (courte pause) des difficultés de votre ressort personnel, que c'est trop difficile d'y aller ou des difficultés avec l'autre, avec la culture par exemple, la famille ou- ?

216	Christine	Ah hm, ça non ((elle réfléchit)), bon ils m'imposent rien du tout, ils m'offrent un café qu'ils font de là-bas, de façon érythréenne alors (rires) c'est vrai qu'ils m'ont eu inviter aussi à des fêtes qu'ils ont- ou bien quand ils ont de la famille qui vient.
217	B	Donc ils s'attachent quand même bien à vous
218	Christine	Oui oui oui, alors ils intègrent
219	B	Ils sont reconnaissants pour l'aide que vous leur apportez j'imagine
220	Christine	Oui oui alors, pour eux c'est vrai qu'ils pourraient me dire "mais aujourd'hui c'est les vacances, j'ai de la famille qui vient, on peut se voir une autre fois" mais ils diront "non, tu viens et pis on fait-" ou ils m'invitent à dîner, voilà me faire goûter des spécialités de là-bas des choses comme ça, oui oui.
221	B	Donc vous avez des liens peut-être aussi un peu amicaux qui se créent après ?
222	Christine	Voilà oui oui oui, oui. Et puis du fait aussi de l'association, ils mettent des fois sur pieds des journées avec eux, donc c'est vrai que tout ça ben ça nous permet de connaître eux, mais aussi leurs amis, leur vie, leur entourage, leur environnement. Et puis la conversation aussi, ils me disent "eh ben chez nous ça se passerait comme ça"
223	B	Des éléments de comparaison qui vous aident à mieux comprendre l'un et l'autre.
224	Christine	Oui, oui oui. Du coup ben non, j'ai pas eu de difficultés avec eux ((elle réfléchit)).
225	B	Mais dans tous les cas, si vous avez des difficultés quelles sont ou quelles seraient les ressources ou les appuis sur lesquels vous pouvez vous reposer ?
226	Christine	Alors je pense que je peux faire appel soit à Monsieur B., si c'est au niveau scolaire. Soit au titulaire des- si c'est scolaire de nouveau. Si c'est en dehors, je pense que je peux appeler leur amie qui est là- qui est érythréenne qui est là depuis longtemps et puis qui me dirait les choses, qui m'expliquerait les choses.
227	B	Donc, il y a une amie qui fait le relais entre eux et vous ?
228	Christine	Voilà
229	B	Une amie à eux c'est juste ?
230	Christine	Oui, ils en ont même plusieurs
231	B	Ok
232	Christine	Oui, qui sont établis ici depuis plus longtemps qui parlent bien le français et que s'il y a quelque chose ((elle cherche ses mots))
233	B	Oui eux ont plus l'habitude
234	Christine	Oui voilà tout à fait
235	B	Et vous des fois vous avez besoin d'une ressource matérielle, peut-être internet ou autre ?

236	Christine	Oui alors oui. On va soit sur le site de l'école mais il y a pas grand chose (rires) c'est plus très mis à jour (rires). Hm, alors j'avais proposé aussi au [nom du groupe de la paroisse] (courte pause) on avait des séances avec tous les bénévoles, enfin ceux qui pouvaient être là, régulièrement, peut-être quatre fois par année et pis chacun parlait de sa situation et puis parlait aussi des événements qu'il y avait ou bien des- oui, on mettait en commun ben nos problèmes mais aussi nos réussites ou bien nos-, ou bien ce qui pouvait- ou bien ce qui pouvait se passer qui pourrait rendre service à tout le monde finalement. Et puis ben après on faisait un petit PV et on le mettait à disposition. Donc là on pouvait aller rechercher des informations par exemple.
237	B	Oui, ça a vous aidé, c'était un sacré appui pour vous ?
238	Christine	Oui, c'était un appui, oui, c'est vrai que ben certaines personnes- ben moi j'habite pas [nom de la ville] alors il y a des fois des choses qui se passent à [nom de la ville] que ben moi je savais pas trop comment ça se passait, ben niveau, par exemple ils leur fournissent des vélos ou bien d'autre matériel ou bien même pour internet pour eux, pour les enfants, pour leur donner des conseils, pour aller à la médiathèque ou bien, ils cherchent à améliorer les choses, peut-être dans le cadre de l'école, avoir une salle pour eux. Vraiment pour une pause ou une situation voilà, d'enfants ou une famille qui avait des soucis, soit avec leurs papiers, soit dans leur maison, des choses comme ça. Ça pouvait rendre service- ou bien alors, même la maman, qui cherchait à- où on cherchait à la faire progresser. Comment- les enfants ils ont l'école, ils ont leurs amis-, les parents c'est plus difficile, ils ont leur hm ben ils voient leurs amis mais qui sont du même pays qu'eux et puis comment faire pour qu'ils aient un petit peu plus de ((elle cherche ses mots))
239	B	De socialisation ?
240	Christine	Oui, exactement. Alors on recherchait voilà des choses, maintenant voilà.
241	B	Ça vous le faisiez entre bénévoles quand vous vous rencontriez avec Monsieur B. ?
242	Christine	Oui
243	B	Et maintenant vous le faites pas comme ça ?
244	Christine	Alors oui, oui, on le fait encore mais c'est vrai que moi j'ai pas pu le faire ces dernières fois, les dernières fois j'étais absente
245	B	Et est-ce que vous, vous avez des contacts avec des bénévoles que vous connaissez personnellement, que vous continuez à voir pour vous aider ou ?
246	Christine	Pas vraiment. À part quand on se voyait, ça me suffisait qu'on se voit ces quatre fois par an pour poser mes questions à ce moment-

		là. Bon, si on avait vraiment besoin, je pense qu'on pourrait, oui, on pourrait.
247	B	Et justement est-ce que vous avez l'impression que vous auriez besoin d'un soutien, que ce soit peut-être des cours pour la communication interculturelle, ou des cours sur les lois suisses pour mieux comprendre peut-être le contexte dans lequel vous travaillez ?
248	Christine	Oui c'est vrai alors oui, sauf dans le cadre du [nom du groupe de la paroisse] là c'est vrai qu'on a quand même un contact avec la personne qui chapeaute tout ça avec [nom de la responsable] qui est du [groupe de la paroisse de la commune]. Alors elle elle avait fait des réunions au début, mais c'était pas vraiment- c'était pas seulement pour les familles enfin pour les bénévoles qui s'occupaient des enfants, c'était vraiment pour toutes les personnes. Et puis moi j'avais suggéré alors par exemple, ils ont un site internet, j'avais suggéré de dire un petit peu, de mettre sur ce site mais vraiment TOUT ce qui aurait pu nous apporter des choses, mais vraiment pour comprendre les différents permis qu'ils ont, hm par exemple où (elle cherche ses mots).
249	B	Oui j'imagine
250	Christine	Ou bon, il y a- moi là- ils ont mis certaines choses, par exemple les magasins où ils peuvent aller, chez caritas ou bien ces vestiaires qu'ils ont c'est bon marché, même gratuit par exemple. Oui je me disais mais "toutes les informations peuvent être utiles" faut juste aller les chercher. Alors souvent ben on ((inaudible)) elle finalement quand on\$
251	B	\$Vous ?
252	Christine	On l'appelle elle, on appelle [nom de la responsable du groupe de la paroisse] pour\$
253	B	Ah donc c'est [nom de la responsable du groupe de la paroisse], je l'ai vue justement
254	Christine	Oui on l'appelle quand il y a vraiment quelque chose que- qu'on sait pas et puis elle elle cherche. Mais pour moi oui, je pensais que ça aurait été plus facile de mettre tout ça, alors je peux moi solliciter mais je pense que c'est encore à faire quoi.
255	B	Oui c'est quelque chose dans l'avenir peut-être qui pourrait être fait
256	Christine	Oui oui je pense
257	B	Peut-être pour que ce soit moins dépendant des personnes parce que là j'ai l'impression qu'il y a des personnes qui chapeautent ça mais si elles sont pas là ben
258	Christine	Oui voilà oui. Je pense qu'elle ((la responsable)) doit être beaucoup beaucoup sollicitée, ça doit être donc- je pense que ça va venir petit à petit, elle va. Après bon c'est vrai que peut-être petit à petit on sait souvent ce dont on a besoin.

259	B	Oui, oui. Mais peut-être que mettre aussi à plat l'expérience que vous avez acquise par vous, d'autres bénévoles-, peut-être maintenant vous avez toutes les clés pour continuer mais les nouvelles personnes ne les ont pas forcément.
260	Christine	Voilà. Oui alors elle elle souhaitait un peu faire le tour, alors justement les séances qu'on avait avec Monsieur B. pour hm- voilà lui donner une idée parce que c'est vrai qu'il voit lui aussi- ils organisent ben le mercredi après-midi par exemple ils proposent aux enfants qui ont besoin, de les voir. Donc comme ça\$
261	B	\$(inaudible) ?
262	Christine	Oui oui. Alors elle avait un retour de ces PV, tout à fait. Elle trouvait que c'était- que c'était bien. C'est vrai que c'est bien, au niveau alors communication c'est vrai que je trouve ça important pour-
263	B	De- de partager vous dites ?
264	Christine	Voilà, de partager.
265	B	Avec les autres bénévoles
266	Christine	Oui, oui
267	B	Et d'avancer par famille ?
268	Christine	Oui voilà, tout à fait. C'est vrai que- ((elle stoppe sa phrase))
269	B	Et vous préféreriez que ce soit plus fréquent qu'actuellement c'est ça ?
270	Christine	Euh ces réunions qu'on a ?
271	B	Oui
272	Christine	Hm, je dirais pas mais en tous cas qu'il y ait plus ce suivi, qu'il y ait vraiment un PV à chaque fois et que [nom de la responsable du groupe de la paroisse de la commune] aussi, s'il y a quelque chose de nouveau, mais qu'elle nous mette tout pleins d'informations sur ce site. Moi ça je trouverais utile, oui oui. Ben que ce soit au niveau aussi où lui ((Monsieur B.)) - oui il y avait des choses que j'étais pas au courant, des activités qu'ils pouvaient faire quoi, que la maman pouvait faire. Il y a aussi des choses- j'ai appris par après, j'ai dit mais mince, c'est dommage, on a perdu tout ce temps que- elle aurait pu tout de suite participer, ça lui aurait fait- elle elle est preneuse quoi, si elle peut faire elle dit "si je peux ne pas rester à la maison, je fais. Oui oui quoi, même si ça me pousse, si je dois essayer de parler si je dois- euh". Mais elle dit "mais il faut que j'avance", donc oui. Alors c'est vrai que moi je me disais mais mince, j'ai pas eu- ces informations elles m'ont manquées quoi donc euh.
273	B	Vous auriez souhaité être informée un peu plus tôt quoi ?
274	Christine	Voilà, oui oui. Oui, qu'on ait vraiment qu'on ait le maximum d'informations, oui oui.
275	B	Ce serait des informations aussi beaucoup plus hm centrées sur [nom de la ville] et sur ce qui se passe ici ? Parce que j'imagine que vous avez un tas d'informations sur internet mais pas celles qui vous sont utiles dans votre pratique en fait c'est ça peut-être.

276	Christine	Oui oui, c'est ça.
277	B	Du coup, j'ai l'impression que ça vous demande beaucoup tout ce travail, enfin, beaucoup de ((B cherche ses mots)), de temps, beaucoup d'efforts etc et comment vous faites est-ce que des fois vous avez besoin de prendre de la distance ou de prendre des forces aussi ? Si c'est le cas qu'est-ce que vous faites ? quels sont vos trucs et astuces, pour prendre cette distance ?
278	Christine	C'est vrai que l'été en principe y'a pas besoin de les voir toutes les semaines hein. Souvent, on fait quand même des activités ensemble mais ça- ça me dérange pas. Je crois que c'est plutôt- c'est vraiment- ils nous donnent beaucoup aussi en retour. Donc au contraire, je pense qu'un moment donné, ça m'a fait du bien d'avoir cette activité.
279	B	Ah oui
280	Christine	Oui oui. Je me disais mais qu'est-ce que ((A est réflexive)), ça me donne du sens à ma vie quand même. Oui, ça me donne un sens, oui, je me dis voilà. Après bon, c'est vrai qu'il y a des fois- bon, moi il me suffit d'aller me promener en forêt et je suis vite ressourcée quoi. Si une fois- voilà la fois que j'ai écourté avec [nom de l'enfant] parce que ça se passait mal, voilà.
281	B	Ça c'était par rapport au vélo- ou bien ?
282	Christine	Non c'était hm c'était oui- bon par rapport- bon là je me suis pas disputée hein, j'ai vraiment- j'ai simplement expliqué à la maman j'ai dit mais "j'ai trop peur qu'il lui arrive quelque chose que je sois responsable" voilà s'il arrivait un accident c'est vrai que c'est vite arrivé quoi. C'est pas possible quoi.
283	B	Oui. Mais là c'était autre chose ?
284	Christine	Ben si par rapport au hm ((elle réfléchit)) aux devoirs qu'elle faisait quoi, à la leçon, voilà elle m'écoutait pas, elle était dans sa bulle quoi. Je lui ai dit maintenant tu poses ça, on fait on fait- on essaie de faire ce devoir et puis non- c'était un jour sans quoi pour elle. Donc j'ai dit non bon je viens la semaine prochaine. Oui non. Du coup j'ai dit bon faut simplement, faut oublier.
285	B	Et puis ça ira mieux après
286	Christine	Oui voilà exactement, une petite balade et\$
287	B	\$Donc vous faites une petite balade et vous prenez de la distance comme ça
288	Christine	Oui, ça va, oui.
289	B	Et hm, donc par quoi ou qui vous êtes soutenue donc, c'est plutôt des balades, la nature... ?

290	Christine	Oui oui. Après, j'ai pas beaucoup besoin de soutien hein, parce que vraiment ils sont- ils sont vraiment, c'est des familles qui sont adorables, je pense que c'est- je pense que d'autres ont plus de difficultés hein. Mais c'est vrai que quand j'ai l'écho de certains autres bénévoles en disant mais c'est plus compliqué, où les parents s'impliquent moins, ou bien ils sont vraiment dans leur culture et puis ils essaient peut-être moins de s'intégrer ou bien ils ont vraiment des\$
291	B	\$des limites ?
292	Christine	Ouais ou c'est- voilà, la femme c'est rien du tout, par exemple des familles où c'est les enfants- c'est pas l'école qui prime, ou des choses comme ça. C'est plus compliqué pour nous là.
293	B	Avec des normes sociales complètement différentes des nôtres
294	Christine	Voilà
295	B	Et vous donc vous avez l'impression que vos familles sont quand même dans des normes proches des nôtres comme ça ?
296	Christine	Oui alors oui. Les mamans veulent vraiment ce qu'il y a de mieux pour leurs enfants. Ils veulent qu'ils suivent à l'école, ils veulent qu'ils aient le meilleur avenir possible ici et puis oui, ils aimeraient que\$
297	B	\$Et donc c'est pour ça aussi qu'ils vous acceptent plus
298	Christine	Oui oui je pense
299	B	Vous faites partie de- de l'intégration, du processus\$
300	Christine	Oui oui, eux ils sont reconnaissants que- qu'ils ont de l'aide comme ça, oui oui.
301	B	D'accord, ouais. (Courte pause). Est-ce que vous pourriez prendre quelques instants pour vous remémorer une situation un peu emblématique, quelque chose qui est important à vos yeux, que ce soit une difficulté ou quelque chose qui a été une difficulté au début et pis qui après soit résolue. Est-ce que vous pouvez après me raconter cette situation en me décrivant la scène, par exemple qui est présent, qui fait quoi, qu'est-ce qui se passe, quelles sont vos émotions à ce moment, et qu'est-ce que vous faites pour résoudre le problème s'il y en a un. Voilà, vous pouvez prendre un petit moment pour trouver une situation.

302	Christine	Hm d'accord. ((A prend une pause pour réfléchir)). Hm, quelque chose qui me revient en tête c'est (pause de plus de 3sec), hm, je pense qu'on faisait de la géographie, donc c'était avec la famille érythréenne, il y avait la maman et les trois enfants qui étaient là. Et puis, j'avais pris une carte de- du monde. J'expliquais où elle était la Suisse et puis alors je cherchais où était l'Érythrée et puis, c'est à ce moment-là que la maman, elle m'a expliqué le parcours qu'ils ont fait, la traversée de la mer, qu'elle avait son petit garçon, son petit dernier dans les bras qui- qui a failli mourir sur ce bateau, ils avaient plus à boire à lui donner. Ça c'était- c'est quelque chose qui est resté vraiment (pause de plus de 3 sec). Je me suis dit, c'est pas quelque chose facile à raconter pour elle et puis c'est venu
303	B	C'est venu spontanément
304	Christine	Oui. Je lui pose pas des questions, c'est vrai que- ça vient quand ça vient, et puis là c'est venu, voilà elle m'a expliqué ça. Et puis j'ai vu que voilà, qu'elle avait- ben qu'il y avait un certain climat de confiance qui s'était installé ben pour qu'elle me raconte ça. Ouais c'était, émotionnellement c'était vraiment fort ça, vraiment fort ((A semble très touchée)).
305	B	Pour vous comme pour elle j'imagine
306	Christine	Voilà, oui, oui.
307	B	Un beau moment de partage
308	Christine	Voilà oui, oui. C'est vrai qu'on- voilà on avait les larmes toutes les deux.
309	B	Et la petite fille était là aussi ?
310	Christine	Alors il y avait les trois enfants. Il y avait pas [nom de la fille de l'autre famille].
311	B	Ah non, oui
312	Christine	Là il y a [nom de l'aîné] en premier, qui est au cycle, après [nom d'un deuxième enfant] qui a 10 ans et puis le petit dernier. Oui ils étaient donc les quatre alors euh oui
313	B	Et puis les enfants comment ils ont réagi à ce moment-là ? ils étaient aussi touchés ?
314	Christine	Oui, ils ont rien trop- ils ont rien trop rajouté quoi mais ils se souvenaient, oui, mais hm, ouais.
315	B	C'était un grand moment d'émotion j'imagine, pour tous
316	Christine	Pour tous oui, oui
317	B	Et après quand vous avez continué, ces informations très personnelles ont changé votre relation ou- ?

318	Christine	Mais après, on en parle pas souvent. Parce que voilà ça leur fait- c'est quand même des souvenirs douloureux mais- on est vraiment- il y a vraiment un lien qui est là quoi. C'est vrai que quand j'arrive on s'embrasse toujours, quand on se quitte on s'embrasse aussi. On- c'est- ils sont très reconnaissants. Si on apporte quelque chose c'est toujours des grands mercis. Et puis eux ils donnent aussi volontiers ce qu'ils ont. Ouais et puis c'est des liens qui sont forts quoi. Et pis c'est vrai qu'alors bon- par la suite, ben des fois avec l'actualité des fois on en parle. Alors depuis c'est vrai qu'on ose plus parler. Il y a eu une émission par exemple sur l'Érythrée, j'ai quand même demandé à la maman si elle avait regardé. Et pis on peut quand même échanger un petit peu là-dessus même que voilà- je vois que elle se tire pas en arrière quoi, même que y'a des fois c'est un peu douloureux, c'est vrai que oui. Mais hm, je pense, oui, elle est contente de partager ça quand même avec moi.
319	B	Je pense que ça témoigne d'une grande relation de confiance quand même pour vous partager ce moment intime et douloureux qu'ils ont vécu avec vous. Je pense que ça vous montre que vous êtes bien à votre place.
320	Christine	Voilà, oui.
321	B	Hmhm
322	Christine	Un autre moment c'est vrai que quand elle m'a parlé de son mari, le papa de ses enfants quoi, ils savent pas ce qu'il est devenu, quoi\$
323	B	\$Ils l'ont perdu dans le parcours migratoire ?
324	Christine	Ils- oui, ils l'ont perdu avant. Ils savent pas s'il est en prison, ils savent pas s'il est mort. Et voilà, c'est vrai que ça aussi c'est venu petit à petit qu'ils m'en ont parlé. Bon ils nous avaient bien dit au [groupe de la paroisse], voilà faut pas poser de questions [faut laisser venir les choses]
325	B	[faut laisser venir]
326	Christine	Voilà et être à l'écoute aussi quand ils veulent nous en parler s'ils veulent nous en parler. Ouais c'est hm- mais c'est vrai qu'on se rend compte à ce moment-là, mais alors là les difficultés, tout ce qu'ils ont...
327	B	Ouais. Vous êtes un petit peu un point d'appui, une aide quand même, mais d'un autre côté, vous attendez que ça vienne tout seul
328	Christine	Oui voilà
329	B	Quand ils en ont besoin quoi, vous êtes à l'écoute vraiment, de leurs besoins.
330	Christine	Oui oui oui.
331	B	Et puis sinon de manière générale vous faites les activités scolaires quoi.
332	Christine	Voilà oui
333	B	C'est ça aussi peut-être qui les aide à avoir un moment de confiance c'est que vous travaillez avec leurs enfants quand même.

334	Christine	Oui puis on a quand même toujours un moment de partage avec les parents.
335	B	À chaque fois que vous les voyez vous avez un moment de discussion avec les parents ou ?
336	Christine	En principe oui, oui. Peut-être moins avec la maman de [nom de l'enfant de la deuxième famille].
337	B	Et quand vous dites que vous allez peut-être les revoir pendant les vacances, faire des activités, vous allez voir les parents aussi ?
338	Christine	Oui oui
339	B	Les activités que vous faites c'est aussi avec les parents ?
340	Christine	Alors euh, ça dépend un petit peu. Aussi de eux ce qu'ils souhaitent quoi.
341	B	Oui peut-être de prendre de la distance aussi
342	Christine	Oui voilà, que la maman puisse se défaire un peu. Par exemple à la piscine elle a pas beaucoup de plaisir d'aller hein, elle sait pas nager et pis elle préfère voilà nettoyer à fond la maison, avoir ce temps pour elle et pis qu'elle sait que les enfants ils s'amuse. Et pis d'autres fois ben elle vient volontiers faire une promenade, tous ensemble et pis qu'on partage, voilà, oui oui. Ou un pique-nique ça on va faire- on va pas se voir toutes les semaines mais on va se voir un petit peu dans l'été, ça oui.
343	B	Vous avez discuté un peu de ce que vous allez faire cet été ou ça viendra plus tard ?
344	Christine	Alors on a parlé de piscine, pis autrement, autrement non. Je leur proposerai\$
345	B	En temps voulu ?
346	Christine	Oui oui tout à fait. C'est à l'écoute aussi de ce que les petits eux ils ont envie. C'est souvent des choses simples qu'ils ont envie de partager.
347	B	D'accord. Et vous avez déjà eu une situation où au début ça se passait pas très bien, y'avait des difficultés, des obstacles et puis après ça s'est résolu ?
348	Christine	Au début ben c'est déjà les horaires à trouver, donc je venais plutôt le lundi après l'école et puis je me suis vite rendu compte que\$
349	B	\$C'était trop

350	Christine	C'était trop court oui, ça allait pas, ou alors ils avaient une activité alors voilà. Là je me suis tout de suite dit- et pis on s'est organisé autrement et je leur ai proposé le samedi. Et puis c'est beaucoup mieux allé. Mais autrement les difficultés hm, ben avec [nom de l'enfant] avec le deuxième oui à un moment donné je lui donnais- j'avais trop envie de le faire progresser, je me suis beaucoup attachée. [Nom de la fille aînée] a beaucoup plus de facilités, la première. Je vois qu'elle a progressé en peu de temps, elle a fait d'énormes progrès. Tandis que lui il est- voilà la lecture je me suis dit mais je dois pouvoir l'aider plus que ça. Donc je pense je me suis fixé [trop].
351	B	[Trop]
352	Christine	Ouais ça- voilà. Et puis j'ai bien vu qu'au bout d'un moment ça passe plus. Alors on essayait de faire- ben quand le français ça allait plus on passait aux maths et puis on faisait- après je travaillais avec [nom de l'aînée] on refaisait encore peut-être à la fin un jeu que j'avais apporté ou un livre pour qu'il refasse un tout petit peu. Mais je pense que ça faisait trop tout ça. Donc non lui, alors c'est mieux de faire un petit peu et puis de demander peut-être à [nom de l'aînée] de le refaire travailler peut-être le lendemain un peu, vraiment un page de lecture c'est tout quoi.
353	B	Donc la difficulté là dans ce cas-là c'était plus un peu la différence entre ce qui se passait dans la réalité et vos attentes un peu, vos motivations.
354	Christine	Oui
355	B	Qui étaient finalement en trop grand écart avec\$
356	Christine	\$Avec ses aptitudes ou bien sa capacité
357	B	Oui. Et donc c'est lui qui a pu bénéficier d'un appui particulier ?
358	Christine	Oui
359	B	C'est ça, et maintenant donc vous avez l'impression que vous êtes plus proche entre vos attentes et\$
360	Christine	Oui, donc je le vois progresser et puis voilà. C'est vrai que j'avais beaucoup de plaisir à préparer par exemple, j'avais regardé sur internet et je préparais des petits exercices, ça me prenait beaucoup de temps, finalement c'est des choses que je fais plus maintenant, que je referai peut-être par après je sais pas. Mais là je fais plus. Je fais vraiment les devoirs qu'il a ou alors je prends un livre ou bien un petit jeu de la ludothèque pour compléter ça et puis ça se passe bien comme ça.
361	B	Mais vous vous aviez particulièrement du plaisir à préparer les choses vous-même à rechercher ou pas forcément ?
362	Christine	J'avais à ce moment-là, oui, du plaisir à rechercher, à- oui. Bon pis je- ça me tenais à coeur quoi.
363	B	Donc vraiment la motivation à faire- à faire avancer

364	Christine	Oui oui que ce soit- oui pour lui ou pour la maman je cherchais aussi. Je trouvais alors pour la maman que c'était pas très adapté, les cours qu'ils avaient. Ben je pense que c'était aussi- ben ça fait pas si longtemps qu'ils accueillent des réfugiés comme ça beaucoup à [nom de la ville]. Donc je pense que ben- ils étaient pas vraiment préparés à donner des cours de français, enfin je sais pas dans le privé certainement mais dans ce qui se faisait dans le cadre du [groupe de la paroisse] avec les bénévoles, chacun allait de sa méthode quoi, pour les adultes. Moi je voyais des exercices et je me disais mais pourquoi ils apprennent ça ? Si c'est- faire la différence entre un le et un la, au départ qu'est-ce que ça change, ça viendra après. Je trouvais que c'était [pas fondamental].
365	B	[Pas adapté, ouais]
366	Christine	Il y avait pleins de choses que je me disais mais pourquoi commencer par ça, alors bon ben ma foi chacun allait de sa méthode, de sa bonne volonté, de sa- voilà, ils essaient de faire au mieux.
367	B	Peut-être que les attentes avec les adultes on les met plus hautes alors que quand ils connaissent pas la langue il faut aller à la base
368	Christine	Oui oui. Et pis voilà, c'est pas- ils avaient de la peine à trouver la méthode ou peut-être qu'il y a pas qu'une méthode non plus mais hm, alors je trouvais que c'était pas adapté à eux. La maman, pour elle c'était du- je me disais, mais elle perd son temps. Enfin, pas toujours, mais certains de ses exercices mais- avec elle aussi alors j'ai eu du plaisir à lui préparer des choses.
369	B	Vous lui avez préparé des choses, proposé des [choses]
370	Christine	[Oui]
371	B	Et encore maintenant ?
372	Christine	Alors maintenant, bon elle a plus de cours alors elle aime bien aussi que je regarde avec elle les cours qu'elle a et puis c'est vrai qu'elle me dit que ben y'a beaucoup de portugais dans ses cours et puis que la prof ben elle est aussi portugaise donc elle peut vraiment passer du temps à expliquer à eux, tandis qu'elle y'a personne qui peut communiquer dans sa langue et puis vraiment si elle a pas bien compris. Donc elle- moi je parle pas non plus sa langue mais elle aime bien voir à l'avance puis essayer de faire ensemble, donc on fait un petit peu ça et puis si- ben je pense que pendant l'été à la fin- oui pendant l'été elle aura rien donc là je vais lui préparer des petites choses, oui oui. Mais là elle fait beaucoup c'est beaucoup la lecture quoi, les sons et ces choses-là.
373	B	Pour ces familles vous semblez vraiment être un élément de motivation en fait à l'intégration, que ce soit pour les mamans ou les enfants. Peut-être que le fait que ce soit autant les mamans que les enfants ça soude un peu quelque chose, ça aide la relation

374	Christine	Ça aide oui oui, ça- oui je me dis mais hm, oui je veux bien, Monsieur B. m'a engagé pour aider aux devoirs mais après il sait, il sait, lui aussi, quand il passait dans la famille si le frigo il fonctionnait pas il était le premier à dire mais là on appelle le concierge ou bien là il faut juste appuyer sur ce bouton-là. Il est ouvert hein et c'est voilà c'est hm- y'a de l'empathie forcément.
375	B	C'est ça
376	Christine	Et puis hm non non c'est vrai qu'on peut pas
377	B	C'est un engagement
378	Christine	Voilà oui oui. Je pense que c'est dans- avec les bénévoles que je parle aussi, tout le monde passe du temps avec, oui oui.
379	B	Du coup vous pouvez être confrontée à des types de besoins complètement différents j'imagine, comme le- le frigo ou
380	Christine	Oui oui, y'a des choses qu'on sait pas
381	B	Ça vous arrive d'avoir des choses comme ça insolites
382	Christine	Hm (pause de plus de 3 sec) ((A a du mal à trouver))
383	B	Oh c'est pas grave sinon
384	Christine	Ouais des choses oui dans l'appartement que ça- oui, j'ai eu changer des ampoules- bon ça c'est pas trop compliqué mais hm voilà ou bien à faire appel au concierge parce qu'il y avait les fenêtres qui étaient bloquées, des choses comme ça oui. Rien d'insolite vraiment.
385	B	Oui. Et puis au niveau du développement de vos pratiques est-ce que vous avez l'impression qu'entre le moment où vous avez commencé et maintenant vous avez changé un peu dans vos pratiques ? Est-ce que ça- y'a eu une évolution ? Est-ce que vous vous sentez plus à l'aise maintenant ?
386	Christine	Oui oui oui. Oui, plus à l'aise. C'est vrai qu'avec la maman on arrive plus à communiquer. Donc là oui. Avec les enfants ben ça se passe toujours bien quoi. Oui je me dis que peut-être qu'un jour ils me diront mais "on veut pas faire les devoirs" (rires) "on veut plus te voir Christine", ça voilà, qu'ils me rappellent qu'ils veulent pas faire les devoirs. Mais hm...
387	B	Vous avez l'impression que vous avez développé certains outils pour ces débuts de relation peut-être, pour amener des tâches scolaires un peu plus compliquées ?
388	Christine	Oui je pense qu'avec l'expérience oui ça-
389	B	Et puis quels sont-ils, donc, ces outils si vous en avez en tête ?
390	Christine	((A prend une pause pour réfléchir))
391	B	Vous parliez de la médiathèque tout à l'heure
392	Christine	Oui
393	B	C'est des outils matériels quoi les bouquins ou\$

394	Christine	Voilà ou par exemple pour [nom de l'enfant] qui avait de la peine à- le calcul c'était compliqué, donc c'est vrai que par le jeu, on arrive à- plus facilement.
395	B	Donc des petites méthodes comme ça
396	Christine	Voilà tout à fait
397	B	Et vous regardez sur internet ou comment vous créez ces méthodes ou ?
398	Christine	Ouais sur internet ou (courte pause). J'ai eu chercher, parce que je me suis dit, y'a sûrement des jeux intéressants qui pourraient voilà les aider à faire progresser euh, bon au début ils avaient pas d'ordinateur donc c'était pas trop ça. J'ai eu chercher mais c'est vrai qu'alors moi je suis pas une très- je suis pas très internet donc voilà. Je perds beaucoup de temps j'ai l'impression à chercher pis je trouve pas vraiment ce qui me plaît, ce qui me faudrait.
399	B	Hm hm, ok. Et est-ce qu'au cours de vos pratiques vous avez l'impression que vos représentations de l'Autre, dans le sens le migrant ou les familles migrantes etc, a évolué ? Que ces représentations ont évoluées ou qu'elles ont changées ?
400	Christine	Par rapport à moi comment je vois le migrant ?
401	B	Oui vous comment vous voyez les autres, l'autre en général, l'autre en tant qu'étranger, que migrant, réfugié.
402	Christine	Hm hm, alors. Bon, j'ai toujours été assez- non toujours je peux pas dire que j'ai toujours été ouverte à l'étranger, mais ça fait quand même longtemps que oui je suis ouverte. Et puis bon, alors, comment j'ai évolué. Bon moi, j'ose plus dire mon avis, je pense qu'à un moment donné c'est vrai qu'il y a tellement de gens qui hm- qui veulent fermer les frontières et tout ça, que si on en parle, j'ose plus facilement dire ce que je pense et puis dire "non, non moi je vois ça comme ça".
403	B	Oui et puis vous avez aussi peut-être plus d'éléments qui vous font dire "non parce que : ...", vous vous avez vécu avec ces personnes.
404	Christine	Oui voilà alors je peux leur dire mais- je peux pas dire chez tout le monde comment ça se passe mais\$
405	B	\$ vous arrivez à mettre un visage un peu sur\$
406	Christine	\$Oui oui
407	B	Un peu sur le parcours migratoire
408	Christine	Oui voilà oui, oui.
409	B	Et puis, est-ce que vous avez l'impression que vous avez vous-même changé ? Si c'est le cas, en quoi ?

410	Christine	Oui alors ben, je pense simplement ça quoi, c'est d'oser m'affirmer, de contredire ou de dire ce que je pense voilà. De soutenir les réfugiés, je pense par rapport à ça.
411	B	Affirmer vos opinions
412	Christine	Oui voilà, avant ben je passais mon chemin quoi, parce que voilà.
413	B	Ouais, mais vous aviez quand même une opinion ou cette opinion s'est créée au fil de vos activités ?
414	Christine	Alors bon, j'avais déjà une opinion comme- voilà j'étais- moi je pouvais pas voir tous ces gens où on ferme les frontières c'est- pour moi c'était inhumain. De voir comment ça se passe maintenant ben c'est- c'est vraiment encore catastrophique. Je trouve que c'est vraiment, ça me- ouais c'était vraiment- je me dis c'est pas possible, on peut pas être plus responsable que ça ? Entre tous ces pays quoi. Après je sais que la tâche est immense pour ces- je comprends que l'Italie peut pas accueillir tout le monde mais hm voilà. Mais, après mon regard, non, par rapport à l'étranger, non, il a pas changé. Je me dis mais ils ont- même s'ils sont pas en danger de mort chez eux - pour certains c'est le cas hein, mais même si c'est pour avoir une vie meilleure, je pense que ils ont droit de l'espérer. Voilà c'est euh, après c'est vrai qu'il faut qu'on trouve des solutions mais euh, mais non je peux pas dire mais, ils sont pas en danger chez eux donc ils ont qu'à rester chez eux, c'est pas possible quoi. Moi je comprends qu'ils aient envie d'une vie meilleure et puis que voilà. Après ça me fait- quand je les vois ici, je me dis ben ça doit pas être facile non plus.
415	B	[Pas facile]
416	Christine	Ça doit pas être facile mais je me dis mais bon y'a quand même beaucoup de personnes qui sont quand même solidaires, qui le disent pas forcément non plus hein. On entend plus ceux qui sont contre, oui. Mais je me dis voilà y'a quand même de l'espoir. Pis je vois avec l'association, y'a quand même beaucoup de gens qui se [mobilisent].
417	B	[Qui se mettent] en route
418	Christine	Oui oui
419	B	[C'est sûr]
420	Christine	Donc oui, non mon regard il s'est- après voilà y'a forcément, forcément y'a des gens qui sont moins bien que d'autres. Y'a forcément des profiteurs, y'a forcément des gens qui n'ont peut-être pas leur place ici. Mais hm comme des suisses hein ils sont pas tous- y'a de tout.
421	B	Tout à fait. Et vous avez l'impression que votre activité elle a aussi des effets mais au-delà de vous-même, mais par exemple sur votre entourage proche ou plus lointain. Sur par exemple des membres de votre famille ou des gens de la commune de [nom de la ville] ou d'autres professionnels. Le fait que vous vous avez cette activité et que vous partagez cette expérience.

422	Christine	Alors oui je partage avec mes- ma famille. Alors certains sont plus ouverts que d'autres, d'autres ils voient que je m'épanouis là-dedans donc tant mieux pour toi mais eux gardent leur avis bien mitigé mais d'autres non sont vraiment- pensent vraiment, voilà sont favorables pour le moment. Et puis ils posent beaucoup de questions\$
423	B	\$Est-ce que ça fait évoluer ?
424	Christine	Oui ça fait aussi. Hm, bon ma fille qui est pas très euh- elle est anti-étrangers je pense. Ben elle est quand même passée, une journée avec la famille et puis elle a partagé avec les enfants et puis ça s'est bien passé quoi. Je pense elle arrive à\$
425	B	\$Passer au-dessus
426	Christine	Oui oui, je pense elle arrive à se dire mais voilà c'est
427	B	Ils sont là
428	Christine	Oui. J'ai pas besoin d'être bien avec tous les étrangers mais je peux quand même donner quelque chose à cette famille en particulier. C'est des enfants comme- comme, ben comme j'étais moi plus petite. Elle voit bien que- que c'est des, voilà.
429	B	Super, donc votre activité a permis un peu d'ouvrir son regard
430	Christine	Oui je pense, oui elle arrive à se dire mais oui
431	B	Ils sont là
432	Christine	Oui et puis que, j'arrive à partager un bon moment avec eux même si j'aime pas les étrangers. Elle arrive. Donc hm
433	B	C'est important ça
434	Christine	Oui c'est oui. Je pense.
435	B	Et donc votre travail consiste à offrir beaucoup d'aide, de l'aide, du soutien, mais est-ce que ça vous apporte aussi quelque chose à vous ? J'imagine, en tous cas je le ressens.
436	Christine	Oui alors eux oui, c'est- c'est des rayons de soleil quoi (sourires mutuels). Ils sont souriants, ils sont- voilà, ils sont chaleureux, ils aiment bien partager et puis voilà. Ils disent un petit peu- ils aiment bien dire ce qui leur arrive et puis euh voilà, leurs joies, leurs- voilà à partager un peu de tout. Donc oui, ils m'apportent beaucoup, oui, oui oui.
437	B	Alors, on arrive au bout de notre conversation. [Et hm]
438	Christine	[D'accord]
439	B	Ben merci beau- ah non, j'ai encore une question. On avait parlé donc de- de, du fait que ça vous aidait de voir les bénévoles plus souvent, tout ça, et est-ce que vous auriez d'autres envies, dans un monde idéal par exemple, qu'est-ce qui vous serait utile pour vous aider dans votre activité, vous maintenant en tant que bénévole mais aussi peut-être les prochains bénévoles de cette association ?

440	Christine	Hm hm. Alors à part voilà, de vraiment avoir un site internet, que ça soit- qu'on ait- qu'on puisse puiser toutes les informations qu'on souhaite, poser des questions et puis que\$
441	B	\$Comme un forum ?
442	Christine	Oui voilà exactement et puis qu'il y a quelqu'un qui puisse ben qui a la réponse à quelque part et puis qui puisse la partager. Ça ça serait bien je pense, pour quelqu'un qui débute et puis pour euh oui- parce que forcément on a toujours des questions. Ça, autrement- je vois vraiment ça, ça se serait vraiment utile. Autrement, ça se passe assez bien.
443	B	D'accord. Alors, du coup on a fini l'entretien. Merci beaucoup pour votre collaboration, c'était très intéressant et vraiment très précieux pour nous, toutes ces informations. Pour vous tenir un peu au courant de la suite de notre étude, après on aimerait vous demander- donc ben là vous avez fini l'année scolaire mais ce serait au début de la prochaine année scolaire-, si vous avez le temps et que vous avez envie, ce serait de faire tenir un petit journal de bord, sur trois à cinq séances, donc trois à cinq semaines si vous les voyez une fois par semaine. Euh où vous marquez ce que vous allez faire, ce que vous avez l'intention de faire, ce que vous avez préparé, peut-être vos attentes de cette journée, comment vous vous sentez vous et puis après peut-être juste après un petit retour, directement après votre entretien avec la famille, comment ça s'est passé par rapport à vos attentes, vos émotions, est-ce que vous étiez déçue ou pas du tout, ou c'était bien.
444	Christine	D'accord donc semaine après semaine, plutôt faire un petit\$
445	B	\$Oui si- comment- c'est comme ça vous convient bien sûr. L'idéal ce serait sur quatre-cinq semaines.
446	Christine	Hm hm. Donc j'attends pas que les cinq semaines soient passées ? je fais tout de suite ?
447	B	Non non
448	Christine	Tout de suite après quoi
449	B	Oui pour que ce soit frais quoi, juste quelques lignes ou même vous pouvez faire un message vocal ou quelque chose comme ça.
450	Christine	Ouais oui, d'accord.
451	B	Vous vous seriez d'accord, partante pour quelque chose comme ça ?
452	Christine	Je pense que oui. Après faut voir le moment venu.
453	B	Oui. Après c'est à vous de décider. Ça pourrait être aussi trois semaines mais éparpillées dans le temps, on se donne par exemple deux mois et puis vous faites là-dessus.
454	Christine	D'accord.
455	B	C'est vraiment pour pas que se soit une contrainte pour vous mais nous on a besoin d'au moins trois moments pour voir l'évolution parce que si c'est qu'un moment on arrive pas à comparer quoi c'est ça.

456	Christine	Oui oui, d'accord.
457	B	Et puis ça serait pas avec toutes les familles, juste une.
458	Christine	Oui faire euh voilà, d'accord
459	B	Ouais ouais.
460	Christine	Oui oui. Alors oui. Je peux tout à fait envisager.
461	B	Donc on se tient au courant. De toutes façons je pense que Monsieur B. vous parlera de cette petite étude qu'on fait.
462	Christine	D'accord
463	B	Et puis nous on verra la suite de notre étude comment on fait, faire par exemple des réunions avec les autres bénévoles sur des thématiques qui seront ressorties lors de nos entretiens.
464	Christine	D'accord
465	B	On va regarder tout ça et on vous tient au courant si vous êtes toujours partante pour notre petite étude.
466	Christine	D'accord. Parce que là ça va continuer- vous allez travailler là-dessus encore toute l'année prochaine ?
467	B	Non moi jusqu'à fin décembre-janvier.
468	Christine	Oui et après vous aller prendre le travail\$
469	B	\$Oui c'est ça. On va faire un petit compte-rendu, voir si on peut continuer à faire de la recherche là-dessus.
470	Christine	Ok d'accord alors donc ça dépend\$
471	B	\$Parce que le but c'est vraiment de comprendre comment ça se passe là et comment on peut faire ailleurs ou même là pour que ce soit mieux ou pour que ce soit fait aussi parce que la commune de [nom de la ville] est quand même pas mal avancée sur certaines choses autour de la migration- bon après il y a aussi beaucoup de besoins parce qu'il y a une grande population migrante ici-, mais y'a d'autres villes où y'aurait des besoins mais y'a pas forcément les programmes qui suivent.
472	Christine	D'accord.
473	B	Pas forcément de poste pour ça. Donc nous ce serait vraiment de regarder, de comprendre pour apporter peut-être.
474	Christine	Ah oui d'accord, c'est bien, c'est bien.
475	B	Oui, dans un monde idéal hein (rires mutuels).
476	Christine	Très bien. Oui c'est motivant.
477	B	En tous cas c'est très motivant de parler avec vous, les bénévoles. Il y a toujours des éléments différents un peu personnels mais il y a aussi des choses qui sont similaires. Par exemple le fait que ça apporte beaucoup, que les difficultés elles soient rien par rapport à ce que ça apporte.
478	Christine	Voilà, oui oui
479	B	Ça je pense que c'est un élément central sur lequel on devrait dire à d'autres gens.
480	Christine	Oui oui tout à fait.
481	B	Voilà, super. Merci beaucoup.

L.	Locuteurs	Transcription
482	B	Alors, merci beaucoup de bien vouloir me rencontrer et puis de participer à ce projet. Alors ce projet, le but pour nous c'est de comprendre un peu les bénévoles, on sait qu'il y en a beaucoup mais on sait pas vraiment ce que vous faites, etc. Donc nous on s'intéresse vraiment à ce que vous faites, quelles sont vos motivations, quelles sont les difficultés parfois si vous êtes confrontée à des difficultés et aussi ce que votre travail vous apporte. Donc voilà on a vu un peu les choses officielles, maintenant, j'aimerais vous poser quelques questions et puis ça va être par thème.
483	Béatrice	Oui voilà, c'est bien de poser des questions [rires]
484	B	[Rires] [comme ça vous savez un peu...]
485	Béatrice	[Un peu structuré, c'est bien]
486	B	C'est ça exactement. Alors déjà on va parler un peu de votre parcours de vie et puis le lien un peu avec votre bénévolat, est-ce que vous pouvez un peu me parler de votre parcours de vie, ce qui vous a amené à vous engager dans ce travail de bénévole ?
487	Béatrice	Alors ce qui m'a engagé dans le travail de bénévole... bon en fait c'est... j'ai toujours fait du bénévolat, j'ai aussi travaillé comme infirmière mais déjà quand j'avais mes enfants tout jeunes, je faisais du bénévolat, dans d'autres organisations, [nom d'une association distribuant de la nourriture] notamment, j'avais distribué des repas ou bien, à Magasin du Monde j'ai travaillé aussi c'était du bénévolat, c'était à côté de mon travail.
488	B	D'accord, donc toujours à côté de votre travail
489	Béatrice	Toujours à côté de mon travail, puis maintenant j'ai arrêté de travailler il y a quelques années, et puis là j'avais envie de m'impliquer pour la société et puis j'ai toujours été très sensible aux problèmes des étrangers, des migrants, donc voilà, c'est pour ça. J'ai, avant de m'occuper des enfants qui ont des problèmes scolaires, qui ont besoin de soutien scolaire, je faisais aussi des cours de français pour les étrangers ça j'ai fait pendant trois ans. Ça me demandait beaucoup de travail parce qu'il fallait préparer les cours. Et puis bon j'ai aussi des petits enfants dont je m'occupe et puis alors j'ai [arrêté]
490	B	[Ça faisait beaucoup]
491	Béatrice	Donc ça ben voilà j'ai pas de préparation à domicile à faire, donc ça me convient mieux
492	B	Oui okay, et ça fait combien de temps que vous êtes engagée dans cette activité-là ?

493	Béatrice	Dans cette activité-là, ben ça fait un moment, je dirais bien... je peux pas dire exactement mais ça fait en tout cas, plus de 5 ans, 5 ans sûr. Parce que avant Monsieur B. c'était une autre personne qui avait mis en route ce projet
494	B	Lui ça fait combien ? Huit ans qu'il a repris ce projet, je sais plus ce qu'il m'a dit...
495	Béatrice	Huit ans ? non je sais pas je pense pas, 3-4 ans ? Je sais pas, le temps passe tellement vite (sourires)
496	B	D'accord, donc avant vous étiez avec une§
497	Béatrice	§coordinatrice qui a mis au point ce travail de bénévolat, ouais
498	B	Okay, super
499	Béatrice	Lui a repris ce qui existait déjà
500	B	Okay, d'accord ouais. Et donc, ce bénévolat en particulier c'était parce [que...]
501	Béatrice	[Parce que], parce que justement ben ce sont des enfants étrangers, des enfants qui ont..., dont les parents ne peuvent pas les aider scolairement, qui peuvent se trouver en difficultés, ouais ça m'intéresse et puis ça m'apporte aussi (sourires)
502	B	D'accord, ouais ça on aura justement l'occasion d'en reparler
503	Béatrice	Ouais, ouais.
504	B	Alors, en quoi ça consiste exactement cette activité auprès des familles à [nom de la ville] ? Je sais pas exactement, donc il faudrait que vous m'expliquiez un peu sur quoi vous intervenez exactement, si vous pouviez me décrire un peu ce que vous faites ?
505	Béatrice	Oui alors, c'est pas... pas très compliqué finalement hein. Je vais à la maison, je prends l'agenda scolaire et on fait les devoirs et les leçons. C'est essentiellement ça.
506	B	D'accord, okay.
507	Béatrice	Et puis j'insiste sur les points les plus difficiles, si un enfant a un problème de lecture, je vais prendre des petits livres que j'ai chez moi et on fera un petit peu plus de lecture ou si c'est pour le calcul aussi.
508	B	[Oui d'accord]
509	Béatrice	[Mais autrement] il y a un côté informatif aussi auprès des mamans, ou des parents, qui ne peuvent pas forcément lire les prospectus qu'ils reçoivent, les informations,... donc il faut les aider à comprendre le message, ou pour des rendez-vous à la piscine ou à la patinoire, des choses comme ça et puis j'inscris sur un calendrier l'heure, la date, etc. [comme ça]
510	B	[Ok]
511	Béatrice	Les mamans elles sait quand et l'heure par exemple... (petite pause)
512	B	Donc si je comprends [bien...]

513	Béatrice	souvent, je trouve qu'il y a plus à faire avec ça, avec cette organisation/planification avec la mère que du travail scolaire, bon ben voilà, c'est pas... c'est pas très compliqué et puis mais bon c'est... c'est très lié au niveau des enfants parce qu'il y a des enfants qui ont beaucoup de difficultés. En l'occurrence moi je trouve que j'ai, sur trois enfants j'ai deux enfants je trouve qui ont beaucoup beaucoup de peine. Alors ça peut être un peu des fois décourageant de se dire, mais j'arrive pas à faire apprendre à savoir conjuguer le verbe avoir le verbe « être » ou apprendre les livrets, enfin voilà...
514	B	Mais du coup vous avez à chaque fois une intervention un peu auprès des familles, informations au niveau de l'école et tout ça et aussi donc, plus scolaire et plus académique on va dire, avec les enfants ?
515	Béatrice	Voilà exactement. Dans les... aussi les enfants ont la possibilité de participer en dehors du temps scolaire à différentes activités sportives
516	B	Ah oui, ça c'est Monsieur B.
517	Béatrice	On reçoit aussi l'école, la liste et tout et il faut les voilà, faut voir avec eux qu'est-ce qui les intéresse et puis faire l'inscription. Souvent ça se passe par internet l'inscription, souvent il n'y a pas internet chez ces familles alors je fais depuis chez moi
518	B	Directement chez vous
519	Béatrice	Ouais pour la colonie et§
520	B	§Donc vous faites un petit peu le biais enfin le pont entre§
521	Béatrice	§Ouais le pont, le lien entre la famille et l'école. Et puis surtout je me rends compte que si on n'était pas là ce serait pas comme ça, c'est clair. Ils seraient pas inscrits à la colonie, ils iraient pas en dehors des heures scolaires, etc. C'est vrai que là, je trouve que c'est très utile parce que ça permet à ses enfants de faire autre chose, que d'être à la maison.
522	B	Donc il y a vraiment quelque chose entre avant et puis quand vous intervenez, vous pouvez donner des informations aux familles, qui aident à intégrer un peu les enfants.
523	Béatrice	Oui des activités créatives ou sportives, de l'école. Parfois il y a aussi des... ((petit temps réflexif)), ça me fait penser maintenant, à la maison, l'enfant avait reçu un message du dentiste scolaire comme quoi il fallait qu'il aille chez le dentiste. Ben voilà, là j'ai passé par Monsieur B. pour qu'il prenne un rendez-vous pour l'enfant chez le dentiste. Après il faut bien expliquer où c'est, à quelle heure... C'est pas toujours facile, on n'est jamais sûrs, souvent ils disent oui oui mais on sait pas s'ils ont vraiment compris
524	B	Oui... alors j'aurai des petites questions sur la communication après. Mais, du coup, combien de fois par semaine vous rencontrez les familles, du coup vous aviez dit trois familles ?
525	Béatrice	Je vais le lundi et le mardi à partir de 16h30.

526	B	D'accord, donc chez les trois vous y allez une fois par semaine ?
527	Béatrice	Alors je vais deux fois par semaine, je vais le lundi chez deux enfants et le mardi chez une autre.
528	B	Ah oui ok donc chez deux familles et puis trois enfants, et puis c'est sur combien de temps que ça se passe avec ces familles-là ?
529	Béatrice	Non, c'est pas vrai, c'est trois, c'est trois familles mais je prends [rires] le lundi je prends deux familles et puis le mardi une famille.
530	B	Ok d'accord. Et vous voyez chaque famille qu'une fois par semaine ?
531	Béatrice	Oui oui
532	B	Ah oui ok très bien donc une fois par semaine chacune de vos familles et puis ensuite, sur combien de temps, une année, sur deux ans... ?
533	Béatrice	Hm c'est variable hein mais les enfants que j'ai, deux familles, j'y vais déjà depuis 2-3 ans et puis un autre enfant j'ai commencé cette année.
534	B	Ok d'accord et puis les problèmes pour lesquels vous vous rendez là-bas vous avez dit que c'était surtout des problèmes de difficultés scolaires et puis ça c'est les professeurs qui ?
535	Béatrice	§C'est les professeurs qui informent Monsieur B. que tel enfant a besoin d'être suivi.
536	B	D'accord, ouais. Alors, maintenant on va passer un peu à la communication, enfin je me demande, dans une famille, comment vous faites pour communiquer ?
537	Béatrice	Alors ouais, c'est pas toujours évident, grâce à l'enfant. Parce que c'est vrai que l'enfant parle le français et puis il fait la traduction, il joue ce rôle. Et puis y'en a quand même qui arrivent à, avec des mots simples, arrivent quand même à me comprendre.
538	B	Donc vous arrivez toujours à vous en sortir comme ça
539	Béatrice	Ouais, il y a eu une maman qui ne comprend pas du tout le français et qui ne comprendra jamais, là il n'y a pas de papa, là la fille, la fillette, elle traduit très bien.
540	B	Ouais donc c'est la fillette qui vous permet de faire le lien avec la maman, c'est ça
541	Béatrice	Ouais, ouais c'est ça, tout à fait.
542	B	Et puis, bon il me semble une chose importante peut-être avec une famille c'est surtout d'avoir une relation de confiance et puis surtout avec l'ensemble de la famille et surtout les parents. Est-ce que c'est le cas pour vous, vous pensez que c'est important... ?
543	Béatrice	Oui... ouais, je suis toujours bien accueillie, ça se passe dans une bonne ambiance, c'est souvent avec un thé, ou on m'offre même à manger, on m'invite à souper ou des choses comme ça et je crois qu'effectivement pour ces familles c'est... c'est important cette visite, ouais.

544	B	Ça l'est vraiment... Donc comment vous faites dès le début de la relation pour avoir cette confiance ? Vous avez l'impression que ça vient... c'est souvent parce que ces familles sont collaboratives ? c'est...
545	Béatrice	Oui elles sont... bon en tout cas les familles où je vais elles sont collaboratives, elles se rendent compte de l'importance que ça a pour l'enfant d'être ici pour aider. C'est un travail scolaire.
546	B	Oui oui... il y a pas de réticences ? vous n'avez pas eu un peu de réticences de la part de certaines familles ?
547	Béatrice	Non, franchement, pas que je me souviens, non non.
548	B	Donc depuis les 5 ans que vous travaillez, ça s'est toujours bien passé, vous êtes toujours bien accueillie ?
549	Béatrice	Oui oui c'est toujours bien, bien passé. Je sais que des fois il y a des familles qui ont plus de problèmes, de doutes ou de difficultés j'ai jamais été trop confrontée à des difficultés comme ça ou des violences dans la famille, non non
550	B	Et puis vous, vous ils vous prennent pas comme quelqu'un qui va les juger, mais plutôt comme quelqu'un qui va plutôt faciliter la relation...
551	Béatrice	Oui, je suis étonnée comme ils sont... ils essaient aussi de s'intégrer aussi par rapport au fait que moi je suis, je suis pas musulmane comme souvent ces gens chez qui je vais voir, ils font de bons efforts, pour s'adapter un peu à ce que je suis, par exemple, pour dire bonjour ils vont me donner la main, normalement ça ne se fait pas mais ils le font. Ouais, il y a une forme d'adaptation
552	B	Ils jouent le jeu
553	Béatrice	Ils jouent le jeu ouais.
554	B	Ils n'ont pas l'impression d'être jugé donc, okay... (petite pause) Comment vous faites aussi pour comprendre peut-être les demandes qui sont formulées du côté de l'école ?
555	Béatrice	Arf, bon ça parfois c'est un peu difficile, je pourrais avoir plus de contact avec la maitresse, lui téléphoner aussi et puis ça je fais pas tellement ça, de temps en temps je lui mets un message...
556	B	Parce qu'en fait vous avez un cahier c'est ça ?
557	Béatrice	Oh ben par l'agenda scolaire
558	B	Oui oui c'est ça
559	Béatrice	Je peux de temps en temps mettre des annotations pour dire vraiment là c'est trop difficile, il ne comprend rien ou des choses comme ça ou bien aussi je positive ou quand je vois que ça progresse et tout.
560	B	[Et donc]
561	Béatrice	[C'est comme ça]
562	B	Donc c'est vraiment donc la maitresse qui demande à Monsieur B. puis ensuite il y a un relais vers vous puis ensuite vous vous mettez les informations dans l'agenda scolaire.

563	Béatrice	Voilà, voilà pis ben moi j'en parle à Monsieur B. aussi si j'ai une difficulté ouais l'année passée ben je vais toujours chez cette petite fille mais cette petite fille qui a beaucoup de problèmes scolaires, et je comprends pas pourquoi parce que c'est pas qu'elle est bête hein, je pense qu'elle un blocage peut-être à quelque part. Je sais qu'elle a été suivie un moment, parce que sa maitresse elle s'est rendue compte à un moment que ça allait pas, suivie par un psychologue et puis j'aurais aimé être un peu informée par exemple pour savoir qu'est-ce qui se passe ben voilà, mais on m'a rien dit parce que ça relève du secret.
564	B	Ah oui oui
565	Béatrice	Ben voilà, mais ça m'aurait peut-être aidée de savoir un petit peu comment elle est, de l'autisme ou pas, quelque chose comme ça...
566	B	Mais justement à ce niveau-là peut-être, les demandes§
567	Béatrice	§mais j'ai téléphoné à la maitresse, mais «je peux rien vous dire » (rires et pause de plus de 3 sec)
568	B	Ah oui d'accord (rires), une part du secret professionnel là. Mais par exemple aussi peut-être avec les familles comment la demande se passe parce que... par exemple, parfois les gens ont une demande, formulent une demande d'aide, mais derrière c'est quelque chose d'autre, d'autres problèmes à résoudre ? Peut-être moins en lien avec la scolarité...
569	Béatrice	c'est c'est pratiquement, c'est presque toujours en lien avec quelque chose de l'école... ah oui alors des fois c'est vrai... c'est-à-dire... Lettre administrative de la commune, ou voilà, ou des assurances, ils me montrent et me demandent d'essayer de comprendre un petit peu, la demande. Oui alors oui il y a aussi ce côté-là administratif, qui n'a rien à voir avec l'école mais c'est pas fréquent.
570	B	Mais ça freine un petit peu les parents c'est ça ? Puis du coup eux ils vont avoir une demande à ce niveau-là parce qu'ils sont perdus ?
571	Béatrice	Ils sont perdus, oui c'est ça, ouais ouais ouais
572	B	Donc vous, dans ces cas-là, qu'est-ce que vous faites-vous ? Vous intervenez, vous... ?
573	Béatrice	Ben je peux intervenir un peu ou je leur dis d'aller au... au foyer de requérants là où il y a des gens un petit peu compétents dans ces domaines pour qu'ils puissent leur expliquer, parce que c'est clair qu'on peut pas toujours...
574	B	Ouais, mais vous mettez pas tout de suite une barrière où vous faites seulement ce qui est de la scolarité ?
575	Béatrice	Non non, je regarde, ouais
576	B	Eux savent qu'ils peuvent un peu s'appuyer sur vous pour ces questions-là aussi ?
577	Béatrice	Oui oui, ça c'est vrai (pause de plus de 3 sec)

578	B	Et puis, vous pourriez me dire, si par exemple vous avez rencontré des-, parfois des difficultés dans l'exercice de l'activité et puis si oui, quelles sont-elles ?
579	Béatrice	Oui ben oui, alors là je vous expliquais cette petite fille qui n'arrive pas à apprendre. Là pendant deux ans elle n'était pas capable d'assembler deux lettres ensemble... ben oui là je me sentais en grande difficulté et là j'aurais peut-être eu besoin un peu plus d'appui, pour savoir comment faire, comment m'y prendre là ça n'a pas été bien entendu cette demande alors j'ai fait comme j'ai pu
580	B	Vous l'aviez faite à qui cette demande ?
581	Béatrice	Ben j'en avais parlé à Monsieur B. ben il m'a dit bon à l'école elle était suivie aussi. ((La serveuse du bar où nous nous entretenons vient prendre commande. Nous nous interrompons quelques instants)).
582	B	Alors oui, au niveau des difficultés vous disiez, donc vous avez fait une demande à Monsieur B. ?
583	Béatrice	Oui pour avoir plus d'informations concernant cette enfant mais ça n'a pas été le cas alors je me suis débrouillée, j'ai fait comme j'ai pu.
584	B	C'était concernant l'enfant ou concernant\$?
585	Béatrice	\$c'était concernant l'enfant ouais
586	B	Pas la matière ?
587	Béatrice	Ouais c'était plutôt l'enfant que je trouvais-, elle était renfermée comme ça, on voyait bien un problème peut-être psy je sais pas
588	B	Et là vous avez pas pu avoir de réponse en fait ?
589	Béatrice	J'ai pas pu avoir de réponse non
590	B	Et à ce niveau-là, est-ce que des fois vous communiquez avec les professeurs pour en savoir plus ou non ?
591	Béatrice	J'ai essayé, j'ai appelé la professeure mais ça n'a pas donné de résultats
592	B	D'accord, et puis en général il y a des difficultés que vous rencontrez peut-être dans vos relations avec les enfants ou des malentendus ou autres ?
593	Béatrice	Parfois il y a des problèmes de... un petit peu de manque d'envie de travailler, ils rentrent de l'école tout ça, ils sont fatigués et tout alors ce n'est pas toujours facile de les motiver à apprendre, de les motiver à travailler.
594	B	Ouais, et il n'y a pas des malentendus des fois avec les familles ?
595	Béatrice	Non je n'ai pas vécu ça non non (pause de moins de 3 sec)
596	B	Et comment vous faites pour combiner ce que vous faites dans la vie et les tâches de ce bénévolat ?

597	Béatrice	Des fois ça m'embête parce que c'est vrai que j'aimerais faire autre chose, voilà et puis bon il faut que je sois là le lundi à 16h30 et le mardi ben aussi... Bon de temps en temps je serais bien contente si je n'avais pas besoin d'y aller (rires). Mais je veux dire, c'est aussi du bénévolat, donc si vraiment... je pars en vacances, je pars en vacances. J'avertis que je ne suis pas là et puis il n'y a pas de problème. Je fais ça de temps en temps quand même
598	B	[Et puis]
599	Béatrice	[C'est bien] aussi peut-être de pas toujours être là, pour que l'enfant se débrouille aussi, c'est le but un petit peu, c'est que chaque enfant à un moment donné, devienne autonome, gère lui-même ses devoirs, ses leçons.
600	B	Oui tout à fait, et à ce propos, pendant les vacances d'été, comment cela va se passer, est-ce que vous avez des interactions avec eux ?
601	Béatrice	Alors ben, pas beaucoup. Je les croise, par ici, à [nom de la ville] les enfants, et puis (pause de plus de 3 sec) de temps en temps je vais faire une activité avec. Là ce n'était pas encore les vacances scolaires mais il y a deux semaines j'ai pris la petite fille avec moi et ma petite fille et on a été au zoo [lieu proche de la ville]. De temps en temps je les amène au cinéma, voir des spectacles...
602	B	Ok super, donc là vous prévenez les parents et§
603	Béatrice	§oui oui, ils sont super contents, il n'y a pas de problème.
604	B	Oui, c'est chouette. ((pause de plus de 3 sec, nous buvons nos boissons)). Et puis dans les cas où vous rencontrez des problèmes, que ce soit avec l'enfant, l'école, de votre côté ou autres, comment vous faites pour les dépasser ces problèmes, est-ce que vous avez des choses sur lesquelles vous vous appuyez par exemple ?
605	Béatrice	Non pas particulièrement j'essaie d'être inventive moi-même, trouver d'autres manières d'expliquer, sans être enseignante j'essaie de trouver des trucs.
606	B	Vous vous appuyez donc sur des activités scolaires ?
607	Béatrice	Oui oui
608	B	C'est plutôt là qu'il y a des difficultés ?
609	Béatrice	Oui ça c'est sûr, ces enfants ont souvent des difficultés scolaires. Deux sur trois que j'ai ont des difficultés scolaires.
610	B	Des difficultés au-delà de la langue ?
611	Béatrice	Oui oui c'est au-delà de la langue parce que les enfants parlent français mais c'est vrai qu'ils parlent le français mais le vocabulaire... enfin, il y a tout un vocabulaire qu'ils ne comprennent pas. Donc c'est pour ça que quand je prends une lecture avec un enfant, ben il sait lire mais il n'a pas compris le texte. Donc là je reprends toujours la lecture et j'explique les mots et puis après j'essaie de faire raconter l'histoire, pour voir s'il a compris.

612	B	Donc vous essayez d'avoir une approche un peu individuelle avec les enfants pour dépasser un peu les difficultés, c'est ça ? (Pause de plus de 3 sec) Parce que... c'est vrai qu'on a l'impression un peu avec ce travail que ça vous demande beaucoup quand même, est-ce que vous ressentez parfois le besoin de prendre de la distance, de reprendre des forces un peu ?
613	Béatrice	Non, parce que c'est quand même que deux fois par semaine donc non, non ça va (rires).
614	B	Vous avez des petits trucs et astuces ? Donc là vous me disiez c'est un peu la créativité qui vous permet de§
615	Béatrice	§oui, oui, qui me permet de trouver des idées, d'avancer
616	B	Vous êtes toujours motivée à trouver des nouvelles idées pour que ça fonctionne ?
617	Béatrice	Oui oui
618	B	Puis, est-ce que vous avez des personnes ou des choses qui vous soutiennent là-dedans ?
619	Béatrice	À part Monsieur B., non (pause de plus de 3 sec). J'en parle avec d'autres personnes qui font le même travail que moi, d'autres bénévoles, on parle ensemble, on se réunit, deux-trois fois dans l'année scolaire aussi, pour parler des difficultés, si on en a hein.
620	B	Ouais, vous avez des personnes donc que vous voyez régulièrement ou c'est juste pendant les réunions donc de Monsieur B. ?
621	Béatrice	Bon y'a une personne que je vois régulièrement parce que c'est devenu un ami, donc voilà. [On se parle rég-]
622	B	[Vous l'avez connu par l'association ?]
623	Béatrice	Oui voilà, il faisait le même travail que moi alors voilà, on en parle, oui. ((Petite pause, Béatrice boit sa boisson)).
624	B	Ok super. Donc maintenant je vais vous demander un peu... comme on a parlé des activités en général, je vais vous demander de me parler un peu d'une situation plus concrète, ou de plusieurs situations. Donc vous pouvez prendre un petit instant pour vous remémorer une situation on va dire emblématique, peut-être dans laquelle il s'est passé quelque chose d'important à vos yeux, que ce soit positif ou négatif. Et puis, si vous pouviez me raconter cette situation et je vous poserai des questions un peu pour mieux comprendre.
625	Béatrice	Hm hm d'accord ((elle réfléchit et rigole, montrant que ce n'est pas un exercice facile)). C'est pas évident.
626	B	Je sais que ça doit pas être évident
627	Béatrice	Une situation problématique... ? (air réflexif)
628	B	Ou emblématique plutôt ; quelque chose qui à vos yeux était assez important

629	Béatrice	Bon ben il me semble que tout est important quand, ben disons, quand on va voir ces enfants. Et puis, bon c'est vraiment, comme j'ai déjà dit, c'est faire les devoirs et les leçons donc non, je vois pas vraiment ce qui peut être problématique. Ben voilà j'ai eu ce problème avec cet enfant qui prend du temps pour apprendre, là oui c'était problématique. Des fois c'est un petit peu décourageant. Quand je vois qu'un enfant arrive pas, avance pas, comprend rien, des fois je me demande si c'est vraiment très utile. Parce que bon le devoir est fait, mais j'ai beaucoup aidé aux devoirs donc le devoir à la maison, à l'école il sera juste, mais qu'est-ce que l'enfant a compris par lui-même ? Des fois j'ai des doutes.
630	B	Donc des fois vous avez des doutes, vous êtes un peu découragée
631	Béatrice	Quand je fais des multiplications ou des additions, quand je vois que l'enfant n'y arrive pas, même en comptant sur les doigts, ben pour finir c'est moi qui donne la réponse... alors c'est peut-être pas très utile (rires). Alors oui je rencontre ce genre de difficultés quand même.
632	B	D'accord, je comprends (courte pause). Et puis sinon, une situation plus positive, emblématique ?
633	Béatrice	Alors ben toujours la même petite fille avec ses difficultés, ben par contre elle est extrêmement douée en dessin, elle fait des dessins magnifiques, elle m'en donne, etc. Elle est très avancée pour son âge, elle est très en retard pour d'autres choses mais là le dessin elle est très avancée. Je la verrais bien- je lui dis des fois, « mais toi il faut vraiment que tu continues dans les arts, etc... »
634	B	D'accord, donc vous la poussez un peu ?
635	Béatrice	Je la pousse à dessiner, oui
636	B	Et vous arrivez à le faire via votre travail avec elle, vous trouvez des moments... ?
637	Béatrice	Ouais, ouais ouais, elle me montre ce qu'elle fait comme dessins à l'école. Je l'ai eu inscrite à des cours de dessins aussi.
638	B	[D'accord oui, super]
639	Béatrice	[Et pis voilà, et pis] je montre aux parents aussi, je leur dis ben écoutez elle est vraiment douée là, c'est important qu'elle dessine. Ouais j'essaie de stimuler de ce côté-là, ouais.
640	B	[Oui]
641	Béatrice	[Et] pour un autre petit garçon des fois je le stimule dans le sport parce qu'il disait tout le temps qu'il voulait faire du foot et pis, ben des mois et des mois, je le voyais pas faire du foot, il a des bouquins sur le foot, mais il fait pas de foot. Alors pour finir, ça c'est aussi grâce à Monsieur B. qui sait qu'on peut organiser des cours de foot en dehors des heures scolaires, ben voilà, c'est à ce moment-là que j'ai pu l'inscrire au foot, puis il est tout content et là il fait du football toutes les semaines.
642	B	Ah ouais, ouais. Et puis là, bon vous avez surtout des personnes que vous suivez depuis quoi, deux-trois ans ?

643	Béatrice	Oui oui 2-3
644	B	Mais, je sais pas, au début, il y a des moments un peu plus difficiles pour rentrer en matière avec la famille, pour les premiers contacts peut-être ?
645	Béatrice	Bon alors, les premiers contacts ((pause réflexive)). Avant qu'il y ait Monsieur B., je trouvais bien que la personne qui nous, nous... elle nous présentait les enfants, au premier entretien elle était toujours là, elle nous présentait les enfants et la famille. Je trouvais que c'était sympa, que ce soit introduit par Monsieur B. et tout ça...
646	B	Ça ne se fait plus ?
647	Béatrice	Non ben voilà, on me donne le nom d'un enfant et son adresse, je téléphone, je prends rendez-vous et puis voilà.
648	B	D'accord, maintenant c'est plus Monsieur B. qui vient avec vous au premier entretien ?
649	Béatrice	Non, non non parce qu'il a pas le temps ou comme ça
650	B	Mais ça l'a été avant ?
651	Béatrice	Oui ça a été comme ça, mais bon c'est pas vraiment indispensable non plus mais je trouvais ça...
652	B	[parce que]
653	Béatrice	[quand on a] l'habitude ça va très bien d'aller seule pour le premier contact.
654	B	D'accord, parce que quand vous y allez, vous êtes bien accueillie par la famille ? Ou ils ne savent pas trop qui vous êtes vraiment ?
655	Béatrice	Bon ben c'est clair... là cette famille où je suis allée cette année chez ce petit garçon qui faisait du foot, c'est clair que la première fois que je suis arrivée, la mère elle m'a regardée un peu drôlement mais- mais j'estime que c'est normal aussi quoi. Pas que j'aie l'air méchante ou quoi mais je pense que par mon attitude, elle voit que je suis là pour être- pour aider son enfant, que je suis sympa, je porte pas de jugement ou quoique ce soit, voilà quoi. Très vite le lien, un lien amical, se crée.
656	B	Donc avec les parents ?
657	Béatrice	Oui, avec les parents, oui, oui
658	B	Donc dans cet exemple où elle était un peu réticente au début, [c'est vous, par votre habitude qui l'avez mise à l'aise, etc. ?]
659	Béatrice	Oui oui, voilà, [par mon attitude, qu'elle a changé, oui voilà]. J'ai vu très vite la différence, tout à coup elle est devenue souriante et tout, à m'offrir un café ou quelque chose comme ça
660	B	Okay, oui. Tout ça dans la même journée alors ?
661	Béatrice	Non non, peut-être en deux trois-fois
662	B	En deux trois fois, oui d'accord. Et l'enfant à ce moment-là il est comment ?

663	Béatrice	Oh, je sais pas si l'enfant il se rend bien compte. Au premier contact les enfants ils sont extraordinaires je trouve, parce qu'ils sont, on dirait qu'on les a toujours connus, ils sont tout de suite sympas, même si c'est la première fois, ils sont tout de suite...
664	B	Donc ils vous aident un peu à créer une relation avec les parents ?
665	Béatrice	Oui, oui, puis ils sont pas gênés avec moi comme ça ou timide, non, pas du tout alors vraiment pas
666	B	Ils aident à traduire aussi la relation peut-être de confiance dont on parlait avant ?
667	Béatrice	Oui oui, tellement que ça aide les parents aussi à m'accepter, de voir l'enfant qui m'accueille très vite très bien.
669	B	Pis en général en deux-trois fois donc vous pensez que la barrière est un peu dépassée ?
670	Béatrice	Oui oui, oui oui, tout à fait, là vraiment, oui oui. (Pause de plus de 3 sec) Et puis c'est sympa aussi parce que je les croise dans la rue aussi les parents. Donc, on discute un petit moment (petit rire), voilà.
671	B	Ah oui d'accord (petit rire)
672	Béatrice	Voilà ((très bas)) ça aide un peu... ce que je fais à côté du soutien scolaire, ben avec une des mamans, j'ai pu l'inscrire à un cours de français
673	B	Une des mamans ?
674	Béatrice	Voilà je l'ai amenée la première fois à un cours de français. Oui, ça demande quand même parfois du temps en plus parfois que le temps passé à la maison
675	B	Parce qu'actuellement vous avez d'autres activités bénévoles à côté ?
676	Béatrice	Non
677	B	Mais du coup c'est un peu, aider les parents à s'intégrer aussi ?
678	Béatrice	Oui
679	B	D'accord. Et donc, pour voir un peu le développement de vos pratiques, les effets et les apports de votre travail de bénévolat, est-ce que vous avez l'impression par exemple qu'entre le moment où vous avez commencé et aujourd'hui, est-ce que vos pratiques à vous, en tant que bénévole, ont changées ?
680	Béatrice	((A prend une pause réflexive pour répondre à B)). Oui, probablement, je suis plus à l'aise forcément, j'ai peut-être plus de moyens pour expliquer les choses, et-, oui, ça change un peu, mais peut-être pas énormément je dirais.
681	B	Ouais, qu'est-ce qui fait que vous êtes plus à l'aise maintenant ? c'est peut-être
682	Béatrice	ben c'est, c'est un peu l'expérience
683	B	Ouais, vous vous appuyez un peu sur ce que vous avez déjà fait ?

684	Béatrice	Oui oui
685	B	Vous avez développé aussi peut-être des outils
686	Béatrice	Eh ben je donnais aussi un peu des cours de français avant à des adultes étrangers et je pense que ça§
687	B	§ah oui
688	Béatrice	Là aussi, bon je suis pas enseignante donc j'ai dû développer (rires) des tas de méthodes d'enseignement et je pense que voilà, ça-, j'ai pu appliquer ceci avec ces enfants.
689	B	Vous disiez que vous avez développé des outils, lesquels ?
690	Béatrice	Ah ben, différentes fiches, bon j'ai été chercher sur internet, des devoirs, des leçons, des choses comme ça, oui pas mal de recherche.
691	B	Ah oui d'accord. Vous faites la recherche de votre côté ?
692	Béatrice	Oui oui oui, je prépare
693	B	Parce que vous disiez, dans votre autre bénévolat vous aviez beaucoup de préparation, là c'est§
694	Béatrice	§oui j'avais beaucoup de préparation et puis, bon j'ai pu reprendre certaines choses que j'avais déjà préparées parce que voilà, c'est plus ou moins le même niveau, apprendre le français
695	B	Oui, c'est la même chose qu'avec des adultes
696	Béatrice	Oui apprendre le français, apprendre la conjugaison, donc j'ai pu reprendre ce que j'avais déjà.
697	B	D'accord. Et donc c'est à chaque fois que vous faites vos petites recherches sur internet ?
698	Béatrice	Non maintenant je fais plus tellement
699	B	Mais vous êtes documentée
700	Béatrice	Oui je suis documentée
701	B	C'est ça vos outils, c'est un peu la documentation ?
702	Béatrice	Oui oui, j'ai acheté des cahiers aussi, qu'on trouve dans les librairies, pour le niveau des enfants là
703	B	Okay, super. Et du coup, vous avez aussi ce que eux ramènent de l'école j'imagine ?
704	Béatrice	Voilà (pause de plus de 3 sec)
705	B	Est-ce que vous avez l'impression dans vos pratiques, peut-être vos représentations de l'autre, le migrant, les familles migrantes, a évolué ou est-ce que peut-être ces représentations ont changées ?
706	Béatrice	Représentations, c'est-à-dire ?
707	B	C'est-à-dire un peu comment vous pensez et voyez les personnes qui sont en migration, par forcément des stéréotypes mais si par exemple avant vous aviez des stéréotypes, est-ce que maintenant vous les avez dépassés, en quoi vous avez une meilleure ou une autre connaissance de l'autre ?
708	Béatrice	Alors j'ai une grande ouverture par rapport aux musulmans notamment

709	B	C'est beaucoup des musulmans avec qui vous travaillez c'est juste ?
710	Béatrice	Oui deux familles musulmanes oui, qui font le ramadan en ce moment, donc voilà et puis parfois j'arrive c'est l'heure de la prière, la maman elle s'arrête, elle se met sur son tapis, elle fait ses prières. Mais non, je trouve que c'est des gens très ouverts, chaleureux, c'est pas-, les familles chez qui je vais c'est pas des... des intégristes du tout. (pause de plus de 3 sec). Une des mamans met le voile quand elle sort mais juste un petit voile comme ça, c'est joli quoi ; à la maison pas du tout. Et voilà, donc c'est vrai que moi je suis pas- (rires) quand on s'oppose au voile j'ai de la peine quoi, parce que ça me dérange pas de voir ces mamans.
711	B	Oui, donc ça vous a donné un peu des affinités avec des sujets maintenant qu'on a assez fréquemment en jeu dans la société ?
712	Béatrice	Oui oui, sur le plan politique aussi, c'est vrai que
713	B	set du coup vous êtes plus engagée maintenant qu'avant ? Ça a changé un peu votre vision des choses ?
714	Béatrice	Ben il me semble que j'étais déjà (rires), j'ai toujours eu un intérêt pour l'étranger. C'est aussi parce que j'ai eu voyagé et tout ça, donc j'aime la différence, voilà, c'est tout.
715	B	Oui voilà. Et puis vous disiez que vous étiez infirmière avant, vous avez aussi été infirmière à l'étranger ?
716	Béatrice	Non, non.
717	B	Mais vous avez côtoyé beaucoup de personnes de la migration j'imagine aussi ?
718	Béatrice	Hm ((temps de réflexion)), ouais, pas des masses finalement non. Je veux dire qu'en tant qu'infirmière j'ai pas côtoyé beaucoup de personnes de la migration, mais autrement oui.
719	B	Parce que vous aviez toujours une affinité
720	Béatrice	Oui ben en voyageant aussi, ben voilà, on croise des étrangers
721	B	Est-ce que vous avez l'impression un peu que les représentations, de façon un peu générale que les autres ont sur vous ont un peu changé depuis que vous êtes bénévole là ?
722	Béatrice	Non j'ai pas l'impression
723	B	Vous n'avez pas l'impression, d'accord
724	Béatrice	Dans la vie de tous les jours je n'en parle pas forcément beaucoup
725	B	Oui, et les gens ne savent pas forcément que vous faites ça
726	Béatrice	Ouais mes proches, bien sûr ils savent, mais ça va pas tellement au-delà.
727	B	D'accord (pause de plus de 3 sec). Et puis comment vous savez au niveau des familles, auprès des enfants si vos activités ont eu des effets ?
728	Béatrice	Ah ça (grands rires)
729	B	Qu'est-ce qui vous aide un peu à savoir ça ?

730	Béatrice	Ouais, ben, c'est des fois, oui je vois quand même la différence, parce que si une semaine je vais pas, voilà je saute une semaine et puis je regarde le travail qui a été fait la semaine où j'étais pas là, ben souvent il y a beaucoup plus de fautes, par exemple, si c'est une dictée, eh ben la dictée il y aura pleins de fautes. Tandis que quand je vais moi, voilà, c'est clair qu'on répète plusieurs fois la dictée, et puis les résultats seront meilleurs, ils feront zéro faute voire une faute.
731	B	Parce qu'ils ont été plus préparés
732	Béatrice	Parce qu'ils ont été plus préparés, un côté plus concret, plus efficaces ouais
733	B	Oui, et puis sinon avec les familles avec qui vous avez fini, il y en a qui sont peut-être encore à l'école mais dont vous vous occupez plus, comment vous savez quand c'est le moment de finir un peu de les aider parce que ça joue ?
734	Béatrice	En général c'est parce que voilà ça va mieux scolairement ou bien s'ils passent au cycle eh bien on a pas-, on s'en occupe plus, enfin en tous cas moi (pause de plus de 3 sec) et parce que voilà on peut pas non plus rester toute la scolarité avec ces enfants, il faut bien qu'à un moment donné on s'occupe d'autres enfants, on est obligés de les lâcher pour suivre d'autres enfants aussi
735	B	Oui, et comment ça se passe ça en général ?
736	Béatrice	Eh ben c'est pas facile, parce que en tous cas il y a une petite fille là, elle est érythréenne, elle ça fait bien trois ans, je voulais la lâcher l'année passée parce que moi je trouve qu'elle elle se débrouille bien, bon il n'y a pas du tout d'aide à la maison, les parents ne comprennent pas du tout le français elle a un petit frère handicapé donc ce n'est pas facile, mais je trouve qu'elle se débrouille bien donc je voulais arrêter mais... mais elle m'a demandé de continuer, j'ai continué ((petit rire)).
737	B	Donc c'est la petite fille qui a demandé ?
738	Béatrice	Ouais, ouais ouais
739	B	Ok, parce qu'elle se sentait pas bien que vous alliez arrêter?
740	Béatrice	Parce qu'elle trouve que voilà ça lui rend service. [Alors maintenant]
741	B	[Vous avez arrêté] un petit moment ?
742	Béatrice	Hm non, j'ai pas arrêté
743	B	Ok, elle se sentait pas d'arrêter
744	Béatrice	Non, souvent le mois de septembre on n'y va pas, on commence mi-octobre, tout début de la scolarité il faut laisser le temps aux maîtresses de savoir qui a besoin d'aide. Mais là, j'ai été spontanément.
745	B	D'accord. Et est-ce que les professeurs aussi témoignent des effets que ça a eu sur les enfants ou vous avez un peu de... ?

746	Béatrice	Ouais, non, pas très souvent. Moi je pense qu'il y a des bénévoles qui sont plus en lien avec les enseignants que moi puis qui ont plus de retour.
747	B	D'accord, et comment ça se fait, c'est parce qu'ils les connaissent, ils ont été eux-mêmes enseignants peut-être ?
748	Béatrice	Non c'est parce que voilà, ça leur convient de prendre plus d'informations auprès des enseignants, voilà (rires). Moi j'ai pas pris l'habitude de ça parce que quand j'étais avec l'autre responsable, c'était pas-, enfin, c'était pas conseillé, alors j'ai pas pris l'habitude d'y aller, fallait passer par la responsable, c'est elle qui faisait le lien avec la maîtresse, puis je trouve que ça va très bien.
749	B	D'accord, vous avez§
750	Béatrice	Je trouve qu'il y a des bénévoles qui sont peut-être un peu embêtants parce qu'ils appellent trop souvent la maîtresse (rires)
751	B	(rires), un peu comme des parents en fait
752	Béatrice	Oui (rires). D'accord. ((Béatrice A et B font une petite pause pour boire leurs boissons))
753	B	Donc on était un peu sur les effets de votre travail (petite pause). Est-ce que vous avez l'impression que vous-même vous avez changée, est-ce que vous avez évoluée au cours de ce travail ?
754	Béatrice	Évoluée dans mon travail ?
755	B	Pas forcément dans votre travail, mais est-ce que vous avez changée, c'est comme parfois lors d'un voyage on a l'impression d'avoir changé. Est-ce qu'au travers de ces familles finalement vous avez ressenti ça ?
756	Béatrice	Ben disons ce que je trouve extra, oui, extraordinaire, c'est des enfants qui n'ont pas grand-chose, voire pratiquement pas de jouets, peu d'occasion de faire des activités quand même, mais ils sont joyeux, contents, ouais je veux dire, je trouve que ça c'est très touchant et je me rends compte qu'on a pas besoin d'avoir pleins de choses pour être heureux quoi.
757	B	Donc ça vous rappelle ça, la simplicité pour vivre
758	Béatrice	Oui la capacité des enfants d'aimer leur vie, d'aimer leurs parents tels qu'ils sont, d'aimer leurs conditions de vie qui sont difficiles, mais voilà ils vont pas s'en plaindre. C'est tous des enfants qui sont bien, les parents sont gentils, donc, voilà. Des fois je peux comparer avec mes enfants ou mes petits-enfants, eh ben je vois bien que c'est très différent quand même. Mais, effectivement, je pense que nos enfants sont des fois trop gâtés (rires).
759	B	Oui oui, c'est l'association des choses un peu, vous voyez un peu une différence peut-être qu'ils ont l'impression qu'ils ont besoin de moins que des enfants§

760	Béatrice	§oui oui, peut-être qu'ils sont un peu plus capricieux que ces enfants-là qui sont peut-être plus vite responsables aussi, parce que bien des fois eh ben, aider à traduire, ils prennent des responsabilités, plus tôt que nos enfants.
761	B	D'accord. Donc au travers de la simplicité de leur vie, des responsabilités qu'ils prennent pour traduire à leurs parents et tout ça, ils prennent un peu une maturité ou§ ?
762	Béatrice	§oui oui, oui ils sont plus vite matures. Je pense ben justement la petite érythréenne, bon la maman parle pas du tout le français en plus elle a un frère, elle a que 9 ans et elle a un frère handicapé, elle va à l'école et pour moi elle est juste géniale avec son petit frère, elle s'en occupe bien, elle l'aide un peu pour ses devoirs, elle le considère, voilà, elle sait qu'il est handicapé mais voilà c'est un enfant comme un autre. Et puis moi aussi par rapport à l'enfant handicapé j'ai peut-être changé de regard, ça c'est sûr
763	B	Et grâce un peu à la position de sa sœur ?
764	Béatrice	Ah oui, ben oui, ce petit garçon, il me connaît depuis trois ans, il me voit, il me saute dans les bras, il n'y a plus cette crainte de l'handicapé, oui.
765	B	Donc elle arrive un peu à vous simplifier des fois des relations où on se complique un peu ?
766	Béatrice	Oui, ben me dire qu'un enfant handicapé, peut être aussi très heureux et puis bien intégré. Oui alors c'est vrai que ce côté-là, c'est super.
767	B	Oui donc ça vous a apporté des choses de-, plutôt positives, sur votre vision du monde un peu comme ça ?
768	Béatrice	Oui oui
769	B	Okay, oui. (petite pause) Alors du coup ((B regarde son canevas d'entretien)).
770	Béatrice	Ça peut être un peu une espèce de leçon de vie un peu comme ça. Attends mais moi des fois je me plains pour pas grand-chose, mais quand je les vois eux, je me dis mais bon ben ça va, t'as pas besoin de te plaindre (rires).
771	B	Oui, donc ça c'est des répercussions à votre niveau mais vous avez l'impression que-, là vous disiez que vos petits-enfants devraient pas se plaindre ou tout ça, vous avez l'impression que ça, que votre activité a des répercussions sur votre entourage, est-ce qu'ils sont conscients de ça ?
772	Béatrice	Est-ce qu'ils sont conscients de ça-, bon ben mes petits-enfants, j'en parle pas trop de ça, peut-être un petit peu
773	B	Bon mais peut-être dans votre entourage plus âgé ? est-ce qu'eux ont aussi les effets, à travers vous, de ce que vous apporte le bénévolat ?

774	Béatrice	Hm (temps de réflexion), bon je trouve que, des fois, j'ai l'impression des fois que les gens se rendent pas compte d'effectivement le travail qui se fait. Ils voient pas à quel point ça peut être enrichissant. Si des fois j'aborde ça, j'ai pas l'impression que ça intéresse beaucoup forcément les gens, même- même la famille.
775	B	Ah vous trouvez qu'ils ont peu d'intérêt pour votre activité, qu'ils se rendent pas compte ?
776	Béatrice	C'est peut-être moi qui sait pas exprimer (rires) c'est possible aussi
777	B	C'est ça le défaut quand on est très impliquée on a du mal à faire..., à transmettre un peu au même niveau.
778	Béatrice	Oui je pense c'est un peu ça, oui
779	B	Et vous vous aimeriez qu'il y ait plus de compréhension de leur part ou ça vous importe peu ?
780	Béatrice	Oh hm, oui j'aimerais bien effectivement qu'ils se rendent compte de l'importance de cette activité.
781	B	Oui, des fois ça vous arrive d'essayer de leur faire rendre compte de l'importance de cette activité, d'essayer de- ?
782	Béatrice	Oui, j'ai des enfants qui sont grands, je leur en parle un peu mais ça les intéresse pas très longtemps (rires).
783	B	Ah oui d'accord, okay (rires avec elle). Donc vous arrivez pas forcément à transmettre ces apports que vous avez eu
784	Béatrice	Oui exactement
785	B	Ils n'arrivent pas à les avoir eux
786	Béatrice	Oui tout à fait
787	B	Mais vous aimeriez§
788	Béatrice	§oui oui, je crois qu'il faut que je fasse quelque chose là, vous me faites prendre conscience là (rires)
789	B	(rires) c'est pas voulu, mais si ça peut être constructif alors tant mieux
790	Béatrice	oui oui, (rires)
791	B	((pause de plus de 3 sec, A et B boivent leurs boissons)). Voilà alors votre travail c'est d'apporter de l'aide, du soutien aux autres, et vous avez l'impression que ça vous apporte aussi à vous quelque chose
792	Béatrice	Oui oui, eh ben déjà rien que de rendre service, d'aider, ben ça procure une satisfaction inévitablement, ouais ouais, tout à fait.
793	B	Donc au-delà des difficultés que vous rencontrez, vous en avez un peu parlé mais il y en a pas beaucoup, vous arrivez à voir§
794	Béatrice	§ben, rien que le fait d'être bien accueillie, d'être attendue, je me dis ben ouais, je me sens très utile, et ça c'est très satisfaisant.

795	B	Oui, tout à fait, génial. (Pause de plus de 3 sec). Donc pour parler des trucs et astuces que vous avez peut-être pour vous aider à résoudre certains problèmes ou obstacles rencontrés, est-ce que vous-, vous aviez dit, non, que vous rencontriez pas les bénévoles sauf un que vous rencontrez plus souvent ?
796	Béatrice	Oui un je le rencontre souvent
797	B	Mais vous parlez du coup de cette activité ?
798	Béatrice	Oui, oui, régulièrement on en parle
799	B	Et ça ça vous aide dans vos difficultés ou pas forcément, juste d'être compris comme vous disiez avant que vous ne l'étiez pas forcément ?
800	Béatrice	Alors oui là forcément, on se sent compris, oui (rires)
801	B	Ça vous fait du bien, vous échangez à quel niveau ?
802	Béatrice	À quel niveau, quelle fréquence ?
803	B	Je sais pas, au niveau des familles, du bénévolat ?
804	Béatrice	Oh de tout, de l'ensemble. Oui voilà, des problèmes scolaires
805	B	Est-ce que parfois ce que rencontre cette personne ça vous donne des petits outils, des clés pour vous-même avancer dans votre travail ?
806	Béatrice	Hm oui, oui oui
807	B	Ce serait lesquels par exemple, vous avez un peu une idée ?
808	Béatrice	Hm par exemple, on- c'était quoi c'était, ah oui c'était pour-, parce qu'ils font un peu d'allemand les enfants aussi, et puis je trouve très rébarbatif la manière dont ils apprennent l'allemand, il n'y a pas de livre, c'est juste des petits papiers, c'est pas très motivant je trouve, moi ça me motive pas de faire de l'allemand avec les enfants (rires)
809	B	Ah oui (rires) donc eux non plus
810	Béatrice	Eh pis ben voilà, cette personne m'a proposé un petit fascicule avec des mots d'allemand en couleurs, en français bleu et rouge en allemand, un peu plus ludique
812	B	Ah oui voilà, c'était lui qui avait créé ?
813	Béatrice	Hm non, c'est-, je sais plus
814	B	Okay, d'accord donc vous vous aidez avec peut-être des outils, du matériel concret
815	Béatrice	Ouais des méthodes
816	B	Okay, d'accord, (pause de plus de 3 sec). Vous avez l'impression que vous aussi vous avez des choses à lui transmettre à ce niveau-là ?
817	Béatrice	Hm, j'en sais rien, mais je crois pas que ça s'est présenté pour l'instant (rires)
818	B	Est-ce que pour vous, vous ressentez un peu le besoin d'être plus aidée avec peut-être les autres bénévoles, comme les rencontrer plus souvent ?

819	Béatrice	Disons que ça pourrait être un peu plus fréquent, ce serait bien, parce que là avec les autres bénévoles et tout, je crois que c'est trois fois par année. Avant c'était quasiment une fois tous les deux mois au moins, je trouvais que c'était bien de rencontrer plus souvent les bénévoles.
820	B	Oui, ça c'était avant Monsieur B. ?
821	Béatrice	Oui c'était avant, c'était bien
822	B	Donc [vous les connaissez]
823	Béatrice	[Parce qu'on parlait] beaucoup plus des familles, des problèmes, oui, on était un peu plus au courant sur toute la famille en général, oui. Sur les difficultés\$
824	B	\$(donc sur]
825	Béatrice	[Bon c'est vrai] que, la personne où je faisais avant, peut-être la responsable elle était plus axée aussi sur les difficultés des parents, pour avoir un travail, ou une entrée et tout ça, tandis que Monsieur B., c'est scolaire et puis, il est très-, il amène beaucoup les enfants à faire du sport, ce qui est tout à fait bien aussi. Il s'intéresse du coup un petit peu moins aux difficultés des parents. Peut-être que c'est plus juste ce qu'il fait ; l'autre personne c'était un peu trop la vie familiale, peut-être elle s'incrétait un peu trop, voilà mais...
826	B	Et ça ça a changé quelque chose au niveau de votre pratique ?
827	Béatrice	Ben ouais (pause de plus de 3 sec), souvent on me donnait du matériel, voilà
828	B	C'est-à-dire ?
829	Béatrice	Un livre de lecture, des choses comme ça, que je pouvais utiliser auprès des enfants. Bon, lui aussi à un moment donné, il m'a donné un truc là une fois, mais c'était plus des jouets, ouais, des jeux à faire avec les enfants.
830	B	D'accord. Et du coup, quand la personne ((responsable de l'association)) était plus axée sur la famille, vous, vous interveniez différemment ? Vous étiez plus attentive aux problèmes de la famille que maintenant ?
831	Béatrice	Oui bien sûr, oui, beaucoup plus oui. Je m'immisçais plus dans les problèmes je pense (rires) mais je pense que
832	B	Vous pensez pas que c'est bien ?
833	Béatrice	Eh ben c'était peut-être plus lourd, parce que je savais qu'il y avait des choses qui n'allaient pas, dans la famille, des problèmes d'enfants un peu-, c'était particulier, j'avais des enfants dont les parents étaient moins proches de leurs enfants, un peu plus, voilà, des situations plus dures, il y avait des situations familiales plus dures. Des problèmes d'enfants un peu mal traités, de l'alcoolisme, ou de femmes battues, ou un peu comme ça.

834	B	Mais alors c'est les cas familiaux qui sont différents maintenant ou c'est que vous avez pas la même-, les mêmes lunettes ? Avant vous aviez plus les lunettes focus sur les parents et maintenant sur les enfants ?
835	Béatrice	Oui, oui c'est plus ça
836	B	Donc c'est ça la différence plutôt, c'est les mêmes familles
837	Béatrice	C'est pas les mêmes familles non
838	B	Non mais je veux dire, du même type
839	Béatrice	Oui
840	B	Donc il pourrait y avoir aussi là, comme vous disiez alcoolisme et tout ça, mais c'est pas votre rôle.
841	Béatrice	Oui, mais non c'est pas notre rôle. En l'occurrence chez qui je vais c'est pas le cas (rires).
842	B	Et vous vous essayez d'avoir quand même un œil là-dessus, c'est ça ?
843	Béatrice	Oui si je vois qu'il y a vraiment quelque chose qui va pas du tout, mais si vraiment là, j'en parlerai à Monsieur B.
845	B	Et pour vous c'est plus facile de travailler comment, vous préférez quel axe plutôt ?
846	Béatrice	Hm ((A prend un temps de réflexion)), je pense que, oui, disons que le côté psychologique est toujours intéressant aussi oui (rires), mais bon, je vais pas non plus jouer à la psychologue (rires).
847	B	Et puis, donc vous pensez que ce serait utile d'avoir un soutien, peut-être un coup de main par l'apport par exemple de quelques connaissances sur les cultures, ou sur la communication interculturelle ou encore sur le système scolaire actuel, parce que bon ça change souvent, ou encore sur les langues, sur les lois suisses-, donc à ce niveau-là, administratif et culturel, est-ce que vous avez l'impression d'avoir besoin d'un soutien ?
848	Béatrice	Hm, eh ben en tout cas ça pourrait être intéressant si on avait de temps en temps des rencontres pour parler effectivement des habitudes culturelles, ouais ouais, je pense
849	B	Et des petits cours par exemple
850	Béatrice	Oui (pause de plus de 3 sec)
851	B	Alors on arrive à la fin (rires). Donc vous vous seriez de toutes façons pour-, pour avoir un peu plus de soutien dans votre travail, que ce soit au niveau de vos collègues, ou que ce soit à un niveau plus externe, pour apprendre un peu ce qu'il se passe au niveau interculturel ?
852	Béatrice	Oui, eh ben disons quand même avoir plus de réunions, avec Monsieur B., oui, un peu plus, mais§
853	B	§quelque chose de plus fédérateur
854	Béatrice	Oui, et puis de temps en temps ça peut nous motiver s'il y a un cours sur les problèmes culturels un peu ouais

855	B	Donc ce qui serait vraiment le plus utile pour vous, dans votre bénévolat, dans un monde idéal ce serait quoi ? Au niveau de l'aide, du soutien, du cadre autour de votre travail ?
856	Béatrice	(Rires), bon, on dira que c'est déjà pas mal comme ça je crois (rires), bon parce que s'il y a plus on risque peut-être de sentir l'obligation d'être engagé. Aussi peut-être cette liberté de, ben voilà, je peux pas si j'ai pas envie, voilà, l'engagement il soit- il faut se sentir libre quand même d'y aller ou de pas aller.
857	B	Donc pour vous ça peut être un plus qu'il n'y ait pas un soutien énorme parce que ça permet d'être engagée et motivée comme vous pouvez à ce moment-là ?
858	Béatrice	Oui voilà, selon les disponibilités
859	B	Ça peut varier au cours de vos vies j'imagine, vous avez peut-être des moments plus difficiles où vous pouvez un peu§
860	Béatrice	§oui je peux mettre le frein si je suis fatiguée de faire ça
861	B	Ça vous est déjà arrivé ou vous avez toujours fait à la même fréquence ?
862	Béatrice	Oui alors si j'ai manqué c'est parce que je suis pas là, que je suis partie à la plage, ou des choses comme ça. Ça m'est peut-être arrivé que je n'y sois pas allée une ou deux fois, que je n'aie pas le courage, que j'aie pas envie quoi. C'est 17h, c'est bon (rires) j'ai assez fait de choses aujourd'hui, j'ai envie de rentrer, alors ça m'est eu arrivé, de temps en temps ou comme ça, pas souvent. Je me sens pas, ça me dérange pas d'annuler de temps en temps. Je vais pas non plus aller contre mes besoins.
863	B	Bien sûr, et du côté de Monsieur B. c'est assez libre aussi
864	Béatrice	Oui oui, il ne fait pas de contrôle ou quoi
865	B	Vous n'avez pas besoin non plus de lui rapporter l'évolution ? Comment il fait d'ailleurs pour savoir un peu l'évolution qui se passe ?
866	Béatrice	Eh ben c'est justement quand on se voit deux-trois fois par année c'est là qu'on parle de-, chacun parle de ses enfants.
867	B	Et quand vous vous rencontrez dans ces moments-là est-ce que vous voyez les professeurs ?
868	Béatrice	Non, non non
869	B	Donc jamais vous, vous voyez les professeurs ?
870	Béatrice	Non non non
871	B	Okay (pause de plus de 3 sec). Et Monsieur B. lui il voit les professeurs ?
872	Béatrice	Oui oui, lui il les voit alors des fois on peut justement soumettre un problème à Monsieur B. et lui va aller s'informer auprès de l'enseignant et puis il fera un retour
873	B	Oui, donc ça vous arrive de voir personnellement Monsieur B. ?
874	Béatrice	Ça m'arrive de- je lui téléphone

875	B	Oui
876	Béatrice	Oui si j'ai besoin d'une explication, pour comprendre quelque chose ou quoi, je l'appelle
877	B	Et des fois il vient vous aider auprès des familles ?
878	Béatrice	Hm, non non (rires)
879	B	Bon j'imagine que vous avez du métier aussi (rires)
880	Béatrice	(Rires) et il a ses propres familles aussi
881	B	Il a aussi des familles aussi ? d'accord
882	Béatrice	Oui il en voit plus que nous les bénévoles
883	B	Et il fait aussi des activités scolaires ?
884	Béatrice	Je sais pas s'il en fait beaucoup, je sais pas. Il va surtout pour s'informer, est-ce qu'il y a vraiment besoin d'aide ou pas ; les devoirs et les leçons je sais pas (rires).
885	B	D'accord. Eh ben écoutez, on arrive à la fin de notre petit entretien. Je vous remercie beaucoup de votre collaboration, c'était vraiment super de pouvoir échanger avec vous.
886	Béatrice	Plaisir partagé (rires)
887	B	Et je vais juste repasser un peu mes notes pour être sûre de rien avoir oublié ((B regarde ses notes))
888	Béatrice	J'espère que ça a bien enregistré alors (rires)
889	B	Oui moi aussi (rires) ((B continue à regarder ses notes))
890	Béatrice	C'est vous qui avez fait le questionnaire ?
891	B	Hm, oui, les questions, avec ma professeure
892	Béatrice	Je trouvais que le questionnaire il était§
893	B	§ah le questionnaire ? ((question sous le ton de l'incompréhension))
894	Béatrice	Oui j'ai empli un questionnaire il y a quelques semaines
895	B	Ah alors non ce n'est pas nous
896	Béatrice	C'est pas vous qui avez donné un questionnaire à Monsieur B. à remplir sur comment, quels seraient les besoins des migrants ?
897	B	Alors non non, c'était compliqué ?
898	Béatrice	Ah ouais ouais, c'était impossible à travailler
899	B	C'était avec les migrants ?
900	Béatrice	Oui, avec les familles, alors-
901	B	Ah non non, nous on vient de commencer, vous êtes la première que je vois
902	Béatrice	Oui j'avais pas vu le mail
903	B	Oui le mail c'était tout simple, par Monsieur B., pour prévenir qu'une étude se faisait à Lausanne et que [nom de l'interviewer] va vous contacter
904	Béatrice	Ah d'accord, j'ai cru que ça avait un lien avec le questionnaire
905	B	Alors c'est bien que vous me disiez ça, comme ça je vais pouvoir tout de suite prévenir que c'est pas lié (rires)

906	Béatrice	Oui oui oui. C'était aussi une étudiante, je crois qu'elle était d'une école pédagogique
907	B	Oui
908	Béatrice	C'était pas à l'université, vous m'avez parlé de l'université
909	B	Oui nous on est de l'université, on est dans la faculté de psychologie, psychosociologie culturelle, donc on étudie un peu toutes ces questions d'identité, de migration
910	Béatrice	Ah ouais ouais, non parce que ma fille elle habite au Canada et elle étudie la psychologie
911	B	Ah d'accord
912	Béatrice	Oui elle fait son doctorat là, elle s'intéresse aussi aux enfants de migrants, surtout par rapport à leurs dessins, les dessins de migrants qu'elle interprète, elle analyse
913	B	Ah d'accord, donc votre fille est intéressée par- il y a un peu un lien avec vos attraits (rires)
914	Béatrice	Oui oui (rires)
915	B	C'est vous qui avez mis ça dans votre quotidien ?
916	Béatrice	Arf, je crois pas
917	B	Vous aviez peut-être une aisance avec les migrants, elle apprécie aussi
918	Béatrice	Probablement aussi, c'était pas tout à fait conscient (rires) elle était intéressée... ouais, il y avait cette ouverture tout le temps par rapport aux étrangers chez nous
919	B	Aussi le fait que vous faisiez du bénévolat peut-être, parce que ça vous m'aviez dit que vous en faisiez déjà très jeune, ou ça vous est venu comment l'idée de vous engager ?
920	Béatrice	(Rires) je sais pas, ben ça venait aussi du fait que j'avais du temps, j'ai jamais travaillé à plein temps, voire quand mes enfants étaient tout petits, j'ai pas travaillé du tout donc-, puis j'avais tellement envie de faire quelque chose qui soit en dehors des enfants, alors je trouvais que le bénévolat c'était bien alors voilà il y a eu Magasins du Monde, Amnesty International, etc.
921	B	Donc toujours un engagement auprès des étrangers
922	Béatrice	Oui

923	B	Oui okay, super, ((B regarde ses notes)). Eh ben écoutez, merci beaucoup. Je vais peut-être juste vous parler un peu de la suite, donc là on fait ces premiers entretiens ; bon c'est la fin de l'année scolaire du coup, on va voir un peu avec qui on arrive à avoir des entretiens, puis ensuite on aimerait vous demander si vous êtes d'accord, les bénévoles que je vais voir et vous, de tenir un petit journal de bord, dans lequel vous allez consigner par écrit, tout ce qui s'est passé dans une visite avec une famille. Ça ce serait, pendant 3 à 5 semaines, à chaque fois que vous irez dans une famille, vous me notez dans un journal de bord, ce qui s'est passé, ce que vous avez fait, si vous avez eu un problème ou le contraire quelque chose de positif, dans une famille, que vous suivrez donc pendant 3 semaines.
924	Béatrice	Mais c'est bientôt fini
925	B	Oui, alors ça ce serait pas pour maintenant mais justement pour la rentrée
926	Béatrice	Ah d'accord, j'ai pas entendu, oui d'accord, d'accord
927	B	Donc je vous en informe maintenant mais je vous recontacterai, on pourrait faire ça directement quand vous reprendrez votre activité auprès des familles, comme ça ça nous permet après d'avoir le temps d'analyser, et puis surtout c'est bien si je vois un peu comment ça se passe quand vous réapparaissent dans une famille après les vacances.
928	Béatrice	Oui d'accord
929	B	Donc ce serait voilà un petit journal, après si cela ne vous plait pas comme forme, vous pouvez aussi vous enregistrer quelques minutes par téléphone à chaque fois et puis m'envoyer ça, ça peut être assez libre, des petites notes à la main ou l'ordinateur, quelque chose que vous me transmettez. Par exemple vous pouvez noter les intentions prévues, de ce que vous voulez faire avant d'aller dans la famille et après ensuite détailler des événements et puis aussi vous émotions, si vous êtes agacée ou pas.
930	Béatrice	Hm d'accord d'accord
931	B	Et puis la suite, ce que vous voulez faire au prochain rendez-vous, comme ça ça fait un lien avec la fois d'après
932	Béatrice	Oui
933	B	Alors est-ce que vous vous seriez collaborative et partante pour ça ?
934	Béatrice	Eh ben oui oui, je pense oui
935	B	Voilà après c'est vraiment à votre envie
936	Béatrice	Oui si c'est sur quelques fois
937	B	Oui 3 à 5 fois, et puis avec une famille, peut-être deux lignes à chaque fois
938	Béatrice	Okay, okay

939	B	Voilà, donc si vous êtes intéressée, donc toutes façons on va vous tenir au courant de tout ça, on va voir avec Monsieur B. pour faire peut-être une rencontre. Donc voilà il y aura une petite suite, avec les journaux de bord ou autre
940	Béatrice	Oui d'accord
941	B	Moi à côté je vais continuer à contacter des bénévoles voilà
942	Béatrice	Donc vous restez uniquement avec les bénévoles de [nom de la ville] ?
943	B	Oui, là notre recherche porte essentiellement sur l'école de [nom de la ville], sur ce programme-là, parce que finalement ce n'est pas un programme qui n'est pas très répandu
944	Béatrice	Oui c'est vrai que c'est assez unique en [nom de la région]
945	B	Dans le [nom d'une autre région francophone] j'ai pas entendu beaucoup non plus
946	Béatrice	À [nom de la ville] il y a beaucoup de choses oui, ils peuvent aller le mercredi après-midi, faire leurs devoirs, leurs leçons, dictées, avec des parents, c'est vrai que c'est super
947	B	Donc là le mercredi après-midi à la paroisse c'est ça ?
948	Béatrice	Oui
949	B	Et puis il m'a dit qu'il y avait une grande population migrante donc des besoins auxquels vous répondiez
950	Béatrice	Oui, mais je me demande comment- dans le [nom d'une autre région francophone], il y a la commune de [autre ville francophone], c'est la commune où il y a le plus de migrants je crois
951	B	Oui, il se passe sûrement des choses, je ne sais pas forcément
952	Béatrice	Oui, il doit se passer des tas de choses, il y a sûrement beaucoup de besoins là (rires)
953	B	Oui mais je sais qu'à [ville francophone] il y a des associations de quartier qui font appel à des associations pour la migration, au niveau de la politique, pour les sans-papiers notamment. Et au niveau des enfants j'imagine qu'il y a aussi des choses
954	Béatrice	Oui oui
955	B	Alors voilà, merci beaucoup

Isabelle

L.	Locuteurs	Transcription
956	B	Oui ((inaudible))
957	Isabelle	J'ai pensé tout d'un coup que vous alliez venir, alors j'ai fait ma caisse. J'ai dit comme ça quand vous arrivez j'ai fini mon boulot. J'ai plus qu'à vous répondre.
958	B	Ouais super c'est gentil.
959	Isabelle	Jusqu'à sept heure on a bien assez le temps.

960	B	Oui, parfait. Alors voilà signez, et puis marquez votre nom ((inaudible))
961	Isabelle	Hm ((acquiesce)) ((longue pause)) Voilà
962	B	Voilà, très bien. Du coup, euh, alors, euh. Vous voulez lire ou je vous explique la petite étude que l'on fait ?
963	Isabelle	Hm ((acquiesce)) volontiers.
964	B	Je viens vers vous dans le cadre d'une étude que nous menons avec l'Université de Lausanne. Donc en faculté de psycho-socio - psychologie, mais c'est psycho-sociologie. Et on est conscient donc du travail que représente un bénévole, bénévolat, mais finalement y a pas beaucoup de chose qui sont écrites, que l'on peut lire sur les bénévoles, et qu'est-ce qu'il se passe.
965	Isabelle	D'accord.
966	B	Du coup nous, on aimerait dans cette recherche comprendre ce que vous faites, peut-être un peu les difficultés auxquelles vous êtes confrontées, les motivations et ce que cela vous apporte, en gros. Donc alors là on va discuter. J'ai quelques thèmes à proposer, hum - des questions. Et puis voilà, on va faire§
967	Isabelle	§Parfait
968	B	Comme ça.
969	Isabelle	Ouais.
970	B	Donc tout d'abord est-ce que vous pouvez me parler un peu de votre parcours ? Ce qui vous a amené à faire ce bénévolat en particulier en fait ?
971	Isabelle	Bin chuis très sensible aux, aux, aux émigrés et migrants. J'en ai aussi dans ma famille qui ont dû venir se réfugier en Suisse.
972	B	D'accord.
973	Isabelle	Euh, bin j'ai travaillé énormément à l'étranger. J'ai travaillé dans l'humanitaire.
974	B	Waouh
975	Isabelle	Dans une ONG. Donc c'était- je retourne à mes sources. Pour moi c'est naturel.
976	B	Vous étiez dans quel poste dans l'humanitaire ?
977	Isabelle	Euh, j'étais ((pause)) responsable des programmes de sentinelles en [pays].
978	B	OK.
979	Isabelle	Pendant neuf ans.
980	B	Super. Donc vous êtes particulièrement touchée par ces§
981	Isabelle	§Donc oui, oui oui, exactement. Raison pour laquelle, ça me, ça me remet un petit peu dans mon ambiance.
982	B	Oui effectivement.
983	Isabelle	Ouais.
984	B	Et puis ça fait combien de temps que vous êtes engagée dans cette activité-là, à [nom de la ville] ?

985	Isabelle	Alors franchement, il y a pas mal de temps, mais j'ai arrêté parce que mon mari est décédé. Tout, j'ai arrêté pendant, pendant deux ans quand lui il était si malade. Mais je me rappelle plus quand j'ai commencé. Mais c'était avant Monsieur B., c'était quand y avait [nom de l'ancienne responsable], qui est mon amie. J'ai commencé avec elle.
986	B	D'accord. C'était y a plus de huit ans ?
987	Isabelle	Alors j'ai eu plusieurs familles. Ouais, disons cinq ans ou plus. Mais le temps il passe tellement vite que je sais pas.
988	B	Je crois que c'est plus, parce que je pense que lui ça fait déjà presque huit ans qu'il est là.
989	Isabelle	Oui c'est vrai, parce qu'après, quand je vois les premiers que j'ai connu, ils sont plus grands ((rires communs)). Ouais c'est vrai, c'est vrai que c'est sûrement plus.
990	B	Donc vous avez eu beaucoup de familles alors ?
991	Isabelle	Quelques-unes, en tout cas. Oui.
992	B	Parce que vous les suivez pendant combien de temps à peu près ?
993	Isabelle	Alors, euh, celle que je me souviens c'est la famille d'Érythrée. Mon fils avait pris quelqu'un, moi j'avais pris quelqu'un d'autre. Avec eux j'étais assez proche. Chais pas, deux ans en tout cas.
994	B	OK.
995	Isabelle	Euh, j'avais un Yougoslave qui a disparu au milieu de la nuit, comme beaucoup d'émigrés. Euh, oui. Après j'ai eu un Palestinien, que j'ai eu tout petit et qui sont - c'était deux, c'était des jumeaux. Donc y avait encore la petite sœur donc il fallait faire pour les trois à la fois. ((Rire de B)). Mais, euh, après eux ils sont venus me rechercher§
996	B	§Ah oui
997	Isabelle	Quand ils ont eu de la peine. Chuis retournée vers eux.
998	B	Ah super.
999	Isabelle	Euh, c'est de ceux-là dont je me souviens. Peut-être que j'en oublie. Ça fait quelques familles.
1000	B	D'accord, ouais. Ça fait pas mal. Et actuellement vous en avez combien ?
1001	Isabelle	Bin j'ai qu'une famille et§
1002	B	§Une ?
1003	Isabelle	J'ai qu'une famille de Syriens.
1004	B	Ouais, d'accord.
1005	Isabelle	J'ai aussi pas tellement de temps, parce que§
1006	B	§Oui vous travaillez.

1007	Isabelle	Je travaille. Mais, eux aussi, c'est, c'est plus pour la famille. Je m'occupe - Y a ((Nom de la fille)) qui a dix ans. Y a son petit frère qui a quatre ans de moins. Sa maman et son papa. J crois que celle que je m'occupe le plus c'est la maman. Elle a beaucoup, beaucoup de peine à parler. Au début, personne parlait, c'était assez difficile. On faisait tout avec le natel. Et tout d'un coup les enfants, comme un miracle, tout d'un coup, tchac, un jour ils parlent.
1008	B	Ouais
1009	Isabelle	Normalement, sans accent. C'est toujours magnifique, ça c'est ((pause))
1010	B	Et pendant un moment, ils écoutent, ils écoutent, ils écoutent, et tout à coup, ça§
1011	Isabelle	§Et tout d'un coup, tchac, ils parlent. Ça c'est magnifique.
1012	B	Ils avaient quel âge quand ils ont commencé à parler français ?
1013	Isabelle	Ça fait que deux ans que je les connais, j'pense. Ça fait deux ans qu'ils sont là. Ouais deux ans et demi, un truc comme ça. Ouais. Eux ils sont arrivés - ils ont eu du bol, parce qu'ils sont arrivés par la Croix-Rouge avec le permis ((inaudible)). Alors ça c'est du luxe.
1014	B	Oui.
1015	Isabelle	Et, avec un appartement de [lieu] .Tout nouveau, tout beau ((Rire de l'interviewer)). Alors bon tant mieux pour eux, quoi.
1016	B	Ouais tant mieux. L'intégration elle est de toute façon plus facile j'imagine.
1017	Isabelle	Ouais, mais alors la maman elle a beaucoup de peine. Le papa quand même un peu. Chaque fois qu'il me dit "ah j'ai trouvé un travail", deux semaines après c'était pas un travail.
1018	B	Ah ouais.
1019	Isabelle	Oui. Mais elle, elle est très dynamique, elle veut tout faire pour ses enfants. Moi je trouve, je trouve qu'ils les chouchotent beaucoup. Mais ça j'ai souvent - presque dans toutes les familles, j'ai cette impression.
1020	B	Mais c'est un peu le résultat, peut-être, de compenser cette migration.
1021	Isabelle	Je pense que c'est leur - non - je pense que c'est leur mentalité.
1022	B	Culture ?
1023	Isabelle	Par exemple les Palestiniens c'est la mentalité arabe. Les garçons peuvent tout faire
1024	B	Ouais.
1025	Isabelle	Un petit peu hein
1026	B	Oui, oui
1027	Isabelle	C'est une caricature. Mais c'est un peu c'est un peu ce que je pense.
1028	B	Oui mais j'imagine que vous ((inaudible))

1029	Isabelle	Ouais, ouais ouais. Puis là aussi le gamin, il fait, il fait ce qu'il veut. Ils m'ont encore jamais dit bonjour ni aurevoir depuis deux ans. Mais, alors je lui dis ((Rire)) ((inaudible)). Il se cache quand j'arrive, mais il est hyper doué. Et puis comme de temps en temps il arrive quand même avec ses feuilles, alors, voilà, on fait comme de rien. Spécial, spécial.
1030	B	D'accord. Et, alors en quoi consiste votre activité auprès des familles, auprès des enfants ? Ou vous intervenez sur quoi exactement ?
1031	Isabelle	Les devoirs.
1032	B	Les devoirs ?
1033	Isabelle	Les devoirs et puis la maman le français, et puis, euh, surtout, euh, leur traduire des formulaires, des - Parce que, ils y comprennent rien du tout.
1034	B	L'administratif§
1035	Isabelle	§Tout ce que je peux les dépanner. C'est total.
1036	B	Oui c'est complet.
1037	Isabelle	Ouuui
1038	B	Vous êtes pas "Moi c'est que ça" et§
1039	Isabelle	§Ah noooooon
1040	B	Vraiment ouvert ((Rire commun))
1041	Isabelle	Ouais au début c'est vrai que les toutes premières c'était soi-disant pour la lecture. Mais petit à petit§
1042	B	§C'est un peu un prétexte
1043	Isabelle	On a fait un peu de tout quoi. C'était. Oui, moi je pense que si on fait ce travail, il faut prendre toute la famille.
1044	B	Oui,
1045	Isabelle	Bon ça dépend des familles. Mais en général, oui.
1046	B	Mais j'ai l'impression que c'est ce qui ressort en tout cas, les bénévoles§
1047	Isabelle	§Je pense aussi, mes amies elles ont toujours toute la famille.
1048	B	Oui c'est ça
1049	Isabelle	Oui, c'est vrai. Et puis y a des familles difficiles. ((inaudible)) ils sont adorables. C'est du pur luxe.
1050	B	Ouais. D'accord. Bon on va discuter plus tard de, des, difficultés ((Isabelle acquiesce plusieurs fois)). Alors euh, les types de problèmes pour lesquels vous intervenez en général, donc c'est scolaire ? C'est-à-dire que c'est un professeur qui ((inaudible)) donne à Monsieur B., puis c'est vous qui§

1051	Isabelle	§Ouais bon, cette année j'ai jamais parlé à la prof. Mais c'est, c'est, c'est une année comme ça quoi, y a pas beaucoup de problèmes. Et, c'est, c'est plus - elle m'a dit la maman, un jour j'ai dit je peux pas venir ((inaudible)) parce que vous êtes de ma famille. Puis c'est vrai, ils ont personne. Et puis ils - Surtout les dames, elles, elles, elles communiquent avec personne. Elles arrivent pas. C'est - Elle va pas aller au, à, chez Aldi et parler à n'importe qui. Déjà elle peut pas, les gens ils sont pas ouverts à ça. On est pas un pays ouvert, dans ce sens-là.
1052	B	Oui oui c'est clair. Donc vous vous êtes vraiment un point central au niveau social. C'est pas seulement de les aider pour les papiers.
1053	Isabelle	Ouais, je pense que pour eux c'est important. Un jour, elle me dit "ah vous pouvez pas venir à cinq heure, il faut venir à six heure, ça va ?". J'ai dit "bon bin s'il faut venir à six heure, je viens à six heure". Puis j'ai - moi je me suis toute préparée pour aller à six heure. C'était l'anniversaire de la fille. J'avais pas compris que c'était pour ça. Quand chus arrivée, avec les gâteaux - C'était le deuxième anniversaire que je fête avec elle. Mais ils sont choux c'est vrai.
1054	B	Ouais.
1055	Isabelle	Ouais.
1056	B	Donc c'est important. Vous faites partie de leur famille, comme ((inaudible)) §
1057	Isabelle	§Un petit peu ouais.
1058	B	Ouais.
1059	Isabelle	Après il faut répondre. C'est vrai aussi qu'il faut être juste.
1060	B	Oui.
1061	Isabelle	Comme là, maintenant que c'est les vacances, il faut pas que j'oublie de temps en temps de leur faire un petit coucou.
1062	B	Oui, et ça vous faites ((inaudible))
1063	Isabelle	Ouais, ouais ouais.
1064	B	D'accord. Et puis, quand vous - Quand Monsieur B. vous demande de suivre une famille, puis ensuite, concrètement, quelles sont vos activités ? Vous, comment vous commencez la relation ? Comment vous y arrivez en fait ? Voir quel est le problème ?
1065	Isabelle	Mais en leur parlant. Mais on voit tout de suite, et on regarde les voix, et voilà. On commence puis ça démarre.
1066	B	Ouais. C'est vraiment - Eux ils sont ouverts, y a pas de, d'hésitation, de réticences ?
1067	Isabelle	Ouais, au début c'est, c'est - jusqu'à ce que, jusqu'à ce que le courant passe - bon, cette famille c'était facile.
1068	B	D'accord. Ça fait combien de temps que vous l'avez cette famille ?
1069	Isabelle	Deux ans.
1070	B	Ouais

1071	Isabelle	Deux ans, ouais. Mais c'est vrai que l'idéal se serait de la laisser après, mais c'est - moi je vois qu'ils ont encore besoin.
1072	B	((inaudible))
1073	Isabelle	Ouais, ouais ouais ((inaudible)). Bon j'aimerais bien avoir plus de familles moi. Mais franchement, je suis trop occupée.
1074	B	Ouais, ça vous demande du temps
1075	Isabelle	Ouais.
1076	B	Et, euh, ça vous arrive d'avoir des réticences ou des hésitations de la part de la famille quand vous commencez par exemple ?
1077	Isabelle	Naon. Bon des fois la gamine est pas décidée.
1078	B	Ouais, c'est plus les enfants ?
1079	Isabelle	Ouais ou des fois, elle a pas de devoirs. Ou si elle est pas motivée. Bon en général ça va, ça va.
1080	B	Ouais.
1081	Isabelle	Puis ce que j'ai vu c'est au début que - en tout cas dans cette famille, quand y a un petit truc qui se passe à l'école, maintenant peut-être qu'ils comprennent mieux - Mais ils paniquent. Tout de suite ils veulent aller parler à la prof, la gamine elle pleure. Enfin - Ouais, je trouve qu'ils, qu'ils§
1082	B	§Ils veulent faire vraiment bien et puis...
1083	Isabelle	Ils sont très sensibles.
1084	B	Ouais. Cette famille en particulier ou en général ? Vous avez l'impression que peut-être ils comprennent pas exactement ce qu'il se passe.
1085	Isabelle	Ouais peut-être aussi. Ouais c'est pas leur culture, donc ils comprennent pas toujours ce qu'il se passe.
1086	B	Ils se sur-engagent. Et donc du coup vous intervenez justement pour les aider un peu à comprendre les normes culturelles ?
1087	Isabelle	Surtout, ce que j'essaie de faire, c'est de leur faire dire que c'est pas si important et je laisse passer. Parce que bon si, si je vois ((interviewer parle, inaudible)) - Ouais, total ((Rire commun)). Ouais, non, si c'était, si c'était grave, j'appellerai la prof. Mais, mais ((inaudible)), je pense que si j'étais retournée la fois d'après, puis ils m'auraient dit "ça va toujours mal" j'aurais appelé la prof.
1088	B	Ouais
1089	Isabelle	Alors cette année, je lui ai jamais parlé à cette prof. Mais bon c'est une année comme ça.
1090	B	Ouais, mais en les voyant toutes les semaines, vous arrivez à les - à comprendre un peu ce qu'il se passe.
1091	Isabelle	Mais oui.
1092	B	S'il y a un problème ((les deux parlent en même temps, inaudible))

1093	Isabelle	Mais oui, et puis le caractère. La fille elle a un caractère incroyable. Quand on a été, tout au début, euh, y a, y a quelque chose qui se passe tous les mercredis à côté de l'église. Alors je les ai accompagnés parce qu'ils comprennent rien. Je les accompagnés à ça. Y avait la fille et le garçon. Elle est rentrée la fille, elle a vu des petites, mais elle s'est ((pause)) elle s'est, stoppée, nette, elle a plus voulu bouger. Elle a dit "moi je vais pas avec des petites". Alors qu'il y avait aussi des grands, mais j'ai, j'ai rarement vu un changement comme ça.
1094	B	Ah ouais ?
1095	Isabelle	Oui, alors§
1096	B	§Elle a un dur caractère
1097	Isabelle	Mais quand on va, elle est gentille. Mais alors merci le caractère ((Rire commun)) Bon il faut ça peut-être.
1098	B	Il faut rentrer dedans. D'accord. Et puis, euhm, comment vous faites pour communiquer ? J'imagine que quand même, la langue, au début en tout cas, ça doit être une barrière ?
1099	Isabelle	Bin justement avec, euh, le téléphone, parce que y avait pas moyen. Au début c'était compliqué. Franchement oui. Et puis petit à petit, ça se développe.
1100	B	Donc dans chaque famille au début c'est un peu compliqué, vous utilisez des ressources matériels§
1101	Isabelle	§Si on prend les, les, les familles depuis le début. Parce qu'il y a des familles on les prend pas depuis le début.
1102	B	Ouais
1103	Isabelle	Mais c'est vrai que la langue c'est toujours une complication.
1104	B	Et puis c'est toujours plus difficile pour les parents, que pour les enfants, ils sont§
1105	Isabelle	§Ah ça, pour les enfants c'est rien du tout. Les parents c'est terrible. Ce qui se comprend quand c'est des langues avec une écriture comme l'Érythrée, ceux d'Érythrée. Ceux-là, Araméen, ils parlent les Syriens. Araméen. Et puis ils écrivent différemment aussi. Euh, bin, quand on, on voit, on sait que c'est hyper dur.
1106	B	Ouais, bien sûr. Et puis c'est plus tard. On a pas les mêmes compétences d'apprentissage.
1107	Isabelle	Oui, et puis après, euh, ça dépend. Aussi le niveau qu'ils avaient dans leur pays.
1108	B	Ça vous voyez une différence, des fois, peut-être, au niveau§
1109	Isabelle	§Ouais, jusqu'à présent j'ai pas eu des niveaux tellement haut, je dirais, normal, sans plus ouais,
1110	B	Donc du coup la difficulté de la langue, ça fait qu'ici ils perdent un peu tout§
1111	Isabelle	§Ouais c'est aussi un peu plus difficile quant ils, ils sont, dans un milieu moins aisé.

1112	B	C'est sûr ouais. D'accord, et puis dont, euh, vous traduisez tant bien que mal. Et puis après les enfants font un peu, font le relais ? Ou pas forcément ?
1113	Isabelle	Alors total.
1114	B	Totalement
1115	Isabelle	Alors oui, alors maintenant j'appelle, je lui dis quatre mots en français, elle commence à faire des progrès la maman, mais bon, deux ans, elle arrive à dire trois paroles. Alors, euh, je lui parle au téléphone, une fois qu'elle m'a dit qu'elle va bien et tout je lui dis de me passer sa fille. Et sa fille elle parle couramment. Donc maintenant je passe tout - C'est obligé, quoi.
1116	B	Ouais, ouais ouais
1117	Isabelle	Je passe tout par sa fille.
1118	B	D'accord. Et il me semble qu'une chose importante dans votre activité, c'est, euh, la relation de confiance ? Est-ce que vous êtes d'accord avec ça ?
1119	Isabelle	Ah oui alors c'est sûr
1120	B	Avoir un lien avec la famille, les enfants, et surtout les parents j'imagine ?
1121	Isabelle	Ouais
1122	B	Et, euh, du coup, comment vous faites au début de la rencontre pour instaurer la relation de confiance ?
1123	Isabelle	Ma manière d'être.
1124	B	Juste être naturelle ? ((Rire)). Il semble que ça marche. Mais donc vous avez pas l'impression qu'il y a des hésitations ?
1125	Isabelle	Au début par exemple, cette famille elle comprenait pas qui j'étais.
1126	B	Donc au niveau du rôle ?
1127	Isabelle	Au début j'étais avec Monsieur B., on s'est présenté. Et pour eux j'étais une prof, je faisais partie du système quoi. Jusqu'à ce que je puisse leur expliquer que j'étais surtout pas une prof. Et j'avais loin de ces compétences et tout. Maintenant ils ont compris que c'est du volontariat et pas - Ils ont compris.
1128	B	Donc au début ils ont peut-être l'impression que vous avez un rôle§
1129	Isabelle	§Ouais plus officiel. Pour eux on fait partie de toutes les choses - quand ils arrivent, y a tout - Et puis on fait partie de ça - De toutes façons on fait partie, mais eux ils le voient un peu différemment.
1130	B	Ça, et, c'est parfois§
1131	Isabelle	§Au début ils nous disent, "Maîtresse", mais je leur dis "Je m'appelle pas Maîtresse". Mais c'est normal, ils mettent quelque temps, jusqu'à ce qu'ils comprennent.
1132	B	Ils ont besoin de mettre un nom là-dessus. Mais est-ce que des fois ils ont l'impression que vous les évaluez ? Que vous faites partie du système, comme ça ?

1133	Isabelle	Oh non.
1134	B	D'être jugé ?
1135	Isabelle	Ah non alors.
1136	B	En étant naturelle, j'imagine que§
1137	Isabelle	Non alors moi plutôt j'encourage. Et puis, quand, quand elle est trop lente - Mais en général je les encourage.
1138	B	Autant les parents que les enfants.
1139	Isabelle	Ouais, ouais ouais. Il faut être optimiste et positif.
1140	B	Et du coup, euh, donc comment vous voyez que cette relation de confiance elle est établie, elle est présente ? En les voyant régulièrement, en...
1141	Isabelle	Oui, oui oui. Comme maintenant y a pas de doute quoi ((inaudible))
1142	B	OK. Et puis comment vous faites pour comprendre des demandes, peut-être non formulées. J'explique, par exemple, les gens ils savent pas toujours comment formuler une question ou une demande d'aide, et du coup ça passe par une autre demande. Est-ce que des fois vous avez l'impression de ça ? Qu'ils vous demandent peut-être des papiers, puis au fond ils ont envie de vous parler ?
1143	Isabelle	Aaaah. J'ai pas trop l'impression.
1144	B	Non ? Ça, ça leur arrive de partager des choses intimes avec vous ? Parce que maintenant ils ont confiance en vous ?
1145	Isabelle	Vu qu'ils parlent pas, que la maman elle parle pas ((Rire)) Mais dans sa manière d'être, pas dans - Mais oui quand même. La dernière fois que j'ai pas pu aller le mardi - parce que c'est juste sur mon chemin du travail. Alors je m'arrête, je lui dis "je viens avant d'aller au travail", et puis elle avait, elle avait préparé des hamburgers pour ses enfants. Mais c'était onze heure le matin. Elle m'a offert un hamburger. J'ai accepté parce qu'elle était contente. Mais c'est vrai qu'ils sont hyper gentils.
1146	B	Ouais, donc ils partagent§
1147	Isabelle	§C'est leur, oui oui, toujours
1148	B	Dans leur façon d'être
1149	Isabelle	Oui oui
1150	B	((inaudible)) symbolique
1151	Isabelle	Elle prépare toujours des fruits, même que je mange jamais. Mais non c'est vrai qu'ils sont choux. Mais avec les hommes moi j'ai toujours un peu plus de peine. Parce que, ils sont moins expressifs. Mais ça va lui il est gentil, mais, le Palestinien il était un peu louche des fois. ((Rire, inaudible)). Les hommes - j'ai plus de relations avec les mamans qu'avec les papas.
1152	B	Ouais. Peut-être qu'elles sont plus touchées par ce que vous faites avec les enfants, l'aide aux enfants.
1153	Isabelle	Ouais c'est, ouais, c'est - Ouais ça va celui-là, il regarde de loin.

1154	B	Donc vous les voyez quand même les deux.
1155	Isabelle	Ouais, parce que quand il travaille pas, je le vois
1156	B	Alors, OK. Puis, euh ((longue pause)) Vous pouvez me dire si vous rencontrez parfois des difficultés dans l'exercice de votre activité ?
1157	Isabelle	Non, non ((Rire))
1158	B	Non ?
1159	Isabelle	Non ((Rire))
1160	B	Oh ((Rire commun)) Vous avez pas des difficultés de contenus ? Parfois des choses à l'école qui sont compliquées à comprendre ?
1161	Isabelle	Ah bin pour le moment pas, mais après ça ira plus. Parce que moi les maths de maintenant je suis nulle. Alors maintenant, au niveau qu'ils ont maintenant j'y arrive, mais, mais sinon je peux tout leur enseigner sauf les maths alors. Mais ça j'avais dit depuis le début. Mais c'est embêtant parce que je vois que dans toutes les familles ce qu'ils ont le plus besoin c'est les maths.
1162	B	Ah oui ?
1163	Isabelle	Oui je trouve que c'est les maths, c'est - tandis que si c'était le français, l'anglais, l'allemand ça ((inaudible)). Alors à ce niveau oui je, je - Pour le moment ça va, mais même maintenant elle a des choses, je me dis "est-ce que je saurai ?". Parce que c'est une autre manière d'aborder les maths maintenant. Ça n'a rien à - plus grand que, plus petit que. Nous on avait jamais fait ça. Après je réapprends un peu avec eux. Et puis là c'est plus que basique. Mais plus, plus - je pourrais pas aider ceux du cycle.
1164	B	Et comment vous vous aidez pour apprendre pour vous ? Vous allez sur internet ?
1165	Isabelle	Oh je regarde leurs feuilles, et puis voilà. Non quand même c'est assez compliqué.
1166	B	Ouais d'accord. Et des fois est-ce que vous avez des, je sais pas moi, des difficultés dans la relation ? Peut-être des malentendus ? ((pause)) Non ?
1167	Isabelle	Je sais pas, je me suis débrouillée pendant neuf ans avec bien plus de ((inaudible)). Pour moi c'est un détail.
1168	B	Ouais je comprends. Vous voulez vraiment réussir à communiquer dans le geste. Et puis, euh, vous avez pas des fois - c'est difficile de lier votre vie personnelle avec ce que vous faites ? C'est pas trop, prenant peut-être par rapport à ce que vous vivez ?
1169	Isabelle	J'ai dû arrêter quand j'ai eu un moment difficile. J'ai dû arrêter parce que ça allait plus.
1170	B	Vous arriviez plus§
1171	Isabelle	§Quoique j'ai arrêté assez tard. J'ai quand même - Après bon j'ai arrêté pendant une année ou deux, je sais plus.
1172	B	Vous vous sentiez plus§

1173	Isabelle	Ouais c'était - ça allait pas. Mais sinon, non, aucune, ouais.
1174	B	Après quand vous avez repris, vous aviez les forces pour, et puis...
1175	Isabelle	Ouais.
1176	B	D'accord. Bon, et, donc, si jamais vous avez des difficultés, sur quoi vous pouvez vous ressourcer ? Est-ce que vous avez des petites choses ?
1177	Isabelle	Bon je pourrais dire à Monsieur B.. Je m'imagine si j'avais des difficultés. On partage.
1178	B	Avec d'autres bénévoles ? Vous vous voyez aussi ?
1179	Isabelle	Non, non. Y a une autre bénévole qui est aussi mon amie, parce que l'on a commencé en même temps, et puis on est amies. Mais autrement.
1180	B	Mais vous partagez pas tellement sur vos§
1181	Isabelle	§Absolument pas.
1182	B	D'accord. Ça vous demande quand même beaucoup de votre côté j'ai l'impression ? Vous donnez beaucoup de vous-même ? Est-ce que vous avez besoin de prendre de la distance ?
1183	Isabelle	Maintenant je fais attention. Dans le temps je les aurais facilement invités chez moi. Mais, il faut quand même, il faut quand même garder un petit peu de distance. J'essaie d'être chaleureuse, mais, je fais quand même un peu attention.
1184	B	Est-ce que c'est quelque chose qui ressort de votre expérience ? Que par fois vous donniez trop, et§
1185	Isabelle	§Ouais non il faut quand même faire un peu attention.
1186	B	Et justement quand vous donnez trop qu'est-ce que ça fait sur vous ?
1187	Isabelle	Bon ça va, j'ai rien eu. Mais je sais qu'il faut faire attention. Faut pas tout mélanger.
1188	B	Donc, c'est quoi votre petit truc pour prendre§
1189	Isabelle	§Meuh non, bin j'ai, je ((marmonne)). Bin je leur dis pas de venir faire les devoirs chez moi, par exemple.
1190	B	Hmm, donc§
1191	Isabelle	C'est moi qui vais chez eux.
1192	B	Ouais.
1193	Isabelle	Non sinon je garde pas tellement de distance.
1194	B	Et pour vous ressourcer, est-ce que vous avez des petites choses que vous aimez faire ? Une autre parlait de faire des balades quand il y avait des soucis.
1195	Isabelle	Oh, bon moi, c'est un ((inaudible, son téléphone sonne)) Vous permettez ?
1196	B	Pas de soucis.

1197	Isabelle	[Isabelle répond au téléphone] "Oui bonjour, c'est pour quoi ? ((Pause)) ça ne m'intéresse pas. Je vous remercie ((inaudible))". [À B] Ils nous appellent encore sur le natel. Le fixe j'aimais déjà pas, mais sur le natel.
1198	B	Ouais ça c'est§
1199	Isabelle	§Quand ils me disent pas mon nom de famille chais tout de suite qui c'est. ((Rire commun)) Voilà.
1200	B	Alors du coup, voilà. Euh, puis. Vous avez dit avant que dans votre famille, y avait des gens qui avaient eu un parcours migratoire ?
1201	Isabelle	Oui, ma belle-soeur.
1202	B	D'accord, oui.
1203	Isabelle	Ils ont dû se réfugier ici.
1204	B	De où ? Si c'est pas un petit peu§
1205	Isabelle	De Colombie.
1206	B	Ah d'accord
1207	Isabelle	Ouais. Ils ont dû venir avec toute sa - avec ses deux enfants. Mais bon, elle a eu de la chance que nous on était là. Alors ça, c'est ((inaudible)) hyper débrouille, et ça a vite été. Mais c'était quand même grave.
1208	B	Ouais
1209	Isabelle	Alors c'est vrai que ça fait aussi que l'on sait quand - on sait quand ils arrivent à [ville suisse francophone], quand ils sont dans un truc comme dans une prison. On, on a tout suivi. On suit tout, tout tout. Mais ils sont venus ici, mais eux ils avaient 14 et 16 ans. Ils parlaient pas un mot de français. Ma belle-soeur, pas un mot de français. Boh ils sont venus, vraiment réfugiés politiques.
1210	B	Ouais
1211	Isabelle	((inaudible)). Et maintenant y en a un il a fini médecine, et l'autre il a fini, euh, euh, architecture à l'EPFL.
1212	B	Ah oui ((Rire commun)) Donc ils ont bien monté - Ils ont bien intégré
1213	Isabelle	Plus qu'intégré. Mais bon, dans notre famille c'est normal. C'est, c'est, c'est une famille ils sont comme ça chez eux. Ils sont comme ça et c'est pour ça, je vous disais, ça dépend beaucoup la - de quel milieu on vient.
1214	B	Oui la provenance sociale.
1215	Isabelle	Enfin, le fait est que l'on a eu ça. Ça m'a rendu encore plus sensible.
1216	B	Oui, bien sûr. Et puis peut-être, aussi, ça vous a donné une matière, une expérience, qui vous a permis de§
1217	Isabelle	§Un petit peu quand même, oui. Bon. Maintenant c'est parce que ((inaudible)), c'est plutôt ma vie d'avant. Oui. Donc dans l'humanaire, tourisme. J'ai voyagé presque toute ma vie.
1218	B	D'accord.

1219	Isabelle	Alors ça m'a, ça m'a aidé.
1220	B	Oui je comprends.
1221	Isabelle	Ouais, ça m'a aidé.
1222	B	Ouais magnifique. Donc vous vous servez de vos connaissances et expériences, j'imagine avec le contact de famille migrante§
1223	Isabelle	§Ouais. Et puis ((longue pause)). Je pense que si j'avais pas le feeling avec la famille je continuerai pas. Si§
1224	B	§ça vous est déjà arrivé dans les familles antérieures ?
1225	Isabelle	Bon, non, j'ai eu un petit moi, mais non avec l'enfant, toujours - des fois c'est plus long, jusqu'à ce que ça démarre, qu'on sente qu'il nous fait confiance. C'est un peu plus long.
1226	B	Oui la relation de confiance§
1227	Isabelle	§mais...
1228	B	§Et puis vous avez l'impression donc que dans les familles avec qui c'est compliqué de commencer la relation, est-ce que c'est les enfants qui vous aident ou là vous avez ((inaudible)) ?
1229	Isabelle	Oui, oui oui oui. D'une certaine manière.
1230	B	D'accord. Et puis, donc, votre belle-sœur, elle est issue, donc, de Colombie. Est-ce que ça vous aide de travailler avec des personnes de Colombie, est-ce que ça vous est arrivé ?
1231	Isabelle	Ah mais y a pas ici.
1232	B	Ah oui pas tellement.
1233	Isabelle	Non non ((Rire commun)). J'ai jamais eu de personne de langue espagnol. Je pourrais travailler avec des Péruviens§
1234	B	Parce que vous, vous parlez espagnol ?
1235	Isabelle	Oui bien sûr. Ouais.
1236	B	Ouais, d'accord. Et puis, euh, oui. J'aimerais bien que vous me parliez d'un exemple en particulier, si vous arrivez. Par exemple, prendre quelques instants pour vous remémorer une situation emblématique. Peut-être une situation où il s'est passé quelque chose d'important à vos yeux. Et que ce soit quelque chose de difficile au début ou positif, ou comme vous voulez. Et de me raconter cette situation avec un peu, une description de la scène et puis les émotions que vous avez eues. Si vous arrivez à - un truc comme ça qui§
1237	Isabelle	§Dans la famille des Palestiniens, y a eu deux trucs. Y a le mari, une fois, quand on-, c'est quand on a tourné à, à l'euro.
1238	B	Ouais
1239	Isabelle	Et puis, il a voulu faire - il a su quelque chose que j'avais un lien avec l'Espagne. Et puis il avait voulu que je lui change je sais pas combien d'argent. Et ça c'était louche. Ça j'ai un peu moins aimé. Mais bon, je suis arrivée à m'en sortir sans§
1240	B	§Et comment vous avez fait pour vous en sortir dans ce cas-là ?

1241	Isabelle	J'ai fait l'idiote je pense, je sais pas ((Rire commun))
1242	B	Vous avez suivi votre instinct en fait.
1243	Isabelle	Et puis une autre chose, dans la même famille. La - euh, une fois, j'étais ici, et puis ils l'ont prise, la maman à la caisse, elle avait volé, mais je sais pas combien de choses. Moi j'ai fait semblant que je la voyais pas. Et les enfants, ils venaient ici, ils piquaient les tickets. Bon ça je leur disais que ça se faisait pas. Mais, euh, des fois c'est - c'était gênant, mais après - bon, après pas j'ai pu continuer trop avec cette famille, non plus. Mais j'ai, j'ai fait semblant de rien. Mais après de penser qu'elle avait volé - elle avait un sac plein, elle avait tout volé dans le magasin. Et je sais plus si elle a, si elle savait que moi je savais. Je sais plus si elle m'a vu ou pas. Mais enfin, moi je savais.
1244	B	Ça a un peu contrarié votre relation de confiance, quoi.
1245	Isabelle	De toutes façons, hein ((Rire commun)). Mais ((longue pause)), ouais. Après - mais après je la recroisais dans des boutiques, je trouvais bizarre. Mais après j'ai eu§
1246	B	§En faisant autant de boutiques§
1247	Isabelle	§J'ai compris pourquoi elle faisait autant de boutiques. Mais à part ça, j'aimais bien cette famille. Et ça me faisait un peu mal au coeur pour les enfants. Parce que je me dis "comment ils vont être?". Parce que je les ai plus revus. J'ai revu le garçon, qui- c'était rigolo, qui draguait une fille, il m'a vu, il a fait semblant de rien. ((Rire commun)). C'est vrai que ça pousse vite.
1248	B	Ouais je comprends, c'est sûr.
1249	Isabelle	Voilà, c'est plutôt des choses comme ça. Mais c'est pas par rapport aux enfants, ou§
1250	B	§Des contrariétés, un peu avec la famille, ou, des choses un peu ambiguës ?
1251	Isabelle	Ouais, ambiguë pour la ((pause))§
1252	B	§Il y en a plusieurs, pour la - c'est un peu les conséquences du parcours migratoire ? Peut-être qu'en venant ici, ils sont pas tout de suite§
1253	Isabelle	§Et puis ceux qui sont là trop longtemps, et qui ne peuvent pas travailler, alors ils commencent à avoir des choses annexes. Ça c'était le cas des- des- les Yougoslaves. J'avais vraiment l'impression que le papa il faisait des autres trucs à part. Mais pas dans la drogue ou comme ça, dans autre chose.
1254	B	Ouais des petits trafics§
1255	Isabelle	§Mais c'est vrai que nous, nous on aide pas ces gens, comme là le papa ça fait deux ans qu'il aimerait travailler et tout. Y a rien. On les aide pas en les laissant comme ça. C'est normal qu'après ils tombent dans une certaine forme de délinquance.

1256	B	Et vous avez l'impression qu'il y a des lacunes en Suisse, au niveau de l'aide ?
1257	Isabelle	J'ai pas l'impression, je suis sûre. Je trouve qu'il devrait pouvoir travailler. Mais bon, c'est un peu difficile, mais, mais.
1258	B	Au niveau professionnel donc. Les parents ils sont pas aidés.
1259	Isabelle	Ouais, ils devraient peut-être recevoir moins et devoir travailler plus. Je vois, parce que j'ai d'autres amis, j'ai, j'ai encore beaucoup d'autres amis de Colombie qui sont réfugiés politiques, j'ai pas que ma belle-sœur. Et je sais le parcours qu'ils ont eu. C'est très dur, hein, parce que c'est souvent des gens, de plus ou moins des hautes sphères. Et puis ils arrivent ici, elles doivent être bonnes dans un hôtel, des trucs, c'est - on s'imagine pas comme c'est dur, quand on était avocat, et après on doit faire le nettoyage chez des gens. C'est-c'est horrible, horrible.
1260	B	Une dégradation quoi.
1261	Isabelle	Une dégradation. Alors y en a que ça va, qui s'adapte. Alors y a ma belle-sœur qui est incroyable. Elle, elle a tout de suite su se débrouiller génial. Et puis y en a qui deviennent aigris. Et puis, voilà. Ouais ((Longue pause)) Ah oui, et puis moi je me suis spécialisée ((Rire)) dans les lettres, pour ceux qui veulent se faire naturaliser. Des amis ((inaudible)). Ils ont tous pu se faire naturaliser.
1262	B	Ah oui. Peut-être que c'est - C'est pas des familles du bénévolat ? C'est des gens que vous connaissez ?
1263	Isabelle	Non, non c'est des amis. ((Une personne extérieure interrompt l'entretien pendant 30 secondes))
1264	B	En tout cas dans les familles dans lesquelles vous intervenez, vous avez l'impression que le fait que les parents soient pas tellement aidés au niveau social, ça aide pas la famille à s'intégrer ?
1265	Isabelle	Je pense. Et puis aussi ces familles - Alors moi j'ai eu le cas de ce gamin yougoslave. Je sais pas s'il était parti en Suède, il était revenu, je sais pas. Et mon fils il a aussi pris des familles. Il avait aussi un jeune qu'il a aidé qui a disparu, aussi. C'est quand même - c'est aussi dur de, de les motiver quand ils ont un permis F, de les motiver, car ils savent pas s'ils vont rester ou pas. Est-ce que ça vaut la peine d'apprendre le français ? Est-ce que ça vaut la peine de s'intégrer ? Alors je pense que déjà à la base, euh, c'est donné à tout le monde, de, de bien prendre la chose.
1266	B	Mais ((inaudible)) Des fois ils se font aussi des illusions sur le parcours. Et ils tombent de haut, et ils savent pas s'ils peuvent s'engager.
1267	Isabelle	Et puis ils savent pas. Et puis comme ces gens-là ((inaudible)) tout d'un coup tchac il était plus là. Bon ça lui servira toujours dans la vie, c'est pas un problème.
1268	B	Ouais.

1269	Isabelle	Ouais, mais je pense que ça, ça les démotive énormément, de ne pas savoir ce qui les attend.
1270	B	Ouais. Et dans vos pratiques, vous, comment vous arrivez à leur communiquer un peu plus de stabilité ? Ou quelque chose comme ça.
1271	Isabelle	Les enfants, avec l'école, ce qu'ils font.
1272	B	Le fait d'être dans le présent de ce§
1273	Isabelle	§Ouais de partager avec eux, et puis voilà. Ouais on peut pas tant faire - Ouais essayer de partager, parce que qu'est-ce que l'on peut faire d'autre ?
1274	B	Ouais, bien sûr. Au niveau de vos pratiques, vous avez l'impression, peut-être, que par rapport au moment où vous avez commencé et aujourd'hui, est-ce que vous avez changé ? Est-ce que vous êtes plus à l'aise maintenant ?
1275	Isabelle	Non, non.
1276	B	Vous êtes toujours à l'aise ? ((Rire))
1277	Isabelle	Non, non. Toujours à l'aise, toujours.
1278	B	D'accord. Vous avez développé des outils peut-être, à utiliser avec les parents ?
1279	Isabelle	Non, je crois pas. Pour moi tout est naturel
1280	B	Ça a l'air en tout cas. D'accord. Vous avez pas d'effort particulier à faire ? Que ce soit pour le scolaire, la traduction ?
1281	Isabelle	Non, non, tout ça, ça joue. Ça joue.
1282	B	D'accord. Est-ce que vous avez l'impression de voir différemment l'autre en général, maintenant que vous avez - Bon je pense que vous avez fait un parcours§
1283	Isabelle	§Ouais
1284	B	Le migrant§
1285	Isabelle	§Ouais le migrant. Ouais bon. Moi, qui, qui vient d'un milieu - du travail que j'ai fait en Colombie, c'était extrême. Les gens ils vivaient dans une misère extrême. Ici c'est le pur luxe. Donc, euh, j'ai pas une grande pitié dans ce sens-là ((interruption extérieure courte pour son travail)). Je comprends leur- leur détresse, leur détresse, pas mentale mais - Vous voyez ce que je veux dire ? Je veux dire j'ai, j'ai pas du tout - par rapport à ce qu'on leur donne et tout, je trouve que peut-être on leur donne trop.
1286	B	On leur donne trop ?
1287	Isabelle	Ouais. Je me rappelle d'une fille qui était en Colombie dans mon programme qui s'appelait [nom de la fille]. Et elle avait été, euh, elle avait été dans la drogue, elle avait été en prison à [ville suisse] ((longue pause)) et des Suisses l'avaient aidées ((inaudible)). Et après elle est venue à - dans le programme d'une Suisseuse. Donc elle pensait que, je sais pas quoi. Qu'elle- et je me rappelle qu'elle disait "En tout cas, j'étais mieux en prison à Genève qu'ici".

1288	B	Que où ?
1289	Isabelle	Que, qu'en Colombie.
1290	B	Ah d'accord. Mais elle était Colombienne ?
1291	Isabelle	Oui oui. C'était une Colombienne qui était venue ici, qui avait fait du trafic, qui avait été en prison, puis qui est retournée.
1292	B	Et puis elle se sentait mieux en prison ?
1293	Isabelle	Elle trouvait qu'elle était mieux en prison à Genève que dans sa vie à Bogota.
1294	B	Donc vous avez vu vraiment§
1295	Isabelle	Ouais et moi je trouvais qu'elle était des fois trop chouchoutée. Mais bon, moi je suis dure ((Rire commun)). Ouais, non. Donc, aucune comparaison à la base, mais, je comprends leur détresse de vivre. Parce que c'est très, très dur de s'adapter. Mais, ici, ils ont quand même le bien-être physique qui est incroyable.
1296	B	Oui
1297	Isabelle	Les appartements qu'ils ont, franchement. Et puis j'ai, j'ai toujours l'impression quand je vais, par exemple, dans cette famille. C'est - bon c'est génial. Mais ils ont plein de fruits, plein de trucs, je me dis "mais... ils ont pas l'air d'être restreints quoi".
1298	B	Ouais y a des aides quoi.
1299	Isabelle	Beaucoup. Quand je me dis que le jour, où je sais que les aides elles disparaissent - le jour où elles disparaissent, ça doit être un peu dur, s'ils ont - si c'est pas des gens qui, qui se débrouillent depuis le début.
1300	B	Oui et s'ils ont pas de profession après la transition elle doit être d'autant plus difficile. Peut-être que ça explique certaines des choses louches qu'ils font ?
1301	Isabelle	Oui, oui c'est sûr.
1302	B	Peut-être, c'est quand il y a une différence entre leurs attentes et la réalité, en fait ?
1303	Isabelle	Oui, oui.
1304	B	Du coup vous vous êtes peut-être rendu compte que c'est différent, le parcours migratoire et le parcours de réfugié, que, que, d'habiter dans un endroit, dans son propre pays, dans la misère ?
1305	Isabelle	Totalement ouais. Parce que dans son propre pays, dans la misère on est entouré des gens qui vivent comme nous. Donc, donc, n'importe quelle petite chose peut être un progrès. Tandis qu'ici on peut être entouré de gens qui vivent différemment, dans un plus grand luxe. Qui se privent de rien. C'est différent, ouais.
1306	B	Donc la différence doit être dure à vivre, peut-être, pour ces familles.
1307	Isabelle	Ouais je pense.
1308	B	Et dans vos pratiques, est-ce que ça change quelque chose d'être - Enfin, qu'est-ce que ça change concrètement ?

1309	Isabelle	Rien.
1310	B	Non ? ((Rire commun))
1311	Isabelle	Non ça change rien. Non.
1312	B	D'accord. Je veux dire, d'intervenir auprès de familles qui sont en Suisse, c'est, c'est, ça change - enfin, vous leur apportez des éléments de la Suisse, peut-être ? Des informations ?
1313	Isabelle	Je sais pas. Ouais, sûrement. Ouais. C'est pour ça que j'aimerais avoir plus de familles, mais je peux pas faire les deux choses à la fois.
1314	B	Ouais, bien sûr. Je comprends
1315	Isabelle	Ouais, surtout que c'est que, après l'école. C'est encore ça. Parce que si on pouvait aller n'importe quand dans la journée, je pourrais avoir beaucoup de familles. Mais c'est ça, c'est ça qui est difficile parce que ça, ça restreint beaucoup. C'est qu'après l'école, c'est pas les mercredis, après, ouais ouais, y a toujours beaucoup de trucs.
1316	B	Et puis les parents des fois, vous allez les voir tout seuls ?
1317	Isabelle	Ah oui, des fois la maman. Maintenant oui je vais les voir comme ça. Ça leur fait du bien. Et elle il faut qu'elle parle.
1318	B	Ouais. Et vous§
1319	Isabelle	Et puis elle est - elle va aussi trois fois par - elle est chou parce qu'elle parle trois fois par semaine à des cours de français. Alors j'essaie de regarder les cours avec elle, de la faire répéter. On se débrouille comme ça.
1320	B	Ouais.
1321	Isabelle	Je sens qu'elle, elle a besoin plus besoin de moi que ses enfants.
1322	B	Oui. Et puis donc, euh, elle a - elle vous accueille ?
1323	Isabelle	Oh oui, elle est toute contente.
1324	B	Ouais.
1325	Isabelle	Ouais ouais. Elle est chou.
1326	B	D'accord. Vous suivez à la fois ses enfants et, elle ?
1327	Isabelle	Hm hm ((acquiesce))
1328	B	Ouais, d'accord. Est-ce que vous avez l'impression - Comment vous faites pour savoir, je veux dire, s'il y a des effets ? Si votre activité a des effets sur les enfants, ou sur la famille ? ((Interruption extérieure)). Et donc oui : Comment vous faites pour savoir les effets de votre activité sur les enfants ?
1329	Isabelle	Moi, je pense que c'est quand ils passent l'année et tout. Mais par exemple, là, je peux pas dire parce que, c'est deux ans, alors ((Nom de la fille)) elle a pas le programme d'étude normal, elle a - j'ai l'impression qu'elle est super protégée. C'est - je pense qu'au début ils sont très, très protégés. Et puis tout d'un coup elle va tomber, peut-être l'année prochaine, où elle va devoir suivre un - quelque chose de normal. J'espère que ça ira.

1330	B	Ouais, d'accord, ouais. Parce qu'au début ils ont quoi ? Ils ont un, des classes§
1331	Isabelle	§Ils ont du - dans les classes, ils ont du soutien, ils ont pas les mêmes devoirs, ils ont - ça je suis sûre et certaine. On voit qu'ils ont pas la même chose que les autres.
1332	B	Mais c'est même des classes spécialisées non ? Carrément ?
1333	Isabelle	Non. Elles sont dans des classes normales, mais dans la classe normale elles font pas le - et puis là elle redouble pas. Tandis que je me demande si - Alors l'année prochaine, on verra comment ça va. ((Inaudible)). Parce qu'il me semble que cette année, elle, elle dit souvent j'ai pas de devoirs. Mais je me dis "bin tant mieux". Mais je sais pas comment ça ira.
1334	B	Ouais la transition.
1335	Isabelle	Elle a plus de peine, son petit frère il est hyper doué. C'est une charogne de gamin, mais il est doué. Alors lui je me fais pas de soucis. Quatre ans de moins, il est presque au même niveau que sa sœur.
1336	B	Ah ouais.
1337	Isabelle	Donc pour lui j'aurais peut-être pas besoin de faire beaucoup ((inaudible)). Si au bout de cinq ans il me dit au revoir et merci ((Rire commun))
1338	B	C'est peut-être au niveau social qu'il aurait besoin ((Rire commun)) D'accord. ((Longue pause)) Mais§
1339	Isabelle	§Elles sont horribles ces mouches.
1340	B	((Rire)) Il y en a pas mal, ouais. Et du coup, j'ai l'impression que vous vous, que vraiment vous êtes sur deux pôles. Vous êtes entre les enfants et entre la famille, et le reste, les papiers et tout ça ?
1341	Isabelle	On est, on est comme le TCS, on dépanne pour tout ce que l'on peut.
1342	B	D'accord. Et quels sont les autres besoins auxquels, concrètement, vous répondez ? Vous avez quelque chose en tête peut-être à me raconter ?
1343	Isabelle	Non, bin, comme maintenant il a fallu - j'ai été un samedi pour organiser avec eux qu'est-ce qu'ils voulaient faire comme Passeport-Vacances.
1344	B	Ah oui.
1345	Isabelle	Parce que vu qu'ils ont cette différence d'âge et qu'ils veulent faire les mêmes choses, c'est différent les activités selon les âges. Ça va on a quand même trouvé une dizaine de choses qu'ils ont pu faire ensemble. Et puis deux choses qu'elle va faire elle, toute seule. Après il faudra que je voie s'ils comprennent où ils doivent aller, tout ça.
1346	B	Ouais. Donc là vous allez les aider pour y aller ? Savoir à quelle heure ?

1347	Isabelle	Oui alors là c'est déjà Monsieur B. qui nous a donné gratuitement le Passeport-Vacances. Je les inscris sur internet à mon nom. Et vu que là ils font ça, je communiquerai directement avec eux. Alors ça, ça c'est ça qui est aussi important. Et puis d'essayer - ce que je fais toujours, quand il y a la Lanterne Magique, je les inscris à la Lanterne Magique.
1348	B	C'est quoi ?
1349	Isabelle	C'est, c'est le, c'est le ciné pour les enfants, qu'il y a tous les mercredis. Alors ça c'est déjà la deuxième année que je les ai inscrits. Des trucs comme ça. Quand il y a des choses un peu spéciales§
1350	B	§Et puis vous veillez à ce que ça se passe bien ? Qu'ils y aillent et puis tout ça ?
1351	Isabelle	Oh je leur dis quand c'est, puis après ils se débrouillent quand même. Parce que l'on peut pas - non, on peut pas trop les chouchouter quand même. Bon au début oui, je les ai - Souvent j'allais en ville avec, je regardais quand même, maintenant ils se débrouillent un peu.
1352	B	Oui.
1353	Isabelle	Oui oui. Non non. Quand ils se débrouillent pas j'essaie.
1354	B	D'accord ((Rire)). OK. Et puis, est-ce que vous avez l'impression que cette activité elles vous a changé un peu ? Est-ce que§
1355	Isabelle	§Non, mais ça - j'aime bien, j'aime bien avoir des - ça me fait du bien de - cette activité ça me reporte sur ma mission d'avant.
1356	B	Sur vos idéaux quoi ?§
1357	Isabelle	§Oui ça me fait du bien. De pouvoir retourner un peu dans le social. C'est ce que j'aimais. Donc dans ce sens-là, oui, c'est super. Ouais puis je me sens bien. C'est ce que j'ai fait tellement longtemps, alors d'une manière ou d'une autre je me sens bien là-dedans, ouais.
1358	B	Et vous aviez fait d'autres bénévoles ? Non ? C'était...
1359	Isabelle	Bon maintenant à la fête des [nom d'une fête multiculturelle organisée par la ville et des bénévoles]. Alors là...
1360	B	Vous êtes bénévole aussi ?
1361	Isabelle	Chuis bénévole, je fais partie du comité ((inaudible)), de la musique, de tout ça. Ça fait 20 ans que je suis, que je fais partie.
1362	B	Ah oui. Toujours avec la migration
1363	Isabelle	Oui, ça aussi, dans le fond, ça - exactement la même chose. On se rend compte que l'on aime les étrangers, on aime la musique étrangère. Enfin, on est un petit groupe, on a tous les mêmes atomes crochus.
1364	B	Ouais, d'accord.
1365	Isabelle	C'est aussi un bénévolat qui ressemble.
1366	B	Ouais.
1367	Isabelle	Ouais.

1368	B	Je crois qu'il y en a plusieurs des bénévoles, qui sont aussi avec Monsieur B., et aussi§
1369	Isabelle	§ouais y avait avant, mais, mais, elle a arrêté. C'était mon amie que je disais. Mais elle a fait longtemps les deux. Bon on est pas tellement de bénévoles avec Monsieur B. il me semble ?
1370	B	Une vingtaine.
1371	Isabelle	Ah quand même. Bin je les ai jamais vu. Même pas la moitié. Ouais. Je connais pas...
1372	B	Une petite vingtaine je crois. Et§
1373	Isabelle	§Je pense que vu que je suis indépendante, j'ai peut-être moins besoin, ou§
1374	B	§Mais y a des réunions ? C'est ça ?
1375	Isabelle	Oui oui. Quand je peux je vais, mais souvent c'est juste quand je travaille. Mais, non ((inaudible))
1376	B	Et puis, vous avez l'impression que ça a des effets au-delà de vous ? Peut-être sur votre entourage, qui sont plus sensibles à la cause de la migration ? Parce que vous vous y travaillez, vous leur en parlez par exemple ?
1377	Isabelle	Non, parce que moi je vis là-dedans, vu que c'est ma famille. Non.
1378	B	Ah oui, oui oui. Donc votre famille, y a une famille qui est colombienne ? J'ai pas tout à fait bien compris.
1379	Isabelle	Ils sont tous colombiens.
1380	B	D'accord. Vous, vous êtes colombienne ?
1381	Isabelle	Mon mari l'est, mes enfants. Tous, on l'est tous, et moi presque. Même chose, moi aussi. Non j'ai toute ma famille là-bas. Donc plus toutes mes - beaucoup d'amies ici. Elles sont toutes des réfugiées§
1382	B	§Des frères et sœurs de votre mari qui§
1383	Isabelle	§Non, euh non. J'ai qu'une, j'ai la belle-sœur qui est venue se réfugier. Les autres ils sont tous en Colombie.
1384	B	D'accord
1385	Isabelle	Mes enfants ils ont vécu là-bas. Et puis, oui ((inaudible)) Je les ai eus là-bas, donc moi j'ai aussi été réfugiée un temps. Quand moi je suis arrivée ici, c'était très dur aussi. Enfin, très dur, entre parenthèse, mais, pour moi c'était ((inaudible)). Ouais.
1386	B	Oui, bien sûr. Malgré le fait que vous étiez Suisse ?
1387	Isabelle	Ah bin oui, de venir vivre ici c'est pas du gâteau au début. Puis après on s'habitue, puis on est bien.
1388	B	C'est une sorte de transition ?
1389	Isabelle	Oui, au début, c'est un peu compliqué. Oui.
1390	B	Et ((pause)) Donc au niveau social, vous n'avez pas l'impression que ça change, parce que vous êtes de toutes façons dedans quoi ?
1391	Isabelle	Non
1392	B	Et donc vous disiez votre§

1393	Isabelle	§Mais ça me change pas, mais par exemple, euh. C'est pas vrai. Par exemple avec les Palestiniens et les Syriens, je - ça m'intéresse plus après. Je veux savoir un peu comment c'est en Syrie. Ça je trouve que c'est chouette, de pouvoir - Dans ce sens-là oui. Non ça, ça apporte aussi de voir des gens de tel et tel pays. Ça, de toutes façons, quand on est bénévole, on reçoit autant que l'on donne. Si c'est pas contraire des fois.
1394	B	Oui, oui oui.
1395	Isabelle	Ça c'est sûr, hein. Sinon ça vaut pas le coup d'être bénévole ((Rire commun)) Si on reçoit rien. Non ça c'est sûr.
1396	B	OK. Mais euh, donc votre entourage est sensible - Votre fils est aussi bénévole ?
1397	Isabelle	Il était, maintenant il est plus là. Mais oui oui. Il était. On était dans la - et puis après ma fille, quand elle a eu le temps, elle a donné des cours de français aux émigrés. ((Rire de l'intervieweuse)) Donc d'une manière ou d'une autre, on est comme ça.
1398	B	Ouais, tout le monde est un peu - est impliqué.
1399	Isabelle	Ouais, est impliqué.
1400	B	D'accord, c'est des valeurs que vous partagés au sein de la famille quoi ?
1401	Isabelle	Indirectement, sûrement, sûrement. On est comme ça. Ça nous paraît naturel.
1402	B	Oui donc, ouais, comme vous disiez, votre travail est, vous donnez beaucoup de soutien, d'aide, mais, vous, ça vous apporte aussi énormément.
1403	Isabelle	Ah ça, 100%.
1404	B	Et qu'est-ce que cela vous apporte concrètement ? Pour vous ?
1405	Isabelle	Le plaisir de partager. Complètement ((inaudible)). Mais c'est déjà beaucoup.
1406	B	Oui j'imagine. Et puis, on parlait avant des trucs et astuces. Vous disiez que vous aviez pas besoin particulièrement, mais, est-ce que de voir d'autres bénévoles et tout ça pourrait vous aider sur votre pratique, ou sur la compréhension de certaines choses qui se passent dans les familles ?
1407	Isabelle	C'est toujours intéressant de savoir ce que les autres font dans les familles. C'est pour ça que je vais aux réunions. C'est intéressant de voir chacun - et c'est, c'est, ce qui est très intéressant c'est que d'une nationalité à une autre, les différences. Et puis y a dans certaines familles où c'est dramatique à l'intérieur de la famille. Et puis ça, c'est au-delà, et puis si, si on s'y met vraiment, euh, ça peut aussi détruire. Si on est pas solide...
1408	B	Oui.
1409	Isabelle	Moi j'ai jamais eu des familles difficiles, hein. Mais, si on est pas solide, ça, ça peut faire du mal aussi.

1410	B	Vous dans votre propre vie, vous dites§
1411	Isabelle	§Pas pour moi, mais j'en ai connu qui pouvaient plus, hein.
1412	B	Donc pour vous§
1413	Isabelle	§Parce que l'on a pas toujours la force, de faire.
1414	B	Les ressources personnelles quoi.
1415	Isabelle	Ouais, et puis il faut, il faut arriver à - Une chose est une chose, l'autre chose est l'autre chose.
1416	B	Ouais, faut de la distance.
1417	Isabelle	Faut pas tout mélanger.
1418	B	C'est ce que l'on disait avant. Vous avez l'impression que des fois c'est un problème pour certaines bénévoles, peut-être pour, dans le cas de certaines familles§
1419	Isabelle	§Ah oui, ça je suis sûre. Ceux qui arrivent pas à relativiser. Mais peut-être c'est dû - Mais peut-être pas dans ce groupe, mais dans notre tout premier groupe, on était nombreuses aussi, tout au début. Ouais.
1420	B	D'accord, donc ça c'est quelque chose que, un bénévole, dont un bénévole ((inaudible)) et de pouvoir prendre un peu de la distance et pas être avec des familles qui prennent trop de place.
1421	Isabelle	Ouais, c'est sûr.
1422	B	Mais ça vous, vous avez l'impression qu'il y a des petites choses qui permettent de prendre de la distance ?
1423	Isabelle	Hum non, je pense que c'est dans le caractère.
1424	B	C'est une sorte d'expérience aussi ?
1425	Isabelle	L'expérience, mais aussi beaucoup le caractère, si on est trop sensible, c'est, c'est peut-être un peu dur.
1426	B	Ouais. C'est peut-être aussi un moment donné dans la vie où on est plus apte à§
1427	Isabelle	§Oui mais même dans le travail social et tout. Je pense que, ou on est fait pour ou on est pas fait pour.
1428	B	Oui, ça je veux bien ((Rire))
1429	Isabelle	C'est pas des choses qui s'apprennent.
1430	B	Ouais.
1431	Isabelle	Edmond Kaiser il disait toujours que ceux qui avaient de l'expérience ça l'intéressait absolument pas.
1432	B	oui ?
1433	Isabelle	Edmond Kaiser, il disait toujours ça. Oui.
1434	B	C'est sûr. Et donc, euh, vous avez l'impression que, dans un monde idéal, vous auriez besoin d'un soutien, ou de quelque chose pour - un outil pour les bénévoles ? Dans un monde idéal, qu'est-ce que ce serait ?
1435	Isabelle	Alors là. Un outil pour le bénévole ?

1436	B	Non, euh, quelque chose qui soit utile, par exemple je sais pas moi. Des cours sur peut-être la politique suisse, ou les permis, comment ça se passe ?
1437	Isabelle	Ah
1438	B	Ou sur comment communiquer avec des personnes qui n'ont pas la même langue que nous ?
1439	Isabelle	Bon ça pas, mais peut-être comment ((inaudible)), ouais.
1440	B	Par rapport à l'actualité ?
1441	Isabelle	L'actualité, la politique en Suisse, peut-être, ouais. Comment - quelles sont les étapes ouais, mais...
1442	B	Des petits cours, quelqu'un§
1443	Isabelle	§Mais sinon, pas spécialement pour moi. Non
1444	B	Ouais, vous êtes assez indépendante.
1445	Isabelle	Oui
1446	B	Ça marche
1447	Isabelle	Oui ça marche très bien comme ça.
1448	B	D'accord. Alors je vais regarder un peu si j'ai encore d'autres questions ((longue pause)). Alors, voilà, je crois que j'ai fini.
1449	Isabelle	Alors voilà.
1450	B	Si vous avez encore quelque chose que vous aimeriez partager sur votre activité.
1451	Isabelle	Euh, j'aimerais bien, mais franchement, tout va bien ((Rire commun)). Non je crois que c'est - Non et puis ce que je fais cette année c'est vraiment, presque rien du tout je dirais. Mais bon.
1452	B	Ouais. Vous voulez vous asseoir ?
1453	Isabelle	Non pas du tout.
1454	B	Ouais. Vous aviez déjà eu des familles qui étaient plus difficiles ? Où vous aviez rencontré des grosses difficultés ?
1455	Isabelle	Ici, non.
1456	B	En Colombie ?
1457	Isabelle	Ah ça. Y a rien à voir.
1458	B	Oui, bon ça...
1459	Isabelle	Y a pas photo ((Rire))
1460	B	Mais ici en Suisse, non ?
1461	Isabelle	Non, non non. Mais ici de toutes façons on saurait toujours à qui, à qui demander. À part que, je me dis, à part que si le mari est alcoolique, bat sa femme, tout ça. Alors ça ce serait§
1462	B	§Vous avez déjà eu des familles comme ça ?
1463	Isabelle	Non mais moi je sais que d'autres qui ont eu ça. Et puis c'est très dur, c'est très dur à gérer.
1464	B	Dans ce cas-là sur quoi§

1465	Isabelle	§On doit, on doit entrer dans la famille, sans trop entrer dans la famille. Puis on peut non plus pas être aveugle, alors c'est - Ah oui moi j'ai eu ça, beaucoup, en Colombie. Mais à j'étais trop impulsive à l'époque.
1466	B	Alors, du coup, euh. Pour vous tenir au courant de comment ça va se passer après, si vous êtes d'accord qu'il y ait un après ?
1467	Isabelle	Oui oui.
1468	B	Ça serait, donc, à la prochaine rentrée scolaire, quand vous re-voiez les familles pour des activités scolaires, ce serait de tenir un petit journal de bord. Ça veut dire deux-trois lignes à chaque fois que vous y aller. Par exemple, trois quatre, cinq fois, pour que nous on puisse un peu comprendre l'évolution de ce que vous faites. Vous pouvez mettre un petit mot, c'est libre hein. Vous pouvez mettre un petit mot sur comment vous vous sentez avant, qu'est-ce que vous voulez faire ce jour-là, comment ça se passe après pour voir un peu la différence entre ce que vous attendiez et puis ce qu'il s'est passé. Ainsi comme ça, nous on peut voir un peu, sur deux trois semaines, quatre semaines, comment ça se passe.
1469	Isabelle	D'accord.
1470	B	Est-ce que vous, vous seriez d'accord ?
1471	Isabelle	Euh, oui. D'ici le mois de septembre.
1472	B	Oui oui. Je, je, je vais de toutes façons vous recontacter. Monsieur B., peut-être, si vous avez une réunion entre deux, il vous parlera aussi de ça. Et puis peut-être que l'on va faire aussi un groupe de parole, avec d'autres bénévoles, pour discuter des thèmes qui seront ressortis de nos entretiens en fait.
1473	Isabelle	D'accord. Volontiers.
1474	B	Notre but c'est vraiment de comprendre ce qu'il se passe, comment ça se passe, qu'est-ce que l'on pourrait apporter de plus. À [nom de la ville] ça a l'air de bien se§
1475	Isabelle	§Ce que l'on peut faire de mieux, ouais.
1476	B	Ouais. À [nom de la ville] ça se passe bien, mais des fois, dans d'autres communes y a§
1477	Isabelle	Chez nous, ça va en général, ou bien ?
1478	B	Ouais. Bin en tout cas, c'est une des seules villes où y a ce genre de programme.
1479	Isabelle	Ah d'accord.
1480	B	Enfin, y a un sacré programme, malgré le fait que beaucoup de bénévoles m'ont dit "bin, on manque de bénévoles, il en faudrait plus, et puis il faudrait plusieurs Monsieur B., il faudrait plusieurs coordinateurs, etc. Mais y a quand même des villes où y a pas ça dans les écoles. Donc§
1481	Isabelle	§Oui, à [nom de la ville] on a toujours été avant-gardiste.

1482	B	Ouais c'est ça.
1483	Isabelle	Parce que y a les, les - par exemple quand mon fils ((interruption extérieure)). Euh, quand mon fils a commencé l'école, il y avait deux ans ((inaudible)). Dans sa classe, et ça je trouvais génial. Il s'entendait super bien avec - il a noué des liens, qu'après il a été travaillé à la [nom d'un centre pour personnes atteintes de handicaps], le gars il l'a reconnu, il l'a embrassé ((Rire de l'intervieweuse)). C'est trop chou. Mais, mais c'est pas facile à gérer je pense. Mais on a été des premiers, je crois, à avoir des - à avoir ça.
1484	B	Ouais. Oui c'est vrai que maintenant, c'est que maintenant que dans [région voisine francophone] y a un programme§
1485	Isabelle	§Maintenant ça, ça se fait heureusement.
1486	B	De, je sais plus comment ça s'appelle, intégration.
1487	Isabelle	Intégration ouais.
1488	B	Voilà, où ils ont des, des, des AVS, des assistants.
1489	Isabelle	Mais ça, ça c'était - là on était vraiment avant-gardiste, ouais.
1490	B	Avant-gardiste. Mais là il me semble que pour la migration c'est un peu la même chose, en tout cas. Bin nous§
1491	Isabelle	§Ouais puis après on est tous, par exemple [nom du délégué communal à l'intégration], qui s'occupe de ça, c'est mon ami. On est tous un peu là-dedans.
1492	B	Ouais, ouais ouais. Ouais bin justement, là il y avait un reportage à la radio de [nom du délégué communal à l'intégration], la semaine passée-.
1493	Isabelle	D'accord.
1494	B	Au, à la radio. Et justement il expliquait que, il s'est créé son poste un peu. Que c'est arrivé parce que y avait de la demande.
1495	Isabelle	Mais oui. Mais il s'est - moi je le connaissais avant qu'il fasse ça.
1496	B	Ah oui d'accord.
1497	Isabelle	On est amis depuis longtemps. Donc§
1498	B	§Ouais il a l'air génial.
1499	Isabelle	Et puis il fait aussi partie du comité, on est tous dans la même équipe un peu.
1500	B	Du comité de ... ?
1501	Isabelle	Des [nom de la fête multiculturelle organisée dans la ville]
1502	B	Oui, ouais, c'est ça. Il a expliqué justement là-dedans. Donc ça c'est, c'est - que y a un poste comme ça, euh, dans une commune c'est avant-gardiste clairement.
1503	Isabelle	Ah oui.
1504	B	Et, c'est que à [nom de la ville] quoi.
1505	Isabelle	Et bon j'ai aussi lu ces temps, on est 110 nationalités différentes à [nom de la ville].
1506	B	Oui, 113, c'est énorme.

1507	Isabelle	C'est génial.
1508	B	Et puis 40% d'étrangers quand même.
1509	Isabelle	Ouais. Bon ce qui est important je trouve quand y a des trucs comme ça, c'est qu'il y ait pas trop de, d'une, d'une communauté ((inaudible)). Parce qu'après ils sont moins aimés, euh, des fois avec les Portugais, les Yougoslaves ça a pas été toujours facile.
1510	B	Oui c'est ça.
1511	Isabelle	Parce que§
1512	B	§Y en a qui sont plus intégrés que d'autres qui ont, qui ont une meilleure acculturation.
1513	Isabelle	Ouais, ouais. Comme ici y a 90%, c'est que des Portugais.
1514	B	Ouais, c'est un peu, ça doit être difficile pour les autres nationalités peut-être de se faire un§
1515	Isabelle	§((inaudible)) ((Rire))
1516	B	Ouais. Oui, mais y a clairement des entreprises où ils cherchent à ce que l'on parle§
1517	Isabelle	§Bon le fait est aussi que, on, on - Je dis pas maintenant les nouveaux, parce que c'est une autre génération, mais, c'est des gens qui s'intègrent très bien, qui parlent ((inaudible)). Et puis qui sont ((inaudible)).
1518	B	Ouais
1519	Isabelle	Donc ça va très bien avec la [région de l'étude], dans notre cas.
1520	B	C'est clair ouais.
1521	Isabelle	Mais après il faut pas que ce soit trop trop non plus, parce que ça fausse la donne.
1522	B	Ouais.
1523	Isabelle	Donc voilà, c'est gentil de m'avoir accompagnée jusqu'à ma dernière minute de travail ((Rire commun)).
1524	B	Bin merci à vous c'était cool.
1525	Isabelle	Je vais ((inaudible))
1526	B	C'était très intéressant en tout cas.

L.	Locuteurs	Transcription
1527	B	Alors déjà, merci beaucoup ((le téléphone de B sonne, elle le met sous silencieux)). Voilà, on va parler de- déjà est-ce que vous pourriez me parler de votre parcours et ce qui vous a amené à faire ce travail de bénévolat ?
1528	Laurence	Ben, c'est déjà parce que je suis mère au foyer donc j'ai pas mal de temps et puis aussi parce que je me suis beaucoup occupée de mes enfants quand ils étaient à l'école, bon il y en a un qui est encore à l'école mais, je me suis rendu compte que ça devait être difficile pour des gens qui- enfin ou des mamans qui ont travaillé ou ceux qui parlent une autre langue, de devoir faire les devoirs des enfants. Ce qui fait que quand j'ai fini avec mon fils avec qui j'ai passé beaucoup de temps depuis la primaire et puis la suite, je me suis dit que j'avais du temps, donc peut-être que ça serait bien de- de voir si j'avais-, enfin s'il y avait des enfants que je pouvais les aider à faire leurs devoirs (courte pause). Et puis c'est comme ça que j'ai su que Monsieur B. faisait- voilà faisait ça, cherchait des gens justement pour l'aider à faire les devoirs, puis c'est comme ça que je me suis inscrite puis j'ai fait l'année passée et cette année, c'est la deuxième année que je fais.
1529	B	[Ah d'accord]
1530	Laurence	[Il y a déjà] quelques années en arrière j'avais fait des cours de français pour aussi des gens étrangers, ceux qui parlaient une autre langue.
1531	B	Ouais, donc vous avez quand même une sensibilité pour les [personnes étrangères].
1532	Laurence	[Ben ouais j'aime bien, oui aussi] pis aussi parce que je voulais faire enseignante avant donc c'est quelque chose qui me plaît d'enseigner (sourires mutuels).
1533	B	D'accord, vous avez eu un parcours migratoire vous aussi ou non ?
1534	Laurence	Non pas du tout non
1535	B	Mais vous y êtes intéressée
1536	Laurence	Ouais voilà je suis intéressée, oui oui
1537	B	Vous avez quoi comme métier à la base vous êtes pas enseignante ?
1538	Laurence	Non pas du tout, j'ai fait une matu en langues modernes et puis après quand j'ai fini ma matu j'avais plus envie de rien faire (sourires), enfin j'avais plus envie de continuer mes études (rires), j'en avais marre (rires) et puis j'ai travaillé dans un office du tourisme, j'ai pas mal voyagé, j'ai été apprendre de l'espagnol, puis après j'ai fait complètement autre chose, je travaillais au groupe mutuel dans les assurances.

1539	B	D'accord, [donc§]
1540	Laurence	[§Ouais]
1541	B	C'est une passion à côté
1542	Laurence	Oui
1543	B	Vous aviez eu d'autres expériences de bénévolat déjà avant donc ?
1544	Laurence	Oui juste quand j'avais- pendant une année j'avais-, ouais, j'avais enseigné le français une fois par semaine à des gens qui parlaient d'autres langues.
1545	B	Avant ça vous aviez pas fait de bénévolat ?
1546	Laurence	Non
1547	B	C'est quelque chose de particulier qui vous a motivé à vous engager, est-ce qu'il y a un engagement ou une raison particulière ?
1548	Laurence	Non, même pas non, c'est juste que j'avais plus de temps, vu que j'avais plus besoin de faire avec mon fils alors voilà (rires) et puis c'est vrai que je me suis dit que c'était pas toujours évident et que ça prenait quand même pas mal de temps de faire les devoirs et puis que, ben ils avaient de la chance d'avoir une maman qui était là pour le faire.
1549	B	[Oui donc vous vous êtes§]
1550	Laurence	[§Simplement là je me suis dit] ben voilà je vais aider ceux qui n'ont pas cette chance aussi, et en même temps j'aime bien, c'est quelque chose que j'aime bien, ouais j'aime bien passer du temps, j'aime bien enseigner, enfin ouais l'enseignement, enfin expliquer les choses c'est quelque chose qui me plaît bien, bon voilà. Pis comme c'est du primaire c'est encore assez facile.
1551	B	Ok, donc vous continuez votre activité de maman mais pour d'autres personnes (sourires mutuels).
1552	Laurence	Voilà, (grands rires)
1553	B	Super. Et du coup, pour comprendre un peu les pratiques réelles auprès des familles de [nom de la ville], vous pouvez me dire un peu en quoi consiste l'activité auprès de ces familles, sur quoi vous intervenez exactement ?
1554	Laurence	Alors moi c'est juste pour faire les- c'est faire les devoirs et les leçons avec des enfants qui sont en primaire.
1555	B	D'accord, et concrètement quand vous rencontrez une famille, vous allez directement vers les devoirs ou§ ?
1556	Laurence	§Ouais, s'il y a des devoirs, enfin au départ c'est plus pour ça, c'est plus pour les devoirs, puis après ben c'est clair que j'ai- on crée des liens, dans la famille où je vais là c'est des afghans, ils m'ont demandé si je pouvais de temps en temps venir, mais pour eux, pour discuter avec eux, pour leur enseigner un peu le français alors, j'allais aussi le jeudi après-midi pour voir les parents pis pour discuter avec eux.
1557	B	Parce que en général, vous allez combien de fois dans une famille ?

1558	Laurence	Je vais une fois, je vais le lundi comme ça j'ai le temps de faire les devoirs, les devoirs pour toute la semaine
1559	B	D'accord et pis vous avez combien de familles ?
1560	Laurence	J'ai une famille mais ils ont quatre enfants donc...
1561	B	Ah oui ((l'air impressionnée)), et donc comment vous faites avec les quatre enfants, [vous faites un après l'autre] ?
1562	Laurence	[Ouais j'essaie de] faire un après l'autre ou bien des fois pendant qu'un il fait quelque chose je regarde ce que fait l'autre et puis-, bon la plus petite elle a que de la lecture parce qu'elle est en 3H, donc ça fait première primaire, il y a pas grand-chose.
1563	B	Ouais
1564	Laurence	Pis les deux autres-, les trois autres ils sont en dernière année, ouais, 6, 7 et 8H, mais il y a surtout celle qui est en 6 elle a plus besoin puis les garçons ben il y en a un qui fait vraiment- qui se débrouille bien, il y a pas trop de soucis, donc j'ai pas trop besoin de l'aider.
1565	B	D'accord et puis les problèmes sur lesquels vous intervenez c'est plutôt§
1566	Laurence	§C'est scolaire, ouais, c'est vraiment les aider, pour le français, ben c'est clair que c'est le français qui est le plus difficile des fois, ouais les aider, ou même des fois ils doivent réciter de l'allemand, enfin de la poésie, enfin réciter des poésies des choses comme ça quoi.
1567	B	Un peu tout
1568	Laurence	Ouais tout ce qui est scolaire, pis aussi, souvent ben ils amènent des feuilles aux parents puis ils savent pas ce que c'est, donc un peu tout ce qu'ils reçoivent je dois essayer de leur expliquer, où c'est, si ça coûte quelque chose, si ils doivent s'inscrire, s'il faut aller regarder sur un site, enfin un peu toutes ces choses.
1569	B	Donc c'est quoi, c'est les activités parascolaires ?
1570	Laurence	Voilà par exemple, ouais ouais, souvent ils reçoivent ce qu'il se passe ailleurs.
1571	B	Donc ça vous faites le relais avec les parents
1572	Laurence	[Ouais]
1573	B	[Ça c'est] les enfants qui traduisent ?
1574	Laurence	Oui c'est les enfants qui traduisent, ouais ouais
1575	B	Donc du coup, là vous l'avez clairement dit, il me semble que vous répondez à d'autres besoins, comme ceux des parents, comment ça se déroule ? Donc autre que le scolaire.

1576	Laurence	Ben avec les parents moi je vais l'après-midi comme ça, puis au début je prenais- ben je prends par exemple des- des choses banales, quand il faut demander quelque chose ou par exemple ce qu'on mange, les produits alimentaires, un petit peu voir s'ils savent dire un petit peu tout ce qui se trouve dans une maison- c'est surtout pour qu'ils savent les mots, apprendre du vocabulaire, puis aussi qu'ils puissent faire des phrases parce que souvent ils arrivent pas à faire des phrases, alors on discute. C'est plutôt de la discussion comme ça quoi, c'est un peu leur apprendre les choses, que ça devienne un peu un automatisme pour eux, de dire les choses.
1577	B	Oui, du coup est-ce que vous intervenez aussi sur des éléments plus culturels par exemple, des choses où ils savent pas comment ça se passe [en Suisse] ?
1578	Laurence	[Ouais c'est] assez- oui, mais c'est ça qui est assez drôle parce qu'ils m'expliquent beaucoup pis ce qui est drôle c'est qu'on parle beaucoup de ce que eux ils ont vécu là-bas et nous comment c'est donc ils posent souvent des questions comment ça se passe chez nous. Pis la nourriture aussi c'est drôle parce qu'ils ont souvent des fruits, des légumes que je connais pas, donc ils essaient de m'expliquer moi je comprends pas, donc ils vont chercher sur internet et puis ils me mettent des petits films qu'ils ont sur l'Afghanistan, ils me montrent où ils habitaient.
1579	B	Ah ouais
1580	Laurence	Voilà, donc c'est vraiment- des fois on se comprend pas du tout mais on rigole quoi (rires) parce qu'on essaie, mais c'est vrai qu'avec internet maintenant c'est ((Laurence cherche ses mots))
1581	B	C'est plus facile
1582	Laurence	Ouais beaucoup plus facile, des fois je dois dire une phrase en français puis il- le monsieur il la traduit avec l'appareil, il arrive à la traduire
1583	B	Donc vous pouvez parler directement
1584	Laurence	Ouais ouais, exactement, puis lui il a une traduction alors c'est- c'est, c'est très bien quoi
1585	B	Mais du coup justement, pour se comprendre, vous utilisez internet et aussi les enfants c'est juste ?
1586	Laurence	Oui quand ils sont là oui. Bon le jeudi après-midi ils sont pas là, donc on se débrouille un peu comme ça, on cherche des mots, ou je sais pas- ouais
1587	B	Et puis vous avez dit que c'est eux qui ont demandé que vous [veniez plus souvent ?]
1588	Laurence	[Exactement] ouais ouais
1589	B	Comment ils ont fait pour vous le demander ?

1590	Laurence	Ben ils m'ont demandé si je travaillais puis quand je leur ai dit que je travaillais pas (grands rires), ils m'ont dit "ah ben est-ce que vous pourriez venir un après-midi comme ça, parce qu'on aimerait bien vous voir ». Ils sont, ouais, ils ont vraiment envie de- de pouvoir communiquer (sourires).
1591	B	Et est-ce que du coup vous intervenez un peu sur des questions administratives [pour les papiers, etc.] ?
1592	Laurence	[Hm, ça arrive] qu'ils me montrent des fois certains papiers qu'ils comprennent pas ou- mais sinon, ils sont plutôt- je crois que c'est plutôt quelqu'un qui s'occupe des réfugiés qui vient, qui s'occupe un peu de leurs papiers, parce que ouais ils ont des papiers donc c'est plutôt- il y a quelqu'un d'autre
1593	B	Donc c'est un autre bénévole ?
1594	Laurence	Ouais, c'est quelqu'un que je connais qui s'occupe de ça
1595	B	Et donc, eux ils ont vraiment envie de s'intégrer ?
1596	Laurence	Oui oui, eh bien déjà je crois qu'ils font- la dame elle fait trois fois par semaine les cours, elle prend trois fois par semaine des cours de français
1597	B	Ah oui, oui d'accord et est-ce que c'est avec l'autre type de bénévolat qu'il y a aussi à l'école ?
1598	Laurence	Ouais c'est-, exactement, une partie c'est le bénévolat qui est en lien avec l'école et puis une autre c'est en- la- l'école de musique, c'est aussi eux, elle va aussi là-bas prendre des cours, c'est là où j'allais donner moi, j'allais là donc elle fait les deux. Pis lui il allait aussi, maintenant je sais pas s'il va encore, mais il y allait aussi une fois par semaine faire des cours.
1599	B	Ok, donc les deux sont quand même très impliqués
1600	Laurence	Eh ben ouais ouais, oui oui, ils sont très motivés eux (rires)
1601	B	(Rires) c'est génial (courte pause). Justement à ce propos, j'ai l'impression qu'une chose importante ce serait la relation de confiance que vous créez avec eux, et puis est-ce que ça vous paraît juste, c'est important pour vous cette relation de confiance ?
1602	Laurence	Ouais, ouais
1603	B	Mais si c'est le cas, vous faites comment pour établir cette relation dès le début, est-ce que des fois il y a des soucis, comment ça s'établit, je dirais ?
1604	Laurence	Je pense que comme ils sont- ils sont quand même- il y a quand même beaucoup de choses qu'ils peuvent pas résoudre par eux-mêmes et puis qui sont quand même- donc ils font assez vite confiance aux gens. Enfin j'ai l'impression quoi, on est un petit peu, le repère, le moyen qu'ils ont de faire le lien, ouais d'arriver à se débrouiller un petit peu donc ouais, je pense qu'ils sont très confiants.

1605	B	Vous avez l'impression qu'ils ont- qu'ils savent tout de suite que vous êtes là pour les aider, pas pour les juger ?
1606	Laurence	Non oui non, alors ça oui ils sont- et ils sont très vite très reconnaissants, ils sont toujours très très polis très reconnaissants, ils sont toujours en train de dire merci beaucoup, merci, merci.
1607	B	Ah oui
1608	Laurence	Leurs enfants aussi, oui, ils sont très très reconnaissants.
1609	B	Vous avez déjà eu des fois des- l'impression qu'il y avait des réticences ou des hésitations ? Pas forcément pour commencer la relation mais dans certaines propositions peut-être ?
1610	Laurence	Non jamais. Ils parlent facilement de tout- ouais, même des choses qu'ils ont vécu qui étaient très dures, ouais- la guerre et tout, ils montrent des images ((courte pause, Laurence est pensive)). Ouais non non, je crois qu'ils ont vraiment besoin de- d'expliquer un peu d'où ils viennent et ce qu'ils ont vécu un petit peu chez eux aussi.
1611	B	Et vous leur permettez de se construire un peu...
1612	Laurence	[Ouais]
1613	B	[En vous expliquant-]. (Courte pause). D'accord, donc vous avez l'impression que vous avez pas besoin vous d'établir cette relation de confiance, qu'elle arrive un peu naturellement parce que eux, au fond, en ont envie, en fait ?
1614	Laurence	Ouais je pense c'est ça
1615	B	Et puis pour comprendre les demandes non formulées est-ce qu'il arrive parfois qu'il y ait des demandes qui sont pas formulées ? Par exemple, parfois les gens ils ne savent pas vraiment formuler leur demande d'aide et du coup ils demandent autre chose mais derrière il y a quelque chose d'autre ?
1616	Laurence	Hm ((Laurence réfléchit)), ouais je sais pas- (courte pause réflexive), non je sais pas par rapport à ce qu'ils voulaient je crois qu'ils sont- ça a été assez vite. Bon, des fois c'est vrai que peut-être je comprends pas tout ce qu'ils veulent vraiment mais- au bout d'un moment je crois qu'on arrive toujours à... (rire)
1617	B	Donc vous avez l'impression que si vous comprenez pas quelque chose c'est plus à cause de la barrière de la langue ?
1618	Laurence	[Oui la langue]
1619	B	[Que le fait qu'ils] seraient gênés ou quoi
1620	Laurence	Non je crois que c'est vraiment la langue qui embêtante, c'est vraiment la langue

1621	B	D'accord, et puis, est-ce que vous pouvez me dire si des fois vous rencontrez des difficultés pendant l'exercice de cette activité, si oui, quelles sont-elles ? (Courte pause). Que ce soient des difficultés au niveau du contenu, par exemple scolaires, ou alors dans la relation, ou de type personnel, par exemple si c'est compliqué pour vous ou autre ?
1622	Laurence	Hm, le seul problème c'est le problème de la langue, ouais, c'est vraiment qu'un problème de langue. C'est qu'ils arrivent pas, il y a beaucoup de mots qu'ils ne savent pas dire, ils arrivent pas, ils aimeraient dire, expliquer pleins de choses mais ouais, ils leur manquent les mots.
1623	B	Ok et vous- (courte pause), il vous semble parfois qu'ils aimeraient dire plus [mais peuvent pas] ?
1624	Laurence	[oui], ouais ouais
1625	B	D'accord, et de type personnel, ça fait pas trop une surcharge ou c'est pas difficile parfois de partager ces vécus, vécus de guerre qui sont compliqués ?
1626	Laurence	Non, je trouve que justement c'est bien, on réalise vraiment d'où ils viennent. Parce que souvent on dit ben oui il y a des réfugiés des réfugiés c'est pénible ce qu'ils ont vécu, mais le jour où on nous raconte, puis qu'ils sont face à nous, ben ouais on se rend vraiment plus compte, je trouve que c'est (pause de plus de 3 sec), ((Laurence cherche ses mots et semble touchée, interpellée)).
1627	B	Ça vous donne une autre dimension de ce qu'il se passe.
1628	Laurence	Ouais, c'est quand même différent, encore différent, même différent-même si on voit beaucoup de choses à la télé, je trouve que finalement on voit tellement que pour finir on voit plus, on fait plus attention, on n'est plus tellement sensibles. Mais là quand ils m'ont raconté ça m'a vraiment touchée parce qu'ils étaient là, ils ont quatre enfants et puis ben, quand ils expliquaient tout le chemin qu'ils ont parcouru, les morts qu'ils ont vus, enfin tout ça c'est... c'est vraiment... ouais c'est difficile ((Laurence est touchée)), mais je pense ils avaient vraiment besoin, ils avaient besoin d'en parler. Il y a même maintenant je pense que des fois les enfants ils font des cauchemars, et même elle, je trouve qu'elle est, la femme elle est très marquée, elle a pas mal de soucis de santé, je me dis que ça doit être aussi en lien avec ce qu'ils ont vécu.
1629	B	Vous avez l'impression que le fait qu'ils partagent avec vous ça peut les aider, que vous pouvez- ?
1630	Laurence	Ouais, puis je pense, ouais, je pense qu'ils ont- peut-être aussi pour qu'on comprenne pourquoi ils sont là, [parce qu'on se dit ils viennent juste là] ((intervieweuse dit quelque inaudible)) parce qu'ils ont envie de venir chez nous mais c'est peut-être que ouais (pause)
1631	B	Ça leur rend une légitimité
1632	Laurence	Ouais voilà

1633	B	Oui ok. Et puis si vous rencontrez des difficultés, et par exemple, notamment au niveau de la langue, vous vous appuyez sur quoi pour les surmonter ? quel genre de ressource par exemple ?
1634	Laurence	Justement, souvent c'est pas mal internet (rires), on recherche des images, on traduit des mots, heureusement qu'il y a ça parce que sinon c'est vraiment, c'est très difficile mais je trouve que ça c'est bien
1635	B	Et puis j'imagine que ça doit aussi faciliter la relation, peut-être rigolo de chercher ensemble
1636	Laurence	Oui, oui oui ((elle acquiesce fortement)) justement des fois c'est très très- des fois on éclate de rire, ils me montrent des fruits, puis je sais pas ce que c'est, puis après ils me montrent comment ils les cueillent là-bas, des petits reportages, la nourriture, elle me parle des recettes, elle me montre comment il faut manger, puis là souvent au début, ils voulaient tout le temps que je mange chez eux donc je disais mais non non moi je dois rentrer, je dois aller faire le souper (rires), ils voulaient absolument que je mange avec eux (rires), ouais ils sont- non c'est très très sympa
1637	B	C'est sûr, donc c'est vraiment sur des ressources un peu électroniques
1638	Laurence	Ouais ouais surtout- sinon c'est- bin sinon je prenais aussi à la médiathèque des ouvrages avec justement quand ils ont les enfants quand ils apprennent à l'école, je montre les images, je montrais des images de nourriture, j'essaie de demander ce que c'est ou bien je vais chez eux puis j'ouvre les armoires puis je leur dis "alors ça c'est quoi, c'est quoi" et puis on discute comme ça quoi, comme ça
1639	B	D'accord, il y a un échange visuel alors on va dire
1640	Laurence	Ouais
1641	B	Et puis Google aussi, matériel avec internet (rires). (Courte pause). J'ai l'impression quand même que ça demande beaucoup de votre côté, est-ce que des fois vous ressentez le besoin de prendre de la distance ?
1642	Laurence	Non alors je trouve ça joue encore, non non
1643	B	Pour prendre des forces, non
1644	Laurence	Non (pause de plus de 3 sec), non parce que ça reste quand même assez- je veux dire à part là là- bin les explications qu'ils m'ont données sur ce qu'ils ont vécu mais le reste du temps quand je vais chez eux, c'est très léger, ils sont toujours de bonne humeur on rigole, ils ont toujours envie- quand j'ai fini avec les enfants ils veulent toujours que je m'assoie un moment, qu'on discute (pause de plus de 3 sec).
1645	B	Donc c'est un moment de partage ((presque en chuchotant))
1646	Laurence	Ouais
1647	B	Et pour vous ressourcer si vous avez besoin de vous ressourcer, vous avez des petits trucs et astuces, ou- quelque chose ?

1648	Laurence	Non, ça va, j'ai assez- non puis c'est pas-, je trouve pas ça dur, pour moi c'est pas dur, c'est pas quelque chose de dur
1649	B	Ok (courte pause). Donc vous avez-, juste pour récapituler, vous avez juste une famille depuis le début, enfin ?
1650	Laurence	Cette année j'ai eu une famille, oui oui, l'année passée j'avais deux, deux familles.
1651	B	Ok, c'était celle-là et une autre ou c'était§ ?
1652	Laurence	§Non c'était des syriens et un brésilien
1653	B	Ok, et pis après ça s'est fini parce que§ ?
1654	Laurence	§Parce qu'ils avaient plus besoin, puisque souvent on va pendant qu'ils ont vraiment besoin, c'est souvent au début et puis après quand l'enfant il se débrouille un peu, on change de famille.
1655	B	Ok, et vous faites comment pour vous dire que c'est fini (courte pause) ?
1656	Laurence	Bin par exemple avec le brésilien là, je vois assez souvent sa maman, on va boire des verres, parce qu'elle a eu une petite fille, alors on a gardé des liens. Puis les syriens bin des fois je les croise comme ça, puis je leur fais juste "oh salut" et puis voilà (sourires).
1657	B	D'accord, donc c'est pas difficile de finir la relation ? Parce que j'imagine que l'instaurer ça doit être quelque chose, la relation de confiance, mais après, la finir§ ?
1658	Laurence	§Ouais ça fait un peu bizarre, mais en même temps bin voilà
1659	B	Pis ça permet aussi aux enfants de se dire qu'ils peuvent continuer tout seul, ça c'est§
1660	Laurence	§Ouais, ouais
1661	B	Ok. Donc alors ((B regarde sa feuille de notes)), oui maintenant j'aimerais que vous me parliez un peu d'un exemple plus particulier (courte pause), donc on a parlé des activités en général, vous pouvez me parler d'une situation concrète, par exemple si vous arrivez à prendre quelques instants pour vous remémorer une situation emblématique, dans laquelle par exemple, s'il s'est passé quelque chose d'important à vos yeux ? vous pouvez me raconter cette situation et puis me la décrire, décrire la scène peut-être ? qui c'est qui est présent, qui est présent, qui fait quoi ? ça peut être un moment difficile où vous avez eu une charge émotionnelle ou quelque chose ou autre. ((B parle très lentement en faisant ces suggestions et Laurence les réceptionne avec un air réflexif)).
1662	Laurence	Ok, je suis en train de chercher ((Laurence est pensive)).
1663	B	Pas de soucis
1664	Laurence	Euh, pff (pause de plus de 3 sec), mais pas tellement avec les enfants justement.
1665	B	Hm hm
1666	Laurence	C'est pas tellement un rapport avec les devoirs et tout ça
1667	B	Oh c'est pas grave, vous pouvez me parler avec les parents, tout ça

1668	Laurence	Je dirais c'est peut-être plus, euh la fois, euh ouais, bin justement le mari, il m'a montré les photos de son papa, de son père en Afghanistan et après il m'a montré une photo de son père sûrement qui s'était fait tuer, donc euh, c'était- et il était filmé, ils étaient dans la rue, il y avait plein de gens qui le portaient, c'était-, c'est vrai que ça m'a-, voilà ça m'a fait... ça m'a fait bizarre ((Laurence est touchée)).
1669	B	C'était chargé en émotions
1670	Laurence	Ouais, c'était vraiment
1671	B	Et puis lui il devait être aussi touché de vous montrer ça
1672	Laurence	Ouais, c'était-, bin déjà à l'époque, déjà le problème de la langue c'est pas toujours facile parce que des fois moi j'aurais envie de poser plus de questions, enfin de demander d'autres choses, mais c'est difficile à-, c'est un peu- des fois c'est ce qui est un peu dommage, c'est de pas pouvoir dire certaines choses parce que certains mots pour eux ils vont pas comprendre, si c'est-, voilà c'est dur à comprendre qu'on est- ça nous touche mais des fois c'est difficile. Bon je pense qu'ils ont vu mais c'est un petit peu ça qui est un peu embêtant.
1673	B	Pour partager par exemple vos émotions c'est ça ? Pour montrer§
1674	Laurence	§Ouais ouais
1675	B	Vous avez l'impression que vous êtes limitée
1676	Laurence	Ouais ouais, je peux pas dire des choses, y'a certains mots bin ils vont pas comprendre ce que je veux dire.
1677	B	Alors comment vous faites pour dépasser un peu cette difficulté langagière ?
1678	Laurence	Bin je pense qu'ils voient que voilà, ils voient que ça me touche et puis voilà quoi (courte pause).
1679	B	Donc c'est plus avec les parents qu'il y a des situations un peu plus§
1680	Laurence	§Ouais un peu plus-, ouais c'est plus les parents qui m'ont expliqué des choses sur ce qu'ils avaient vécu, ouais. Les enfants bin c'est plus, c'est plus au niveau des écoles, l'école, les devoirs et tout ça. Ou des choses un peu plus- le sport, on discute des trucs voilà, ce qu'ils regardent à la télé, la musique qu'ils écoutent, des choses comme ça. C'est plus quand même avec les parents (courte pause).
1681	B	Et il y a pas des difficultés avec l'école, je sais pas moi, si y'a des mauvaises communication avec les maîtresses ?
1682	Laurence	Non ça se passe assez bien, enfin en tous cas jusqu'à maintenant j'ai jamais eu de-, pis si y'a quelque chose en général les maîtresses mettent un mot pour nous quoi, on sait qu'il y a des choses qu'on doit faire par exemple.
1683	B	Ok, donc les maîtresses elles interagissent avec vous par le biais§

1684	Laurence	§Ouais, bon cette année pas mais l'année passée j'avais téléphoné à la maîtresse pis j'avais demandé justement s'il y avait des choses à faire qu'elle mettait- qu'elle pouvait mettre à- de côté en plus et pis que je faisais directement avec l'enfant.
1685	B	Ok§
1686	Laurence	§Cette année y'a pas, pas vraiment, disons là ça se passe assez bien
1687	B	Ils ont moins de difficultés
1688	Laurence	Ouais ils ont moins de difficultés alors
1689	B	C'est plus un suivi en fait qui vous permettait de- de parler la langue ou§
1690	Laurence	Ouais, ou d'expliquer certains- bin comment je ferais avec, comme j'ai fait avec les enfants
1691	B	Oui il y a pas de barrière un peu plus culturelle que vous avez pas avec vos enfants ?
1692	Laurence	En tout cas pas- j'ai jamais été-, ouais non mais non
1693	B	Ok, est-ce que vous avez eu déjà une situation qui au début pouvait se passer de manière un peu difficile et qui après, ça s'est bien fini (pause de plus de 3 sec) ?
1694	Laurence	Je pense pas que c'est difficile mais je pense qu'au début il y a tout le temps le fait de-, on arrive chez des gens qu'on connaît pas, eux nous connaissent pas, donc les premières, les toutes premières fois on est un peu, chacun (courte pause), pas gênés mais on a quand même- on n'est pas hyper à l'aise, pis après, après quelques fois ça vient vite, je trouve que ça se fait assez bien.
1695	B	Ouais. Quelles sont les choses qui vous aident alors à ce que vous dépassiez un peu la gêne ou la timidité du début on va dire ?
1696	Laurence	Souvent c'est parce que les gens ils ont- après ils ont envie de parler, ils ont tendance après à parler un peu de ce qu'ils vivent.
1697	B	Ouais
1698	Laurence	Ça devient, ouais, on crée des liens, non c'est assez vite, (courte pause). Mais c'est vrai que c'est pas toujours évident parce que là je suis en train de penser à l'année passée, dans la famille où j'étais justement il y avait la brésilienne et, elle avait des soucis avec son conjoint et pis elle m'en parlait donc c'était vraiment difficile aussi, [j'étais entre deux].
1699	B	[Ah ouais], vous étiez entre deux. Parce que en fait, elle était avec lui ?
1700	Laurence	Elle était- elle avait un enfant, enfin elle vient d'avoir un enfant avec lui, elle était, ouais, elle était mariée avec lui mais lui il est portugais elle elle est brésilienne et puis ouais elle voyait plus trop sa famille pis ça se passait pas très bien dans la famille portugaise. Pis c'était vraiment, elle commençait à pleurer, c'était vraiment-
1701	B	Ah ouais. Donc elle se confiait à vous ?

1702	Laurence	Elle-, ouais, elle essayait un peu- elle m'expliquait que c'était pas facile et tout ça. Donc moi j'étais aussi pas- c'était pas évident, pis je me disais bin c'est vrai qu'elle est ici, elle n'a pas de famille.
1703	B	Donc au niveau des émotions vous vous sentiez pas tellement§
1704	Laurence	§Ouais, j'étais pas toujours- pis des fois quand j'allais chez eux je me disais "comment ça va se passer, est-ce qu'elle est-, est-ce que ça va mieux ou elle s'est de nouveau engueulé avec lui ?" pis elle a ouais- donc y'avait un petit peu- ça c'était un petit peu plus difficile c'est vrai, ce côté.
1705	B	Et pis comment vous avez pu avancer dans cette situation ?
1706	Laurence	Bin chaque fois elle parlait, elle me disait, puis bon moi je crois qu'elle avait vraiment besoin de quelqu'un qui l'écoute.
1707	B	Hm hm, ouais
1708	Laurence	Parce qu'après moi je pouvais pas non plus, bin je peux pas m'immiscer dans leur vie privée et tout ça quoi, c'était un peu délicat.
1709	B	Peut-être le simple fait de l'écouter [ça l'aidait déjà]
1710	Laurence	[Ouais c'est ça] je crois qu'elle avait vraiment besoin qu'il y ait quelqu'un qui l'écoute
1711	B	Et ça vous arrivait de voir son conjoint ?
1712	Laurence	Ouais, en plus, bin souvent le soir il arrivait après. Oh il me disait juste- on a jamais vraiment discuté, c'est juste "bonjour vous allez bien" enfin deux-trois mots et pis c'est tout quoi.
1713	B	Ouais, c'était plutôt avec elle
1714	Laurence	Ouais, c'était elle qui- ouais c'était elle. C'était elle pis c'était pas toujours évident.
1715	B	Pis dans ce cas-là ça se passait comment avec l'enfant. C'est-à-dire vous veniez pour l'enfant mais au final vous parliez plus avec la maman ou... ?
1716	Laurence	Ouais euh non, ouais je faisais avec l'enfant ses devoirs et pis après bin, parfois lui, il allait jouer ou il allait faire quelque chose pis moi je restais discuter un moment.
1717	B	Hm hm, d'accord. Donc les difficultés là c'était plus un peu de s'immiscer dans une vie privée qui n'est pas la vôtre
1718	Laurence	Ouais c'était un peu difficile
1719	B	Ouais c'est ça
1720	Laurence	Mais pour le moment je la vois encore et pis ça a l'air d'aller.
1721	B	D'accord. Et quand c'est comme ça, vous essayez de donner un peu vos conseils ou bien ?
1722	Laurence	Ouais, bin ((elle souffle, d'un air un peu désespérée par rapport à la situation)).
1723	B	Des ressources personnelles peut-être ?
1724	Laurence	J'essaie un petit peu ouais, j'essaie. Ouais c'est difficile hein.

1725	B	D'accord ouais. Et, est-ce que vous avez l'impression peut-être, au niveau de vos pratiques personnelles, qu'il y a eu un changement entre le début, vous avez où vous avez commencé à vous occuper de ces familles, et maintenant ? Est-ce que dans§
1726	Laurence	§Ouais je pense que cette année hm, bin comme j'ai déjà, j'avais déjà fait une fois, je pense qu'on est un peu plus à l'aise je pense, dès le début, peut-être, que les premières fois.
1727	B	Vous arrivez peut-être aussi à savoir comment débiter une relation
1728	Laurence	Ouais. Mais ce qui- ce qui est bien c'est que quand on va dans les familles, il y a toujours, bin Monsieur B. il vient toujours avec nous.
1729	B	Ah d'accord, ouais.
1730	Laurence	Donc il crée déjà- c'est lui déjà qui fait le lien, c'est lui qui nous présente.
1731	B	Ok
1732	Laurence	Donc la première fois on va rencontrer la famille, on discute, on dit deux-trois mots, on est ensemble.
1733	B	Avec lui ?
1734	Laurence	Oui avec lui
1735	B	Donc c'est plus§
1736	Laurence	§Ouais bin c'est lui qui fait le lien pis après on commence.
1737	B	Donc lui il va déjà au préalable dans les familles ?
1738	Laurence	Ouais, lui il les connaît déjà, il va déjà les voir, il va voir déjà les familles qui ont besoin d'avoir quelqu'un qui vient les aider, il les rencontre et il nous explique un petit peu la situation de la famille et tout.
1739	B	Ok ouais. C'est une chaîne alors, d'abord c'est le professeur c'est ça- [les maîtresses] ?
1740	Laurence	[Ouais]
1741	B	Pis c'est donné à Monsieur B. ?
1742	Laurence	Ouais je pense, ouais c'est ça, ouais.
1743	B	Il me semble que c'est ça
1744	Laurence	Ouais c'est ça c'est ça
1745	B	Pis ensuite vous- hm lui il vous relaie [une famille]§
1746	Laurence	§[Ouais ouais, ouais]
1747	B	D'accord. Donc vous vous sentez plus à l'aise maintenant qu'au début ?
1748	Laurence	Hm hm, ouais
1749	B	D'accord et est-ce que vous avez développé par exemple des outils ? Hm, pour aborder les- les difficultés du début de la relation ?
1750	Laurence	Je sais pas. Bon moi je pense que le fait qu'on est déjà- qu'on arrive et qu'on est déjà plus à l'aise bin eux ils vont se sentir- ils vont pas se sentir mal s'ils voient que nous on est à l'aise.
1751	B	Donc c'est l'expérience qui vous laisse§
1752	Laurence	§Ouais je pense, ça fait quand même quelque chose aussi

1753	B	[Ouais]
1754	Laurence	[Pis en] général avec des enfants c'est toujours plus facile parce qu'un enfant il est- au premier abord il est un peu gêné, mais la deuxième fois il est déjà à l'aise. Un enfant c'est- c'est différent. Les parents c'est plus difficile.
1755	B	Ouais, donc vous vous aidez un peu de l'enfant pour commencer la relation ?
1756	Laurence	Ouais exactement, je trouve que- c'est souvent l'enfant qui crée le lien, c'est l'enfant aussi qui, bin qui- souvent c'est lui qui traduit.
1757	B	Ouais il y une interaction avec les enfants.
1758	Laurence	Ouais ouais
1759	B	Pis aussi je pense que les parents doivent être sensibles à ça parce que si on voit que nos enfants sont bien [ça aide].
1760	Laurence	Oui oui ils sont- en général ils sont choux
1761	B	Mais les ((inaudible)) aussi j'imagine. Donc, vous pensez que ça met combien de temps les- les premières fois, de commencer ?
1762	Laurence	Ouais, je dirais deux-trois fois, pas tellement
1763	B	Ok d'accord
1764	Laurence	Deux-trois fois après c'est déjà- après c'est bon, moi ils me connaissent, ça roule (rires). Non ça va assez vite.
1765	B	Ok, d'accord. Est-ce que vous avez l'impression que vos représentations de l'autre, que se soit le migrant, les familles migrantes, ont changées, vos représentations de ces personnes-là ?
1766	Laurence	Euh ouais, peut-être que- ben disons peut-être qu'avant j'avais pas vraiment d'idées de- sur- enfin, je sais pas comment expliquer mais ((Laurence cherche ses mots)). Je me rends compte qu'en général dans les familles où j'ai été ils sont, ils sont toujours très très accueillants et puis, ils sont toujours- ils ont toujours envie vraiment, beaucoup de motivation à- à s'intégrer souvent, ouais. C'est vrai quand on connaît pas ben on sait pas trop comment ils vivent, on sait pas ce qu'ils font, on sait rien, non c'est-, on porte pas tellement de jugement. Tandis que là, de les voir comme ça je me dis que ouais, c'est bien de les connaître.
1767	B	Il y a plus une proximité qui vous permet de dire, "ah bin c'est quelqu'un comme nous", qui a vécu certaines choses [plus difficiles]
1768	Laurence	[Plus difficiles], ouais, ouais
1769	B	Donc ça vous donne un autre regard ? Vous disiez que vous voyiez ce qu'il y a à la télé et tout ça, là vous avez une autre compréhension ?
1770	Laurence	Ouais, le fait de les rencontrer, de pouvoir échanger, de les- ouais. C'est quand même différent quand même, ouais.
1771	B	C'est plus peut-être, disons§
1772	Laurence	§Là c'est des familles aussi, c'est peut-être aussi différent. C'est des familles, il y a des enfants, aussi.
1773	B	Oui c'est ça c'est qu'il y a un relais, il y a l'enfant qui va être plus actif ici quoi

1774	Laurence	Ouais, ouais, ouais ((elle acquiesce avec la tête pendant que B parle))
1775	B	Et est-ce que les représentations des autres vous avez l'impression qu'elles ont changées, par rapport à vous ?
1776	Laurence	(Pause réflexive). C'est-à-dire que eux, ils ont une autre représentation ?
1777	B	Oui parce que par exemple vous êtes bénévole et vous avez peut-être changé vos attitudes envers d'autres personnes et est-ce qu'ils ont l'impression que vous avez changée ou ils vous disent des choses ?
1778	Laurence	Non, je sais pas, on me dit jamais rien de spécial (rires).
1779	B	Et comment vous vous rendez compte s'il y a des effets sur les enfants, les activités que vous faites ?
1780	Laurence	(Pause réflexive de plus de 3 sec). Boh euh, je sais pas s'il y a des effets ((elle réfléchit)).
1781	B	Bon disons peut-être au niveau des devoirs
1782	Laurence	Ouais ben en général ça a l'air de bien se passer. Bon après je suis pas vraiment- je leur demande pas toujours, je sais pas exactement les notes qu'ils ont donc- des fois je leur demande s'ils ont bien réussi un examen parce qu'on a préparé un peu ensemble mais sinon euh, ça a l'air de- ouais je sais pas, il y a pas vraiment l'air d'avoir de soucis.
1783	B	D'accord ouais. De toutes façons il y a un cahier entre l'école et vous ?
1784	Laurence	Ouais ouais il y a un agenda, je regarde s'il y a quelque chose de noté. Et sinon, je fais un peu comme tout le monde fait, ils font leurs devoirs, comme quelqu'un d'autre quoi. Parce que souvent à côté ils ont des cours d'appui, donc c'est quand même un peu différent.
1785	B	Ah ok d'accord
1786	Laurence	Ils ont souvent- souvent à la place de faire je sais pas certains cours de- certaines branches, ils vont faire du français.
1787	B	D'accord et ça c'est proposé directement par l'école ?
1788	Laurence	Ça c'est l'école ouais
1789	B	D'accord c'est que pour les enfants migrants ou bien ?
1790	Laurence	Ouais ouais, ou ceux qui ont vraiment beaucoup de difficultés, il y a des cours d'appui.
1791	B	Ok d'accord. Donc ils sont bien encadrés.
1792	Laurence	Oui, l'encadrement franchement, il y a déjà- je pense qu'ils sont (rires), ils ont déjà de la chance.
1793	B	Je suis pas sûre que se soit dans toutes les écoles, celle de [nom de la ville] est vraiment bien là
1794	Laurence	Ouais ouais, ce côté-là je pense qu'ils ont de la chance, ouais
1795	B	Ouais, c'est chouette.
1796	Laurence	Ouais
1797	B	Et est-ce que vous avez l'impression, par rapport à ce qu'on disait avant vous avez changé, vous avez l'impression que vous-même vous avez changé ?

1798	Laurence	Ben je trouve que- de toutes manières toutes ces expériences elles sont enrichissantes. Ça fait toujours du bien, ça fait toujours- ouais- c'est toujours bien, connaître des autres gens. Parler d'autre chose, pis là aussi c'est assez amusant parce que eux, c'est clair, ils sont musulmans, donc on parle aussi du Ramadan, de pleins de choses. Parce que justement ils étaient en train de faire le Ramadan alors c'était assez sympa (rires). Non mais c'est vrai que c'est bien, c'est une autre manière de connaître les gens et puis, ouais.
1799	B	C'est une ouverture, un enrichissement et une ouverture peut-être dans les relations sociales.
1800	Laurence	Ouais ouais
1801	B	Et vous avez l'impression qu'il y a eu des effets au-delà de vous ? Par exemple votre entourage qui s'est rendu compte un peu de ce que vous faites ?
1802	Laurence	Bin disons que je leur ai dit et ils disent tous "ah bin c'est bien, bin tant mieux quoi" ils trouvent tous que c'est une chouette activité. Puis que c'est bien qu'il y ait des gens qui font ça.
1803	B	Ouais. Et par rapport aux migrants, peut-être qu'ils sont plus renseignés sur ce qui se passe ? Ou pas forcément
1804	Laurence	Euh ouais non je pense pas forcément. À part bin ceux que je connais bien pis que je leur explique un peu ce qu'ils me disent, peut-être aussi.
1805	B	Ça les sensibilise peut-être plus.
1806	Laurence	Ouais ouais justement. Oui oui je pense que ça les- ça les touche quand même.
1807	B	C'est toujours plus marquant j'imagine en présence de quelqu'un que§
1808	Laurence	Ouais ça c'est sûr
1809	B	(Courte pause). Du coup, votre travail consiste à offrir de l'aide, du soutien, est-ce que vous avez l'impression que ça vous apporte aussi personnellement quelque chose ?
1810	Laurence	Je trouve que ça va un peu dans les deux sens parce que je les- je les aide un peu, pis en même temps bin eux bin ils m'apprennent des choses sur leur pays, sur comment ils vivaient, ce qu'ils faisaient. Ouais, je trouve que c'est bien ((elle semble touchée et satisfaite)), (grand sourire, petit rire). Ouais c'est quand même bien, ça va dans les deux sens.
1811	B	Ouais, ouais. (Courte pause). Donc on parlait un peu des trucs et astuces pour s'il y a des obstacles ou quelque chose, est-ce que vous vous retrouvez par exemple, pour parler avec d'autres bénévoles ?
1812	Laurence	On fait, on fait- c'est combien de fois ? Peut-être deux trois fois par année, ouais je crois qu'on a fait une fois cet automne et une fois- ouais je crois qu'on a fait deux-trois fois où on a un après-midi où on se réunit tous et on discute pis on explique un peu chacun ce qu'il vit, comment sont les enfants, ce qui se passe.

1813	B	Ok d'accord. Et pis ça vous aide peut-être ? À vous resituer, dans des cas un peu compliqués ou si jamais un jour vous avez§ ?
1814	Laurence	§Ouais, ouais. Ouais je trouve bien qu'on puisse un peu partager, puis qu'on puisse voir un peu les autres. Bin aussi ce qui leur arrive, ce qui se passe, comment c'est.
1815	B	Oui discuter. Pis vous discutez aussi un peu des difficultés un peu ?
1816	Laurence	Ouais, ouais, moi ça va, parce qu'ils sont assez faciles, mais il y en a d'autres qui ont des enfants qui ont un peu plus de peine.
1817	B	Hm hm, je comprends bien.
1818	Laurence	Bin certains c'est plus difficile, ouais peut-être des fois même qu'il y a des formes de découragement quand ils ont l'impression que l'enfant il fait pas de progrès, ouais c'est difficile.
1819	B	Du coup le fait de partager, ça vous permet de donner des petites clés ? Une sorte de soutien aussi ?
1820	Laurence	Ouais ouais, bin déjà ça oui.
1821	B	Et ça vous arrive du coup de vous soutenir, de continuer à vous voir en dehors de ces rencontres ? À vous voir, s'il y a des amitiés.
1822	Laurence	Ouais, bin justement comme la brésilienne.
1823	B	Oui, enfin je disais avec les autres bénévoles.
1824	Laurence	Ah avec les autres bénévoles ! Euh pas spécialement. Bin il y en a une ou deux que je connais déjà, je les vois dans d'autres circonstances mais si-non pas spécialement.
1825	B	D'accord. Et du côté des familles, vous m'avez dit que vous aviez donc une amitié avec cette brésilienne
1826	Laurence	Ouais, ouais, hm hm
1827	B	D'accord. Et est-ce que pour vous, vous retrouver plus souvent ce serait une aide pour vous ? Avec les bénévoles je veux dire.
1828	Laurence	Si on se voyait plus souvent ? Non je pense c'est assez bien comme ça. Pis, de toutes manières si on a vraiment des problèmes on doit- on est censé appeler Monsieur B. pis voir avec lui.
1829	B	Ouais, pis lui il vous aide.
1830	Laurence	Ouais ceux qui ont vraiment des soucis ils l'appellent. Moi je l'appelle rarement parce que j'ai pas vraiment- je veux dire si ça roule j'ai pas de raison d'appeler.
1831	B	Pis lui il vous demande pas régulièrement§ ?
1832	Laurence	Non ben il nous dit que si on a un souci il nous dit qu'il faut qu'on le contacte directement.
1833	B	Ok donc si vous le contactez pas ça veut dire que tout va bien, (rires).
1834	Laurence	Une fois bin il m'a dit "mais tu me contactes pas", ça- je dis "bin j'ai pas besoin ça roule" (rires), sinon je l'appellerais, non non, ça va.

1835	B	Est-ce que vous avez l'impression qu'il y a un certain soutien, je sais pas moi par exemple au niveau des connaissances sur la migration, sur les questions culturelles, sur le système scolaire, est-ce que ce serait quelque chose qui vous aiderait, d'avoir des informations plus formelles ?
1836	Laurence	C'est-à-dire d'avoir par exemple à côté un cours pour nous expliquer ?
1837	B	Oui sur le système dans un autre pays, ou ici par exemple sur la communication interculturelle, comment faire avec des personnes qui ne parlent pas notre langue.
1838	Laurence	Bin ce serait peut-être bien, ça pourrait servir ouais.
1839	B	Au niveau des lois suisses aussi, j'imagine parfois vous savez pas.
1840	Laurence	Ah ouais des lois, ouais, oui des fois ils posent des questions. Par exemple là il veut faire le permis. Donc, c'est- c'est super dur parce qu'il doit, sur son ordi il est censé faire le minimum de fautes. Le problème c'est qu'il comprend déjà pas tout en français alors (rires).
1841	B	Ah ouais, mais il y a pas moyen de faire dans sa langue ?
1842	Laurence	Il est- il est obligé de le faire en français pis la dernière fois bin il l'a loupé quoi.
1843	B	Hm
1844	Laurence	C'est vraiment difficile mais- alors une fois on a essayé de le faire ensemble, parce qu'il me faisait faire un peu, pis j'ai dit mais moi certains je fais faux parce que je me rappelle plus, ça fait tellement longtemps, je suis pas sûre de faire juste (rires). Mais c'était amusant, on a bien rigolé.
1845	B	Ouais, donc vous l'aidez aussi là-dessus. Donc des fois des connaissances du système en général ça pourrait vous aider mais c'est pas une nécessité ?
1846	Laurence	Ouais, ouais, moi je pense pas non
1847	B	Ouais
1848	Laurence	Bin disons pas au premier niveau, peut-être, maintenant c'est plus les choses basiques, peut-être qu'après ils auraient besoin de quelqu'un d'autre.
1849	B	Mais disons pour faire votre travail vous avez l'impression que vous avez les clés ?
1850	Laurence	Franchement, je pense que ça suffit, on a pas besoin de...
1851	B	Après c'est au cas par cas j'imagine, des fois peut-être au niveau du permis c'est pas tout le monde qui sait ça j'imagine
1852	Laurence	Ouais, ouais.
1853	B	Et dans un monde idéal, ce qui vous serait utile- vraiment utile selon vous pour être vraiment meilleure et comme vous vous attendiez pour faire ce travail ?
1854	Laurence	C'est-à-dire ?
1855	B	Je sais pas moi, vous avez envie qu'il y ait plus de réunions, ça vous aviez dit pas forcément, mais par exemple ?

1856	Laurence	§Ah par rapport à qu'est-ce qui serait utile, comment on pourrait améliorer ?
1857	B	Améliorer les tâches des bénévoles
1858	Laurence	Ah bin ce qui serait bien§
1859	B	§Apprendre l'afghan
1860	Laurence	(Rires) ouais ça serait super mais (rires) c'est un peu dur. Non ce qui serait bien je pense c'est qu'il y ait plus de bénévoles.
1861	B	Ouais
1862	Laurence	Ça je pense ce serait bien
1863	B	Parce que vous vous rendez compte qui a quand même pas mal de§
1864	Laurence	Bin je pense qu'il y a plus de demandes et des fois je me dis qu'il a quand même beaucoup de monde pis il ((le coordinateur du projet, Monsieur B.)) a pas- pas assez de gens mais ça c'est peut-être plus, je pense qu'il y a quand même une information qui devrait être mieux faite parce que moi j'ai su par hasard que ça existait ça, donc je pense qu'il y a plein de gens qui seraient intéressés à le faire mais qui savent pas. Ou qui se disent peut-être "ah mais non ceux qui font ça c'est tous des anciens profs et des anciens enseignants", alors que c'est pas nécessaire mais- je trouve dommage parce que je pense que si il y a des mères§
1865	B	((propos inaudible, dit en croisement avec les paroles de Laurence))
1866	Laurence	Ouais il manque quand même quelque chose, je pense qu'il y a§
1867	B	Mais vous vous faites un peu la pub?
1868	Laurence	Moi j'en parle autour de moi mais après il y en a quand même pas mal qui travaillent donc, celles qui travaillent déjà elles ont pas forcément-. C'est souvent celles qui travaillent pas ou alors des gens qui sont à la retraite qui font ça.
1869	B	Ouais ouais
1870	Laurence	Mais je pense qu'il y aurait plus de gens qui seraient intéressés s'ils savaient que ça existait ça.
1871	B	Ouais et du coup, et donc y'a plus de familles migrantes que de bénévoles
1872	Laurence	Ouais ouais
1873	B	Et si par exemple vous avez deux-trois familles est-ce que vous avez l'impression que vous faites moins bien votre travail parce que vous avez plus de familles aussi, du coup vous avez moins de temps à donner ?
1874	Laurence	Ouais, après c'est, ce qui se passe aussi c'est qui- que par exemple les devoirs il faut les faire en début de semaine, les devoirs ils les donnent au début pour la fin, pour toute la semaine, donc aller le jeudi ça sert plus à rien. C'est aussi ça, c'est que ça se fait beaucoup sur lundi-mardi.
1875	B	Ouais donc vous pouvez pas avoir plus de deux familles

1876	Laurence	Voilà, ouais, ouais. Parce qu'au début- l'année passée quand je faisais j'allais aussi le jeudi mais c'est vrai que le jeudi c'est moins- je me suis rendu compte c'est vraiment en début de semaine qu'il faut aller. Donc après faire plusieurs familles le même jour c'est un peu difficile, parce que- ce qui est un peu dommage c'est qu'on a pas le temps de discuter pis créer d'autres liens. Si on fait vraiment que le côté scolaire, ce que j'avais fait l'année passée, je finissais d'un côté pis je devais partir de l'autre pis là les syriens ils me demandaient tout le temps mais "t'as pas le temps de rester" pis je leur disais mais non je suis obligée d'aller. Donc c'était un peu dommage ça.
1877	B	Ouais, donc maintenant ils ont plus de temps. Pis, comme vous disiez, finalement, c'est pas que le travail scolaire c'est aussi la famille, du coup, si vous avez pas§
1878	Laurence	Ouais, parce que c'est ça qui est sympa c'est de pouvoir rester un moment, aussi pas que le côté aider à faire les devoirs quoi
1879	B	Ouais, puis j'imagine que vous leur apportez beaucoup aussi en restant
1880	Laurence	Ouais, ouais pis ils ont toujours envie, ils aiment bien. Ils aiment bien discuter (rires).
1881	B	C'est chouette en tous cas. Et du coup là avec votre famille actuelle, vous allez continuer l'année prochaine ?
1882	Laurence	Ben je crois pas parce qu'ils sont, ils sont ((Laurence cherche ses mots))§
1883	B	§ils sont trop bons ?
1884	Laurence	(Rires), oui ils sont trop bons, ouais, ils sont trop bons. Non je crois qu'ils vont- ça roule assez bien, donc je pense qu'ils ont- je pense qu'il y aura d'autres familles qui auront sûrement plus besoin.
1885	B	Du coup là c'est quand que ça se finit ?
1886	Laurence	Ben je vais ce soir pour la dernière fois. Maintenant il n'y a plus de devoirs mais j'ai dit que je passais quand même, ouais.
1887	B	Oui, vous faites un petit au revoir. Vous faites quelque chose de particulier ?
1888	Laurence	Non, non même pas, c'est juste comme ça quoi, juste.
1889	B	Ouais, d'accord. Pis vous pensez un peu revoir la famille ?
1890	Laurence	Je sais pas peut-être ouais
1891	B	Et les jeudis du coup ?
1892	Laurence	Mais en plus elle attend son cinquième, donc je pense que je vais quand même aller les voir quand elle aura accouché (rires).
1893	B	(Rires) pour directement le voir.
1894	Laurence	(Rires) oui, je pense. Voilà
1895	B	Donc il y a quand même un lien assez fort je pense
1896	Laurence	Ouais ouais, ouais. Non pis vraiment§
1897	B	§pis pour les enfants, ça doit être marquant pour eux
1898	Laurence	Ouais

1899	B	Ben écoutez, moi j'ai plus de questions particulières, alors merci beaucoup pour votre collaboration, c'était très intéressant, très précieux. Donc, pour- suite à cet entretien on aimerait après vous demander, si vous avez le temps, si vous êtes d'accord, de tenir un petit journal de bord- alors maintenant je sais que c'est fini, mais pour la prochaine année scolaire- tenir un petit journal de bord entre 3 et 5 semaines, si vous y allez une fois par semaine, ben entre 3 et 5 semaines vous tenez un petit journal de bord où par exemple vous mettez ce que vous comptez faire ce jour-là, comment ça s'est passé, etc.
1900	Laurence	Ouais hm hm ((Laurence acquiesce avec la tête))
1901	B	Nous on aimerait les obstacles que vous rencontrez, que se soit scolaire ou autre et comment vous les résolvez en fait. Du coup, ce serait intéressant de voir, ben déjà si vous avez de nouvelles familles ce sera encore mieux, parce que comme ça on comprend dès le début [de la relation, et le progrès]
1902	Laurence	[Ouais ouais ouais]
1903	B	Et puis, si ça vous dit, vous pourrez écrire quelque part et m'envoyer, après vous faites comme vous voulez, sur votre natel ou autre, vous pouvez même m'envoyer des messages vocaux ou autre
1904	Laurence	Super, ouais, ouais
1905	B	Est-ce que vous seriez intéressée à faire ça ?
1906	Laurence	Oui oui, ben oui
1907	B	Si vous avez du temps
1908	Laurence	Hm hm ((Laurence acquiesce avec la tête))
1909	B	Du coup, ben on se tient au courant par téléphone ou par mail et puis voilà.
1910	Laurence	Ok, super.
1911	B	Bon en tous cas tout ça ça va se faire au début de la prochaine année scolaire. Parce que d'habitude vous vous recommencez vers début octobre§ ?
1912	Laurence	§Ben nous on commence pas avant ouais octobre
1913	B	On va recommencer à vous contacter un peu avant alors. Et si vous avez une réunion on verra si on vient ou quoi. Et on voulait aussi peut-être une fois faire un petit groupe de discussion autour de certains thèmes qui vont ressortir des entretiens qu'on aura fait, à la suite des analyses, on aura des thèmes et on va peut-être vous proposer, avec d'autres bénévoles de discuter un peu.
1914	Laurence	Ah ok, super
1915	B	Voilà, pour vraiment comprendre comment ça se passe et voir comment on peut appliquer [ça ailleurs]
1916	Laurence	[Ouais, ouais] mais c'est bon ça doit pas être un problème (rires)
1917	B	Ouais, ouais je pense que en tout cas c'est des chouettes partages avec les bénévoles que j'ai vus, vous êtes tous impliqués.

1918	Laurence	Vous avez déjà vu Monsieur- c'est quoi déjà son nom- olala ((Laurence cherche le nom de ce Monsieur)) ?
1919	B	Monsieur X ? ((B propose un prénom d'un autre bénévole))
1920	Laurence	Non, un autre. ((Laurence recherche)). Alala, je sais pas comment il s'appelle. Mais il adore parler ((Laurence cherche encore son nom)). Vous avez vu que Monsieur X ((Laurence redonne le prénom proposé par B)) ?
1921	B	Non je ne l'ai pas vu, mais il adorait parler au téléphone en tous cas (rires).
1922	Laurence	Ouais (rires), mais il y en a un autre-là, qui est trop ((Laurence sourit)).
1923	B	Mais il y en a un autre qui m'a dit qu'il était en voyage à l'étranger du coup il m'a dit de le rappeler plus tard. Mais je sais pas son nom
1924	Laurence	Ouais c'est peut-être lui. Je crois qu'il est parti quelque- parce que lui il adore parler
1925	B	Ah super
1926	Laurence	Et il apprend même- il est en train d'apprendre le russe (sourires)
1927	B	Ah c'est lui, Monsieur B m'en avait parlé (sourires)
1928	Laurence	Oui alors lui alors je crois qu'il fait tout, il va aider les familles, il va voir plein de gens, lui il est drôle (rires). Heureusement qu'il y a des gens comme ça parce que sinon.
1929	B	Oui c'est sûr. Il y avait aussi une dame à la paroisse qui fait plein de bénévolat partout.
1930	Laurence	Ouais ouais
1931	B	Ben c'est chouette en tous cas. Il n'y a pas que des retraités
1932	Laurence	Ouais c'est- je pense plutôt, dans l'ensemble c'est plutôt des retraités
1933	B	Mais c'est chouette parce que ça permet de continuer une activité
1934	Laurence	Oui non c'est super, moi je trouve ça bien
1935	B	D'avoir des choses régulières aussi ça marque aussi
1936	Laurence	Oui non c'est vrai que ça fait du bien (rires)
1937	B	Ouais je pense (rires). Ok, ben écoutez, moi je vais au prochain rendez-vous (rires).

L.	Locuteurs	Transcription
1938	B	<p>Du coup voilà le projet je vous ai expliqué un peu et on va donc aborder ça par thèmes, euh, puis après si on part dans les décors il n'y a pas de soucis ((B fait référence à Pierre qui lui disait précédemment qu'il sautait souvent d'un sujet à un autre)). Donc déjà, parlez-moi un peu de votre parcours de vie en lien avec votre bénévolat, comme vous avez commencé un peu tout à l'heure, peut-être qu'est-ce qui vous a motivé à ces activités.</p>
1939	Pierre	<p>Oui, moi je vais pas vous dire ce que j'ai déjà dit, mais j'ai toujours eu- j'ai fait les scouts et j'ai toujours eu le besoin d'aider les autres. J'ai une fille qui a hérité des mêmes trucs, il faut qu'elle s'occupe de-. Moi je peux pas voir quelqu'un en difficultés sans aider. Que ce soit quelqu'un qui est en panne au bord de la route je- je m'en mêle (rires). Donc je suis très très sensible à la détresse humaine des fois- des fois trop. Et puis, dans mon- j'ai travaillé les vingt dernières années de ma vie active j'ai travaillé à l'hôpital comme responsable technique, là j'ai pas eu beaucoup à faire avec les malades- avec les- donc c'est pas ça- c'est pas là que j'ai développé une fibre humanitaire. Et puis un jour y'a le directeur qui est venu me demander- enfin la Confédération payait la logistique pour aider les pays de l'Est dans les hôpitaux. Alors la Confédération payait tout ce qui est transport et puis les hôpitaux étaient priés de mettre du personnel à disposition et pis si possible du matériel. Alors j'ai commencé comme ça. Moi j'ai tout de suite été volontaire, en plus c'était en Albanie, j'ai dit ben c'est un pays exotique pour moi, je préfère ça que le Club Med (rires). Et c'est comme ça que j'ai commencé. Bon j'ai- j'ai pas eu beaucoup de désillusions parce que j'imaginai bien que on allait pas faire de miracles mais- donc tous les six mois j'organisais un transport, je remplissais un camion de-. Je faisais le tour des hôpitaux et pis je remplissais un camion, oui un gros camion et puis on descendait ou à Bari ou à Ancone où on traversait l'Adriatique et pis on avait- après on passait deux jours à la douane pour passer la douane enfin (rires) c'était-. Après on a aussi aidé d'autres- on avait- on s'occupait de deux hôpitaux là et puis on- y'avait un home derrière l'hôpital c'est plutôt la télévision suisse qui s'en occupait mais on a fait des transports pour eux. Euh voilà- c'est comme ça que- et puis là j'ai continué pendant je sais pas combien d'années six-sept ans tous les deux ans- euh tous les six mois. Je je- j'allais en Albanie, après y'a la DDC quand il y a eu la guerre au Kosovo. La DDC avait besoin de- a offert- ou c'est la Confédération je sais plus exactement qui s'est monté ce projet- pour un hôpital à Shkodra pour encore faire toute une aile technique, bloc opératoire, soins intensifs, urgences</p>
1940	B	Ah oui d'accord

1941	Pierre	Et puis on a dû leur apprendre à faire- à remplir des offres inter-des appels d'offres internationaux. Donc tous les 3 semaines je descendais à Tirana (rires)
1942	B	Ah oui
1943	Pierre	Avec un juriste, avec un- ouais on était plusieurs et on remplissait les les appels d'offres et pis on leur expliquait comment il faut le faire. Et pis le but c'était d'éviter qu'il y ait des gens qui viennent s'en mêler pour en tirer le bénéfice pour faire de- comment on appelle ça, du détournement de fonds.
1944	B	Voilà exactement
1945	Pierre	Alors j'ai reçu des coups de fils, quand je travaillais à l'hôpital "écoutez notre produit il est bien, pourriez le mettre en avant tout ça". Et le but de faire un appel d'offre c'est pas de faire un entonnoir qui aboutit chez Volvo ou chez Mercedes (rires), c'est de faire quelque chose d'ouvert en mettant des limites un peu, on veut pas plus que ci, on veut pas plus que ça. Donc on a réussi à leur apprendre à faire ça. Après j'ai été faire l'inventaire du matériel quand c'était sur place, voir si tout avait été livré et conforme. Et puis, là je mettais aperçu qu'ils avaient beaucoup de choses mais qu'ils savaient pas s'en servir. Alors j'ai redemandé à la DDC si je pouvais pas refaire- avoir de l'argent et pis j'ai monté une mission avec des gens du terrain, des personnes de l'anesthésie, des anesthésistes, des gens de désinfection, stérilisation, tout une palette de gens.
1946	B	En Albanie ?
1947	Pierre	Non non ici
1948	B	Ah ici ouais
1949	Pierre	Pour apprendre là-bas aux gens à se servir du matériel de radiologie, tout ça. Parce qu'on leur a offert des- des boeing 747 et pis ils avaient l'habitude de piloter des pilatus (rires) voyez, tout d'un coup
1950	B	Ça change ouais
1951	Pierre	Bon, après, on s'est rendu compte que les- nous on se rend pas compte ici parce qu'on a du courant électrique qui est stable mais- mais là-bas le courant électrique se balade et y'a pas mal de dégâts parce que y'a des trop grandes variations de tension. La qualité de l'eau euh [c'est quelque chose]
1952	B	[Ça laisse à désirer]
1953	Pierre	J'ai un ami des scouts qui s'appelle [nom d'un homme politique] vous connaissez ?
1954	B	Non
1955	Pierre	Mais oui il était président de la Confédération
1956	B	Ah pardon j'ai mal entendu

1957	Pierre	J'ai été le trouver il m'a dit " vas voir [nom d'une femme politique] (rires), qui s'occupe des affaires étrangères " j'ai été parce qu'offrir quelque chose sans savoir comment ou avec quoi utiliser et pis pourquoi, donc voilà. Ça c'était la fin de ma période albanaise, c'était dans les années 2000 euh je sais plus combien, 2010. Et puis après y'a un professeur de l'école, ici y'a une école de culture générale et- je sais pas trop ce qu'ils font.
1958	B	Ok
1959	Pierre	Et puis lui il avait aussi un peu la fibre humanitaire il prenait des jeunes de l'école- enfin il faisait sa conférence et pis après y'avait des jeunes l'école qui étaient d'accord de récolter du matériel. Lui il avait même acheté un petit camion et puis moi je- mon travail c'était d'accompagner ces jeunes, les trois-quart du temps c'était que des filles alors moi je les accompagnais. Là on a été en Moldavie, la Moldavie c'est un pays qui est entre la Roumanie et l'Ukraine.
1960	B	Oui je vois
1961	Pierre	Et voilà, je convoyais ces jeunettes (rires). Alors on a été, une fois on avait loué un car, une fois on avait été avec des transports- comment on appelle ça, des transports publiques
1962	B	Ouais
1963	Pierre	51 heures de bus depuis Lausanne (rires), et le retour, c'est impressionnant, 100h de bus (rires). Après je me suis un peu- pas bagarré avec ce Monsieur, mais moi j'avais une vision des choses et puis lui il avait sa vision et puis- d'ailleurs, j'ouvre une parenthèse, quand on travaillait en Albanie y'avait un conseiller national dont j'ai oublié le nom qui nous avait convoqué à l'EPFL et puis lui il aurait voulu fédérer tous ces gens qui travaillaient sur place. Mais il savait, ça marche pas, chacun a son organisation. Alors j'ai abandonné avec ce Monsieur et puis je me suis- moi je m'étais lié d'amitié avec un pope ((prêtre chrétien-orthodoxe)), un prêtre. Lui il avait monté une radio, alors- et puis ici il y avait [nom de la radio de la ville] qui existait avant [nouveau nom de la radio] et, j'en avais parlé au propriétaire, enfin à l'initiateur de cette radio et puis lui il m'avait refilé du matériel alors j'ai financé euh les transports de matériel en direction de- de la Moldavie. Et puis je lui ai offert un peu d'argent pour qu'il puisse payer sa licence enfin- mais c'est très compliqué parce qu'il faudrait lui fournir tout, tout les- à tout moment faudrait lui fournir 1'000€ ou- et puis moi je- bon
1964	B	Ouais
1965	Pierre	Je suis pas dans la dèche mais je peux pas non plus alimenter les gens comme ça
1966	B	Bien sûr, ouais

1967	Pierre	Et la dernière fois que j'ai été- je me rappelle plus quand c'était-, 3-4 ans en arrière. Pour accompagner ces jeunes filles je m'étais même mis à apprendre le roumain.
1968	B	Ah oui
1969	Pierre	Donc je me débrouillais en roumain, je savais prendre le train, poser des questions
1970	B	Ah oui carrément
1971	Pierre	Bon je pouvais pas faire de conférence mais voilà (rire mutuel)
1972	B	Et puis du coup, comment après avec tout ça vous êtes arrivé au bénévolat ?
1973	Pierre	Alors, un jour on avait- il y avait un groupe de personnes de [nom de la ville]- lui il est chef à la commune, il doit être chef de l'artistique ou je sais pas trop ce qu'il fait, il organise des- il organise par exemple la fête [nom de la fête multiculturelle]. Vous connaissez ?
1974	B	Oui oui
1975	Pierre	Et puis j'étais avec sa femme là, et pis- hm- sa femme connaissait une de mes collègues de travail, on a- puis on a sympathisé, on a parlé. Puis un jour on visitait une église quand on rentrait depuis la Roumanie puis elle me dit "dis donc, moi je me m'occupe de-" elle elle allait dans les familles qui arrivaient, des réfugiés qui arrivaient pour voir comment ça allait. Ici quand il y a une famille qui arrive on va la trouver, on va voir qu'est-ce qu'il se passe, on va regarder les besoins, "vous avez ci, vous avez ça". Et elle m'a dit mais moi j'ai une équipe qui va dans les familles faire les devoirs avec les enfants, est-ce que tu serais d'accord de le faire ? Je lui dis d'accord. Alors je commence avec un élève, c'était un Kurde de Syrie. Celui-là je l'ai suivi depuis- je sais pas, depuis l'âge de 6-7 ans jusqu'à ((inaudible))-, d'ailleurs moi je suis très interventionniste-, jusqu'à après son apprentissage. Avant déjà, il était en pré-apprentissage, je m'occupais de parler avec son maître- sa maîtresse d'école et il avait des problèmes. Il y avait son patron qui était un ivrogne fini qui voulait changer les programmes sans arrêt. J'ai même été jusqu'à l'état du [nom du canton] pour convoquer une réunion et puis après-. Alors ils l'ont enlevé de ce poste-là pis ils l'ont mis ailleurs.
1976	B	Oui, donc très investi quand même.
1977	Pierre	Ouais ouais ouais (rire mutuel). Je lâche pas mon os.
1978	B	Donc ça fait combien de temps que vous êtes dans cette activité-là
1979	Pierre	Ça fait, hm, c'était en 2007-2008.
1980	B	Ok donc c'était avant que Monsieur B. arrive au\$
1981	Pierre	\$Oui, Monsieur B. il a pris un peu le poste qu'avait Madame ((nom de l'ancienne responsable des bénévoles))
1982	B	Donc votre amie\$
1983	Pierre	\$qui m'avait enrôlé

1984	B	Oui motivé à ça ouais
1985	Pierre	Oui
1986	B	D'accord. Donc un peu, les raisons pour lesquelles vous vous êtes motivé c'est un peu la fibre humanitaire dont vous parliez avant ?
1987	Pierre	Oui oui y'a des gens qui aiment- qui font de la musique, et pis moi je fais ça.
1988	B	Oui, exactement, d'accord. Hm donc, maintenant on va regarder un peu les pratiques réelles que vous faites dans les familles de [nom de la ville]. Et puis, si vous arrivez à me dire un peu en quoi consiste votre activité auprès des familles. Sur quoi vous intervenez exactement ? Puis si vous pouvez me décrire un peu ce que vous faites chez ces familles.
1989	Pierre	Hm, c'est chaque fois- boh c'est presque c'est tout le monde la même chose, à part des- des-. Le travail principal c'est d'aider les enfants à faire les devoirs et des fois on a la tentation de leur faire les devoirs (rires), et c'est ce qu'il faut pas faire. Mais des fois, j'en ai- au bout d'une heure ou même plus-. Là par exemple, j'ai une famille [nom de sa nationalité] y'a trois enfants, je fais les devoirs avec les trois. Je commence vers les 16h30 et puis des fois je termine c'est 19h30 le soir.
1990	B	Ah oui
1991	Pierre	Ouais parce que la dernière elle fait une classe mixte, français-allemand et puis elle sait pas l'allemand et moi comme je suis trois-quart suisse-allemand, donc pour moi c'est- à ce niveau-là c'est facile. J'ai fait la moitié de ma scolarité en allemand et la moitié en français. Donc, je ne sais ni bien le français ni bien l'allemand (rires).
1992	B	Ou alors bien les deux, ça dépend le point de vue
1993	Pierre	Oui (rires). Donc, chez ces gens-là je vais puis après y'a tout un tas d'activités qui se greffent autour. Par exemple les gens reçoivent du courrier, ils savent pas le lire. Les gens doivent inscrire un gamin pour la colonie, ils savent pas le faire. Il faut amener les gamins à la colonie parce qu'ils ont pas de moyens de transports. Donc c'est moi qui vais les amener à la colonie et pis qui vais les rechercher.
1994	B	Ouais. Donc là il y a un peu deux pôles, il y a le pôle où vous vous occupez des enfants, vous faites les tâches scolaires et puis ensuite il y a un peu ce qui est annexe, l'aide avec les familles\$
1995	Pierre	\$Oui y'a alors- je viens de leur apprendre comment ça fonctionne la Suisse.
1996	B	Ouais voilà

1997	Pierre	Et pis je leur explique, bin voilà. Et pis par exemple le jeune kurde que j'ai suivi assez longtemps, je lui ai- quand on avait pratiquement fini je lui ai dit mais "maintenant tu as beaucoup reçu de la Suisse, pose-toi la question comment tu vas pouvoir rendre ça ?". "Ah bin quoi" ((imitant le jeune kurde)), j'ai dit "non mais c'est pas normal qu'au fond vous partiez d'un endroit où vous venez ici pis qu'on vous donne plus que ce que vous aviez là-bas." Finalement ils vivent mieux ici que chez eux. Et pis surtout comparé avec les familles qui sont restées sur place et pis- on parlait un peu de ça. Donc j'aime profiter de l'occasion pour leur dire comment ça marche.
1998	B	Et ça vous arriveriez à me dire un peu plus concrètement comment vous faites par exemple avec une famille ? Vous sentez peut-être qu'il faut les aider à s'intégrer dans la culture suisse, comment vous allez leur dire "bin voilà chez nous ça marche comme ça,..." ?
1999	Pierre	Bon, je fais pas de prosélytisme d'ailleurs le trois-quart c'est des musulmans, moi- ils font la vie qu'ils veulent. Mais des fois j'ai des situations- ou y'a "ah tiens je dois faire la prière" ; "bin vas faire la prière" (rires), ça prend 2-3 minutes. Euh dans les faits- j'ai aussi pas mal de dames, la première fois que je vais chez eux elles se ((fait le geste du voile sur la tête)), évidemment. Et puis la troisième fois je fais partie de la famille, elles ont plus rien sur la tête (rires).
2000	B	Ah oui. Oui je me posais la question justement, parce que j'ai interrogé uniquement des bénévoles femmes, du coup elles me disaient que les femmes musulmanes enlevaient le voile parce que c'étaient des femmes. Mais c'est vrai que du coup vous, si elle vous considère comme un membre de la famille\$
2001	Pierre	\$y'en a une elle met encore un truc, un petit fichu- je sais pas, je la regarde pas comme ça.
2002	B	Ouais, mais du coup, hm, c'est donc petit à petit vous diriez que vous donnez un peu des valeurs comme ça ?
2003	Pierre	Oui oui, d'abord je- j'apporte quelques valeurs ouais je- je- ((mimiques montrant qu'il doute))
2004	B	Des valeurs peut-être pas mais des notions
2005	Pierre	Oui des notions, quelque chose comme ça. Par exemple j'en ai un qui me disait, tu pourrais pas venir un autre jour parce que le- tel jour il y a le foot. J'ai dit mais moi j'ai déjà presque tous les soirs quelque chose. Petite parenthèse, je fais des cours de russe.
2006	B	Ah oui d'accord
2007	Pierre	Donc les cours de russe, c'est par semaine et pis j'ai des devoirs et pis faut que je bosse parce que j'ai pas vingt ans (rires), mais ça va, j'arrive à suivre.
2008	B	Ah super

2009	Pierre	Donc j'ai ça. Je fais trois soirs par semaine, pis j'ai un soir pour moi encore et pis le week-end. Alors, je changeais comme ça, je viens pas le mardi parce qu'il fait du foot et puis je lui ai dit mais qu'il choisisse entre le foot et- j'explique à ces jeunes qui sont mordus de foot que c'est pas- probablement pas avec le foot qu'ils vont gagner leur vie, il y a eu de chances. J'ai dit c'est plutôt par vos connaissances scolaires. Le problème avec les familles c'est là- alors là par exemple, les [nationalité], le père ne travaille pas. ((Pierre demande d'anonymiser la nationalité de cette famille)).
2010	B	Ah oui, c'est bien de me dire ça alors, merci.
2011	Pierre	Hm. Et puis quand j'arrive, il part, pis c'est la maman qui pousse les fesses derrière "fais-ci, fais ça, refais lui la dictée". Je dis mais écoute-moi évidemment je suis pas- mouais hm.
2012	B	Ouais, parce que elle elle travaille ?
2013	Pierre	Non
2014	B	Non
2015	Pierre	Non non, y'a peu de gens qui travaillent. Ou bien ils ont des petits boulots, mais ils ne travaillent pas. Quoi faire ? Quoi faire ? Moi avant j'avais pas mal- j'avais tout un réseau d'entreprises quand je faisais l'hôpital, donc je faisais travailler beaucoup d'entreprises, j'avais un réseau de gens à qui je pouvais m'adresser pour essayer de leur trouver quelque chose.
2016	B	Ah oui donc vous êtes intervenu un peu là-dessus aussi.
2017	Pierre	Oui oui
2018	B	Sur la dimension professionnelle
2019	Pierre	Oui oui
2020	B	Donc à la fois la dimension scolaire, la dimension d'aide un peu [d'intégration]
2021	Pierre	[D'intégration oui oui]
2022	B	Et puis aussi bin professionnelle du coup, parce que ça fait partie de l'intégration aussi
2023	Pierre	Il y en a une qui m'a dit "elle a fait que deux fautes dans la dictée, pourquoi elle lui met que 5?" je lui dis mais écoute il y a que vingt mots dans la dictée, elle a fait deux fautes. Mais si tu veux savoir pourquoi, tu vas trouver l'institutrice. Mais, c'est- c'est pas tellement le genre de personnes à-
2024	B	[à comprendre ?]
2025	Pierre	[Parce que] quand ils vont chez l'institutrice ils comprennent pas non plus tout ce que l'enseignant, l'enseignante dit.
2026	B	Hm hm. Mais ils comprennent pas sur le plan du langage ou plutôt parce qu'ils ont pas l'habitude de ces normes scolaires-là ?
2027	Pierre	Du langage
2028	B	Langage

2029	Pierre	Du langage, parce que Monsieur B. lui il fait un cours pour les familles, pour leur apprendre le fonctionnement de l'école,- j'ai jamais suivi ça mais-.
2030	B	Ah oui d'accord, sur le fonctionnement donc vraiment ?
2031	Pierre	Ouais comment ça marche- comment ça va l'école, faut que les enfants arrivent à l'heure, qu'ils soient propres, qu'ils soient-ci qu'ils soient-ça
2032	B	Ah oui, ça il le fait avec les familles avec lesquelles vous vous intervenez ?
2033	Pierre	Avec tout le monde. Parce que tous les enfants qui arrivent de l'extérieur n'ont pas besoin de nous hein, ils se débrouillent. Moi j'ai une enseignante, elle me dit qu'il y en a certains ils arrivent en classe en ne sachant que le portugais pis à la fin de l'année ils battent les autres en français hein. Elle elle prend des deuxième primaires donc ça fait bien quatre âges qu'elle suit.
2034	B	Ouais
2035	Pierre	Hm, j'ai une autre famille, c'est une femme seule, elle elle est [nom de sa nationalité], alors c'est un numéro (rires). Les gamins mangent mal, les-. Alors j'essaie de lui dire mais tu peux pas les nourrir avec du chocolat et du-, je me mêle- je m'occupe aussi de ça. Je leur dis de se brosser les dents, (rires).
2036	B	Ah oui, vous faites un peu le cadre quoi
2037	Pierre	Oui oui (rires). Pis voilà, maintenant je vais plus tellement chez elle. J'ai eu un petit peu de problèmes de poumons et puis ma pneumologue elle m'a dit "vous avez des oiseaux ?" Non mais cette bonne femme elle avait quinze perruches dans la cuisine alors j'ai dit bin je viens plus chez toi.
2038	B	Parce que ça a une influence ?
2039	Pierre	Oui les plumes d'oiseaux, les\$
2040	B	\$Ah oui oui oui
2041	Pierre	Pis c'était une excellente excuse. Alors elle sortait de l'école et pis à côté y'a la Migros, il y a un restaurant Migros donc je faisais les devoirs avec la gamine au fond du restaurant Migros. Voilà, bon elle me coûtait cher parce qu'elle voulait une tranche feuilletée. Alors je lui achetais. (Rires).
2042	B	Et pis du coup, juste un peu pour comprendre, vous avez combien de familles que vous rencontrez chaque semaine ?
2043	Pierre	Alors là j'en ai- j'ai les [nom de leur nationalité], [nom de la nationalité d'une autre famille], une famille kurde et puis une famille afghane. La [nom de sa nationalité] je m'occupe que de la fille, le garçon il se débrouille bien. Hm, j'essaie de tout faire en même temps un soir. Parce qu'ils habitent dans le même bâtiment alors- je prends- ouais, je les prends les uns après les autres. Et puis y'en a deux qui sont dans la même classe alors on peut faire les devoirs-

2044	B	Ah oui donc deux familles différentes ensembles, vous avez dit ?
2045	Pierre	Il y a un enfant d'une famille qui vient dans l'autre famille, ils habitent dans le même bâtiment
2046	B	Ah oui d'accord, ouais. Ça les aide alors, parce qu'ils sont dans la même classe.
2047	Pierre	Pis un des- une des choses que j'ai réussi à faire et pis maintenant ils ont compris, c'est quand j'arrive vous éteignez la télévision. Parce qu'il y a chez certains c'est la télévision à longueur de journée. Elle est allumée je pense du matin au soir.
2048	B	Ah ouais. C'est presque plus pour les parents que pour les enfants, des fois ?
2049	Pierre	Je sais pas. Les parents- chez les [nom de leur nationalité] il y a la télévision [de leur pays] à longueur de journée. Mais, ils éteignent ou ils coupent au moins le son. Et pis- c'est pas facile parce qu'ils sont- ils ont pas un cadre qui est bien pour étudier. C'est pas une ambiance studieuse- c'est- il y a une table au milieu du salon et pis il y a des gamins qui jouent à côté. Et puis ils sont tous dissipés ces gamins. Je dis "maintenant tu ne quittes pas les yeux de la table" (rires) "tu plantes tes yeux sur ton devoir et tu te tournes plus la tête". Mais tout le temps il y a un bruit, il y a quelque chose.
2050	B	Donc c'est un peu le style d'éducation qui est différent, qui fait ça ? Peut-être pas adapté à notre système scolaire ?
2051	Pierre	Pas pareil qu'au temps où j'étais à l'école en tous cas (rires). Nous quand on rentrait on devait faire les devoirs c'était- on faisait que ça. Et puis c'était le calme absolu.
2052	B	Par rapport à l'ambiance studieuse, je pense ça c'est quelque chose qui vient avec les habitudes culturelles et l'importance d'aller à l'école selon les familles.
2053	Pierre	J'ai l'impression qu'ils demandent tout à l'école pis qu'ils se cassent pas trop la tête pour faire quelque chose. Je lisais encore ce matin dans le journal, l'école devrait s'occuper de la santé, de la nourriture saine et de je-sais-pas-quoi.
2054	B	Bon c'est quelque chose qui est un peu dans l'air du temps en général et que c'est pas forcément qu'une question d'être migrant.
2055	Pierre	Ouais, je sais pas. Parce qu'ici je crois qu'on a 35% d'étrangers, dans les classes il y a autant que ça. Donc il y a des parents- ma fille me dit que les parents albanais sont bien plus exigeants, qui viennent râler. Pis elle dit je lui montre les travaux de sa fille ou de son fils et puis je lui dis mais qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Elle écrit mal, elle fait pleins de fautes et tout ça.
2056	B	Ils sont exigeants au niveau de l'école vous voulez dire ?

2057	Pierre	Ouais, ouais ouais. Ils attendent beaucoup de l'école. Et ce que je reproche à ces gens-là c'est qu'on leur donne des cours de français, donc les- les mamans, surtout les mamans, les papas il me semble qu'ils vont moins, ils se bougent moins les fesses (rires). Mais quand elles savent se débrouiller elles- par exemple les [nationalités] c'est comme les allemands, ils mettent les adjectifs avant le mot ou- ils ont pas d'articles, il y a pas d'articles. Alors ils parlent- le français ils parlent comme s'ils parlaient [langue].
2058	B	Oui c'est ça, du moment\$
2059	Pierre	\$Donc ça c'est pas normal, parce qu'il y a une faiblesse dans le vocabulaire chez ses enfants. Il y avait une fille qui devait réciter "le loup et l'agneau" ou un truc comme ça, pis elle savait bien pis à la fin elle me dit "Monsieur c'est quoi un agneau?" (rires). Pis c'est comme une fois on parlait de la nature ou je sais pas quoi pis le gamin il me dit "c'est quoi la forêt ?". Donc je trouve qu'il y a un déficit de vocabulaire. Donc ça- mais alors, ils ont presque tous internet, donc je leur dis mais quand vous savez pas quelque chose vous tapez le mot pis vous allez voir images. Pis comme ça vous savez ce que c'est.
2060	B	Oui c'est sûr. Mais c'est vrai que si les parents aident pas derrière- parce que nous, les familles francophones, il y a toujours les parents qui répètent un peu les mots qu'on apprend à l'école, on les entend. Là c'est vrai qu'ils ont qu'un côté.
2061	Pierre	Ouais c'est ça et ça c'est une faiblesse, une grande faiblesse de vocabulaire. Alors j'ai essayé de trouver des mots fléchés niveau 1 pis d'essayer de les intéresser mais c'est difficile, ça les intéresse pas. Ou bien de leur faire lire des livres et pis pas des- parce que je vois des fois ils prennent des livres à l'école, parce qu'il y a une bibliothèque, ils empruntent des livres qui sont pas adaptés, à la première phrase il y a déjà trois mots qu'ils ont jamais entendus.
2062	B	Ouais, c'est trop difficile.
2063	Pierre	((Pierre rigole avant de parler)), je profite pour dire, ça me fait penser, il y a l'apprenti irakien, hm j'avais le nom de son patron qui m'avait demandé de venir l'aider. Alors j'allais le vendredi après-midi, j'allais au bureau chez eux. Ils nous avaient mis une pièce à disposition et pis je travaillais avec lui. Mais ça aussi c'était- "c'est quoi ci, c'est quoi ça" ? Tout ce qui est côté technique ils devaient connaître les types de vis, les têtes de vis, les machins de soudure et tout ça, pis moi je me renseignais avant, pour aller l'aider, avant. Par exemple, il avait un livre de calcul, "calcul pour les apprentis de l'état du [région]", j'ai été m'en acheter un. Pis avant d'aller faire le cours, je révisais, parce que c'est tous des trucs qu'on a vus mais avec le temps. "Inscrire un cercle au milieu d'un triangle" (rires) "en touchant exactement les bords", comment ça se fait ? Ben j'ai- j'ai sorti mes manuels- machins pis- jusqu'à ce que je trouve. Donc je leur dis mais on trouve tout ! Mais faut bien chercher.

2064	B	La volonté de chercher
2065	Pierre	Et pis cet- pour en revenir à cette dame [nom de sa nationalité], elle elle avait des problèmes avec la police et en plus de ça elle avait un amant turc qui- elle voulait se débarrasser d'elle ((Pierre rit)). J'étais- avec cette femme, j'ai été à la police, plusieurs fois. Bon ils me laissaient pas rentrer pour l'audition parce que "vous faites parti de la famille ? Non ? Alors vous restez devant la porte". Alors je sais pas comment ça se passait. Après, l'officier de police là évidemment il disait "on la connaît mieux que vous, vous savez". Mais moi avec mon empathie je me disais elle elle est forcément victime, eh ben non, elle a volé dans des magasins.
2066	B	Ah oui d'accord. C'est ça que vous disiez ((rires))
2067	Pierre	Ouais ouais, elle... C'est celle qui fait bouffer du chocolat à longueur de journée.
2068	B	Vous intervenez un peu sur les questions de [socialisation] ?
2069	Pierre	[Je- je-] je téléphonais à la police, prendre rendez-vous, accompagner, je l'ai amené- je l'avais amené à l'hôpital de [nom d'une grande ville proche] parce qu'elle avait des problèmes de foie pis elle devait passer à l'institut central des hôpitaux pis elle savait pas où c'était. Pis je l'embarque dans la voiture et pis on se rend à l'institut central des hôpitaux et pis je la ramène à la maison. Mais-ouais ouais.
2070	B	Ah oui. Donc vos activités dans ce bénévolat, elles sont quand même bien au-delà du scolaire ? Vous intervenez sur beaucoup de choses.
2071	Pierre	Je vous en raconterai une dernière, mais hors-caméra ((grands rires de Pierre)). Oui je- j'interviens, j'interviens, je suis très interventionniste. Je vais- je téléphone aux entreprises s'il y a des problèmes avec les entreprises- ou avec les profs ou tout ça, je me pose pas vraiment la question. Je vais pas taper du poing sur la table, mais quand même. Mais autrement des problèmes il n'y en a pas tellement. C'est de faire éteindre la télé, d'avoir un peu de calme pour travailler pis- pis- voilà. Mais y'a des cas désespérés, y'a des cas désespérés. C'est pour ça l'autre soir quand j'ai recommencé ((après les vacances d'été, reprise début octobre)), je me disais, "mais est-ce que je vais continuer là-".
2073	B	C'est quoi qui vous a rendu désespéré comme ça ?
2074	Pierre	Parce que je vois pas de progrès, y'a pas de progrès.
2075	B	Au niveau scolaire ?
2076	Pierre	Ouais ouais. Y'en a- y'a par exemple chez les [nom de leur nationalité], le garçon là il est hyper nul, pis la deuxième la fille elle-elle est fantastique ! Elle est- alors elle a tendance à être derrière lui et à répondre à sa place. Lui ça fait cinq ans qu'il apprend les livrets mais il les sait toujours pas comme il faut.
2077	B	Il y a quelque chose de la volonté qu'ils ont besoin d'avoir et vous\$ ?

2078	Pierre	\$J'aimerais- je leur dis "mais sois curieux!" si t'es pas curieux dans la vie tu es foutu tu- tu- tu- tu vas faire le domestique des autres. Mais comment expliquer à ses gamins que s'ils étudient pas- s'ils bossent pas euh ils passeront une mauvaise vie alors que le père il est- toute la journée il est couché au salon ?! ((Pierre tape des poings sur la table)).
2079	B	Ouais. Vous pensez qu'il y a quand même quelque chose que ben\$
2080	Pierre	((inaudible))
2081	B	\$qu'il voit dans la famille, cette désos\$
2082	Pierre	Ouais, bon- si le père travaille ça va, mais si le père travaille pas et que de l'argent rentre, ils doivent se demander à quoi ça sert- en tout cas, les plus fainéants. Parce que j'ai une autre famille, c'est des afghans, pis là où je m'occupe c'est déjà des plus grandes filles-elles sont au cycle. Mais- je- je- c'est un vrai bonheur de leur apprendre parce qu'elles sont motivées et pis y'a des endroits elles en savent plus que moi. D'ailleurs, je dis toujours à l'école, "moi je suis pas professeur, c'est pas mon métier, je vous aide ce que je peux, pis si je peux pas, je peux pas", parce que l'anglais je peux pas aider... Donc je pense- je pense qu'on peut pas avoir des profs qui vont encore le soir dans des familles faire les devoirs avec les gamins s'ils ont déjà fait toute la journée ça ((rires)).
2083	B	Pis comme vous dites, il semble qu'il y ait quand même beaucoup à faire avec l'éducation sociale, un peu tous ces apprentissages de ce qui se passe en Suisse et finalement un enseignant- enfin il semble que c'est pas que la tâche scolaire, il y a un fond. Comme vous disiez, s'ils sont pas motivés parce qu'ils voient que leurs parents se débrouillent avec les aides sociales\$
2084	Pierre	\$Voilà alors l'argent rentre, on mange, on boit, on dort, on a un appartement avec ((rires)).
2085	B	Donc vous avez beau être diplômé ça- ça\$
2086	Pierre	((en riant)) [nom de la nationalité de la maman] là- là- enfin je sais pas si elle est- ils sont à [nationalité de pays limitrophes], ils sont très mélangés. Entre nous soit dit la maman là elle est fantastique parce que le- elle parle le [langue] et pis elle lit le [langue] donc c'est des caractères [nom]. Elle parle [nom de la langue] et elle lit le [nom de la langue], c'est d'autres caractères, je sais pas si vous avez déjà vu
2087	B	Oui
2088	Pierre	Et pis elle se débrouille en [nom d'une autre langue] et c'est pas les mêmes caractères et pis elle se débrouille mieux en- mais enfin, elle est sur trois cultures pis après elle arrive ici, et on lui dit "maintenant vous apprenez le français" ((en riant et tapant le poing sur la table)).
2089	B	Et elle apprend le français ?

2090	Pierre	Ben- ça- elle est relativement bonne. Par rapport au niveau général de ces gens-là, mais je crois qu'elle va plus aux cours. Et mon avis elle sait pas assez le français. Moi je lui dis toujours "si un jour tu veux devenir suisse, tu vas devoir-" maintenant c'est fini de donner le passeport sans- sans- savoir parler.
2091	B	Et du coup, au niveau du langage comment vous faites pour vous comprendre avec les familles, notamment avec les parents ?
2092	Pierre	Alors souvent souvent ce sont les enfants qui traduisent pour les parents
2093	B	Hm hm parce que les enfants ils apprennent plus vite c'est ça ?
2094	Pierre	Eh ben beaucoup plus vite que- que les parents- enfin moi je donne l'exemple. Moi quand j'avais 11 ans, ma mère, qui est [d'origine suisse-allemande], elle m'a envoyé chez ses parents à [nom d'une grande ville en suisse-allemande] pis j'ai dû suivre une classe là-bas. Alors moi je l'ai un peu vécu ce que vivent les gamins ici. Parce que je me suis retrouvé à l'école, j'ai fini une sixième année ici pis j'ai re-suivi une sixième année là-bas. Et les livres d'allemand ils étaient écrits en gothique pis on devait lire là-dedans. Alors j'avais le problème de la langue. Parce que je baragouinai le suisse-allemand, mais le vrai allemand je connaissais pas. Donc j'ai vécu ce qu'ils vivent eux.
2095	B	Donc une certaine forme de migration
2096	Pierre	Ouais, une petite migration soft, mais migration quand même. D'ailleurs un temps chaque fois que je passais le défilé de [ville proche], j'avais un pincement au cœur (rires), je me souvenais quand j'allais à [ville suisse-allemande] là, je rentrais pendant les vacances. Donc hm- je suis- je vois pis- je me souviens plus si mes grands-parents ils m'aidaient ? ((réfléchit un petit moment)). Je sais pas.
2097	B	Hm hm, donc vous avez\$
2098	Pierre	Je me suis- je m'étais assez vite débrouillé, d'ailleurs j'étais pas le plus mauvais en allemand que certains suisses-allemands. Il y en avait de ceux qui étaient encore pire que moi (rires partagés).
2099	B	Des fois vous vous retrouvez alors chez ces enfants ? Vous vous revoyez au niveau\$
2100	Pierre	Plus tellement. C'est maintenant que j'en parle que ça me revient. Mais je- je vais pas leur dire "j'ai vécu la même chose que vous" parce que c'est pas-
2101	B	[Oui ?]
2102	Pierre	[Parce que] c'est pas la même chose. J'ai pas dû quitter- là par exemple les afghans ils ont fait à pieds à travers l'Iran, la Turquie, les Balkans.
2103	B	Oui, c'est pas le même parcours migratoire
2104	Pierre	Non non, moi j'ai pas ça (rires).

2105	B	((Courte pause)). Je vais essayer de retrouver un peu les questions. C'est très intéressant en tout cas. ((Pierre et B boivent)). Au niveau des difficultés que vous rencontrez parfois, comme vous m'aviez dit, quelles sont ces difficultés pour vous ? Il y a peut-être plusieurs types de difficultés, par exemple ben au niveau du contenu, comme vous disiez l'anglais vous pouvez pas.
2106	Pierre	Voilà
2107	B	Des difficultés aussi au niveau de la relation peut-être ?
2108	Pierre	Non non ça va
2109	B	Vous me disiez que c'était difficile de quitter les familles ?
2110	Pierre	Ah de quitter
2111	B	Oui ça fait partie de la relation aussi
2112	Pierre	Ah ben- parce que- parce que- des fois j'ai l'impression de faire partie de la famille ! Euh, il y a la femme afghane là "oh mais Pierre, tu n'es pas venu nous trouver pendant tout l'été ! Mais tu nous aimes plus ?" ((rires de Pierre)).
2113	B	Ah oui c'était difficile ?
2114	Pierre	Ouais ouais pis je les aide quand même pas mal. Avec cette dame afghane je vais faire les commissions tous les 15 jours ((rires communs)).
2115	B	Vous faites donc "partie de la famille". Alors comment vous faites, parce que là vous avez quatre familles ? Depuis combien de temps à peu près ?
2116	Pierre	Oh je sais plus, depuis que j'ai commencé j'ai eu des africains, j'ai eu des- des somaliens, je me suis retrouvé une fois y'avait la coop là à [ville du projet], y'avait un petit bistrot là au fond pis y'avait des somaliennes qui buvaient le thé, pis j'allais dans une des familles- pis je connaissais une autre. Alors je me suis retrouvé à boire une bière en compagnie de ces mesdames qui buvaient le thé là. ((Rires)). Fantastique ! "Pierre, qu'est-ce que tu fais là?". Je suis assez connu parce que- comme j'ai travaillé vingt ans à l'hôpital, je suis pas une personnalité de [nom de la ville], mais enfin je suis connu. Beaucoup de gens qui me connaissent. Je peux pas aller à la Migros sans croiser une infirmière ou un toubib. Donc- ouais c'est- ça va super, moi j'adore !
2117	B	Mais- parce que- vous avez plusieurs familles, vous avez donc du mal à quitter les familles. Quels sont vos liens par exemple avec une famille avec laquelle vous intervenez plus ?

2118	Pierre	Oui mais on se revoit mais par hasard, je retourne pas chez eux parce que autrement je ferais plus que ça ((rires)). Mais ils demandent, ils demandent. Il y a une famille turque encore "mais pourquoi tu viens pas". D'ailleurs l'autre fois je vois le papa "pourquoi tu viens plus chez nous ?". Je dis "mais écoute, moi j'ai une activité, j'ai encore- j'ai encore un truc agricole, je suis en train de retaper un chalet, je bricole. J'essaie de rester occupé un max". Pis on a un camping-car alors on part trois semaines en juin, on va drouille. Pis j'ai trois enfants et sept petits-enfants. On s'occupe encore d'eux. Là je fais de l'auto-école avec une de mes petites-filles. Donc- si je dois encore aller passer mon temps à aller boire le thé- pis après, bon- "boire le thé". Une fois j'ai été invité, c'étaient des syriens, euh, il m'a invité à manger alors j'ai dit "mais j'apporte le dessert". Pis je me creusais la tête, qu'est-ce que je peux acheter, est-ce qu'il y a pas de là-. Parce qu'il y a des familles où je dois lire les étiquettes. Ils reçoivent de la nourriture de magasin du- table du Rhône, d'associations qui vont chercher de la nourriture à moitié périmée et puis- moi je dois lire les étiquettes. Savoir s'il y a pas du cochon à quelque part. Alors je leur dis toujours, "moi ça fait 70 ans que je mange du cochon mais je suis en pleine forme" ((grands rires)). Mais- ça- ça donne du jus. Mais ((à voix basse)) ils en mangent quand même. Donc, finalement j'ai été voir le- le pâtissier pis j'ai dit écoute j'aimerais un truc mais faut qu'il n'y ait pas de cochonnerie dedans ((rires)). Pis il m'avait fait une tarte. On était une dizaine, ((rires)), pis j'arrive là pis ((rires)) ils buvaient de la bière pour l'apéro ! ((grands rires)). Ils buvaient de la bière pour l'apéro. Alors c'est pas moi qui étais gêné mais je trouvais ça un peu- un peu- ils- ils buvaient la bière sans- ((Pierre cherche ses mots))
2119	B	Sans culpabilité ?
2120	Pierre	Ouais ouais. Y'en a un qui m'a dit ((voix déformée)) "oh la religion, la religion...". Et pis, moi j'ai l'impression qu'il y en a- là par exemple les afghans- parce que le papa il est venu avec les deux filles- pis elle elle est venue avec le dernier- le dernier fils. Elle m'a dit "la première chose que j'ai faite c'est de jeter mon voile" ((rires)). Parce que là-bas, on fait de la religion parce qu'on est surveillés. Ça me fait penser un peu aux conditions qu'il y avait ici quand j'avais 7-8 ans, l'église était très présente. Par exemple on avait la grande messe à 10h-11h et les cafés de la place devaient fermer. Ils fermaient les bistrots pendant une heure de temps.
2121	B	Ah oui
2122	Pierre	Oui, y'avait beaucoup. Pis des gens, on avait un chalet à [nom du lieu]- tout le monde allait à la messe, même s'ils en avaient rien à bran- vous voyez ce que je veux dire ((rires)) ?
2123	B	Oui oui

2124	Pierre	C'était la pression sociale qui les faisaient aller. Alors elle me disait là-bas on fait le Ramadan mais parce qu'on veut pas se faire attraper. Surtout en Afghanistan il y a des sanctions- physiques même.
2125	B	Vous avez l'impression de retrouver les conditions d'ici il y a quelques années ?
2126	Pierre	Oh non, j'ai l'impression que c'est- c'est cette pression sociale- socioreligieuse. De dire "tu fais pas ci, tu fais pas ça". J'avais remarqué- parce que les albanais, enfin les kosovares, quand ils savaient que moi j'allais me balader en Albanie. J'étais presque le petit Dieu pour eux ((rires)) "mais tu vas en Albanie, c'est formidable !". ((Rires)). Alors j'avais remarqué, si j'étais seul avec un il buvait facilement une bière, mais si y'en avait deux-trois ils buvaient que des jus de fruits, de l'eau.
2127	B	Un peu une pression sociale
2128	Pierre	Moi je me- je vais pas faire- de prosélytisme. Même le [nom du groupe de la paroisse] là, qui est tenu un peu par les- les prêtres et les pasteurs, ils font pas de prosélytisme. J'ai jamais entendu quelqu'un qui-. J'ai vu qu'en Allemagne il y avait beaucoup plus de- y'en a qui se convertissent en pensant que ça les aidera à rester sur place.
2129	B	Ah oui
2130	Pierre	Mais vas juger les gens. Bon on parle pas souvent de religion mais- voilà
2131	B	Ça fait partie de leur quotidien et de leur histoire aussi
2132	Pierre	Oui oui. Alors euh- quand on me demande "comment tu fais ?" Je dis ben moi ma religion c'est d'aider les autres, c'est de vous aider, de vous aimer. Je leur dis que je les aime. Parce qu'il y a des gens que j'aime. Donc je leur dis. Et pis ça devient vite réciproque. Finalement on est tous- nous on a eu la chance de naître ici, pis eux ils ont eu la malchance de naître au mauvais endroit.
2133	B	Vous les aidez\$
2134	Pierre	Ouais, il y a des gens qui sont gênés avec ça. J'ai dit mais écoute moi j'ai rien fait- enfin j'ai rien fait- j'ai quand même travaillé toute ma vie, mais j'ai rien fait de spécial pour être là où je suis. J'ai beaucoup- c'est beaucoup les conditions de vie- de pays, de politiques. On naît comme ça.
2135	B	Vous vous sentez redevable du fait d'avoir bénéficié de cet avantage-là, de chance ?
2136	Pierre	Oui- oui, on peut dire ça comme ça. Même si je suis pas toujours en train de penser que c'est le cas, mais oui.
2137	B	Donc. Au niveau des difficultés, on a parlé du contenu, de la relation\$
2138	Pierre	Je n'ai aucune difficulté à aller chez les gens, même si ça va pas.
2139	B	D'accord. Et est-ce qu'eux ils ont des difficultés à- par exemple- quand vous reprenez une nouvelle famille, comment eux ils vous perçoivent selon vous ? Ils peuvent avoir l'impression d'être jugé ?

2140	Pierre	J'imagine que ça doit- que quelqu'un vienne chez eux- qu'un étranger vienne chez eux- ça doit quand même- je sais pas- je vois, par exemple, chez beaucoup les premières fois c'est nickel, c'est tout propre- c'est tout. Après- ils retombent vite dans leurs travers. Mais c'est ouais, j'ai l'impression que c'est- c'est pour tous les deux. Moi j'ai plus l'habitude d'aller chez les autres et que eux ils ont l'habitude de recevoir- d'avoir des gens qui sont carrément étrangers. Il y a une autre chose- c'est que les familles étrangères, surtout celles qui viennent de loin- c'est qu'ils sont beaucoup- il y a beaucoup de gens qui viennent les trouver. Euh, par exemple la femme afghane elle me disait "toi t'es un fidèle, tu viens toutes les semaines". Il y a des gens qui viennent nous trouver une fois comme ça. À l'improviste, alors que moi je le dis, je viens le mercredi à 17h. Après elle me prépare à manger pour que je ramène à la maison ((rires)).
2141	B	Ah oui, vous mangez\$ ?
2142	Pierre	Oui ((rires)) ou bien des fois je mange chez eux mais ça n'en finit pas pis elle fait de ces grandes bouffes. Alors voilà- Pis maintenant elle vient d'accoucher d'un quatrième, alors j'ai dit maintenant ben écoute tu nous fais plus à manger jusqu'au mois d'octobre parce que t'as trop à faire. "Oh mais si je fais à manger pour cinq je peux faire pour six".
2143	B	Ah oui. Il y a vraiment quelque chose de la dimension de l'accueil qui compte beaucoup alors
2144	Pierre	Ouais, ouais. J'imagine pour eux, au début, c'est un peu- un peu bizarre. Pis après, je suis vite adopté ((rires)), je sais pas pourquoi.
2145	B	Oui, d'autres bénévoles m'ont aussi dit, au début il y a un peu de distance, peut-être- d'accueillir chez nous c'est pas- pis après ça se fait vite parce que les gens finalement, comprennent que vous êtes là pour les aider, les accompagner et les soutenir. Pas pour les juger.
2146	Pierre	Ah non non non non non
2147	B	Les personnes accueillent bien les aides qu'on leur propose
2148	Pierre	Ouais. Je crois, des fois je me demande si on en fait pas trop mais-
2149	B	C'est comme vous disiez avant\$

2150	Pierre	<p>§ Cette personne qui vient d'accoucher, elle a reçu une poussette et tout- enfin tout ce que moi j'avais pas forcément quand on a eu nos filles quand elles étaient bébé mais- moi je me rends compte- on est quand même- quand je vois par rapport à ce qu'ils ont, par rapport à ce qu'ils vivent et ce qu'on a nous ! C'est- c'est quelque chose hein, l'abîme qui nous sépare. "On a tout", j'ai dit mais écoute ici on n'a pas eu de guerre pendant les 100 dernières années y'a pas eu de guerre, y'a pas eu de-, tout le monde travaille, tout le monde a du boulot euh, même s'ils nous disent "y'a pas de travail en Suisse", dans le [journal local] y'a une fois par sem-, le journal hein ((B acquiesce)), y'a- l'autre jour y'avait six pages de d'appels-de demandes "comptable diplômé" euh "spécialiste RH" "ingénieur-ci". Bin ils disent y'a pas de boulot, mais si y'a du boulot mais il faut- il faut- y'a- y'a- si c'est pour faire du travail de manoeuvre là- y'a du travail ! Mais je sais pas comment ils peuvent rentrer là-dedans. D'ailleurs (Pierre rit), y'en a un qui a été engagé dans une boîte où ils font des constructions métalliques mais au bout de trois jours il est revenu parce qu'il avait tellement mal au dos que- c'est une boîte assez sportive j'entends- la fonction de l'entreprise c'est presque guerrier- c'est énorme quoi. Pis ils posent des choses lourdes, pis lui il a pas réussi à suivre. Donc j'ai dit à- vous prenez des étrangers mais vous avez mis ce gars qui fait rien de toute la journée, - il est couturier -, et vous le mettez là, j'ai dit, il a pas le physique ! Il a pas l'entraînement ! Comme il travaille pas, il marche pas. J'en connais un ou deux qui maintiennent leur physique, qui marchent beaucoup, mais, ouais. Je les vois des fois- il font des monstres.</p>
2151	B	Parce que pour certains c'est difficile de se mettre en activité sans avoir un travail vous pensez ?
2152	Pierre	Moi je vois surtout [nom de la nationalité de la famille] là- il me semble qu'il pèse- il doit peser facile 100-130 kg et pis il a 50 ans ! Même pas ! Alors s'il doit se remettre au boulot. Comme il sait rien faire d'autre que de prêter ses mains quoi- euh- ça va pas être facile. ((Courte pause)).
2153	B	Donc ça là, c'est beaucoup au niveau des parents. Mais par rapport aux enfants, est-ce qu'ils ont plus de motivation, peut-être en étant plus intégrés par l'école
2154	Pierre	Les filles ! Plus que les garçons.
2155	B	Ah oui ?
2156	Pierre	Ah ouais, je vois les filles alors elles- d'ailleurs au début, moi on voulait pas trop me donner de filles parce que- je sais pas, y'a des histoires de pédophilie de machin- moi je comprends hein. D'ailleurs euh- j'aimais pas- quand je suis allé chez les kurdes, même avec le garçon- le garçon il avait- il fermait la porte de la chambre. Et moi je disais non, je veux que la chambre elle reste entre-ouverte. "Ah mais pourquoi" moi j'ai dit "eh mais c'est important". Vous comprenez ?
2157	B	Oui§

2158	Pierre	\$Je veux pas être seul avec les filles euh- dans un coin de chambre comme ça pis que ça peut porter à-. Une fois je me suis retrouvé à- je devais remplacer quelqu'un pour attacher les patins à la patinoire, pour des petits gamins. J'ai dit bin j'y vais. Tout d'un coup je me retrouve seul avec une petite fille dans le vestiaire, tous les autres étaient partis, j'étais mal à l'aise ! Parce que-
2159	B	Vous avez l'impression que\$
2160	Pierre	Il y a toutes ces histoires de- ouais bon ouais- je suis curieux (rires)
2161	B	Il peut y avoir des amalg-\$
2162	Pierre	Bin il suffit qu'il y en ait un ou une qui me dise "mais il m'a touché- ci il m'a fait ça". Ça, je sais pas si vous voulez le noter mais, j'évite absolument d'être isolé avec les gamins à quelque part, ça alors, je veux pas.
2163	B	Parce qu'il y a une pression- vous avez peur que ce soit mal\$
2164	Pierre	Non mais- je voudrais surtout éviter qu'il y ait une fois un malentendu ou quoi (rires)
2165	B	Comment vous faites dans les familles du coup ?
2166	Pierre	Bon ils ont jamais tellement de place- ça c'est surtout- ou bien, j'étais avec un cap-verdien euh la maman elle me laissait seul avec les gamins. Euh- moi des fois je veux bien être à côté pour- pour voir ce qu'il écrit tout ça- ben là je me mettais en face, de l'autre côté de la table. Je suis hyper sensible à ça mais- je voudrais pas-
2167	B	C'est votre sensibilité. ((Courte pause, B et Pierre boivent)). Et du coup, on a parlé de difficultés de tous types de tout ordre, comment vous faites pour réussir à les dépasser ? Vous avez peut-être des ressources, qu'elles soient personnelles, comme votre caractère, vos connaissances professionnelles, ou encore des ressources sociales, peut-être une personne qui peut vous aider\$
2168	Pierre	\$J'ai pas besoin d'aide- je je- finalement ces gens sont demandeurs. Ils ont besoin- enfin, ils nous demandent ! Alors par chez eux- j'ai jamais été chez quelqu'un en disant "bin écoutez votre gamin il a besoin de-" en tout cas c'est pas moi qui décide. Il y a des gens qui- par exemple Monsieur B. m'avait mis chez- dans une famille pis tout à coup y'a la copine de la famille à côté qui demande pour venir, pis moi comme j'ai beaucoup de peine à dire non bin- je vais. Mais habituellement c'est- bin- c'est eux qui ont demandé à ce que je vienne. Alors non, moi j'ai pas de difficulté particulière. ((Courte pause, Pierre réfléchit)). Non non, la difficulté elle est maintenant- je pense que c'est un peu mon- il me semble que je sature un peu. Mais c'est peut-être parce que c'est la fin de l'été pis- ça recommence, peut-être que je- je redémarre au quart de tour.
2169	B	Vous avez jamais fait de pause depuis que vous avez commencé ce programme ?
2170	Pierre	Non non, jamais pendant les 10 ans. J'arrive pas à m'arrêter.

2171	B	Et comment vous arrivez à gérer entre votre vie personnelle, des fois si on a des soucis, de santé ou quoique ce soit, et cet engagement-là ?
2172	Pierre	Je suis béni parce que j'ai pas de maladie, j'ai pas de- pas de cholestérol, pas de sucre, pas de ((rires)). Non y'a beaucoup de gens à mon âge qui sont mal foutu mais moi à 75 ans je m'estime même béni des dieux ((rires)). Je cours vite ((rires)) je- ouais- je fonctionne bien. Non non j'ai pas de difficultés. D'ailleurs les gens ils doivent sentir que s'il y a une difficulté euh- je dégage. Si- si y'a des problèmes, que ça va pas.
2173	B	Vous avez un exemple d'une situation comme ça pour que je comprenne mieux ?
2174	Pierre	Non non non. J'ai pas eu justement.
2175	B	Si jamais ça arrivait\$
2176	Pierre	Non Monsieur B. fait une réunion régulièrement alors chacun raconte- on raconte ce qu'on a mais moi c'est plus de la narration, c'est pas une demande d'aide sur comment je dois faire, pourquoi, etc. Moi j'ai pas besoin que quelqu'un vienne m'aider pour faire éteindre la télévision, je demande à ce qu'ils éteignent la télévision parce qu'on a les devoirs et puis- ils éteignent.
2177	B	Vous êtes spontané. Ce que vous faites est très global, vous ne venez pas que pour les devoirs, l'histoire, la géographie ou quelque chose comme ça mais vous venez un peu pour l'accompagnement de la famille, si je comprends bien ?
2178	Pierre	Oui, oui c'est ça.
2179	B	Est-ce que vous arriveriez à me parler maintenant d'un exemple particulier, vous pouvez prendre quelques instants pour vous remémorer une situation emblématique qui vous tient à coeur avec une famille. Vous pouvez me décrire la scène, qui est présent, qui fait quoi, qu'est-ce qui se passe et quelles sont vos émotions aussi avec les personnes présentes dans la situation à ce moment-là.
2180	Pierre	((Réfléchit)).
2181	B	Qui soit emblématique.

2182	Pierre	((Réfléchit et fait mine que c'est compliqué de trouver)). Moi il me semble que tout se déroule comme je le veux moi. Je crois que les gens ont compris que c'est moi qui commande, c'est moi qui dirige la manœuvre, donc j'ai pas tellement. Euh j'ai eu dernièrement-justement parce qu'il y a des familles qui sont séparées- eux sont d'ici pis sa sœur elle est en Iraq, c'est des syriens et pis elle me montrait ses- elle elle est assez- assez pour- pour- ouais- et tout d'un coup elle se met à pleurer, elle me montre les photos de- de sa sœur, là où elle habite tout ça, et pis elle se met à pleurer et elle se jette dans mes bras mais comme une petite fille qui pleure quoi. Pis elle a trente ans pis moi- alors je l'ai prise dans mes bras je l'ai serrée, j'ai essayé d'avoir un peu d'empathie. Pis moi j'aime pas voir pleurer les femmes parce que ça me fait pleurer moi ((sourires, rires)). Quand j'étais dans mon bureau, y'en avait une qui venait pleurer chez moi, parce son mari c'était un voleur, un escroc, elle venait pleurer pis moi je devais sortir parce que c'est moi qui craquais après ((rires)). Donc- voilà
2183	B	Du coup, par rapport à la femme iraquienne, c'était une maman qui pleurait ?
2184	Pierre	Ouais parce que sa sœur et sa famille elle était dans un camp, mal nourris, mal logés, mal chauffés.
2185	B	Et dans cette situation, au niveau des émotions vous vous sentiez comment ? Triste un peu ?
2186	Pierre	Ouais ouais triste, ça me- ça me- j'ai beaucoup d'empathie pour ces gens- ça me...
2187	B	Vous avez ressenti un peu ce qu'elle elle vous partageait ?
2188	Pierre	Ouais ouais alors\$
2189	B	\$Et vous avez fait comment pour l'aider dans cette situation-là concrète ?
2190	Pierre	Oulala, ((à voix basse)) ma femme sait pas trop ce que je fais mais je lui ai donné 400 balles pour envoyer à sa sœur.
2191	B	Ah, vous a-\$
2192	Pierre	Parce que je fais des traductions pour un bureau d'ingénieur et pis l'argent que je gagne je le donne- enfin pas tout le temps mais- l'argent là je l'utilise pour payer des crayons, pour payer des stylos ou- voilà. Un temps j'avais toujours- quand j'allais chez les enfants j'y allais avec une boîte de crayons des stylos pis je les laissais là, s'il y en a un qui a pas une équerre ou un rapporteur, je l'apporte la prochaine fois.
2193	B	Vous vous faites donc un petit budget pour aider régulièrement les familles migrantes ?
2194	Pierre	Oui oui. Ouais. Et puis là ((voix basse)) j'avais un peu craqué ((léger rire)). Je lui ai dit écoute je peux te donner ça qu'une fois je peux pas te donner ça régulièrement. Ils ont l'impression qu'on est très riches euh- voilà ((ton de la voix plus élevé)) ça c'est une des situations un peu spéciales. Mais autrement, euh- voilà.

2195	B	Pis après ça a changé dans votre relation, le fait que vous l'avez écouté et aidé dans ce moment où elle était triste ?
2196	Pierre	Ça a pas beaucoup changé- j'ai pas l'impression parce que- c'était déjà- elle est comme elle est. J'entends au point de vue physique, il y a pas beaucoup de contact, j'entends, serrer la main, ça y'a jamais personne qui a refusé de le faire. Et pis s'ils veulent pas bin tant pis. Mais y'avait ((rires)) une qui était ((inaudible)) libanaise qui fait des traductions pour les arabes, et puis une grande femme, assez bien foutue, jeune, bien entendu, j'ai à faire qu'aux jeunes ((rires)), je la croise, elle poussait la poussette pis je l'ai pas reconnu. "Tu me reconnais pas ?", elle enlève le voile elle me fait la bise, pis elle me demande, "tu me reconnais là ?". Alors là oui ((rires)). Y'a des fois des mamans elles me voient à la Migros et tout ça et elles viennent spontanément me serrer la main, elles viennent- elles traversent toute la- pis elles viennent. Un jour ((Pierre rit)) parce que les cours de français pour les mamans sont à l'école de musique, à côté de la gare, et j'avais parké la voiture là et pis j'allais chercher la voiture pis c'était la sortie des classes. Alors y'en a deux-là qui viennent vers moi me toucher la main tout ça. Pis les autres je voyais qu'elles étaient un peu... un peu\$
2197	B	Des enfants ou\$?
2198	Pierre	Non non, des mamans, des dames. Je voyais les autres, elles étaient un peu. Elles me touchent la main pis ça finit là quoi. Y'en a pas beaucoup que j'embrasse ((rires)).
2199	B	J'ai l'impression que tout ce que vous me dites là, la relation de confiance elle extrêmement importante entre vous et les familles ou entre les enfants et vous. Comment vous faites pour que cette relation de confiance elle\$
2200	Pierre	Alors j'en ai aucune idée, ça marche, ça marche. Ça marche.
2201	B	Ça marche par vos ressentis, vos attitudes peut-être ?

2202	Pierre	Je vois par exemple- moi comme j'étais à l'hôpital j'intervenais dans tous les services, ils ont tous un truc qui va pas ou quoi. En vingt ans j'étais connu de- je sais pas- 300 infirmières, personnels et autres. Sur la quantité là, y'en a deux que je change de trottoir quand je les croise en ville parce que c'est des- c'est des gens que- . Moi je supporte pas les gens qui volent, qui- y'a des gens qui piquent, un sparadra ou autre. Vous voyez ce que je veux dire ((B acquiesce avec la tête)), des profiteurs "tu peux pas me donner une ampoule électrique, tu peux pas ci, tu peux pas ça,...?". J'ai passé pas mal de temps à leur installer ou le téléphone ou changer une lampe ou- là ils me disaient "Pierre tu pourrais pas me-" j'ai fait beaucoup de choses-là, pis comme ma femme n'est pas jalouse, avec raison d'ailleurs, j'ai fait beaucoup de ces choses-là. Mais- j'ai- j'ai pas l'impression que je dois forcément aider- pourtant je suis pas un être social, je- ((B fait un signe d'étonnement)), oui, moi quand je vois des gens à la terrasse à blaguer pendant des heures et "gnagnagni et gnagnagna" au bout de 10 min faut que je m'en aille parce que je ne supporte pas. Par contre ces situations dans les familles tout ça j'ai l'impression que ((inaudible))
2203	B	Parce que vous avez un rôle, une raison d'être là, c'est ça dont vous avez besoin ?
2204	Pierre	Ouais ouais. Mais même avec ma famille, on fait- ma femme elle aime bien organiser des anniversaires et tout le monde qui se rapplique là et moi je suis toujours là à l'apéro je me dis "vivement le dessert" ((rires)), j'aime bien, je rends service tout ça mais- bof.
2205	B	Mais vous alors ce qui vous tient ce serait le fait de\$
2206	Pierre	§Y'en a un qui m'a dit "tu es un autiste social" ((rires)). Même si c'est pas vrai- mais y'a certaines situations, je vois- quand on est au chalet ou à ((inaudible, nom de montagne)) alors ils sont là dans leur terrasse pis pendant deux heures de temps "ah il fait beau gnagnagna" "pis t'entends le bruit des camions alala" pfff ((rires)).
2207	B	Vous avez besoin de vous sentir utile alors ?
2208	Pierre	Faut que ça produise quoi. ((La femme de Pierre rentre dans la cuisine en regardant si elle peut venir)). ((À sa femme)) viens seulement. J'étais en train d'expliquer que je suis un autiste social.
2209	Femme de Pierre	Ouais mais bon ça c'est-
2210	Pierre	Bon-
2211	B	Je vais juste un peu finir l'entretien, vérifier qu'on ait tout dit ((B regarde ses feuilles pendant que Pierre range des affaires sur la table)). Ah oui, au début des relations, avec une nouvelle famille par exemple, comment ça se passe et se déroule ? C'est Monsieur B. qui vous donne une famille ?
2212	Pierre	Non non c'est un peu Monsieur B. qui décide, pis après il me dit tu vas ou tu vas pas.

2213	B	Il vient avec vous avec vous au début ?
2214	Pierre	Non ! Non. Mais moi je me suis retrouvé dans des familles euh- ((rires)) Monsieur B. il dit c'est un vieux Monsieur qui vient ((rires)), pis y'en a une qui disait "mais mon père il a cinquante ans et il fait beaucoup plus vieux que toi !" ((rires)). Alors des fois ils comprennent pas- mais, ils ont une confiance incroyable. Les deux petites afghanes, un jour Monsieur B. il me dit- moi je les connaissais pas encore-, il me dit il faudra amener ces gamines, y'avait pendant les vacances de Pâques, y'avait un- un espèce de petit camp à [nom de la ville] fallait les amener le matin et les rechercher l'après-midi. Alors "tu veux pas aller les chercher ?" ((Monsieur B.)). Alors je débarque une fois le matin dans cette famille, je dis je vais chercher les filles, elles viennent, pas de problème. Je dis bon- mais moi je vais en Afghanistan et pis on vient me chercher mes filles ((grands rires)), je serais plus mal.
2215	B	Ils ont besoin de cet échange et sont demandeurs. Et pis la reconnaissance que vous leur apportez en faisant ça, elle doit être importante pour eux.
2216	Pierre	Ouais, mais moi je me concentre sur les travaux d'école pour commencer, donc on s'occupe des devoirs et puis et pis- ((la femme de Pierre rentre à nouveau dans la cuisine)). ((À sa femme)) tu voulais quelque chose ?
2217	Femme de Pierre	Je vous dérange ?
2218	Pierre	[Non]
2219	B	[Non non]
2220	Femme de Pierre	Ben alors
2221	Pierre	((Vers B)) donc ouais, je me concentre sur les trucs scolaires pis après y'a des trucs qui viennent se greffer.
2222	B	Tout ce que vous m'avez raconté là, ça vient se greffer en quelque sorte ?
2223	Pierre	((Mots inaudibles)) y'en a une dernièrement elle avait un abonnement demi-tarif mais comme elle accouchait elle a pas renouvelé l'abonnement demi-tarif mais elle aurait dû, elle aurait dû écrire formellement qu'elle le voulait plus.
2224	B	Ça s'est fait d'office ?
2225	Pierre	Alors j'ai dit mais quand vous signez un contrat ici, il faut suivre et lire ce qui est dit. Mais ils les lisent pas, ils lisent à travers les lignes.
2226	B	Ouais donc vous aidez aussi à comprendre le fonctionnement. Et du coup, ça vous demande beaucoup, est-ce que des fois vous ressentez le besoin de prendre de la distance et pis comment vous faites ?

2227	Pierre	J'ai jamais senti- oui des fois j'en ais marre mais- j'ai senti le- le- enfin, j'ai eu tout d'un coup maintenant mais- je- je suis- non mais- j'ai un petit coup de mou- mais je me dis peut-être c'est juste temporaire.
2228	B	Vous faites comment du coup, vous avez des astuces quand vous avez des coups de mou ?
2229	Pierre	Non parce que ça vient d'arriver, je sais pas encore.
2230	B	Vous allez trouver. Justement, quand on parle d'astuces si vous avez des coups de mou ou quoi- qu'est-ce que vous- quand vous vous retrouvez avec les bénévoles est-ce que vous échangez justement autour de ça ?
2231	Pierre	On n'a pas une réunion depuis- et ça m'est pas arrivé avant donc y'a pas eu d'échange là-dessus. Je vais peut-être en parler.
2232	B	Mais avant dans les autres réunions est-ce que d'autres bénévoles faisaient part de leurs ressentis comme ça ?
2233	Pierre	Non. J'ai trouvé qu'il y a beaucoup de gens qui venaient pis qu'on les voit plus maintenant. Et pis y'en a beaucoup qui prennent qu'une famille disons. Y'en a d'autres qui s'investissent plus. Il y a une dame-là, elle prend les enfants les mercredis, elle les amène à la piscine. Moi je vais pas accompagner les gamins à la piscine, non, non.
2234	B	Vous c'est plutôt avec les parents que vous faites des activités extra-scolaires on va dire ?
2235	Pierre	Ouais "Pierre, tu peux nous amener à Sierre", une fois "tu peux nous amener à Solothurn" ((rires)) les amener le vendredi et aller les chercher le dimanche ((rires)).
2236	B	Vous l'avez fait ?
2237	Pierre	Non, non non.
2238	B	Il y a des limites ((rires)). Vous leur apportez beaucoup à eux et pour vous qu'est-ce que ce "travail"-là vous apporte à vous ?
2239	Pierre	((À voix basse)) ça me laisse bien.
2240	B	Pardon ?
2241	Pierre	Ça me laisse bien.
2242	B	Vous avez l'impression d'accomplir quelque chose de bien.
2243	Pierre	Ouais je sais pas, je suis pas le bon Dieu mais enfin, ça me laisse bien.
2244	B	C'est quelque chose qui vous apporte donc une certaine richesse comme ça.
2245	Pierre	Pis ça occupe le temps aussi. Non ça occupe parce que il faut que je sois occupé, mais je pourrais pas m'occuper à aller boire des verres avec les copains pis blaguer, ça j'arrive pas.
2246	B	C'est une occupation adaptée à vos besoins d'être relation comme ça, sociale et d'aide

2247	Pierre	Oui ((rires)). Non non mais je vous avais déjà dit au téléphone mon but c'est pas d'avoir un maximum d'étrangers qui viennent ici, la solution elle est pas là. Là y'avait une migrante qui me disait "mais pourquoi ma sœur elle peut pas venir" "pourquoi ci, pourquoi ça" ? Je lui dis mais écoute voir, en Suisse on est dix millions, tu veux qu'on - ? "Ouais mais en Lybie ils en ont reçu beaucoup". J'ai dit mais en Lybie c'est à côté pis j'espère bien qu'ils vont retourner chez eux, comme si des italiens qui viendraient en masse ici on s' imagine quand Berlusconi ou l'autre au gouvernement- je- je sais pas. J' imagine que si les enfants sont ici et à la limite qu'ils se marient, ils retournent plus chez eux, ils peuvent pas. Parce que si les enfants restent pis ont la nationalité bin ils se marient entre eux hein c'est- ah oui oui.
2248	B	Donc au niveau de la culture les enfants ils sont tout autant\$
2249	Pierre	\$Ouais ouais, les kurdes là, dès qu'ils fréquentent c'est "tu te maries" c'est pas- c'est pour préserver.
2250	B	Dans la génération suivante il y aura plus de\$
2251	Pierre	Ouais, mais même les albanais que je connais depuis très très longtemps j'ai- il y a des garçons qui marient des suissesses mais j'ai- je connais pas de filles qui- d'ailleurs j'ai un fils, un temps il fréquentait une albanaise. Quand il montait dans la chambre je disais écoute, leur honneur tu sais où il se trouve hein, si tu veux pas te faire griller ((rires)).
2252	B	((rires)). Est-ce que vous avez l'impression que votre représentation de l'autre, en tant qu'étranger, a changé depuis que vous faites cette activité ?
2253	Pierre	((réfléchit)) C'est des êtres humains comme nous hein, ils sont nés ailleurs, dans un autre système. Mon épouse elle était très catholique et pis ((inaudible)) très protestant et pis ma famille elle disait mais si tu étais née à ((inaudible)) et ben tu serais protestante. Donc...
2254	B	Oui c'est ((inaudible, la femme de Pierre fait du rangement dans la cuisine)). Et pis au niveau de l'accompagnement des bénévoles, est-ce que vous souhaiteriez, dans un monde idéal, un accompagnement différent ? Peut-être par rapport au nombre de familles, aux échanges ?
2255	Pierre	Non non, moi je suis solitaire, je me débrouille.
2256	B	Vous vous débrouillez, vous avez vos outils et vos expériences.
2257	Pierre	Oui oui.
2258	B	Alors écoutez, merci beaucoup pour votre collaboration c'était très intéressant.
2259	Pierre	Oui oui ((rires)) y'a eu quelques digressions ((rires)).
2260	B	Ça fait partie de l'entretien, y'a pas de soucis.

## Entretiens d'explicitation

Béatrice

Entretien d'explicitation avec Béatrice (01)		
L.	Locuteur	Verbatim
1	B	Alors déjà, je te laisse te replonger dans ce qui s'est passé aujourd'hui chez Ahmet
2	Béatrice	Oh c'est pas évident hein là
3	B	Prends ton temps
4	Béatrice	Je pense que la conjugaison c'était quand même important et que- ce qui m'a surprise c'est que j'ai trouvé qu'il avait un peu plus de facilités que d'habitude quand même. Ça j'ai trouvé super chouette.
5	B	Hmhm et qu'est-ce que tu t'es dit quand vous faisiez ça et que\$
6	Béatrice	\$Là je me suis dit ben qu'effectivement, il se concentrait plus, que c'était pour ça que ça a été. Alors voilà, ça m'a fait plaisir parce qu'il y a une évolution, quand même dans le bon sens
7	B	Ça c'est ce que tu disais sur le moment ?
8	Béatrice	Voilà ouais, ouais
9	B	Et tu te faisais d'autres commentaires dans ta tête ?
10	Béatrice	Euh bon, un moment je- je me faisais des commentaires ((rire)) sur le contraire justement, il y a des moments je me disais... Par rapport au verbe avoir et le verbe être, je- je me disais quand même maintenant, il devrait savoir ! Puis il ne sait toujours pas exactement comment ça se conjugue, ou alors il sait, si je lui demande c'est comment le présent du verbe être, il saura me dire, mais dans une phrase il va voir je suis ou nous sommes, si je lui demande ce que c'est comme verbe- ben là il a de la peine à me dire que c'est le verbe être.
11	B	Hmhm
12	Béatrice	Et une phrase avec le verbe avoir c'est pareil
13	B	Et qu'est-ce que tu fais alors ?
14	Béatrice	Ben là je me pose des questions, je me dis mais pourquoi ? Parce que ça me semble tellement pas compliqué
15	B	Donc ça c'est ce que tu te dis sur le moment ?
16	Béatrice	Ouais ça c'est ce je me dis dans la tête sur le moment, ça devrait vraiment pas être compliqué et pis qu'est-ce qui se passe pour qu'il ne le reconnaisse pas ? Est-ce vraiment que de la distraction ou est-ce quand même un manque de confiance en lui ?

17	B	Ça c'est ce que tu penses, c'est les hypothèses que tu te fais ?
18	Béatrice	Ouais, peut-être qu'il a un manque de confiance en lui quand même ouais
19	B	Hmhm
20	Béatrice	Et du coup je me suis demandé s'il allait pas décrocher
21	B	Ok ?
22	Béatrice	Pas aujourd'hui hein c'est vrai mais ouais
23	B	Aujourd'hui tu ne t'es pas dit ça\$
24	Béatrice	\$(Aujourd'hui je me suis pas dit ça) parce que voilà, peut-être parce que t'étais là il était plus concentré
25	B	Hmhm d'accord oui, ça c'est une hypothèse que tu as
26	Béatrice	Tout à fait
27	B	Et d'autres fois alors, il y avait des situations où tu avais l'impression qu'il décrochait ?
28	Béatrice	Oui, j'ai quand même eu plusieurs fois l'impression que c'était trop pour lui, que- qu'il savait plus où donner de la tête ; pff il devait faire tellement de confusions qu'il doit se dire "je laisse tomber". Pis je crois qu'elle l'a- la maîtresse elle est pas- je la connais pas hein- mais- elle doit pas être très facile, je pense qu'elle a de la peine à admettre qu'un enfant ait des difficultés. Ça c'est ce que je ressens hein !
29	B	Ça c'est ce que tu ressens et tu te fais ces commentaires
30	Béatrice	Ouais ouais. Et des fois quand je vois certains commentaires, elle est très vite négative dans ses commentaires, ça doit pas l'aider non plus à- à avoir confiance en lui ; il a un manque de confiance en lui !
31	B	Hmhm. Et aujourd'hui, quand tu trouvais, voilà qu'il a des difficultés par rapport au verbe être et au verbe avoir, qu'est-ce que tu t'es dit, comment tu as fait ?
32	Béatrice	Euh- ben en l'occurrence là je lui ai remontré le verbe être puis avoir. Là j'essaie de réviser, mais chaque fois on révise !
33	B	Hmhm et du coup tu t'es dit quoi quand t'as fait ça ?
34	Béatrice	Je me suis dit ben j'espère qu'il va comprendre, que ça va lui apporter quelque chose, que la prochaine fois c'est bon quoi. Bon c'est clair, faudrait en faire beaucoup plus pour que ce soit très efficace. C'est comme- c'est comme la dictée, il a fait vingt fautes c'est... c'est vrai que ça aurait pu être bien de lui faire refaire la dictée, une fois qu'il a fait les corrections, qu'il a recopié. Mais, d'une part je- je me dis c'est trop pour lui, il a travaillé toute la journée à l'école...

35	B	Qu'est-ce qui te fait penser ça ?
36	Béatrice	Ben en fin d'une journée, j'imagine que quand même c'est encore beaucoup pour lui
37	B	Et sur lui, qu'est-ce que tu vois ?
38	Béatrice	Ben je- je vois sur lui qu'il est des fois- il est- il est emprunté, il est un peu mal à l'aise, il se rend compte qu'il- qu'il arrive pas à vraiment comprendre.
39	B	Hmhm et qu'est-ce que tu te dis à ce moment-là dans la tête ?
40	Béatrice	Ben ça dépend ((rires))
41	B	Mais là par exemple aujourd'hui, quand tu lui as fait répéter les verbes être et avoir ?
42	Béatrice	Ben je peux pas m'empêcher de me dire vraiment, il a un blocage à quelque part ! Quand même. Il a des difficultés scolaires qui viennent, mais je sais pas d'où
43	B	Et à quoi tu vois ça ? Qu'est-ce qui te montre ça ?
44	Béatrice	Ben ce qui me montre ça c'est qu'à chaque fois c'est pareil, à chaque fois il oublie, donc voilà. Faut tout le temps...
45	B	Donc c'est à chaque fois ?
46	Béatrice	Ouais, il faut répéter, et pis ça ne rentre pas, pas vraiment quoi. Donc voilà pourquoi.
47	B	Hmhm. Et au niveau de ce que tu fais qu'est-ce que tu fais par rapport à ce "décrochage" dont t'as parlé ? Comment tu le prends en compte ?
48	Béatrice	Ah ça ((rires)). Ben j'essaie de- ben de réexpliquer les choses, de reprendre son classeur, de reprendre les règles et puis les réviser.
49	B	Ouais, super. Et puis tu vois quoi sur lui ? Par exemple aujourd'hui quand tu as répété la règle des "ces/ses" ?
50	Béatrice	Ah euh ben j'étais contente parce qu'il avait l'air motivé aujourd'hui là.
51	B	Ok! Et qu'est-ce qui te fait penser qu'il était motivé aujourd'hui ?
52	Béatrice	Parce que d'habitude il fait des soupirs, il montre que voilà
53	B	Et là précisément ?
54	Béatrice	Ben là, là il a pas manifesté de- de ne pas avoir envie de le faire. Il a pas manifesté non plus qu'il était très content de le faire mais euh ouais, il l'a fait volontiers quand même
55	B	Et toi qu'est-ce que tu t'es dit quand tu as remarqué ça ?
56	Béatrice	Je me suis dit ben tant mieux ! ((rires)) C'est super ! Et ça m'a surprise
57	B	Ça t'a surpris ?

58	Béatrice	Ben qu'il soit d'accord de répéter comme ça, il s'est donné de la peine, parce que d'habitude il se donne pas cette peine, non non
59	B	Tu as l'impression que d'habitude c'est pas le cas ?
60	Béatrice	Non, non, et d'habitude il se donne pas cette peine non.
61	B	Tu as l'impression que d'habitude c'est pas le cas
62	Béatrice	Non, non, c'est pas c'est- c'est pas le cas
63	B	Qu'est-ce qui a changé aujourd'hui ?
64	Béatrice	Alors ben c'est- c'est- justement, plus de concentration, c'est vraiment ça essentiellement. Plus d'application. Et, ah oui alors ce qui est- ce que j'ai trouvé bien c'est l'écriture, parce que, il y a pas si longtemps, il avait une écriture impossible. Et maintenant c'était bien écrit et il a fait beaucoup moins de fautes, moins besoin d'effacer, de corriger. Non alors là, chapeau !
65	B	Ouais, et ça tu l'as\$
66	Béatrice	\$Ouais c'est bien parce qu'alors...
67	B	Ouais. Et qu'est-ce que tu t'es dit sur le moment quand tu as vu ça, quand tu l'as vu écrire comme ça ?
68	Béatrice	Ben je suis contente, ça me fait plaisir! Pis je me dis que peut-être, à force d'insister, de s'appliquer ((rire)), que de se donner de la peine ben ça- ça lui donne envie de faire l'efforts. Ouais, ouais
69	B	Donc... [tu continues]
70	Béatrice	Ouais [je continue] ((rires)) je continue à répéter et répéter
71	B	Et tu te dis quoi sur le moment quand tu vois que finalement après avoir répété ça a fonctionné un petit peu ?
72	Béatrice	Que ça vaut la peine de persévérer ((rires))
73	B	C'est chouette ça ! Et tu le vois comment sur lui cette évolution, aujourd'hui par exemple ?
74	Béatrice	Alors ben quand il réussit un exercice, il manifeste "wouah" il est tout content, il donne un sourire
75	B	Et là aujourd'hui [est-ce qu'à un moment]\$
76	Béatrice	\$(Là aujourd'hui il était- non], aujourd'hui il a fait son travail, très calmement, sans manifester quoi que ce soit. Il était un peu intimidé aujourd'hui... probablement.
77	B	Ok, et qu'est-ce que tu penses qui fait ça ?
78	Béatrice	Ah ben je pense que c'est ta présence, peut-être
79	B	Ouais, c'est possible
80	Béatrice	Probablement un peu quand même.
81	B	Qu'est-ce qui te fait te dire ça sur le moment, si tu te replonges dans le moment où tu sens qu'il est intimidé ?

82	Béatrice	Qu'est-ce qui me fait dire ça ?
83	B	Ouais qu'il était un peu\$
84	Béatrice	Ben j'ai vu à son comportement qu'il était un petit peu différent, un petit plus soutenu oui oui oui
85	B	Ok, d'accord
86	Béatrice	Faut que tu viennes à chaque fois ! ((rires partagés))
87	B	D'accord. Et puis, est-ce que tu as d'autres choses à dire sur un moment clé aujourd'hui ?
88	Béatrice	Non, pas particulièrement ((réfléchit)). Ben pas par rapport à lui mais j'ai trouvé la maman très calme, elle est pas d'habitude comme ça, aussi elle reste assise souvent avec nous, elle consulte un peu son- ses cahiers comme ça et...
89	B	Et qu'est-ce que tu t'es dit quand tu as remarqué ça ?
90	Béatrice	Elle parle un peu pis c'est toujours elle qui propose le thé ou comme ça. Et aujourd'hui elle était- ouais, elle était peu présente.
91	B	Et qu'est-ce que tu\$
92	Béatrice	J'ai trouvé qu'elle était-, je me suis demandé si elle avait un- s'il y avait quelque chose qui clochait
93	B	Ouais et qu'est-ce que tu vois sur le moment qui te fait te dire ça ?
94	Béatrice	Ben je me suis dit qu'est-ce qu'il y a, qu'est-ce qu'il se passe. Parce que je vais pas l'interroger ; enfin, j'ai failli avant de partir, je me suis dit mais "mais t'es pas comme d'habitude" mais après je vais pas non plus- je suis pas là pour ça
95	B	Et qu'est-ce que tu te faisais comme commentaires dans la tête là alors ?
96	Béatrice	Ben je me demandais pourquoi, ou est-ce qu'elle se retient un peu plus- je me demandais si elle se retient un peu plus en retrait quand il y a son mari, ça c'est possible
97	B	Parce que d'habitude\$
98	Béatrice	\$Parce que d'habitude il est quand même pas là, ou il arrive juste avant que je parte. Mais comme il travaille pas en ce moment, voilà, peut-être qu'elle lui laisse plus de place.
99	B	Hmhm, c'est ce que tu t'es dit, et d'autres choses dans la tête à ce moment-là ? Si tu revois la scène
100	Béatrice	Non, non rien d'autre.
101	B	Ok, donc ça c'est ce que tu as remarqué, qu'elle était plus en retrait, qu'elle venait moins regarder les cahiers de Ahmet,...
102	Béatrice	Hmhm ((acquiesce)), c'est ça.

103	B	D'autres choses, un autre moment-clé ou un petit détail d'aujourd'hui qui t'a marqué ?
104	Béatrice	Euh ben ouais, tout le monde était aussi plus calme parce que aussi le petit frère, voilà il vient déranger plus facilement d'habitude, mais aujourd'hui pas du tout. Mais aussi peut-être parce qu'il jouait avec son père, donc voilà il était moins présent.
105	B	Ok. Donc tu as remarqué un peu de changements de comportements-
106	Béatrice	Ouais, différents de d'habitude. Mais bon, je n'ai plus été pendant deux semaines alors c'est- c'est possible qu'aussi une pause ça lui fait du bien.
107	B	Hmhm c'est ce que tu te dis
108	Béatrice	Ben une autre chose que je me suis dite c'est que- quand j'y pense, on recopiait- il recopiait la dictée, je me disais, il faudrait qu'il apprenne à faire- à pas forcément m'attendre pour commencer son travail. Voilà, parce que recopier la dictée, il pouvait le faire, tout seul. Il y serait arrivé. Parce que je lui ai déjà dit, écoute commence déjà, fais ce que tu peux. Mais ça, non, il fait pas. Mais bon, c'est aussi parce que y'a pas longtemps qu'il est arrivé à la maison. Le temps de goûter, je pense que- y'a un petit peu de ça aussi.
109	B	Ah ouais, c'est vrai. Tu te dis ça et quoi d'autres encore ?
110	Béatrice	Je me dis que je pense qu'il aurait quand même le temps en réalité, mais\$. ((La serveuse du café où sont Béatrice et B vient prendre la commande)). Mais je veux pas non plus le brusquer, il est petit, c'est pas trop facile pour lui, je veux pas encore- je veux pas le dégoûter, y'a le risque aussi de ((rire)) de trop.
111	B	Tu essaies alors de l'aider, de pas trop faire, mais pas trop peu non plus ?
112	Béatrice	Ouais voilà, je dois trouver un équilibre.
113	B	Et ça sur le moment aujourd'hui, ça t'est venu en tête ?
114	Béatrice	Oui, j'ai pensé, j'ai pensé à ça. Pis je me disais je me disais par rapport à toi, c'est peut-être ennuyeux qu'il récrive sa dictée, je me disais, c'est long.
115	B	Ah non non, il faut pas changer parce que je suis là, je prends les choses telles qu'elles sont
116	Béatrice	Mais il faut qu'il apprenne un peu plus d'autonomie quoi.
117	B	Ça c'est ce que tu aimerais

118	Béatrice	Ouais et pis ça c'est aussi un peu dans notre démarche hein, le but c'est que les enfants deviennent autonomes. Alors peut-être que là il faut que je presse plus dans ce sens-là.
119	B	Et qu'est-ce que tu t'es dit\$
120	Béatrice	\$Parce que dans l'exercice de conjugaison par exemple, ben voilà il peut faire sa fiche et puis on corrige. Mais d'un autre côté, s'il fait avant il y a trop de fautes, c'est des fois quand même bien- c'est bien d'être à côté en même temps.
121	B	C'est ce que tu dis avec cet exercice, que c'est quand même bien d'être à ses côtés
122	Béatrice	Oui, là encore, ça dépend quelle matière quoi
123	B	Et sur le moment, tu allais lui proposer de faire ça et qu'est-ce que tu as vu chez lui, qu'est-ce que tu t'es dit ?
124	Béatrice	Ben j'ai vu- je me suis dit que j'allais en parler la prochaine fois quoi, bon- j'en ai déjà parlé mais ouais
125	B	Tu en avais déjà parlé avant ?
126	Béatrice	Oui j'en ai déjà parlé, oui oui.
127	B	Ok et qu'est-ce qui s'était passé ?
128	Béatrice	Ah ben il a pas trop envie, il a pas trop envie
129	B	Et il t'en a fait part ?
130	Béatrice	Ouais ouais, il a pas trop envie effectivement
131	B	Ouais ok. Donc cette fois tu t'es dit\$
132	Béatrice	\$Je reviens depuis les deux semaines sans être là, j'attends la- la prochaine fois
133	B	Ok et quand tu voulais lui proposer, tu t'es dit quelque chose par rapport à ça ?
134	Béatrice	Ben je me- je me suis dit, il faut que j'y pense la prochaine fois, je me suis dit je vais pas en parler maintenant mais ouais-
135	B	Hmhm. Tu as voulu lui laisser du temps ?
136	Béatrice	Ouais, ouais, du temps.
137	B	Et qu'est-ce qui t'a fait te dire ça ? c'est son comportement ?
138	Béatrice	Ben c'est pas tellement son comportement, c'est plutôt euh moi qui me suis dit, mais il doit apprendre à se débrouiller un peu plus tout seul. Mais c'est vrai que le mercredi il a aussi quelqu'un qui vient donc- il fait pas grand chose par lui-même.
139	B	Ça c'est ce que tu te dis
140	Béatrice	S'il avait personne pour l'aider là, ce serait beaucoup plus catastrophique pour lui je pense. Hm, au moins là les devoirs sont faits, ils sont justes, voilà quoi.
141	B	Donc pour toi c'est aussi important ce soutien continu ?

142	Béatrice	Oui, oui oui. Alors je sais pas l'année prochaine si je continuerai à y aller ou pas.
143	B	Hmhm ? Qu'est-ce qui te fait te dire ça ?
144	Béatrice	Ben il y a quand même cette dame qui vient le mercredi, donc c'est peut-être suffisant
145	B	Hmhm, c'est une dame aussi\$
146	Béatrice	\$une amie, je l'ai jamais- jamais vue.
147	B	Elle est suisse ?
148	Béatrice	Oui oui.
149	B	Ok, ok. Et puis c'est une bénévole ?
150	Béatrice	Alors non c'est juste une amie comme ça qui vient euh ouais dans la famille, assez proche d'eux.
151	B	Ok, et qu'est-ce qui fait que toi tu viens aussi ?
152	Béatrice	Bon ben ça c'est- si je viens quand même c'est parce que l'enfant a été signalé, la maîtresse elle l'a signalé à Monsieur B.. Donc c'est un enfant qui a besoin quoi
153	B	Ok. Et qu'est-ce qui fait que tu te poses la question pour l'année prochaine ?
154	Béatrice	Eh bien justement, c'est justement pour qu'il se prenne en charge un peu plus lui-même. Alors c'est vrai que ça dépend pas de moi finalement, ça dépend aussi de ce que la maîtresse elle- elle estime bien pour lui.
155	B	Ouais, donc tu te dis que tu attends un retour de la maîtresse ou comment ?
156	Béatrice	Bon hmm oui, quoique souvent euh dans pas mal de situation on retourne
157	B	Ouais, comment ça ?
158	Béatrice	Je veux dire quand l'école recommence, soit c'est les parents qui me contactent pour que je revienne ou bien c'est moi qui prends contact pis j'y vais. Mais c'est vrai que ouais
159	B	Donc t'attends pas forcément le retour de la maîtresse
160	Béatrice	Logiquement je pense qu'il faudrait attendre
161	B	Qu'est-ce qui te fait te dire ça ?
162	Béatrice	Ben parce que c'est un peu- c'est un peu comme ça que normalement Monsieur B. travaille. C'est lui qui doit nous dire en principe, on devrait pas- mais lui il est assez cool, assez- donc ça le dérange pas si on intervient avant que lui ait proposé qu'on aille dans la famille.
163	B	Hmhm. Parce que c'est plus tard qu'il propose c'est ça ?
164	Béatrice	Ouais, ouais, c'est plus tard. C'est bientôt les vacances d'automne alors c'est après.
165	B	Ah oui c'est juste. Ok d'accord, un autre moment-clé ?

166	Béatrice	Hm non je crois pas, je trouve que c'est chouette qu'il y ait quelqu'un qui vienne de temps en temps.
167	B	Ouais, super. Ça me fait plaisir en tous cas.

<b>Entretien d'explicitation avec Béatrice (02)</b>		
168	B	Alors du coup, est-ce que tu as un moment-clé dont tu veux parler sur ce qui s'est passé aujourd'hui ?
169	Béatrice	Alors, en fait le moment-clé c'était de constater ses progrès pour moi !
170	B	D'accord, et quand et comment ça s'est passé ?
171	Béatrice	Ben c'était pendant la conjugaison
172	B	C'était le premier exercice ?
173	Béatrice	Oui, c'était sur la première feuille de conjugaison, recto-verso
174	B	Ok. Et qu'est-ce que tu t'es dit là ?
175	Béatrice	Je me suis dit ah ben là il y a un changement et ça m'a fait plaisir quoi !
176	B	Et c'était quoi ce changement, qu'est-ce que tu as vu\$
177	Béatrice	Ben il savait il savait répondre ! Il savait trouver le présent l'imparfait le futur et le passé composé. Il a fait quelques petites erreurs mais peu et il y a quelques semaines c'était toujours tout faux, donc là il y a un déclic.
178	B	Et du coup qu'est-ce que tu as fait quand tu as remarqué ça ?
179	Béatrice	Qu'est-ce que- ben en tout cas je pense que- je l'ai marqué auprès de lui
180	B	Oui c'est vrai
181	Béatrice	Je l'ai félicité plusieurs fois
182	B	Tu t'es fait quoi comme commentaires dans ta tête en voyant ses progrès ?
183	Béatrice	Ben que des commentaires positifs ! Ah ouais c'est vrai, je me suis dit, finalement c'était peut-être utile de faire ce soutien scolaire, c'était peut-être aidant
184	B	Ça a valorisé ce travail, tu as pu aider
185	Béatrice	Je pense que quand même c'est aidant, même si une fois par semaine c'est peu mais ouais, c'est déjà pas mal.
186	B	Tu as un autre moment-clé pour aujourd'hui ?
187	Béatrice	Un autre moment c'était le fait qu'il soit intéressé, plus intéressé, plus bavard
188	B	Qu'est-ce qui t'a fait te dire qu'il était plus intéressé, à quoi tu vois ça ?

189	Béatrice	Parce qu'il se concentrait mieux, je sentais qu'il se rendait compte que ça allait mieux donc ça le, ça l'intéressait plus, ça le motivait plus
190	B	Hmhm et à quoi tu vois ça ?
191	Béatrice	Je le vois à son expression, qu'il était content
192	B	Tu te disais quoi en voyant cette expression ?
193	Béatrice	Ben que c'était chouette, que c'était bien
194	B	Et ça c'était quand ? Un moment ?
195	Béatrice	Ben je dirais que ça m'a frappé qu'il dure tout le long et après quand on a fait la lecture et puis qu'il est arrivé à ses questions, il était vraiment content, content.
196	B	Quels commentaires tu te faisais pendant que tu vois ça ?
197	Béatrice	Je me suis dit ben voilà, il y a de belles ouvertures, voilà, qu'il cherche quand même un peu le dialogue, le contact, qu'il arrive à s'exprimer, à dire un peu ce qu'il ressent, qu'il peut être timide, qu'il a des nouveaux copains à l'école, qu'il était moins timide quand il jouait au foot. C'était, ouais, c'était- de lui-même il s'est fait des réflexions, ben voilà, sur sa timidité sur son évolution de sa timidité, pourquoi il est plus timide, pourquoi il est moins timide.
198	B	Oui. Et d'autres choses que tu t'es dites particulièrement aujourd'hui ?
199	Béatrice	Ben j'ai pensé un moment à la maman. Voilà je comprenais pas trop bien pourquoi est-ce qu'elle était en retrait, plus qu'avant.
200	B	Tu l'as trouvé en retrait ?
201	Béatrice	Ben déjà l'autre fois hein quand on s'est vu, euh ouais, d'habitude elle aime bien venir à table, elle écoute, elle regarde aussi ses cahiers et là elle est en retrait, elle est fatiguée. Mais c'est peut-être son jeûne. Ça m'a ouais c'est ça l'explication je me suis dit. Et c'est peut-être parce que son mari n'est pas là aussi. C'est pour ça que je lui ai demandé mais toi comment ça va,... Je voulais comprendre un peu pourquoi elle est comme ça.
202	B	Et tu as fait comment pour avoir ces informations ?
203	Béatrice	Je lui ai juste demandé, et toi est-ce que- je me rappelle plus mais je crois que je lui ai demandé comment tu vas (rires). Mais ouais elle était fatiguée
204	B	Du coup tu t'es fait quoi comme commentaires là pendant ce moment ?

205	Béatrice	Ben que ça devait- que c'était pas très drôle cette situation pour elle. Que ça doit être encore pour son mari qui est hospitalisé. Et effectivement, je sais pas vraiment ce qu'elle ressent, mais je pense qu'elle était un petit peu triste.
206	B	Hmhm, tu as l'impression qu'elle est triste ?
207	Béatrice	Oui, je pense quand même ouais
208	B	Qu'est-ce qui te fait dire ça ?
209	Béatrice	C'est son air un peu plus- son expression, ce manque de- moins vivante, dans son expression du visage, les yeux, le sourire est un peu plus- plus plus- moins affiché comme ça.
210	B	Ouais. Tu te dis- tu te fais quoi comme commentaires là-dessus ?
211	Béatrice	Ben j'espère que ça se prolonge pas
212	B	Le\$ ?
213	Béatrice	\$ L'hospitalisation de son mari, j'espère qu'il va mieux. Euh à la maison ça se voit, ça fait un vide. J'imagine elle doit pas bien comprendre ce qui lui arrive à lui.
214	B	Hmhm c'est sûr, c'est pas évident. Donc les moments-clés pour toi aujourd'hui c'était les progrès du fils et le fait que la mère était plus en retrait.
215	Béatrice	Voilà
216	B	Tu voyais ça à l'expression de la mère et au fils tu voyais aussi ça à son comportement à son expression
217	Béatrice	Oui (rires), voilà, exactement !
218	B	Il parlait plus et était plus investi.
219	Béatrice	Oui
220	B	D'accord. Et tu avais des attentes particulières pour cette séance ?
221	Béatrice	Non, pas particulières, j'aurais peut-être aimé lui poser la question pour le passeport-vacances mais je sais qu'avant de- qu'on se rencontre, j'étais en voiture et avant d'arriver j'ai pensé au passeport-vacances mais après je me suis dit-ouais je crois que ça valait pas trop la peine de-. Je lui ai donné la brochure, ils savent qu'ils peuvent regarder. Si vraiment il veut y aller ben voilà ils feront eux la démarche où ils m'en parleront.
222	B	Oui voilà. Parce que l'autre fois\$
223	Béatrice	\$L'année passée il est allé, je l'avais inscrit au passeport-vacances mais je l'avais inscrit seulement aux activités pour les rendez-vous, c'est dans la ville, à l'école.
224	B	Hmhm

225	Béatrice	Pis là ils ont changé la formule il faut prendre toute la semaine et un jour il faut aller à la ville à côté. Enfin je trouve que ça complique (rires).
226	B	Oui ça fait des allers-retours
227	Béatrice	Qui va l'amener ? Qui va l'amener à [ville à quelques kilomètres], qui va le rechercher ?
228	B	Donc tu te poses des questions par rapport à ça ?
229	Béatrice	Ouais donc je me dis ben je laisse. Je leur ai demandé l'autre fois hein, t'étais là, s'il avait envie d'aller et il avait vraiment dit NON.
230	B	Ah oui c'est vrai il avait vraiment dit non.
231	Béatrice	Alors je verrai (rires). Je laisse.
232	B	Tu comptes en reparler la semaine prochaine ?
233	Béatrice	Hm je crois que c'est trop tard pour s'inscrire maintenant. Faudrait que j'en parle à Monsieur B. Mais je vais lui envoyer un SMS pour ce vélo volé ((Ahmet a parlé de son vélo volé durant la séance)).
234	B	Ah oui il y a ça aussi
235	Béatrice	Donc je lui poserai la question ou je lui téléphonerai
236	B	Hmhm d'accord. §J'ai plus de questions particulières, est-ce qu'il y a encore quelque chose qui t'a marqué aujourd'hui dont tu voudrais parler ?
237	Béatrice	Hm (pause réflexive), non, on a fait le tour je pense.

Entretien d'explicitation avec Laurence		
L.	Locuteur	Verbatim
238	B	Alors l'entretien aujourd'hui est un peu différent des autres fois, parce que c'est un débrief, ça va être vraiment sur ce qui s'est passé aujourd'hui. Ma question de départ c'est de vous proposer de voir- est- est-ce que vous avez un moment particulièrement significatif pour vous ? Important ? Je vous laisse vous replonger dedans, pensez à quelque chose qui vous a marquée peut-être, qui vous a interpellée,...
239	Laurence	((Acquiesce, prend le temps de réfléchir)). Hm ouais, c'est un peu comme ça se passe tout le temps donc j'ai pas spécialement de- je sais pas.
240	B	Il y a eu peut-être un moment où vous étiez particulièrement contente ou un moment où vous avez- ?
241	Laurence	Ben en général quand j'y vais je suis toujours contente, enfin voilà, j'aime bien, ça- ça se passe toujours assez bien. On coupe un peu entre on fait les devoirs pis en même temps on discute et puis-.
242	B	Et quand vous avez discuté aujourd'hui, peut-être quelque chose qui vous vient en tête ?
243	Laurence	Hm non- non parce que ça se passe comme- c'est pratiquement tout le temps pareil donc- j'ai pas l'impression que ce soit tellement différent d'une fois à l'autre. On fait toujours- enfin c'est toujours ce qu'elles font à l'école ou ce qu'ils font de- ouais, d'autres choses ou n'importe, ce qu'ils ont fait les week-ends, donc il y a pas- je vois pas.
244	B	D'accord. Et là si on prend par exemple quand vous parliez des choses du weekend ou de la journée, à ce moment-là, qu'est-ce que vous vous dites comme commentaires dans la tête ? Vous pouvez prendre un moment pour vous y replonger.
245	Laurence	Hm hm. Euhm. ((elle prend une pause)). Rien de spécial, mais je me rends compte que ça se passe bien, qu'elles sont bien, qu'elles ont l'air d'être- qu'elles aiment bien raconter ce qu'elles ont fait, qu'elles se sentent bien dans l'école, enfin qu'elles ont l'air de- comme comme n'importe qui d'autre. Qu'elles sont vraiment intégrées quoi.

246	B	C'est super ça. Et qu'est-ce que vous vous dites d'autres dans votre tête à ce moment-là, aujourd'hui, quand elles vous racontent quelque chose ? Vous pouvez prendre un instant pour y penser.
247	Laurence	Euh
248	B	Juste un petit moment comme ça par exemple ?
249	Laurence	Ouais euh, ben, ah oui peut-être la fête des mères. Elle m'avait déjà montré la semaine passée ce qu'elle avait fait pour sa maman et puis, d'elle-même elle était venue me montrer ce qu'elle avait fait et pis ce qu'elle allait lui donner. Et pis aussi, elle avait- ben elle avait ce pull pour ce- ce- football, pour ce tournoi de football, elle était aussi venue me montrer son pull quoi.
250	B	Hm hm. Et pis qu'est-ce que vous vous dites à ce moment-là ?
251	Laurence	Ben moi j'aime bien, j'aime bien parce que j'ai l'impression un peu de faire partie de- pas faire partie de la famille mais oui, d'être quelqu'un un peu de- de ouais, quelqu'un de familier pour eux quoi, qu'ils connaissent, que ouais. Alors voilà.
252	B	Et vous faites attention à quoi quand elles vous montrent ces choses-là ?
253	Laurence	Ben, je sais pas.
254	B	Juste en vous remettant un peu dans le moment, quand elle vous montre les cadeaux.
255	Laurence	Euh si je fais attention à quelque chose en particulier euhm
256	B	Peut-être vous vous faites d'autres commentaires dans la tête ?
257	Laurence	Non, là ça me vient pas, j'ai pas un truc précis qui me revient. Mais... mais c'est vrai qu'en général on parle toujours un peu d'autre chose que de ce qui est strictement à l'école aussi, des fois.
258	B	Ouais. Et qu'est-ce que ça vous fait ça du coup, de parler d'autres choses que de l'école ?
259	Laurence	Ben je trouve ça sympa, je- je ouais, c'est sympa, je trouve sympa qu'elles me font partager quelque chose de- voilà- qui les- qu'elles aiment bien me faire partager quelque chose qui leur appartient disons.
260	B	Hmhm, qu'est-ce que ça vous fait du coup ça ?
261	Laurence	Ben moi je sais pas, j'ai l'impression de faire un peu partie de la famille des fois ((rires)). Je trouve ça sympa quoi, j'aime bien.
262	B	Et en tant que bénévole ça vous fait quoi, ce sentiment ?

263	Laurence	Ben je me dis que- que c'est- que ça me donne encore envie de continuer quoi, que c'est un truc que j'apprécie, que ça va dans les deux sens quoi. J'ai du plaisir à les voir et pis je pense qu'elles elles sont aussi contentes quand je viens. Donc c'est un échange
264	B	Hmhm un échange donc
265	Laurence	Oui oui vraiment
266	B	Et est-ce qu'il y a un moment particulier peut-être que vous avez vécu un de ces derniers temps en y allant, dont vous aimeriez me parler ? Que ce soit positif ou négatif, enfin juste un moment qui vous a marqué et où on pourrait aller dans le détail.
267	Laurence	Euh euhm... ((Laurence réfléchit)).
268	B	Peut-être un moment où vous avez dû mettre en avant des compétences pour les aider ou comme ça ?
269	Laurence	Ouais alors c'est plus l'année passée, quand j'ai commencé à aller chez eux, ils avaient plus de choses à demander.
270	B	Ouais, et par exemple, il y a un moment en particulier ?
271	Laurence	Hm par exemple, ils recevaient des papiers, soit par exemple, je sais pas, des papiers administratifs ou des choses où ils comprenaient pas ce qu'ils devaient faire ou . Des fois ils recevaient des bulletins- des choses à payer mais ils savaient pas exactement en quoi ça consistait.
272	B	Hmhm et vous avez un moment précis en tête peut-être ?
273	Laurence	Euh oui, je me rappelle plus il y avait une facture- qu'est-ce que c'était déjà ? C'était- ouais je me rappelle plus
274	B	C'est pas grave, mais dans ce moment-là, qu'est-ce qui s'est passé, qu'est-ce que vous vous êtes dit dans votre tête ?
275	Laurence	Ils m'ont montré la facture, ils m'ont demandé ce que c'était exactement comme facture, ce que ça concernait. Pis je leur ai expliqué, c'était un truc- un truc banal, c'était pas une facture spéciale.
276	B	Ok et comment vous avez fait ?
277	Laurence	Ils m'ont demandé ce que c'était, ils comprenaient pas en quoi ça consistait, donc je leur ai expliqué
278	B	Hmhm, et qu'est-ce que vous vous dites dans votre tête quand ils sont arrivés avec cette demande ?

279	Laurence	Ben disons ça m'a pas tellement frappée vu que- comme ils parlaient pas bien la langue, ils savaient pas trop pis que les enfants ils comprenaient- les enfants ils savent pas non plus, même s'ils parlent bien, ils comprenaient pas non plus du tout ce que c'était comme facture, donc ça m'a pas surprise.
280	B	Comment vous avez fait du coup ?
281	Laurence	Ben je leur avais juste expliqué ce que c'était- enfin c'était une facture, je sais pas si c'était pas un truc de télé ou quelque chose comme ça.
282	B	Hm hm et vous leur avez expliqué comment ?
283	Laurence	Je leur avais juste dit ce que c'était comme facture
284	B	Hmhm et comment ils ont pu vous comprendre du coup ?
285	Laurence	Ah quand je parle, en général il y a les enfants qui traduisent, à chaque fois les enfants traduisent, parce que des fois c'est un peu compliqué pour eux- quoiqu'ils comprennent déjà pas mal.
286	B	Oui
287	Laurence	La maman a plus de peine à parler mais elle comprend pas mal de choses quand même pis lui, bon lui il a fait plus de cours de français donc il comprend encore plus.
288	B	Hmhm. Donc vous avez essayé de les aider, de leur expliquer
289	Laurence	Ouais, c'était un peu ça ?
290	B	Et puis après, qu'est-ce qu'il s'est passé ?
291	Laurence	Ben après c'était bon, il y avait-
292	B	C'était bon ? ils ont compris [c'est ça] ?
293	Laurence	[Ouais, ouais]. Mais ça arrive encore assez souvent, des fois qu'ils ont des papiers ou bien ils reçoivent des- c'était souvent par exemple quand les enfants ils reçoivent des papiers de l'école, ou des- par exemple je sais pas une manifestation ou n'importe quoi ils- souvent me demandent ce que c'est quoi.
294	B	Hmhm du coup\$
295	Laurence	\$Pis des fois les enfants ils comprennent pas non plus ce que c'est non plus donc faut que je leur explique aux deux
296	B	Hmhm. Et qu'est-ce que vous vous dites à vous comme commentaires quand vous avez des demandes comme ça ? Essayez de repenser à une fois par exemple.

297	Laurence	Hm je sais pas, si c'est par exemple quelque chose qui se passe à l'école, par exemple une fois on avait- ils avaient reçus un papier sur les ventes-échanges qui font des fois dans les écoles, donc c'était ben juste leur expliquer qu'à cette date-là il y avait un endroit, qu'ils pouvaient aller à cet endroit pis acheter des objets ou des habits, ou des choses moins chères quoi. C'est ce genre de choses quoi. Assez souvent.
298	B	Ouais. Et vous quand vous le faites, que vous leur expliquez, comment vous êtes, est-ce que vous vous faites des commentaires un peu ?
299	Laurence	Ah si je- non pas spécialement, non.
300	B	Quand vous leur expliquez, à quoi vous pensez ?
301	Laurence	C'est-à-dire ?
302	B	C'est vraiment- pour revenir dans l'instant présent et voir qu'est-ce que vous faites. Parce qu'il y a des choses que l'on fait de façon intuitive mais pour mieux comprendre ce que vous faites- peut-être vous vous faite des commentaires en le faisant ?
303	Laurence	Quand je traduis des choses par exemple ?
304	B	Par exemple, quand vous recevez cette lettre sur les activités et que vous expliquez à la petite, qu'est-ce qui se passe en vous ? Vous vous faites des commentaires ?
305	Laurence	Pas spécialement
306	B	Vous faites comment ? Vous réexpliquez, vous verbalisez ?
307	Laurence	Voilà, je verbalise et pis après ça dépend ce que c'est, par exemple je sais pas, si par exemple c'est du sport facultatif comme ils avaient reçus, ben je vais peut-être dire aux parents ou je vais quand même leur dire que ce serait bien qu'ils participent, que c'est bien pour l'intégration, que-y'a quand même des fois où je donne- ouais, c'est un peu pas mon avis, mais j'essaie de leur dire que c'est quelque chose que ce serait bien qu'ils le fassent. Enfin, je leur montre que c'est quand même important. C'est vrai que là- là dans un cas comme ça c'est vrai que c'est moi qui vais un peu- pas les pousser, mais leur faire comprendre que c'est important.
308	B	Ouais, c'est intéressant. Et comment vous le faites ?
309	Laurence	Ben les sports facultatifs je sais que j'avais dit- je sais plus, j'avais dit à un des garçons que ça aurait été bien qu'il fasse soit du foot ou quelque chose comme ça. Mais pour finir ils font tous, ils font tous- enfin, en tous cas les garçons, les filles elles font pas. Mais- mais voilà

310	B	Hmhm et comment vous avez fait pour leur dire que c'était bien qu'ils en fassent ? Vous vous y êtes pris comment ?
311	Laurence	Ouh ben j'ai juste dit que c'était bien de faire un sport parce que ça permettait de rencontrer d'autres enfants et pis voilà
312	B	Hmhm et vous l'avez dit à qui ?
313	Laurence	J'ai dit aux parents- enfin aux enfants qui ont traduit et qui ont dit aux parents quoi chaque fois ouais, c'est un peu ce genre de truc
314	B	Hmhm ok. Et dans votre tête vous vous faites des commentaires par rapport à ça ?
315	Laurence	Ben je me disais justement quand j'ai lu ce genre de papier, je me suis dit ben c'est quelque chose qui faut qu'ils fassent, que ce serait bien qu'ils fassent, ce serait bien parce que ça leur permettrait de- ben de- parler- d'être avec d'autres enfants quoi. Ce qui était peut-être pas facile au début, c'est de créer des liens
316	B	De créer des liens
317	Laurence	Ouais, donc c'est aussi- c'est qu'on sait que quand ils font du sport on- c'est plus facile à créer des liens
318	B	Ça c'est ce que vous pensez ?
319	Laurence	Ben je pense que ça aide, parce qu'à l'école c'est pas- c'est pas pareil, quand on est dans un- quand on fait du sport, c'est plus léger enfin voilà quoi- c'est un autre- c'est un peu divertissant, c'est un loisir, c'est quelque chose où on peut plus se lâcher qu'à l'école où on doit pas trop parler
320	B	Hmhm, donc vous vous dites qu'ils peuvent se lâcher avec ça
321	Laurence	Ouais, et pis et pis aussi peut-être ça permettra aux parents de rencontrer d'autres parents aussi, c'est un peu ça ce qui serait pas mal aussi, c'est qu'ils voient d'autres et puis qu'ils puissent un peu- discuter.
322	B	Vous pensez que ce serait bien qu'ils voient d'autres personnes ?
323	Laurence	Oui ben je pense ouais, ce serait bien qu'ils rencontrent d'autres gens et puis- ouais
324	B	Et sur le moment quand vous avez proposé cette activité, y'a un peu tout ça qui vous est venu en tête ?

325	Laurence	Ben disons je pense la première chose qui vient en tête c'est plutôt la chose pour l'enfant déjà, pis c'est par la suite, ça dépend le sport qu'il fait, je me dis ah ben ouais s'il fait du foot y'aura des tournois donc en général les parents vont aux tournois, ils rencontrent d'autres parents. Mais le premier truc, c'est quand même plus pour l'enfant pis après ben tant mieux, si ça crée d'autres liens, ouais
326	B	Hmhm donc là vous avez pensé à ça et vous leur avez proposé
327	Laurence	Oui ben ouais, je leur ai dit que ce serait bien quand même qu'ils fassent un sport quoi
328	B	Oui, c'est super
329	Laurence	Un sport facultatif quoi
330	B	Et du coup, ils en font ?
331	Laurence	Ben ouais, le plus grand je crois qu'il fait du foot maintenant et pis l'autre garçon il fait de la boxe
332	B	Ok ouais
333	Laurence	Alors voilà, c'est bien quoi
334	B	D'accord, autre chose peut-être ? Significatif pour vous ?
335	Laurence	Non je crois que c'est bon, comme ça j'ai rien d'autre en particulier.
336	B	D'accord, ben moi c'est bon, merci beaucoup.
337	Laurence	Merci.

Pierre

Entretien d'explicitation avec Pierre		
L.	Locuteur	Verbatim
338	B	Alors, vous vouliez me parler du fait qu'il y a une famille que vous avez dû placer et avec laquelle c'était un peu compliqué ?
339	Pierre	Oui je les ai dénoncés aux services sociaux
340	B	D'accord
341	Pierre	À la suite de ça, la maman m'a écrit que je ne devais plus mettre les pieds chez eux donc euh- elle m'a foutu dehors donc ça s'est mal terminé, on en a parlé de cette affaire aujourd'hui à la réunion avec les autres intervenants et puis Monsieur B. a trouvé que c'était bien dommage d'abandonner cette gamine à son sort mais qu'on peut pas aller plus que tant contre les parents non plus.
342	B	Est-ce qu'on peut juste revenir peut-être en détails- qu'est-ce qui a été le déclic qui a fait que vous avez dénoncé cette famille ? Prenez un moment pour revenir sur cette situation et vous imaginer dans le moment.
343	Pierre	Cette femme c'est une [nationalité] qui est arrivée avec deux enfants, on ne sait pas qui est le père et c'est une femme assez fantasque, alors elle a toujours un élevage d'oiseaux, de souris ou d'animaux dans l'appartement et puis il n'y a pas de repas organisés, c'est toujours des boîtes de conserves, ou elle cuit des pâtes pour trois jours ou quatre jours ou voilà
344	B	D'accord, ça c'est un peu l'état de la situation familiale-, ce sont des éléments que vous avez remarqués en y allant ?
345	Pierre	Oui c'est ça, c'est que ça fonctionne pas comme une famille plus ou moins normale !
346	B	Qu'est-ce qui vous fait penser ça ? Qu'est-ce qui est une famille normale pour vous ?
347	Pierre	Pas de repas, pas de repas en famille, pas de- pas d'ordre, l'appartement sans dessus dessous, il y a des cartons, des sacs d'habits, il y a une grande table dans cette maison qui est toujours surchargée, on doit tout nettoyer pour pouvoir faire les devoirs.
348	B	[D'accord]
349	Pierre	[Ah et elle] a aussi des éclairages stroboscopiques, de pleins de couleurs différentes- des couleurs fluos, on peut pas voir ce qu'on fait-

350	B	Pour vous ce sont des éléments qui sortent du cadre "normal"- qui vous ont alerté ?
351	Pierre	Oui pis aussi c'est- c'est une famille connue ici pour tous ces problèmes et aussi la maman elle est poursuivie ou je sais pas- par un homme, un turc. Il paraît qu'il la bat mais elle le dénonce pas alors il revient toujours et les enfants ils voient- et tout. ((Pierre souffle, a l'air désespéré)).
352	B	D'accord. Donc tous ces éléments vous alertent. Et quand vous remarquez tout ça, vous faites quoi ? Qu'est-ce qui se passe en vous ?
353	Pierre	Alors déjà je suis un peu désespéré, c'est toujours- souvent pareil quand je reviens même si je parle avec la maman- et tout. Il y a aussi l'assistance sociale qui est là et qui essaie de- de changer, de dire à la maman comment élever ses enfants mais- ça marche un moment et après ça revient comme avant.
354	B	Et vous, si vous reprenez un moment précis où vous vous sentiez désespéré justement- vous pouvez m'expliquer un peu comment ça se passe, qu'est-ce que vous faites qu'est-ce que vous pensez, etc. ?
355	Pierre	Oui alors une fois- enfin plusieurs fois mais là- là c'était une fois où elle était carrément en sang la maman et alors je lui ai proposé d'aller à l'hôpital alors je l'ai amenée- parce que je travaillais à l'hôpital avant alors j'ai été voir des collègues et je leur ai dit- mais faites quelque chose quoi. Et donc- bon moi je pouvais pas rester comme je suis rien pour elle (rires) mais je pense- elle a raconté- comme à chaque fois- elle dit qu'elle est tombée du lit, des escaliers, à chaque fois.
356	B	Donc vous l'avez accompagnée et vous vous êtes dit quoi dans votre tête quand vous l'amenez ?
357	Pierre	Ben je me dis qu'il faut que ça s'arrête- que je peux peut-être l'aider- que si elle voit des médecins et tout elle sera peut-être- elle aura peut-être envie de dire la vérité... J'ai espoir qu'elle raconte ce qui se passe avec ce gars et qu'on puisse en finir, mais... mais-voilà, elle raconte n'importe quoi.
358	B	Ça c'est ce que vous dites- vous avez envie de l'aider à amener un changement
359	Pierre	Oui c'est ça. Et c'est pareil avec l'assistante sociale on essaie mais voilà quoi-
360	B	Et l'assistante sociale comment vous l'avez contacté ?

361	Pierre	Ah non c'est pas moi qui l'ai contacté c'est qu'elle vient depuis déjà un moment voir la famille- parce que c'est un cas hein ! Et connu ici en plus ! (rires) Et du coup elle m'écrit des fois pour voir si je peux aider, comment ça va dans la famille et tout.
362	B	D'accord, donc vous et qu'est-ce que vous faites dans ce cas ?
363	Pierre	Ben je regarde- j'apporte ce que je peux- pis c'est surtout les gamins- les gamins.
364	B	Vous pouvez me donner des exemples ?
365	Pierre	Alors ouais ben justement quand j'y vais, je vais regarder que la table soit bien alors je vais débarrasser un peu tout le- le bordel hein parce que c'est comme ça ! Pour que les enfants puissent travailler et déjà- déjà qu'on puisse faire les devoirs dans un endroit tranquille. Alors ouais ouais c'est à chaque fois que j'y vais je mets de l'ordre.
366	B	Et vous vous dites quoi quand vous faites ça, comment ça se passe en vous ?
367	Pierre	Ah je me dis que (souples) c'est pas facile pour ces gamins hein ! Avec tout ça mais- mais voilà je me dis que je peux les aider, peut-être si je leur montre comment faire ils vont le faire et- et que ça va aller. Pis d'ailleurs je leur dis, je leur dis souvent qu'on peut pas avoir les idées claires dans un endroit comme ça- qu'on peut pas- . Pis c'est pareil avec les dents et tout comme ils mangent tout le temps du sucre je leur dis "mais lavez-vous les dents" pis "dès que vous mangez" il le faut, il le faut...
368	B	Donc là je comprends bien la situation, complexe, la maman qui a ce monsieur qui lui veut pas que du bien- les enfants qui sont tiraillés entre tout ça, la maman qui a du mal à garder un cadre à la maison, le désordre, et tout... Et donc expliquez-moi un peu comment vous avez signalé cette famille?
369	Pierre	Ah ben alors ça s'est pas fait tout seul c'est juste que- voilà- déjà j'en ai parlé plusieurs fois, dans les réunions avec Monsieur B. et tout et ouais- on savait pas trop- pis pis ouais on avait plusieurs fois dit peut-être de signaler la famille et tout.
370	B	D'accord et il y a eu un élément déclencheur ?
371	Pierre	Alors ben- j'ai amené les enfants chez la pédiatre il y a pas longtemps parce que- ouais- la maman elle les amenait jamais et je me disais-
372	B	Vous qui les avez amenés ? Donc comment ça s'est passé ?

373	Pierre	Ben j'ai proposé à la maman hein pis elle était d'accord, je les ai amenés et tout, pis la pédiatre elle disait que ouais- peut-être qu'il fallait faire quelque chose de plus sérieux et tout.
374	B	D'accord
375	Pierre	Pis en fait ce qui s'est passé c'est que j'ai dit mais là faudrait vraiment qu'on fasse une réunion- ah parce qu'aussi la petite elle était en échec complet pis c'est le début de l'année pis c'est une année qu'elle redouble mais là ça va pas du tout- donc ouais ouais j'ai demandé une réunion mais vraiment sérieuse pour discuter de leur cas. Alors voilà, on a convoqué tout- tous les professionnels concernés et tout.
376	B	Un réseau alors autour de la famille
377	Pierre	Oui il y avait la pédiatre, il y avait une psychologue, je sais pas de sco- scolaire , il y avait euh la euh comment on appelle ça une dire- une vice directrice du cycle, euh il y a- la maman était convoquée, moi euh , la la professeure principale, la maîtresse qui s'occupe des cas difficiles, une espèce de maîtresse d'appuie des - et elle m'a parlé et puis il était conv- je crois que ça avait débouché mais- moi j'ai pas été informé [après officiellement]
378	B	[Oui]
379	Pierre	Mais il était convenu que- qu'il fallait faire quelque chose auprès de la famille, qu'il fallait- qu'il aurait de- que l'enfant il allait suivre des séances de soins euh- en psychologie
380	B	Oui
381	Pierre	Et après ça s'est terminé par euh nous ne voulons plus elle m'a écrit en plus (rire) vous n'avez plus besoin de venir chez nous
382	B	C'est suite à cette réunion (silence) que la maman voulait plus
383	Pierre	Je pense que c'est suite à cette réunion ouais
384	B	OK, OK
385	Pierre	Parce qu'elle allait prendre conscience que - elle allait prendre conscience que c'est moi qui avais envoyé tout ça
386	B	Ouais, mais cette réunion c'est cette réunion qui a déclenché le fait que la famille a été signalée ?
387	Pierre	La famille euh la famille elle est connue par tout le monde, tout le monde quand on parle tout le monde sait mais il y a pas quelqu'un qui a déjà fait quelque chose
388	B	Qui a déjà

389	Pierre	Non non en fait ... oui oui c'est très long, un jour,- je fais une parenthèse, on a vu une famille ici pas très loin , la gamine se faisait foutre dehors le matin à 6h30, le matin elle attendait devant la porte avant d'aller à l'école parce que la mère voulait que se soit propre à l'intérieur c'était une maniaque- moi j'ai - on a signalé ça aux services sociaux ben c'est il s'est rien passé, d'ailleurs on a revu cette fille après quand elle était adulte et elle a dit "non non vos interventions ont servi à rien."
390	B	D'accord! Et là justement pour cette situation, est-ce que vous savez si l'intervention a servi à quelque chose ? Comment s'est passé, comment ça a continué ?
391	Pierre	Non, je n'ai pas eu de feedback
392	B	Vous avez pas eu de feedback... Donc vous avez fait cette réunion, ensuite vous avez reçu un pavé de la maman ?
393	Pierre	La seule chose que je sais c'est que la fille elle est en échec et ça va pas, ça va pas à l'école. Elle a redoublé, elle a dû redoubler une année et puis maintenant elle a recommencé la la nouvelle année et puis ça va pas. C'est- ça va pas
394	B	D'accord
395	Pierre	Donc la maîtresse d'appuie m'a écrit, m'a demandé qu'est-ce que tu fais euh j'ai dit mais moi je fais plus rien moi - on m'a dit de plus m'en occuper, et puis moi je ne vais pas aller m'occuper de la gamine parce que si elle- si je m'occupe de la gamine et elle pose plainte contre moi je fais quoi
396	B	Oui voilà, c'est aussi une protection pour vous d'arrêter un moment
397	Pierre	Oui je ne veux pas
398	B	Vous avez dit que hier vous avez parlé à la réunion avec les autres
399	Pierre	Aujourd'hui et puis euh euh bon pas d'informations, pas d'informations là-dessus
400	B	OK. Puis, ils vous ont conseillé de faire quoi par rapport à ça ?
401	Pierre	(Rire) je me marrais par rapport à- comme je dis que je commence à saturer puis je me dis mais il y a des causes perdues quoi euh c'est malheureux, c'est malheureux
402	B	Oui

403	Pierre	Pour pour juste faire une comparaison j'avais été dans une famille kosovare puis le garçon avait de la peine puis je l'avais beaucoup aidé. Et, pas plus tard que cette semaine ou en fin de semaine passée je le croise dans un supermarché avec sa maman, grand garçon, ça ça va tu as fini l'école, oui oui j'ai fait un apprentissage et j'ai fini l'apprentissage euh je suis monteur de chauffage, euh ben bravo. Donc, euh il y a des cas qui se passent bien
404	B	Donc vous étiez satisfait
405	Pierre	Il y a des cas qui se passent bien puis il y en a d'autres...
406	B	Et c'était aussi un enfant qui savait [pas très bien quand]
407	Pierre	[Et il avait de] la peine à l'école, non c'était pas un cas, pas très-
408	B	Mais pas la famille quoi
409	Pierre	Non non, non la famille était bien, je connaissais le papa et la maman, ils allaient bien
410	B	Oui
411	Pierre	La seule chose que je trouvais curieux c'est qu'on faisait les devoirs avec le garçon et la fille regardait la télévision au salon puis le garçon l'appelait pour se faire servir un verre d'eau. Puis la fille qui était beaucoup plus âgée que lui se levait et allait lui remplir un verre d'eau puis lui apportait à table.
412	B	D'accord et vous étiez comment dans ce genre de situation
413	Pierre	Je me suis dit non mais tu ne peux pas te lever tout seul?
414	B	Vous interveniez ?
415	Pierre	Ben oui!
416	B	Oui (rire)
417	Pierre	Mais oui
418	B	Et qu- qu'elle était son explication, s'il y en avait une ?
419	Pierre	Il avait l'air de tomber des nues que je puisse dire des choses pareilles, 'non mais c'est quand même aux femmes à nous servir à table'
420	B	Il vous répondait ce genre de choses ?
421	Pierre	Non mais (rire)
422	B	C'était l'air un peu qu'il laissait
423	Pierre	C'est ce que je ressentais
424	B	(Rire) d'accord

425	Pierre	C'est ce que je ressentais. Euh on avait aussi eu une réunion, moi je note pas je ne fais pas d'historique. On avait aussi une réunion au sujet de de (prénom de la fille) à l'école primaire avec le directeur de l'école et sa maîtresse d'appui. Et puis quand on a parlé le directeur il disait mais il faut qu'on signale, il faut qu'on signale, signaler à qui, comment à quoi je ne sais pas.
426	B	Oui, vous n'êtes pas au courant des procédés ?
427	Pierre	Non je ne suis pas informé parce qu'officiallement je n'existe pas
428	B	Oui
429	Pierre	C'est déjà bien mon badge il est- on a - comment on appelle ça le - le délégué à l'intégration, Monsieur S.
430	B	Oui
431	Pierre	Il habite là au bout de la rue, tout au bout
432	B	Ah je vois je vois
433	Pierre	Il a déménagé, alors euh je voulais presque lire une fois - donner un vague statut quelque- quelque chose comme ((inaudible))- autrement on existe pas hein.
434	B	Alors, vous ne vous sentez pas exister en tant que bénévoles parce que vous avez pas la profession qui est officialisée ?
435	Pierre	En fait on existe mais quand il y a des problèmes on est pas - voilà, pas reconnus comme quelqu'un, ni vu comme enseignants, ni de rien – on est citoyen ordinaire
436	B	Oui c'est vrai, c'était déjà venu chez quelqu'un qui avait une difficulté d'un élève niveau psychologique et qu'au bout d'un moment quand c'était devenu difficile elle ne pouvait justement plus avoir les informations parce qu'il y avait le secret professionnel et qu'elle n'était pas professionnel mais qu'elle était bénévole.
437	Pierre	Oui voilà voilà je pense qu'on a -. Par exemple moi dans tout ça- je- je suis rien, je suis qu'un rapporteur je donne les infos mais je suis- je suis personne, j'ai pas pu aider plus ni avoir plus d'infos non plus
438	B	Et que dès que vous avez l'impression donc dès qu'il y a une difficulté vous êtes plus trop considérés parce que votre statut il existe pas vraiment

439	Pierre	Voilà, on a- on a pas le droit de savoir certaines choses euh Madame la pédiatre là quand on avait eu la réunion elle m'a dit ce que j'ai dit ce soir vous oubliez. Quand on a eu la réunion avec le cycle d'orientation où elle est venue et où elle a parlé de ça, elle m'a dit après vous oubliez. J'ai dit moi vous voulez que je raconte ça à qui euh j'en parle même pas à mon épouse, autrement il y a pas de raison que j'aïlle claironner ça sur des toits.
440	B	Oui mais en même temps vous avez quand même des informations entre guillemets lourdes qui ont un incident sur votre pratique, vous ne pouvez pas non plus effacer tout
441	Pierre	Non Non
442	B	Alors que là vous avez justement ce genre de situation, vous réglez ça comment ?
443	Pierre	Ça ne m'empêche pas de dormir hein
444	B	Ça ne vous empêche pas de dormir ?
445	Pierre	Moi j'aurais envie de de- foncer dans le temps hein ça c'est c'est un peu ma-
446	B	C'est-à-dire?
447	Pierre	Je ne sais pas moi - de par exemple
448	B	D'intervenir c'est ça
449	Pierre	Le gars qui est qui embête cette femme tchéchène je lui ai déjà dit plusieurs fois, je suis entré dans le cadre, une fois je lui ai sorti de la maison et voilà, c'est c'est ça que j'ai envie de faire voilà. Mais, c- c- ça règle pas le problème
450	B	Donc là vous avez envie d'intervenir plus et qu'est ce qui fait pour vous que ça règle pas le problème?
451	Pierre	Parce que je sui- qu'est-ce qu'ils ont en à faire de mon- mes aventures, même si je ne suis pas content ?
452	B	Vous avez l'impression que si vous avez une profession-
453	Pierre	Si c'était l'instituteur ou le maître ou je ne sais pas mais le service social qui venait dire au gars maintenant ça suffit euh mais, il a dit à à, il a menacé la la la la femme tchéchène, il a dit si je dois rentrer dans mon pays parce que tu m'a dénoncé, toi tu seras morte- tu - je te démolis avant hein
454	B	oui, c'est pour ça qu'elle ne fait rien et qu'elle -
455	Pierre	C'est pour ça qu'elle ne dit rien et qu'elle se sent pas soutenue, alors à quelque part le problème il est chez chez elle, elle ne veut pas le dénoncer, elle le subit, et qu'elle va le subir jusqu'à quand ?
456	B	Oui

457	Pierre	Moi je lui ai déjà dit, mais là là allons à la police. On a été à la police, hein on a pris rendez-vous et le policier m'a dit "vous vous êtes qui vous ?"
458	B	(Rire)
459	Pierre	(rire) Moi comme je pense faire le taxi, bon ben alors vous restez ici et puis moi je vais discuter avec Madame et puis vous avez pas amené de traducteur pour parler de- ça va pas, faut amener un traducteur
460	B	Ah oui d'accord, donc là vous vous sentiez pas trop légitime quoi, c'est ça ?
461	Pierre	Moi je me suis dit mais je suis la huitième roue du char (rires)
462	B	Pourtant vous aviez fait un travail de médiation, entre tout, vous aviez pu mettre en lumière ce qui se passe, c'est ce qui est pas très tolérable quand même, au niveau de la famille
463	Pierre	Oui oui
464	B	C'est vrai que comme vous êtes bénévole, ça on a vu aussi à un peu chez tout le monde, il n'y a pas de cahier de charge, il n'y a pas d'activités que vous devez faire et du coup quand vous les faites ils sont pas forcément reconnues... J'ai l'impression
465	Pierre	Ben la reconnaissance on s'en fo-
466	B	Reconnu dans le sens validé comme vous disiez si c'est un intervenant social ce serait peut-être différent
467	Pierre	Ah ah, ah non mais je ne fais pas ça pour gagner de l'argent
468	B	Non
469	Pierre	D'ailleurs j'en perds parce que quand aux enfants il leur manque un compas ou une règle ou un truc, je vais en acheter un puis je je leur donne, moi je ne suis pas dans la dèche donc je peux faire quelque chose
470	B	Donc là on on a discuté d'une situation un peu compliqué, avec tout ce qui s'est passé. Est-ce que vous avez une situation qui s'est passée dans une famille dernièrement que vous n'avez jamais parlé, qui était plutôt positive ou négative comme vous voulez
471	Pierre	Alors, j'ai une situation dernièrement qui était avec une jeune fille afghane, elle m'a parlé, elle a demandé à parler devant les parents, parce qu'il y a des échanges entre les les - [2 régions proches, une germanophone, l'autre francophone]. Parce que j'ai aussi mon petit fils qui en collègue en première année a fait le collègue en allemand.
472	B	D'accord oui

473	Pierre	Et puis je connais un de ses copains qui est en sixième à la dernière année de cycle. Et puis il me fait sa dernière année de cycle à dans [région germanophone] aussi, et puis cette jeune afghane a entendu parler de ça, alors elle demandait, moi je dis, moi je veux bien chercher savoir comment ça se passe
474	B	Elle vous a demandé à vous une fois que vous étiez chez elle
475	Pierre	Le processus, comment ça se passe
476	B	Pour aller faire un échange
477	Pierre	Pour aller faire un échange
478	B	Et comment elle savait ça, vous savez où ... c'est vous qui en aviez parlé
479	Pierre	Moi j'ai parlé parce qu'elle a été avec mon petit fils à l'école, une année au cycle et ils étaient dans la même classe, donc on se connaît. Puis je je parle je dis mon petit-fils il est là, il fait bientôt deux mètres
480	B	(Rire)
481	Pierre	Alors, on parle de ça et puis les parents derrière, les parents ils ne peuvent pas laisser aller leur fille dans une famille d'accueil au [région germanophone] pendant une saison scolaire c'est c'est (rire). Parce - parce que le même jour la petite sœur que j'aide à faire les devoirs, elle me dit : "vous ne vous mariez pas dans la famille ? " J'ai dit "surtout pas pourquoi? " "ah nous on se marie dans la famille."
482	B	(Rire), et qu'est ce qui s'est passé dans votre tête quand elle vous a dit ça? Vous vous êtes dit quoi?
483	Pierre	Ça s'est arrêté là, moi je ne cherche pas, je ne cherche pas à les convaincre puis ...
484	B	Non non non mais vous vous avez senti comment je dis? Vous avez ...
485	Pierre	Non mais je sais que c'est comme ça que ça se passe, parce que j'ai déjà dit à la maman s'il te plaît, parce que je m'entendais avec la maman, s'il te plaît marie pas des filles avant qu'elles aient une profession ou quelque chose parce que cette femme-là avait été mariée à 16, 17 ans et voilà... euh heureusement elle n'a pas pu avoir d'enfant pendant 8 ans alors elle en a pas eu douze et elle en a fait quatre
486	B	Oui et dont donc cette fille vous parliez vous avez- pour qu'elle fasse un échange c'est ça ?
487	Pierre	Oui mais je sens que- moi je veux bien faire les démarches
488	B	Donc c'est elle qui vous a demandez de faire les démarches aussi?

489	Pierre	Elle m'a demandé comment était le processus, comment il fa- chez qui il fallait s'annoncer et tout ça alors-
490	B	Et vous, vous avez fait comment pour expliquer le processus, vous le connaissiez comment ?
491	Pierre	Ben moi je le connais parce que mon petit-fils a fait ça
492	B	Ah oui oui
493	Pierre	Et euh j'ai une fille qui est enseignante donc ils connaissent, donc j'ai demandé à une de mes petites-filles, celle qui est ici, elle m'a dit faut aller voir le- la il y a une personne qui s'occupe des échanges euh des échanges scolaire donc c'est c'est un truc orga- nisé par l'Etat.
494	B	OK c'est simple à faire
495	Pierre	Alors moi je peux bien essayer d'aller faire mais je sens que les parents vont pas - vont pas
496	B	Donc les parents ils vous ont dit comment vous savez en fait, com- ment vous sentez qu- qu'ils ne veulent pas ? Qu'est ce qui a fait que vous vous dites ça ?
497	Pierre	C'est c'est pas un non absolu mais c'est - je sens la réticence
498	B	À quoi vous sentez? Quels sont - Par exemple, si vous venez dans la situation, qu'est-ce que vous voyez ou qu'est ce qui fait qu'ils ne sont pas d'accord?
499	Pierre	C'est alors je- je dirais que je leur avais proposé certaines choses. J'ai dit aux filles vous pouvez faire du sport. Et puis c'était ah bon d'accord alors euh j'ai dit ben on a regardé puis ils voulaient pas un sport trop de contact alors on a - on a choisi le volley-ball, donc elles font toutes les deux du volley, comme ça entre-filles et tout ça. De toute façon c'est des gens qui ont- elles n'ont pas de signes extérieurs de religion, elles sont bien, jolies noiraudes, euh euh. Donc quand- pour le sport ils étaient tout de suite d'accord.
500	B	Les parents ?
501	Pierre	Oui voilà voilà. Pour la piscine, parce que par exemple la piscine les jeunes paient pas la piscine à [ville de l'étude] alors j'ai dit mais alors il faut aller à la piscine avec votre carte d'identité et puis vous demandiez un pass pour l'été et puis ils- on vous le donne et puis elles ont eu, donc elles peuvent aller à la piscine quand elles veulent et puis elles trouvent ça fantastique
502	B	Et là pour le change vous avez-
503	Pierre	Donc là ils étaient tout de suite d'accord alors que pour l'échange euh ouais ouais alors on en rediscutera

504	B	Donc c'est en comparant en fait leur réaction que vous vous dites hmm cette fois c'est- c'est pas trop-
505	Pierre	C'est c'est pas gagné d'avance. Par contre, on a fait des échanges scolaires entre [autre région germanophone] et- elles ont été 3 jours - elles avaient trois jours à [autre région germanophone] dans une famille et puis après la fille elle venait ici, chez qui elle était, la fille venait ici pendant euh les 3 jours.
506	B	Les 3 autres jours
507	Pierre	Je ne sais pas si c'était dimanche - samedi dimanche lundi mardi mercredi, mercredi il y avait changement et après jeudi vendredi et samedi dimanche. Alors moi je l'ai amené à Berne et je suis allé la rechercher
508	B	Ah c'est vous qui êtes occupé de ça ?
509	Pierre	Ouais, il faudrait pas que je fasse la liste de tout ce que je fais (rire)
510	B	Ben si si si on est là pour ça
511	Pierre	Je prends des rendez-vous chez le gynécologue (rire)
512	B	Ah donc ça aussi (rire). Donc là vous avez amenez la fille à Berne pour faire l'échange
513	Pierre	Oui bon la maman elle venait avec c'était-
514	B	C'était une demande des parents ou c'était une de vos propositions, comment ça s'est passé ?
515	Pierre	Ben autrement ils ne savent pas trop comment la - parce que l'échange du mercredi c'est offert par les transporteurs routiers [de la région], on fait les cars tout ça- ils font des- des cars. Alors que le- la famille amène l'enfant dans, par exemple le [personne de la région germanophone] amène le samedi à la famille et puis la [personne de la région francophone], il va chercher à [ville germanophone] le dernier jours ou ou ou vice-versa parce que euh-
516	B	Et au milieu il faut-
517	Pierre	Eux ils ont pas de voiture, ils ont une voiture mais lui il n'a pas de permis alors j'ai dit ben moi je vais je vais à [ville germanophone] puis [ville germanophone] c'est ma langue maternelle (sourires) !
518	B	Alors ça vous a amusé (rire)
519	Pierre	Donc euh -
520	B	Qu'est-ce qui a - c'est eux qui vous ont demandé, comment ça s'est fait ?
521	Pierre	Ben c'est moi qui propose
522	B	C'est vous qui proposez
523	Pierre	Ils ont été tout de suite d'accord
524	B	D'accord alors. En fait vous êtes tout le temps présent dans les activités, dans tout ce qui est scolaire et tout?

525	Pierre	Il y a certaines familles je suis presque euh je suis trop présent, je sais pas mais-
526	B	Vous êtes présent un peu comme un parent qui va voir toutes les activités et qui -
527	Pierre	Comme un grand-père, je joue au grand-père parce que-
528	B	(Rire)
529	Pierre	Donc ouais quand ils m'annonçaient à l'époque, il y a un vieux monsieur qui va venir chez vous
530	B	(Rire)
531	Pierre	C'est vrai qu'étant donné mon âge j'ai quand même je termine ma 76ième année hein
532	B	Ah oui ça ne se voit pas (rire)
533	Pierre	Il y a la - comment on appelle ça, la dame [pays limitrophe au pays ci-dessous] qui me montrait la photo de son père qui a 56, 60 ans, ravagé, par l'alcool
534	B	Ah oui
535	Pierre	Ah oui en [pays]
536	B	Ah oui en [pays] ça tape (rire)
537	Pierre	J'ai eu aussi un échec une fois, j'avais un apprenti, là c'était le patron de l'entreprise qui m'avait demandé de venir, alors il nous laissait le bureau le vendredi après-midi, il nous laissait un bureau et puis on travaillait avec cet apprenti, c'était un irakien. Et puis euh
538	B	Vous travaillez, c'est-à-dire vous faisiez quoi?
539	Pierre	Ben on faisait les les travaux scolaires le- parce que vous savez les apprentis vont 3 jours par semaines aux cours
540	B	Ouais ouais
541	Pierre	Alors j'avais même été acheté les cahiers de mathématiques des élèves et puis je préparais mon truc avant parce qu'il y a des choses que j'ai appris-
542	B	Donc vous faisiez les exercices avant ?
543	Pierre	Je faisais les exercices avant puis après j'allais les faire avec lui et puis -
544	B	Et vous lui expliquiez ?
545	Pierre	Et puis un jour le patron me dit ce n'est pas la peine de monter. J'ai dit: "qu'est-ce qu'il se passe? " "Ah il il arrête l'apprentissage. ". J'ai dit mais "il est con ou quoi... "
546	B	Mais vous avez vu le jeune après ?

		Oui oui je l'ai vu et je l'ai revu par derrière mais je ne lui demande plus ce qu'il fait. Mais, euh euh j'ai dit tu as- tu as un apprentissage, on te paie les cours, on te donne- on s'occupe de toi, on te fait des trucs puis tu abandonnes ; ouais mais j'en ai marre de ce boulot, ça me plait pas. Mais j'ai dit tu veux faire quoi : Ah je vais aller voir pour faire une liste sur les chantiers ; ça pour moi c'était un échec parce que j'ai encore essayé de dire mais essaie, reviens en arrière. Mais là d'ailleurs j'ai pu parler avec son père, son père il était catastrophé de-
547	Pierre	
548	B	Vous saviez pas comment ça-
549	Pierre	Je pense que si ça avait été une fille elle aurait obéit aux parents mais les garçons, ils obéissent mal.
550	B	(Rire)
551	Pierre	Donc elle a - il a arrêté puis voilà. Ça j'ai trouvé que c'était comme un échec parce que je m'étais pas mal investi avec ce garçon
552	B	Ouais, et comment vous avez vécu cet échec alors, qu'est ce qui s'est passé vous vous - ?
553	Pierre	Ah mais ma théorie c'est chacun porte son sac ah chacun porte sa croix
554	B	Vous êtes parti petit à petit et puis voilà ?
555	Pierre	Non non, tu veux pas tu veux pas on va pas te forcer. Non non je ne vais pas me rendre malade pour ça
556	B	Parce que votre but c'était quoi de de-
557	Pierre	Mon but c'était qu'il réussisse l'apprentissage hein
558	B	Et vous étiez investi là-dedans
559	Pierre	Ouais. Non quand même dans le but de le faire progresser. J'étais pas là-bas pour boire le thé avec les afghans, avec les iraniens, avec-
560	B	Donc comme forcément c'est un échec ça fait quelque chose quand même
561	Pierre	Ouais ouais, mais pour lui ça me fait mal pour lui, moi ça ne m'empêche pas de mourir. Je ne me sens ni coupable, ni - je me sens pas - je ne me sens pas glorieux parce qu'il y en a qui a réussi et -
562	B	Vous ne prenez pas sur vous mais ça vous fait quelque chose pour lui quoi ?

563	Pierre	Ouais ça fait quand même un petit truc mais je trouve dommage, mais ça me fait surtout de la peine pour lui. Je lui dis mais tu te rends compte si tu as un diplôme d'apprentissage, tu retournes un jour en Irak, mais tu ouvres une entreprise tu es - tu sais comment ça va, tu sais comment ça s'organise, c'est pas le- comme ça doit se passer là-bas, je ne sais pas.
564	B	Ouais c'est vrai, tout à fait. D'accord, super
565	Pierre	Et puis alors l'autre jour quand j'ai croisé celui qui a réussi le diplôme de monteur-chauffagiste, ça ça m'a fait plaisir. Et ça m'a fait plaisir pour lui.
566	B	Donc ça c'est des situations qui vous montrent que ce que vous avez fait c'est bien et pour lui du coup, le but c'était de les aider et donc vous étiez content pour eux -
567	Pierre	Moi je n'ai jamais eu besoin de ce genre de satisfaction pour continuer
568	B	Non OK (sourires)
569	Pierre	Je fais ça pour ma satisfaction à moi, pour mon - moi je trouve bonnard, je trouve ça agré- je trouve ça
570	B	Ça vous plaît d'intervenir ?
571	Pierre	Je vais dans d'autres cultures, je je peux transmettre une partie de mon savoir, ça ça me, ça me motive. Après, comment s'est absorbé derrière c'est pour moi c'est pas prépondérant. Parce qu'autrement je vivais à à- je vois que des élèves qui vont bien
572	B	Oui bien sûr. Ça vous arrivez de de rechercher des clés en fait pour une -
573	Pierre	Aujourd'hui j'ai dit, je ne prends plus que des filles, puis il me dit pourquoi? Je dis parce que les filles travaillent mieux que les garçons (rire)
574	B	Ça c'est votre impression ?
575	Pierre	Tout à fait.
576	B	C'est vrai ?
577	Pierre	Ouais
578	B	Indépendamment les familles c'est quand même plus facile avec les filles ?
579	Pierre	Il semblerait, il semblerait ouais ouais
580	B	C'est une histoire d'éducation vous pensez qu'est ce qui fait ça ?
581	Pierre	Alors non c'est- j'ai aucune idée pourquoi, j'ai aucune idée
582	B	Vous savez pas
583	Pierre	Peut-être que ça changera un jour hein
584	B	Ouais, mais c'est vrai qu'une autre bénévole m'avait dit ça

585	Pierre	Je vois ma petite fille c'est une bête de concours, elle a le diplôme d'espagnol, elle a un diplôme d'allemand, elle a réussi la matu avec des notes super machin euh là elle part au Poly à [ville germanophone] euh ouais, en allemand donc ouais. Son grand frère est au poly à [ville francophone] euh génie civile euh
586	B	C'est bien aussi
587	Pierre	-C'est autre chose euh enfin, chez mes petits-enfants ils sont tous normalement bien dans la moyenne, garçons et filles. Mais j'ai remarqué que les filles euh on arrive mieux à les faire travailler. Euh j'aurais un garçon euh irak- syrien - k - juste là tu as fait une faute d'orthographe, m'en fous, je m'en fous, il s'en foutais de tout
588	B	Il avait de la peine à s'investir?
589	Pierre	Il avait aussi arrêté l'apprentissage celui-là, il était installateur en chauff- en sanitaire, baignoire je sais pas quoi, il avait arrêté et puis euh au dernière nouvelle il est, il a ouvert, il a fait un apprentissage de coiffeur et puis il a ouvert un salon de coiffure et puis ça va pour lui, ça va pour lui
590	B	Donc il y a quand même des éléments qui vous satisfont ?
591	Pierre	Ah oui ah oui. Puis quand je vois son papa, sa maman, mais venez boire un thé, venez boire un th-, mais si je vais boire des thés partout je- si je devais aller boire des thés dans toutes les familles euh qui qui - que j'ai connu je ferais bientôt plus que ça
592	B	(Rire) C'est toutes les familles qui sont reconnaissantes ?
593	Pierre	Bon une fois par année je passe chez vous mais -
594	B	Oui, mais vous avez quand même des visites régulières, enfin non-ponctuels ?
595	Pierre	Quand même, quand même. Euh, c'est ce que je dis toujours parce qu'il y a des gens qui disent mais comment vous faites pour aller dans les familles et tout ça, mais je dis le plus difficile c'est pas d'y aller, c'est de les quitter
596	B	Ah oui, ça on a déjà discuté, c'est vrai ouais

597	Pierre	<p>C'est de le dire maintenant vous m'avez assez vu. J'avais un petit marocain l'année passée, on faisait de l'allemand, alors on avait rendez-vous - on faisait ça fourré à la Migros à Martigny et puis euh à la sortie de l'école il venait là et je lui offrais même une boisson ou un truc. Et puis, il arrivait il avait pas de matériels avec lui, pas de cahier, pas de ci pas de ça, il s'endormait presque sur la table. Moi j'ai dit à la maman, moi je ne m'occupe plus de lui hein, s'il ne prend pas ses affaires comme il faut. Et puis ça a été un petit peu mieux jusqu'à la fin de l'année, puis à la fin de l'année ça a de nouveau relâché. Et puis au- cette année, cet automne je l'ai pas - je ne l'ai pas repris, je ne l'ai pas repris parce que si c'est pour- je dois me - je sais pas je suis en train de travailler chez- vers un grand jardin, si je dois me changer, aller là-haut euh et puis pour regarder roupiller ce petit garçon. Ouais ben dites-moi des mots d'allemand, et puis je vous répondrai, non j'ai dit non ça, je ne suis pas trop prof, moi je viens t'aider à faire les cours que tu as</p>
598	B	<p>Ouais ouais. Donc quand vous avez vu un désinvestissement de sa part vous vous êtes dit: on va arrêter. Et ça c'est difficile donc le le fait d'arrêter, parce que vous parliez que c'est difficile de dire stop aux familles ?</p>
599	Pierre	<p>Ouais c'est - non mais pour eux comme j'allais pas pour la famille, parce qu'ils habitent dans un coin où il n'y a pas de place de parc, alors ça j'avais déjà fait avec M. (prénom de fille), je disais quand vous sortez de l'école, c'est - la Migros elle était à côté de l'école, je lui dis on se voit au fond du restaurant de la Migros puis on faisait les devoirs là, ça allait, pas trop de bruit, ça va. Et puis lui, je le voyais là aussi, donc comme la la famille je la connais pas trop, j- j'ai j'ai pas de</p>
600	B	<p>De liens ?</p>
601	Pierre	<p>J'ai pas de liens avec la famille, j'ai pas - ouais j'ai vu une fois le papa, la maman oui bonjour- maintenant j'essaie de les éviter pour pas qu'ils me demandent pourquoi je ne m'occupe pas plus de leur fils</p>
602	B	<p>(Rire) Parce que vous disiez sinon c'était compliqué des fois d'arrêter dans d'autres familles, vous avez d'autres cas où c'était plus compliqué - c'est c'est du côté de la famille que c'est compliqué ou c'est vous qui aviez du mal à à ?</p>

603	Pierre	Non, je dis pas- c'est pas compliqué d'arrêter parce qu'une fois on a fini- ils ont fini l'année ou bien ils ont pas besoin de nous, ils se débrouillent tout seul, ça c'est aussi le but.
604	B	Bien sûr
605	Pierre	Mais ça veut dire : dire à cette famille je ne viens plus chez vous, parce que des des fois on allait, on faisait 5 min de devoirs et puis après on, on disc- ils sortent à euh - une tasse de thé puis on passe une demie heure à blaguer à la table autour de rien
606	B	Ouais, puis pour eux c'est compliqué d'arrêter ça puisqu'ils ne comprennent pas trop pourquoi vous ne venez plus?
607	Pierre	Ils ont besoin d'avoir des amies suisses, des amis du coin
608	B	Parce qu'en fait pour vous, pour eux vous avez un autre rôle qui est celui de socialiser, alors que pour les enfants c'est plutôt...
609	Pierre	Je lis leur courrier, leur rempli leurs formulaires je - non mais
610	B	(Rire) Oui je sais qu'il y a une longue liste de tâches
611	Pierre	Il y a un chez les afghans qui cherchent du travail pour papa, j'ai le site internet euh jobinfo- job je sais plus quoi, je je cherche pour lui là
612	B	Ah oui. Vous faites beaucoup d'activités ?
613	Pierre	Ouais. Faut bien s'occuper- je m'occupe aussi un peu de mes enfants, et des petits-enfants
614	B	Quand même (rire). D'accord.

## Observations des réunions

Transcription réunion – oct. 2018

Monsieur B. : Première information, petit apéro-repas le 27 octobre pour tous les bénévoles de l'intégration. Vous avez déjà reçu l'information ?

Béatrice : Je suis pas là

Monsieur B. : Donc je vous distribue, derrière c'est des infos que je voulais vous donner. Bin si vous êtes là- avec la famille aussi. Toi t'es pas là non plus ((vers Laurence)) ?

Laurence : Je sais pas encore

Monsieur B. : Vous regarderez. Depuis le temps qu'on voulait faire, moi j'aurais voulu faire au mois de juin mais bon- [nom du délégué à l'intégration] a réservé là pour une première fois et puis voilà- on fait une petite raclette, lui il fait un plat africain. Et pis après un petit tournoi\$

Laurence : \$parce qu'il y aura qui ?

Monsieur B. : alors y'a ceux qui donnent aussi les cours de français, ceux qui viennent aider [nom du délégué à l'intégration]. Tous ceux qui viennent- enfin voilà

Laurence : Ah ok

Monsieur B. : Tous ces qui aident mais seulement à l'intégration, seulement dans le cadre de l'intégration, donc voilà samedi. Pour cette fois c'est nous- vous vous aurez pas besoin d'aider mais c'est nous qu'on va préparer la séance.

Ils s'organisent : mails, etc. Monsieur B. rappelle que c'est bien de venir

Monsieur B. : Ensuite le deuxième- moi j'avais demandé pour un civiliste, alors je sais pas- pour l'instant j'ai présenté le projet- parce qu'à partir de janvier souvent j'ai des demandes qui arrivent et pis bien sûr bin tout le monde est placé et pis j'ai plus de possibilité de faire. Alors j'avais essayé de proposer qu'un civiliste puisqu'ils doivent quand même faire des tâches dans le social, puisse venir m'aider et pis aller aussi dans les familles, enfin m'aider un petit peu pour les postes. Donc j'ai présenté à la commune, enfin présenté le projet à l'intégration, mais c'est un coût quand même assez élevé, ça coûte quand même entre 1300-1500.- par mois quand même. Donc moi j'avais demandé pour 6 mois, donc pour l'instant c'est- c'est en attente, donc a pas tellement de confirmation. Mais il pourrait aussi aider, faire deux-trois projets que j'aimerais faire mais que j'arrive jamais à faire. Et pis ça pourrait être une petite solution, voilà. Il y avait aussi- on avait parlé d'un projet pour les femmes arabes hm qui était lancé- ça a pas tellement avancé, donc je me réjouis que ça avance un petit peu. Parce qu'il me semble que ce serait quand même bien, il y a quand même pas mal de femmes d'origine arabes pis qu'elles se voient ensemble, qu'on voit un petit peu mieux aussi au niveau de l'éducation, j'ai quand même pas mal de problèmes avec les enfants, avec les garçons surtout. Elles arrivent pas tellement à- comment dire- à se faire entendre chez- dans le cadre de l'éducation. Donc\$

Béatrice : J'ai pas compris ce que c'était comme projet.

Monsieur B. : Alors [prénom et nom d'une femme] je sais pas si tu vois qui c'est [prénom], la femme de [nom de famille], elle est à la commission intégration. Elle elle est marocaine et puis bon de puis déjà depuis longtemps qu'elle est là, enfin elle travaille je crois à la [nom d'un établissement] et pis elle aimerait lancer un projet qui réunirait un peu les femmes arabes pour discuter un petit peu des problèmes qui peuvent avoir et comment elles peuvent justement un peu mieux s'intégrer, faire des cours, et aussi gérer leurs enfants un petit peu mieux, parce que quand même ben y'en a pas mal qui sont- sont une peu, pas des caractériels mais ils s'en foutent de la maman. Ça veut dire qu'ils font carrément un doigt d'honneur à la maman, tu vois à partir de la trois-quatrième primaire. Et la maman peut rien faire parce que le papa soutient un peu la- la- tu vois c'est des fois un peu difficile. Et pis moi- nous on vient pas tellement pour l'éducation, tu vois, je veux dire on vient pour aider les enfants, les devoirs, on est pas sensé encore aller pis dire voilà il faut mettre les règles. Alors y'a l'éducateur de rue qui peut aider mais il semblerait qu'il y a quand même du travail à faire là-dedans. Donc voilà elle aurait dû avancer mais enfin la dernière séance qu'on a eu ben elle a pas tellement avancé. Donc je me réjouis qu'elle puisse donner des dates, qu'on puisse transmettre le message éventuellement chez les personnes chez qui on va. Pis qu'ils essaient de faire quelque chose dans ce domaine-là, voilà. Sinon à part ça y'a ce projet, j'ai mis derrière ((les feuilles que Monsieur B. a distribué aux bénévoles)), "Citoyenneté", donc si vous avez des gens qui deviennent suisses ou qui vont devenir suisses, après hm, on leur explique un peu comment il faut voter, comment il faut participer aux différentes activités en tant que citoyen. Parce que souvent quand même y'a la plupart, quand ils deviennent suisses ou quand ils ont la nationalité, ben ils font rien du tout parce qu'ils savent pas comment il faut faire pour voter. Donc tout un petit programme, j'ai mis derrière quelques petites informations.

Béatrice : Ah bin je pourrais prendre quand même si y'a [des infos]

Monsieur B. : [Oui y'a des infos] là-dessus, oui, ouais ouais.

Pierre : Quand ils devront voter pour l'histoire de [sujet de votation] là, il faudra leur expliquer (rires partagés).

Monsieur B. : Là y'a plein de choses, et pis c'est un projet assez intéressant parce que c'est les- c'est les différents, pas députés mais aussi c'est les conseillers ou les gens qui sont\$

Pierre : \$c'est un peu un captage politique

Monsieur B. : non justement, alors justement, alors c'est ça, c'est apolitique et pis l'idée c'est quand même de donner vraiment toutes les informations, voilà pis- simplement que vous sachiez que ça vient, c'est en train de se développer, y'a quelque chose qui est fait dans ce domaine-là. (Courte pause). Et puis peut-être, en en parlant, maintenant sur le site de l'intégration, y'a tous les projets qui sont bien décrits si vous voulez aller voir une fois. Parce que c'est bien remis en ordre, on peut cliquer, on peut voir un petit peu les différentes activités qui ont lieu. Y'a quelqu'un qui est engagé à 20% en plus chez [nom du délégué à l'intégration] pis qui l'aide un petit peu. Là je vous donne le programme 2018, je sais pas si vous avez déjà eu, un peu de ce qui se passe ici. Voilà ((il distribue à tous)). Et pis ça c'est "l'espace au féminin"

y'a aussi- mais ça alors vraiment sur le site internet c'est vraiment bien expliqué maintenant pis on peut cliquer sur chaque projet pour voir un petit peu ce qui se fait, voilà hein. Donc y'a pas de grands changements disons hein, à part justement cette- ce truc de l'accueil citoyen. (Pause de plus de 3 sec.). Donc ça c'est toujours si jamais vous devez informer qu'il y a les cours de français, comprendre l'école, le bureau de- de voilà- l'espace au féminin pour les dames et pis ensuite ben les cours d'informatique ou les cours de préparation à- voilà, y'a un peu tout ce qui est l'aspect informatique, y'a aussi trucs concernant la santé par exemple aussi. Y'a des fois des informations, ouais. Mais toutes les infos sont aussi sur le site de la commune de [nom de la ville du projet] sous la rubrique intégration. (Pause de plus de 3 sec.). Voilà. Ensuite ici j'ai reçu un travail- moi j'avais aidé un petit peu pour un travail de bachelor "intégration des familles migrantes [dans le canton concerné] : les projets et leur fonctionnement". Moi j'ai juste fait un exemplaire, je sais pas si ça vous intéresse voilà. Moi je reçois souvent- enfin ils doivent souvent faire des travaux de- de bachelor. Malheureusement ils ont quand même un canevas assez précis donc ils doivent quand même suivre un peu leur canevas donc c'est pas souvent- on peut pas souvent utiliser après pour le reste mais enfin y'a quand même des- des informations qui sont données et pis voilà si jamais ça vous intéresse de lire une fois.

Béatrice : Moi je veux bien regarder

Monsieur B. : Oui regarde un petit peu

Pierre : C'est sur internet ?

Monsieur B. : Non alors ça c'est pas sur le net, elle m'a donné une copie mais je peux en faire d'autres si y'a- si- ça explique un petit peu. Elle a fait des enquêtes [grandes villes du canton] pis voilà un peu les soucis qu'il y a. Mais voilà, moi j'aimerais mieux des travaux beaucoup plus- qu'on puisse utiliser. Tu vois qu'on puisse après montrer aux autorités ou bien faire quelque chose. Tandis que là ils doivent suivre leur canevas ou bien faire autre chose pis l'idée c'est quand même qu'ils réussissent donc tu vois tu peux pas- voilà, donc moi j'ai-

Béatrice : Je te le rends

Monsieur B. : Oui oui tu peux le prendre et tu me le rends la prochaine fois, comme ça tu peux regarder un petit peu. Voilà. Ensuite y'a le sport scolaire, ça vous avez hm, si jamais vous avez encore des gens qui ont des activités, si jamais vous pouvez prendre ici y'a le descriptif 2H, 3, 6H. Normalement ça a commencé, ils devraient être inscrits ceux qui veulent mais ils peuvent encore s'inscrire s'ils veulent. Sinon vous savez sur le site de l'école primaire, si vous cliquez activités y'a toutes ces activités, mais je vous donne encore- ((vers Laurence)), toi tu voudrais quelque chose ? Y'a 2H, 4H, tu vois c'est comme ça ((il montre à Laurence et Pierre que c'est une feuille par niveau de classe)), 5H, 6H, 7H, 8H.

Pierre : Mon drame c'est que je sais jamais dans quelle classe ils sont mes gamins (rires communs).

Monsieur B. : Ouais ben tu prends toutes les activités complet. Choisis ce que tu veux, y'a 5-6. Voilà. Donc ça c'est toujours- y'a toujours 3 fois par année, au mois d'octobre, ensuite c'est en janvier et pis ensuite c'est après Pâques que ça commence. Et puis là il faut peut-être juste contrôler qu'ils soient inscrits ou voilà- des fois y'a pas besoin, mais des fois c'est bien de

regarder avec eux pour leur dire, voilà vous pouvez faire ça comme activité. Ou si- gentiment y'a quand même pas mal- ça parle quand même pas mal dans les classes hein, donc hm, les autres ils parlent donc moi l'idée c'est quand même- au début j'essayais qu'ils deviennent un peu autonomes pis qu'ils fassent un peu eux-mêmes et pis qu'ils essaient, c'est ça aussi. Ils savent qu'il y a- ils ont souvent pas internet mais ça ils peuvent faire en classe ou bien alors ils peuvent toujours passer chez moi, me dire qu'est-ce qu'ils veulent faire comme activité et tout. Mais gentiment ils ont aussi internet sur le téléphone ou des choses comme ça donc en général ça fonctionne assez bien. Donc voilà. Par exemple cette année il y avait aussi des activités qui sont extérieures ça veut dire un week-end en cabane par exemple, y'a eu ce week-end par exemple. Donc ça peut être sympa pour eux, peut-être de faire un truc, ou bien alors des sorties hm y'avait "alpage et fromage" aussi samedi, par exemple visite d'un alpage et fabrication du fromage. Donc eux ils ont peut-être un peu moins l'habitude, pis c'est des cours quand ils voient ça ils vont pas aller parce que c'est pas du sport ou quelque chose- c'est juste sur un jour ça. Donc ça ça s'appelle "sortie nature". Donc voilà des fois peut-être les inscrire. Mais bon, comme j'ai assez de monde j'insiste pas trop non plus, voilà. Mais mais si y'a besoin je peux toujours le rajouter disons, y'a pas de soucis. Pour certains c'est important qu'ils aient un contact et tout. Pis alors après ça leur faire 2-3 fois par semaine où ils voient d'autres, c'est bien, pis pour d'autres ben ils ont déjà assez d'activités. Voilà pis la colonie moi j'ai inscrit 12 enfants pis par contre pour le transport je sais pas si j'aurai encore besoin de monde ((Monsieur B. se tourne vers Pierre et s'adresse à lui)) : je sais pas si t'as prévu Pierre ((Pierre hoche la tête de droite à gauche)), parce que toi tu as inscrit ((prénom d'un enfant)).

Pierre : Mais je crois qu'il va pas non

Monsieur B. : Il va pas ? Oui tu m'as dit toi.

Pierre : Je sais pas, il faut que je me renseigne.

Monsieur B. : Et pis ((cite deux prénoms d'enfants)).

Pierre : ((cite ces mêmes prénoms)) oui, mais pas ((prénom du premier enfant)) non.

Monsieur B. : Mais toi t'as pas prévu d'aller en haut dimanche, pas spécialement ?

Pierre : Non non mais (sourit)\$

Monsieur B. : Comme d'habitude oui (sourit), (rires de tous les bénévoles). Parce que j'en ai 5-6\$

Pierre : \$Mais si tu as besoin d'un coup de main, tu me le dis

Monsieur B. : ((en riant)) T'as déjà été quasiment toutes les fois t'es déjà allé. Parce que moi dimanche je suis déjà loin, nous on a les vacances donc je pars samedi soir.

Pierre : C'est quel jour ?

Monsieur B. : Ben c'est dimanche. Parce que la rentrée c'est le dimanche de nouveau entre 4 et-dimanche à samedi. Bon là aussi, si vous avez des gens qui veulent s'inscrire faut me dire assez vite. Moi je- je fais pas non plus de promotion parce que comme j'en ai 10- cette fois j'ai pu en

avoir 12 mais euh voilà quoi. Plus que tant j'ai pas non plus de place disons tu vois, pis c'est moi qui paie quand même la fiche d'inscription\$

Pierre : Je crois que ((inaudible)) veut pas venir et puis et puis l'autre fille elle voulait venir ((prénom)) mais le père il est pas d'accord.

Monsieur B. : Ouais mais faudrait qu'elle me dise alors, ben regarde alors, dis-moi. Parce que comme ça je peux mettre un autre, parce que j'en ai un qui m'a téléphoné ce matin pis qui voulait venir alors j'ai dit pour l'instant j'ai pas de place disons.

Pierre : Alors je te dis ça ce soir

Monsieur B. : Ouais bin ouais ouais.

Pierre : Au plus tard demain soir

Monsieur B. : Ouais ben super alors, pis tu me dis aussi si ça joue pour toi pour le transport, si ça joue.

Pierre : L'après-midi hein ?

Monsieur B. : Ouais, entre 16 et 17h tu dois arriver en haut. Parce que j'ai- j'ai quelques-uns qui ont une voiture, les Erythréens alors ils ont une voiture donc je leur dis de s'arranger entre eux pis les autres je leur ai aussi dit de s'arranger entre eux. L'idée aussi c'est qu'ils s'arrangent pis qu'ils essaient de trouver les moyens de-

Pierre : Je suis étonné de voir la quantité de parents qui amène UN gamin en haut.

Monsieur B. : Oui ben oui bien sûr parce qu'il y a aucune organisation, ça ça- chacun

Pierre : Pis là-haut y'a pas beaucoup de place de parque

Monsieur B. : Ouais ça facilite pas-. Ouais mais là pas facile, faut faire un bus ou quelque chose, tu vois c'est un peu- (courte pause). Voilà ensuite, au niveau du matériel, donc si jamais vous avez du souci, donc j'ai reçu deux-trois choses, donc au niveau des vestes d'hiver ou du matériel sportif, enfin faut regarder et pis les vélos aussi. Donc maintenant j'ai aussi- ça va recommencer- celui qui m'avait aidé il va recommencer un petit peu pis bin il va voir même un petit atelier ici à [nom de la ville du projet]. Donc il va pouvoir faire les réparations parce le gros souci c'est que jusqu'à maintenant j'avais pas beaucoup donc quand ils avaient juste un petit souci, percé un pneu ou un petit problème bin ils m'amènent le vélo ici pis moi je suis pas- y'a des petites choses que je peux faire mais je suis pas mécanicien, pis pour finir. Pis on a changé de bureau, moi maintenant je suis plus dans le bureau des concierges, je suis dans le bureau des- y'a le directeur- hm pas le directeur, le sous-directeur, donc c'est moins le souk comme avant ou y'avait tout (rires communs). Mais pour dire hm voilà s'ils ont besoin d'un vélo faut me dire pis moi je transmets là j'en ai donné 5-6 ce- en début d'année pis y'a pas de soucis. C'est mieux parce que c'est quand même sympa de pouvoir se balader en vélo dans la ville de [nom de la ville du projet]. Pis pour l'hiver si jamais il faut venir faire encore une fois le- je pensais début décembre, parce que je vais recevoir un peu le matériel. On va regarder tout, disons il y a une partie qui est déjà partie et pis on remet en place- moi je récupère le matériel des écoles qui est perdu enfin qui est- qui laissent là- c'est impressionnant le paquet de choses qu'il y a. Et pis y'a

aussi des enseignants qui me donnent des vestes, du matériel d'hiver, surtout des vestes ou des choses un peu plus pis après on distribue un petit peu si- si y'a besoin. Bon maintenant il y a quand même "vente-échange" y'a quand même pleins de possibilités.

Béatrice : Tu peux me donner la documentation pour [prénom d'une bénévole] parce que je la vois mercredi.

Monsieur B. : Oui oui alors volontiers, pour le 27 octobre surtout, ouais ouais. ((Ils se donnent les documents)). Pis vous regardez alors peut-être une date début décembre qui vous convient. On fera un petit- comme ça on range un petit peu le matériel. Voilà moi je crois comme infos c'est tout ce que j'ai- j'ai reçu deux-trois infos de ceux qui étaient pas là pour savoir un peu comment ça allait avec leurs élèves. Par exemple Isabelle, ben elle était pas là au début de l'année, alors tout de suite les enseignants ils m'ont demandé, alors après elle est arrivée pis tout est rentré dans l'ordre. Mais y'a eu des soucis au départ avec les jeunes qui étaient avec elle. Alors je l'appelais pis elle me disait "mais je m'occupe" alors maintenant voilà. Donc des fois voilà ils sont assez demandeurs qu'on aille assez vite chez eux pis qu'on puisse régler les petits soucis. Mais le gros problème que je m'aperçois c'est quand même le passage au cycle. Il est un peu délicat. Parce qu'à l'école primaire, les enseignants, enseignants spécialisés, nous on couvre quand même bien. Pis après quand ils arrivent au cycle, tout d'un coup ils se retrouvent là et pis ils sont assez vite jugés, assez vite mis dans des situations et pis euh- voilà. Alors moi je reçois des téléphones "il faudrait faire ci", je dis oui mais nous- moi je peux pas suivre encore ceux du cycle et pis c'est- y'a pas- y'a moins de choses qui sont mises en place. Et pis c'est- chaque prof a son- donc ils sont pas suivi vraiment quoi tu vois. Donc y'a bien un enseignant d'appui qui est là, mais en réalité ils disent "convoque les parents" je dis oui mais bon vous pouvez bien convoquer les parents mais justement le problème, c'est les parents. Ça sert à rien- ils pensent ça suffit de convoquer, d'expliquer aux parents et puis après c'est tout bon. J'ai dit mais c'est- c'est pas comme ça que ça se passe ((quelques rires et acquiescement autour de la table)). Alors donc hmm je sais pas trop comment faire pour bien faire, il faudrait qu'il y ait- que ça continue un peu mieux, parce que c'est quand même un passage assez clé. Donc s'ils rentrent au cycle pis que ça va bien pis qu'ils peuvent continuer ça va mais si ça va pas bien bin c'est un peu dommage disons ce passage-là. Bon y'a des aides, y'a quelque chose qui se met en place mais c'est pas aussi bien suivi qu'à l'école primaire disons. Donc je sais pas s'il faudrait rediscuter ou comment. Je sais pas toi t'as- parce que tu vois lui ((en montrant Pierre)) je lui ai parlé de [prénom d'un élève] bin il est au cycle alors celle du cycle elle m'a téléphoné pis j'ai dit mais moi je m'occupe pas mais j'appellerai Pierre et pis voilà.

Pierre : Moi je lui ai demandé de m'expliquer plus en détails le problème mais j'ai pas de réponse

Monsieur B. : T'as encore pas eu de réponse ?

Pierre : Non.

((Ils parlent d'une situation où un élève et son bénévole ont été convoqués pour des difficultés dans la classe, l'élève en question recevant des potentiels harcèlements scolaires. Cependant, il semblerait, selon le bénévole présent, Pierre, que ce ne soit pas le bon élève. Deux élèves ayant des prénoms ressemblants.))

Monsieur B. : Parce qu'elle voulait que je vienne à la séance avec la maman, non mais c'est-elle a convoqué la maman je pense donc euh [nom d'une bénévole] elle a dû aller. Pourquoi elle aurait eu mon adresse ?

Pierre : Ouais c'est ce que [prénom de l'élève] il me dit mais il me dit "elle a dû confondre avec [prénom d'un autre élève avec une lettre différente dans le prénom] et moi". ((Rires des autres bénévoles autour)).

Monsieur B. : Alors elle a pas dit que- elle a dit que y'avait des petits soucis hein j'entends. Parce qu'il est inscrit à l'étude aussi. Maintenant ben si elle te rappelle pas, j'en sais rien.

Laurence : ((en riant)) C'est que c'était pas le bon.

Pierre : Ces enfants c'est à la limite de- de les placer en famille parce que-\$

Monsieur B. : Oui, oui oui

Pierre : Je suis passé mardi soir alors voilà ils sont encore en pétard avec [nom d'une personne]. Alors la fille elle me dit "j'aimerais bien que mes parents ils se réconcilient parce que-", j'ai dit "bin je vais leur en parler" et elle me dit "ah non mais j'aimerais pas que tu leur en parles". Hm hm. Alors moi la baguette magique j'ai pas.

Monsieur B. : Ouais ouais non [nom de la mère], elle (inaudible).

Pierre : [nom de la mère] Elle a interdit à sa fille de voir l'autre- je vais lui passer autour, mais je l'ai pas revu. Et puis ils mangent des boîtes de conserve, ils bouffent du chocolat, c'est- je me demande si elle leur fait un repas correct.

Monsieur B. : Je sais pas, t'as vu comme elle est [nom de la mère], elle est- à des moments ça a l'air de tenir la route et pis à des moments ça tient pas du tout la route. Ce matin elle m'a apporté quelque chose- la facture justement pour la colonie. Depuis le temps qu'elle reçoit, elle sait comment on doit faire, elle doit remplir la feuille, et donner et tout mais bon elle repasse chaque fois encore me demander, mais bon.

Pierre : Ouais y'a des éclairages stroboscopiques dans l'appartement, donc les gamins ils font les devoirs ça (rires des autres bénévoles)- y'a du bleu du jaune du vert. Je dis mais "éteignez-moi ça".

Béatrice : Sérieusement ?

Laurence : Ohlala

Monsieur B. : Enfin, pour dire que quand ils passent au cycle il y a quand même des soucis, fin voilà.

Pierre : Moi j'en ai deux au cycle, trois maintenant avec [prénom garçon]. Mais le souci c'est que moi je dois me remettre à niveau.

Monsieur B. : Mais oui mais c'est ça.

Pierre : La trigonométrie, j'ai dû ressortir les vieux bouquins (rires)

Monsieur B. : Il y a des devoirs qu'on peut pas suivre, non non. Bon, il faut qu'on en- enfin moi je vais noter ça et pis essayer de voir si y'a moyen trouver quelque chose ou voir. Je crois qu'ils ont quand même pris conscience, c'est déjà pas mal, [nom d'une personne] il m'a appelé une fois et j'ai dit mais écoute "toi tu crois" parce que lui il a dit "je leur fous une bonne engueulée" j'ai dit mais oui tu peux essayer mais une bonne engueulée ça suffira pas pour- tu vois, c'est pas des parents qui- qui- comme [nom de la maman dont ils parlaient plus haut]- souvent ils font une bonne engueulée, mais ça suffit pas.

B : Parce que vous vous arrêtez au primaire ?

Monsieur B. : Ouais, non on arrête en primaire, ouais donc- enfin moi je suis engagé juste pour la primaire donc nous à partir de la sixième on- bin on va déjà- mais on devrait arrêter avant. Comme [nom du garçon de Pierre] normalement, ((vers Pierre)) maintenant ça fait- ça fait combien de temps maintenant que tu le suis, 4 ans je pense ?

Pierre : Bon j'avais arrêté parce que-. Moi je parle avec Mme [nom] et pis là on est resté 45 min au téléphone pour parler de [deux noms d'enfants qu'il suit]. Parce que moi- quand j'ai fini je passerai, quand j'ai fini chez [nom1] je passerai pour voir [nom2]. Pour lui donner un coup de main. Parce que c'est sûr qu'il y a certaines choses qu'ils doivent étudier et là elle devait étudier le- le- c'était un truc sur l'historique sur les religions. Après l'arrivée du christianisme et tout ça, tu vois si ça la passionne ! (Rires).

Monsieur B. : Oui mais bon ça- les programmes qui font à l'école... On peut pas trop influencer. Mais pour dire, ça fait longtemps que moi- moi ça fait longtemps que je les ai suivis ces gamins ((dont s'occupe Pierre et dont il a parlé de la mère)), donc eux ils devraient être autonomes maintenant. Alors pour certaines choses ça va mais pour d'autres\$

Pierre : \$[nom enfant même qu'avant], il est autonome, il veut pas que je lui ((inaudible))- [que je l'aide].

Monsieur B. : ça ça ça c'est- c'est bien mais. Mais au cycle c'est quand même un petit peu plus compliqué, mais y'a peut-être, ouais j'ai dû- enfin faudra voir.

Pierre : Moi je m'occupe encore des deux afghanes hm, ça va BIEN ! Au cycle.

Monsieur B. : Ouais. Ouais mais celles-là elles ont fait\$

Pierre : Celles-là c'est un vrai plaisir de travailler avec elles\$

Monsieur B. : Ouais parce qu'elle ont croché puis elles se sont mises à jour. Puis bon les parents ils sont peut-être aussi plus- aussi plus stables hein.

Pierre : Ouais. Juste pour- tu parlais des garçons tout à l'heure arabes, là c'est pas des arabes mais le garçon il me semble qu'il est éduqué comme chez les arabes. J'arrive il donne des coups de pieds.

Monsieur B. : Ouais, ouais ouais. Ouais mais il y a un problème avec la maman et le garçon parce qu'elle a pas l'autorité.

Pierre : Mais c'est vrai qu'avec les filles là, c'est un vrai plaisir d'y aller.

Monsieur B. : Ouais mais les deux-là elles se sont mises à jour et tout. Après ouais c'est les capacités supérieures et puis- ((en regardant Laurence)), chez toi aussi hein les parents ils ont l'air de bien s'occuper de leurs enfants.

Laurence : Ah oui oui oui.

Monsieur B. : Tu vois ils ont l'air de s'occuper, en tout cas dans la mesure- tandis que d'autres, ben ils ont- on sent que les parents ils ont des soucis et ça va se répercuter automatiquement sur les enfants. Bon alors des fois ils sont vraiment trop protecteurs des fois. Laurence ((une autre que celle présente lors de la réunion)) par exemple elle va chez une petite là, le papa il laisse rien avec la maman, ils sont tout enfermés et tout. Ils font tout bien mais ils veulent pas la laisser sortir et tout, ils ont peur. Alors la petite elle a un retard au niveau communication, au niveau relation. Alors maintenant je sais pas, je trouve que- je crois qu'elle doit venir ici mais j'ai pas eu de nouvelles encore mais- je suis sûr que c'est la maman qui l'amène, la maman qui vient la rechercher. Donc ça- trop enfermé comme ça, c'est pas mieux. C'est des srilankais. Donc c'est pas non plus idéal. En plus le papa il pense faire bien, donc ils poursuivent comme ça de s'occuper, de faire-. Enfin voilà.

Pierre : Pour en finir avec les miens, ben y'a une dame qui m'a demandé de venir s'occuper de sa fille pis je suis passé chez eux, c'est des ukrainiens. [Partie manquante : Pierre explique à Monsieur B. où ils habitent en se référant à l'endroit où vit une autre famille migrante qu'ils connaissent]. C'est une petite gamine, elle doit être en deuxième enfantine ou quelque chose comme ça. J'ai dit mais qu'est-ce que tu veux que je fasse avec elle.

Monsieur B. : Moi j'ai pas une ou deux du bourg, maintenant mais c'est plutôt ((inaudible)). Tu connais peut-être [prénom d'un garçon], il doit être en 5H, un syrien\$

Laurence : Ah mais c'est celui que j'ai eu moi déjà. Moi je l'ai eu une année.

Monsieur B. : Ah toi t'as déjà eu celui-là. Ah ça me disait quelque chose. Parce que toi t'as été voir la brésilienne et pis\$

Laurence : Moi j'avais [prénom de ce même garçon] et puis la brésilienne. La brésilienne il y avait pas trop de soucis. Lui ((le garçon précédemment mentionné)), il avait redoublé.

Monsieur B. : Ah ben maintenant que tu me dis.

Laurence : Mais c'est clair qu'il est- il est hyper- c'est pas qu'il écoute pas mais c'est qu'il tient pas en place.

Monsieur B. : Oui oui alors il est turbu\$

Laurence : \$il est tout le temps- il est hyper turbulent.

Monsieur B. : Mais toi t'avais été le voir, mais je m'en rappelle mais\$

Laurence : \$Oui mais j'avais fait une année avec lui.

Monsieur B. : Oui mais j'avais été présenté mais je me rappelais plus- comment elle était la famille déjà ?

Laurence : Ben y'a une petite sœur pis le papa et la maman. Ils sont très sympas mais le gamin il fait un peu- il est bien que dehors.

Monsieur B. : Oui oui alors, c'est ce qu'elle m'a dit la maîtresse.

Laurence : Il a pas trop envie de- voilà. Pourtant il arriverait assez hein, c'est pas dire qu'il a pas trop les capacités. Pour certains trucs moi je trouve qu'il se débrouille encore assez bien. Mais c'est qu'il a pas- il-\$

Monsieur B. : Mais est-ce qu'il est hyperactif ? est-ce qu'il faudrait faire une enqu\$

Laurence : \$(en soupirant)) hyperactif j'en sais rien, mais il bouge bien quoi, après hyperactif je pense pas.

Pierre : il est toujours en train de- hein, il bouge comme ça.

Laurence : Ou bien il est en train de faire un truc mais voilà il bouge des trucs, il-

Pierre : pis au moindre truc il tourne la tête

Laurence : pis il se réjouit que d'un truc c'est d'aller dehors quoi ((en riant)), mais bon voilà. Pis il habite juste en bas de chez moi

Monsieur B. : Ah d'accord. Ah d'accord. Alors une des maîtresses elle a dit il est dehors pis il s'est bagarré déjà dans la cour. Voilà donc- moi j'ai dit je vais voir. Mais qu'est-ce qu'il faudrait chez lui c'est plutôt les parents ? Je sais pas trop, des conseils ?

Laurence : Ben ils sont super gentils les parents. Je pense qu'ils\$

Monsieur B. : ils font ce qu'ils peuvent ?

Laurence : Ouais. Sont peut-être trop cool aussi

Monsieur B. : Ouais peut-être. Je pensais faire venir l'éducateur, pour dire de mettre le cadre, un petit peu plus précis, tu vois. Qu'il essaie un peu- éducateur de rue. En plus il redouble, donc il redouble mais il a pas la moyenne je crois.

Laurence : Ah non

Monsieur B. : Donc tu vois, si quand tu redoubles t'as pas la moyenne, c'est quand même pas non plus-

Laurence : Ouais parce qu'il avait redoublé- donc l'année où j'ai fait il avait redoublé, donc pas cette année mais l'année d'avant alors.

Monsieur B. : Ouais ouais, il a de nouveau redoublé. Ah ben c'est bien que tu me dises alors. Parce qu'elle m'a envoyé la photo, je me suis dit ça me dit quelque chose mais- pour finir je me rappelais pas.

Béatrice : Il a pas été suivi après ?

Laurence : Ben je sais pas, on m'a dit qu'il allait redoubler mais- pff

Monsieur B. : Ouais on avait dit qu'on- qu'on allait ailleurs mais comme ça, ouais ouais ouais.

Pierre : Bon c'est qu'elle avait fait son travail ((en parlant de Laurence)).

Laurence : Ouais ouais, il redoublait mais c'est pas grave (rires). Donc s'il redoublait c'était bon.

Monsieur B. : Non mais faut jamais- faut jamais penser que- bon alors, quand ça va bien faut penser que c'est à cause de nous pis quand ça va pas bien tu dis "on a fait tout ce qu'on pouvait" ((tout le monde rit fort)) pour que ça- non mais des fois, voilà y'a des problèmes. Pis justement, comme avec les deux filles là, c'est super parce qu'elles ont envie de faire pis elles ont peut-être des capacités intellectuelles aussi un peu supérieures à la moyenne. Moi j'en ai quand même trois qui sont comme ça. Donc c'est vrai. Mais c'est vrai que ceux-là, t'as quand même du plaisir parce que tu te dis mais c'est super ce que je vais faire, t'arrives jusqu'au bout et elles vont pouvoir faire un apprentissage ou quelque chose.

Pierre : Je vais commencer à chercher des stages pour- je vais voir tout à l'heure à l'hôpital, pour qu'elles puissent aller au laboratoire une demi-journée, à la pharmacie.

Monsieur B. : Ouais ouais donc tu vois, ça c'est vraiment super, quand t'arrives à-, mais c'est pas toujours le cas. Quand c'est pas le cas tu dis bin voilà. Ou bien quand ils partent, comme toi ((en s'adressant à Béatrice)), ils sont repartis- toi t'as été deux ans, combien ?

Béatrice : Deux-trois ans

Monsieur B. : Ouais chez [prénom de la fille], pis elle avait des soucis, tu savais pas- pis tout d'un coup pendant les vacances ils sont partis.

Béatrice : Ouais, la famille est partie en avertissant personne. Moi j'ai su je crois par une autre dame\$

Pierre : Ils sont partis chez eux ?

Monsieur B. : Non non, non non

Béatrice : \$c'est une afghane chez qui je vais qui m'a dit, bon ils sont loin, et elle pense qu'ils sont partis en Allemagne, parce qu'en Allemagne il y a le frère du papa. Y'a des chances qu'ils soient partis en Allemagne. Pourquoi ils sont partis, je sais pas.

Pierre : Tu te souviens des somaliens qui étaient-

Monsieur B. : Ouais ouais ouais, tout au début

Pierre : On se donne rendez-vous à Noël, pour le début janvier. Début janvier je vais, j'étais étonné je voyais pas de lumière. Je vais en haut je frappe, tout ça. Pis au bout d'un moment je dis bon bin- pis ils sont partis en Norvège ((en riant)), des somaliens, eux qui aiment le soleil, ils sont partis en Norvège.

Monsieur B. : Ouais mais ils connaissaient quelqu'un là-bas.

Pierre : Je pense ouais. Mais comment ils financent ? Pis c'était une femme seule avec des gamins.

Monsieur B. : Ouais mais tu vois les transports, ils vont sûrement pas en avion, à mon avis ils vont dans les chemins- je sais pas comment. Bon l'Allemagne c'est plus court quand même hein.

Béatrice : S'ils sont en Allemagne.

Pierre : Oh c'est pas cher les bus.

Monsieur B. : Le problème c'est qu'ils peuvent pas avertir, parce qu'ils ont pas le droit, officiellement. Donc ils vont pas avertir, ils vont cacher, et pis tout d'un coup s'ils trouvent que la solution est meilleure pour eux, eh ben, ils vont- ils vont aller là-bas. Après l'enfant, ben tu vois là c'est clair que\$

Béatrice : ((inaudible)) Elle était encore là, elle a fait- elle est allé au passeport-vacances

Monsieur B. : Ouais au passeport-vacances, pis après elle est partie.

Béatrice : J'ai vu la maman et pis- voilà.

Monsieur B. : Ouais c'est difficile hein parce qu'elle- un événement a dû se passer, pis peut-être le papa a eu une opportunité.

Béatrice : Et ils ont pas de travail non plus. Pis la maman était contente en Suisse.

Monsieur B. : Ouais ouais la maman était contente.

Béatrice : Elle découvrait des choses, c'est une famille qui essayait de s'intégrer. Ils ont des meilleures opportunités, peut-être.

Monsieur B. : Peut-être. C'est souvent ça profite à un de la famille mais pas à tous. Parce que tu vois la fille- elle a déjà des soucis au niveau du français, elle va aller en Allemagne, bon elle sera bonne en français mais ((rires communs)). Je sais pas si ça va compenser le reste, parce qu'elle était quand même pas en avance, c'est très limité. Moi j'en ai une la même chose ici mais c'est une kosovare ou quoi, et son mari, il a pas trouvé de travail, il va à [ville germanophone suisse]. Alors lui maintenant ça fait depuis 3 mois qui travaille à [ville germanophone suisse], pis ils vont partir. Pis moi j'ai déjà reçu une demande ici parce qu'elle a de la peine à suivre, et pis là ils vont partir à [ville germanophone suisse], alors tu vois à [ville germanophone suisse], elle va recommencer à zéro. Donc, pour elle- pour le papa je pense que c'est mieux parce qu'il a son travail pis il aura la famille tout proche, mais pour elle ça va être quand même difficile. À un moment donné là, elle a quand même 5H.

Pierre : On est déraciné une fois, pis après on est redéraciné.

Monsieur B. : Ouais pis l'allemand et le suisse-allemand, tu vois ils ont encore les deux langues. C'est pas facile hein. Enfin, faut croire quand même que- fin voilà.

Béatrice : J'ai toujours leur numéro de téléphone, j'ai envoyé un WhatsApp mais je pense qu'elle a dû changer de numéro.

Monsieur B. : T'as pas de nouvelles ?

Béatrice : Non

Monsieur B. : Ouais ((pause de plus de 3 secondes)). Voilà, mais enfin tout ce que t'as fait toi, moi je pense qu'il faut- c'est quelque chose de bien, donc voilà, c'est tout des fois ça arrive comme ça, tu fais le maximum, et tout ce qu'elle a appris, ben ça sera ce qu'elle a appris, qu'est-ce que tu veux. Des fois ça fait drôle c'est tout, enfin voilà. Parce qu'elle se débrouillait bien cette petite gamine !

Béatrice : Ouais. Pis elle était tellement douée en dessin.

Monsieur B. : Ah oui c'est vrai qu'elle était douée en dessin, ben j'espère qu'elle aura pu continuer là-dedans, qu'elle aura pu faire quelque chose là-dedans. C'est vrai. C'est fou hein comment elle était. (Courte pause). Voilà, donc toi c'est bon ((en s'adressant à Pierre)). Mais toi ça veut dire que je vais pas t'en donner d'autres hein, non. Non non t'as déjà pas mal. Pour l'instant je je- je suis encore en train de voir, j'en ai trois ou quatre que je dois aller voir. Parce qu'il y en a certains que je vais voir et- comme par exemple [prénom] il m'a demandé mais j'ai été voir, mais là on va plus, toi t'as été ((en s'adressant à Pierre)).

Pierre : Deux ans.

Monsieur B. : Pis la maman parle bien le français et tout donc non.

Pierre : Moi j'avais fait tout ça pour rassurer la maman.

Monsieur B. : Ouais justement. Alors voilà donc tu vois moi là j'ai dit non et après-. Pis d'autres que je vais voir après pis y'a pas, y'a pas toujours où y'a un problème, alors je vais pas. Ou alors c'est un problème qui nous concerne pas. Tu vois si c'est de l'éducation, moi je vais pas non plus, parce que c'est trop- c'est trop compliqué quoi tu vois. Alors là je vais voir encore trois ou quatre et pis après je verrai comment. ((En s'adressant à Laurence)), pis toi les tiens ça va ?

Laurence : Ouais moi ça va bien.

Monsieur B. : Ouais, toi ils se débrouillent. Toi il y en a quatre ou cinq non ? Combien ils sont en tout dans la famille ?

Laurence : Ils sont cinq, mais bon y'a le bébé. Pis celui qui est au cycle il se débrouille tout seul. Mais il se débrouillait déjà bien avant. Pis là il fait- maintenant il fait l'étude le soir alors euh-. Y'a le garçon, celui qui est en dernière année primaire, et pis la fille, pis maintenant y'a la petite qui est en 3H non 4, pis ils commencent à avoir un peu plus qu'avant. Donc c'est vrai quand je vais, ben je les fais un après l'autre.

Monsieur B. : Ouais ouais ouais. Pis ça va bien, là les parents ils s'occupent- 'fin ils essaient de faire le maximum.

Laurence : Ouais mais les parents ils sont- ils sont biens.

Monsieur B. : Ils essaient ouais. Lui il a pas de travail non plus ?

Laurence : Non il me semble pas, je crois pas.

Monsieur B. : Ouais. C'est encore pas tout à faire au point leur syst\$

Laurence : \$ Pis j'ai pas compris ce qu'ils ont- ils ont dû aller à [ville germanophone suisse] pour un papier, pour recevoir un permis, mais je sais pas ce qu'elle m'a expliqué- j'ai pas tellement compris ce qu'elle m'a dit. Elle m'a dit qu'ils avaient pas eu le permis\$

Monsieur B. : \$qu'ils voulaient ?

Pierre : C'est pour le permis B qu'ils vont à [ville germanophone suisse]

Laurence : Ouais mais qu'est-ce qu'elle m'a dit L- ou un drôle de nom.

B : F ?

Laurence : Ouais F peut-être.

Monsieur B. : Ouais F t'es obligé parce que sinon t'es pas là.

Pierre : J'en connais deux qui ont dû aller à Berne pour se faire auditionner, c'était pour le permis B.

Monsieur B. : Ouais.

Laurence : Ah c'est ça.

Pierre : Ouais parce que le frère il l'a pis l'autre il l'a pas. On se pose des questions sur comment ils distribuent ça hein.

Laurence : Ouais.

Monsieur B. : Y'a des fois c'est assez compliqué hein, 'fin ça dépend de pleins d'éléments, mais on n'a pas toujours les tenants et aboutissants de tout ce qui se passe, ouais ouais. Alors voilà. C'est que le problème aussi c'est que s'ils ont le permis B après ils ont plus d'aide du service des réfugiés hein. Donc ils doivent travailler.

Pierre : Ils ont le- ils reçoivent de l'argent de la Croix-Rouge, ils peuvent\$

Monsieur B. : \$ça dépend lesquels. Du moment que t'es tout seul, tu reçois plus de l'aide de la Croix-Rouge. Du moment que tu- que tu- comment dire, que t'as le permis B. Pour avoir le permis B tu dois travailler, donc c'est pas compliqué.

Laurence : Ah

Pierre : Parce que je me suis occupée de la famille la [nom de la famille]

Monsieur B. : Oui je vois. Non mais eux c'était différent, ils ont fait trois mille entrées, ça c'est à l'époque la Syrie quand il y a eu la guerre, ils ont fait trois mille entrées, ils ont laissé rentrer trois mille syriens avec un permis particulier où ils étaient tout de suite- eux ils ont le permis B.

Pierre : Y'a ceux qui sont là depuis trois-quatre ans, ils ont pas de permis B, pis ils sont vachement jaloux.

Monsieur B. : Oui oui, c'était trois mille passeports, enfin tu sais, ils ont voulu faire un geste en faveur de la guerre, alors trois mille\$

Pierre : En faveur de la guerre, non (rires communs).

Monsieur B. : En faveur des des\$ ((interrompu par les rires)). Mais par contre ils ont un permis mais ils sont dépendants, donc financièrement ils sont aidés parce qu'ils travaillent pas. Alors pour un permis B il faut travailler. Et ça c'est toujours la période délicate parce que certains ils disent "nous on veut être indépendants". Moi j'en ai hein qui ont voulu être indépendants, mais après s'ils perdent leur travail, c'est- c'est pas facile, tu vois. Et pis ils acceptent un peu n'importe quoi comme boulot. Et de l'autre coté après ils ont plus d'aide, mais ils peuvent quand même faire comme ils veulent. Donc- c'est ça l'objectif.

Pierre : Pour ceux qui ont quatre gamins- ils s'en sortent pas.

Laurence : Oui ben là, cinq ! ((en riant)).

Pierre : Ils font des petits boulots.

Laurence : Je sais pas comment ils vont faire ((rires)).

Pierre : J'ouvre la parenthèse, là, j'ai reçu des habits d'une dame, elle voulait des enfants en plus, et pis elle a pas réussi, mais elle avait gardé tous les habits des- des précédents. Et pis, elle les a apportés chez ma fille, parce qu'elle la connaît. Et pis j'ai apporté ça chez Mme [nom]! J'en ai apporté une partie, parce que j'en avais plein le garage. Alors j'ai dit à Mme [nom]-, parce que c'est une dame qui voulait encore des enfants- pis elle a pas pu les avoir (rires), pis elle a fait un de ces soupirs- parce qu'elle vient d'en avoir un tu sais-, alors (rires communs), c'était pas forcément désiré tu vois. Tu dois dire c'est fini, (rires), moi j'ai mis à [nom d'une dame, origine suisse], qui lui donne les cours de français, j'ai dit "puisque'elle a une césarienne, dis-lui de se faire ligaturer les trompes", c'est pas moi qui peux aller lui dire ça (rires). (Courte pause).

Monsieur B. : Quatre c'est déjà bien. (Pause de plus de 3 secondes). Après on peut pas faire grand-chose, comme ça. Mais bon, c'est vrai que quand tu dois faire une famille qui a cinq gamins, et pis t'as pas un métier. Moi là j'essaie d'aider un, lui c'est un syrien mais qui a assez des idées, il me dit ouais "je veux faire ci, je veux faire ça". Alors il me dit donne-moi des idées, (en riant) mais moi des idées, c'est difficiles hein, après c'est toi qui dois les faire. Il me dit je veux faire les nettoyages, je lui dis mais les nettoyages y'en a pleins. Je lui ai dit mais essaie avec le composte peut-être, peut-être qu'il y a- les gens ils savent pas où mettre le composte.

Laurence : Ah il pourrait aller chercher.

Monsieur B. : Ouais qu'il aille chercher les compostages chez les gens. Je sais pas comment c'est fait dans les immeubles, mais je sais pas si c'est encore bien organisé pour l'instant, à [nom de la ville du projet]. Je crois pas que c'est bien organisé.

Laurence : Non le composte on doit aller amener.

Monsieur B. : Tu dois l'amener ? Alors peut-être des personnes plus âgées ou voilà, tu dis un franc le sac ou un franc je sais pas combien le petit sac, et tu passes chercher.

Pierre : Comme ça avec un vélo, une remorque.

Monsieur B. : Il fait ça avec un vélo. J'ai dit quand même, ça c'est un bon truc après quand t'as créée de nouveau, tu donnes peut-être des idées pour d'autres choses. Mais tu vois, le temps qu'il lance l'histoire, pour faire les papiers.

Béatrice : Avec des autorisations, ça doit être compliqué.

Monsieur B. : Je sais pas

Laurence : Moi je pense pas que tu peux faire comme ça.

Monsieur B. : Je sais pas mais lui il a envie de travailler, on voit qu'il a envie de- de faire quelque chose.

Pierre : Le père de [prénom d'un garçon] il me dit "y'a pas d'travail, y'a pas d'travail". Un jour, dans le nouvelliste, une fois par semaine y'a trois-quatre page "ingénieur, chef de projet", voilà. Que des trucs académiques ou je sais pas quoi. Comment veux-tu qu'ils- ? Mais il m'a dit y'a pas d'autre travail ? J'ai dit mais les autres travaux, ça se fait par le bouche-à-oreille.

Monsieur B. : Beaucoup, oui beaucoup.

Pierre : Je pense qu'actuellement la construction elle a fait ce qu'elle avait à faire. Avec tout ce qu'ils ont construit, il vont pas encore.

Béatrice : Ça continue hein.

Pierre : Ouais mais enfin

Béatrice : Si si. (Pause de plus de 3 secondes).

Monsieur B. : C'est difficile, pis c'est pas\$

Laurence : \$pas simple

Monsieur B. : Pis y'en a certains ils sont pas forts- bon ils ont pas trop envie. Y'en a qui forcent pas trop. Mais d'autres ils ont beaucoup envie, c'est ça qu'ils devraient essayer de\$

Pierre : \$Quand je suis chez [prénom garçon] mais t'as le père qui fait la sieste, 22h par jour (rires communs).

Monsieur B. : Pas 22h mais... Quand toi tu arrives il dort aussi.

Pierre : Pis je dis aux enfants "si tu veux avoir un métier après il faut travailler". Il doit se dire mais je vois pas pourquoi je travaillerais dès le moment que mon père il vit sans-. (Rires). Ça c'est un problème hein ! C'est un problème hein.

Monsieur B. : Mais ils sont pas tous comme ça hein. Moi là je veux dire, la plupart ils ont envie de faire, ils ont envie de travailler. Mais c'est vrai qu'il y en a deux-trois c'est- c'est vrai qu'ils ont pas l'air d'être trop\$

Béatrice : Mais peut-être qu'il y en a qui ont tellement cherché que pour finir ils abandonnent, aussi.

Monsieur B. : C'est mal organisé tu vois, c'est mal organisé, mais bon c'est difficile parce que- . Là j'ai vu qu'ils avaient fait, comme j'avais dit la dernière fois, un apprentissage dans les murs en pierre sèches. Ben je trouve que ça c'est bien, parce que y'a vraiment un besoin.

Pierre : Y'a vraiment un besoin.

Monsieur B. : Y'a vraiment un besoin puis s'ils veulent garder ces murs, il faudra que quelqu'un puisse les refaire. Et puis là il a été engagé déjà par- qui c'est- c'est des vigneron qui refont là-bas dans les vignes. Alors il a été engagé, il m'a dit "ouais je peux travailler et tout donc c'est sympa". Ouais ben ils font les murs, alors voilà, donc c'est sympa. Mais- mais après c'est pas facile toujours à trouver quoi.

Pierre : Y'a le père à [prénom garçon] il a été engagé chez [entreprise].

Laurence : Ah oui pour ((inaudible))

Pierre : Ce type il est couturier, il a aucun physique, il a pas travaillé, il a pas muscles, plus rien. Tu vois chez [entreprise] pour monter les tentes, (rires partagés). C'est comme une section d'assaut ça c'est "allez allez", trois jours après, il avait le dos complètement plié, il est resté à la maison. (Rires partagés). C'est plus la peine de le représenter chez [entreprise].

Monsieur B. : Ouais mais [entreprise], il engage pas mal des- des étrangers, il essaie, mais c'est vrai que- c'est plutôt les costauds. (Rires partagés). C'est plutôt les costauds que les autres. (Courte pause). Voilà, pis alors toi Béatrice ?

Béatrice : À part [prénom d'une fille] qui a disparue, je vais chez [prénom garçon]

Monsieur B. : Ouais ouais ouais

Béatrice : Cette famille d'Afghanistan là, la maman m'avait téléphoné au début de l'école pour venir, et puis voilà, mais ça va.

Monsieur B. : Ça va

Béatrice : C'est pas super simple pour lui, mais les parents ils sont supers.

Monsieur B. : Ils sont supers hein, le papa aussi, oui oui. Et tu vois lui il est indépendant

Béatrice : Il travaille, il travaille du matin au soir.

Monsieur B. : Oui oui il travaille du matin au soir hein. Oui oui.

Béatrice : À 18h le soir il revient du boulot.

Monsieur B. : J'espère l'hiver peut-être un peu moins quand même hein.

Béatrice : Oui c'est vrai, il est dans l'agriculture alors y'aura un peu moins. Mais il est content, il a un bon patron qui est correcte. Donc hm c'est bien quoi.

Monsieur B. : Non ouais ouais ouais ouais, c'est bien quoi. Pis la maman elle apprend un petit peu le français gentiment.

Béatrice : Oui, elle fait quand même un petit peu des progrès. C'est vrai que quand une personne qui n'a jamais appris ni à lire ni à écrire dans son pays, maintenant depuis qu'elle est en Suisse, elle a appris à lire la langue de son pays et puis voilà, elle commence à apprendre le français. Et pis là elle est en train de passer son permis de conduire.

Monsieur B. : Ah ben super ! Ben ouais ouais.

Béatrice : Normalement je vais ce soir lui donner un cours. Le mari peut pas, il y a pas assez longtemps qu'il a son permis.

Monsieur B. : Je crois que c'est cinq ans ouais, je sais pas.

Béatrice : Je vais essayer mais moi j'ai une voiture automatique (rires), maintenant je sais pas si je sais encore conduire une manuelle (rires).

Pierre : C'est Madame qui aimerait passer le permis ?

Béatrice et Monsieur B. : [Elle va essayer]

Béatrice : Ouais.

Monsieur B. : Mais faut faire la théorie avant.

Béatrice : Mais je crois qu'elle a fait la théorie.

Monsieur B. : Mais elle a dû faire.

Béatrice : Elle a dû faire la théorie. Je sais pas comment c'est possible en fait. Parce que bon sans connaître le français.

Pierre : Ils apprennent le truc par cœur.

Laurence : Ils apprennent par cœur, ils voient l'image, ils savent ce qu'ils devraient faire.

Pierre : Ouais Madame [nom] elle l'a passé aussi, ils se sont achetés une voiture.

Monsieur B. : Alors ouais ça ça ça la voiture, ça c'est important pour eux. Alors ils achètent la voiture mais bon- tu dis mais après tu fais quoi.

Pierre : J'aimerais pas trop me mêler de ce qui me regarde pas, mais je me dis une voiture déjà rien que le parking, ça te coûte combien par mois, 50 balles minimum.

Monsieur B. : Peut-être qu'ils ont- qu'ils garent ((inaudible)). Mais y'a plus grand chose comme possibilités c'est vrai maintenant.

Pierre : C'est fini

Monsieur B. : Ouais, c'est vrai maintenant. (Courte pause). Oui alors, ça c'est une autre chose, l'argent il est pas toujours utilisé- ils ont pas beaucoup mais il est pas toujours utilisé à bon escient. Parce que si le papa il décide justement que la voiture c'est important, ben il met tout dans la voiture, et pis les gamins ben pour autre chose eh ben ils ont rien. Et pis tu peux rien faire, parce que c'est difficile.

Pierre : Par rapport à la famille à [ville germanophone] là, et pis ils tombent en panne entre [villes germanophones], mais ils font quoi !?

Monsieur B. : Oui ouais, Dieu sait comment ils\$

Pierre : Ils ont pas le TCS hein (rires communs)

Béatrice : Ouais, on peut pas trop faire finalement d'éducation.

Monsieur B. : Pour les parents ?

Béatrice : Les parents- ben là chez moi- ben chez [prénom garçon qu'elle suit], y'a tout le temps la télévision et ils regardent beaucoup, le plus petit qui est en deuxième enfantine, il peut faire- je crois. Je lui dis vaguement ce serait bien de pas trop regarder mais bon.

Monsieur B. : Ouais mais bon

Béatrice : On y peut rien pis c'est dans les habitudes

Monsieur B. : Dans les habitudes à eux mais peut-être aussi aux suisses, on peut tout le monde aussi, je sais pas- tu vois c'est ça. Nous on a pas, moi j'ai jamais eu la télé, même pour le petits enfants et tout donc j'ai- j'ai de la peine mais je sais que certains ils\$

Pierre : \$À côté de chez moi j'ai des voisins bien de chez nous, y'a la télé qui est enclenchée de 6 h le matin à\$

Monsieur B. : C'est vrai que c'est pas bien, c'est vrai que c'est pas bien d'avoir cette télé toujours allumée.

Pierre : Pis comme ça je vois, un immense écran. Je vois qu'ils regardent des machins animés des-

Monsieur B. : Tu vois bouger un peu dessus ? (rires partagés)

Béatrice : Tu profites, tu regardes en même temps ! (rires partagés), tu oses pas regarder chez toi, tu regardes chez eux.

Monsieur B. : Non non mais- (courte pause). Bon ben c'est bien.

Béatrice : Autrement je vais chez [prénom fille] mais je vais plus y aller

Monsieur B. : Non non. Mais elle m'a dit qu'elle voulait aller à la colonie, je l'ai inscrite pour la colonie. Sinon c'est bien.

Béatrice : Ah ouais. Elle va se débrouiller. Ou quelqu'un d'autre va aller ? Je sais pas.

Monsieur B. : Non non, non non. Parce que maintenant elle est inscrite à l'étude moi je pense que ça suffit. Et pis je l'ai inscrite- elle m'avait demandé pour son petit frère- qu'est-ce qu'il a lui- y'en a un qui est trisomique dans la famille non ?

Béatrice : Oui oui

Monsieur B. : Ben voilà, je l'ai inscrit à sport handicap parce qu'il faisait du foot mais ils peuvent pas le garder. Oui.

Béatrice : Ah, sport-handicap, c'est bien ça.

Monsieur B. : Oui, mais oui. Parce que lui c'est vraiment- alors il vient faire la natation, pis il fait encore le basket, il vient faire\$

Béatrice : Ah c'est bien ça.

Monsieur B. : Oui tu vois, l'intégration tu peux faire, mais quand tu vois quand tu vas jouer au foot, au début ils ont pu le prendre chez les petits mais après tu vois, c'est- c'est. Pis les parents- pis après il peut pas jouer à un match, il peut rien faire. Tu peux pas le rentrer- y'a trop de pression tu vois, ils doivent gagner un match, tu peux pas- le rentrer lui et pis- ça ça- ça serait bien, mais c'est les limites. Les limites sont assez rapidement là.

Béatrice : Mais c'est bien que ce soit adapté, sport-handicap c'est super !

Monsieur B. : Ah oui adapté, non non pis c'est bien hein. Pis c'est à son niveau, pis bon ils travaillent, ils font la piscine. Moi voilà j'ai donné ce conseil-là, je sais qu'il a encore le basket- parce qu'elle voilà, elle croyait qu'il y avait que les structures officielles mais là ça va très bien, pis ils sont pris en charge d'une manière, un peu plus- particulière. Ils viennent les chercher des fois à la maison, ils s'occupent un peu mieux, ils ont plus de temps pour s'occuper. Pis ils ont aussi des concours, des manifestations. Moi je m'occupais avant- donc c'est- c'est vraiment bien organisé pour eux. Lui il a vraiment- c'est pas un handicap- il se débrouille bien, mais il est quand même trisomique, c'est quand même un handicap assez important tu vois.

Pierre : Ouais pis y'en a tous pleins à la Coop

Monsieur B. : Qui travaillent aussi, ouais ouais ouais. Après pour le travail, le réseau social, ils sont bien faits, mais faut quand même que ce soit coordonné disons un petit peu. Enfin, pour dire qu'elle elle doit se débrouiller maintenant. Elle doit faire- ouais ouais- elle doit arriver à faire. La maman aussi elle vient me voir des fois si elle a des choses particulières. Ouais, justement là pour la colonie. Mais autrement ils ont un réseau justement, les érythréens, entre eux ils ont pas mal. Moi j'en ai une qui est un peu responsable, chaque fois qu'il y a un souci, ils m'appellent et ils me disent que c'est elle qui leur a dit d'appeler. Donc ça montre qu'il y a bien un réseau, qu'ils s'entre-aident quand même pas mal aussi, moi je trouve que c'est important. Parce qu'au début je trouvais que chacun tirait un peu sa corde à la même-. Tandis que maintenant il semble que ça va un petit peu mieux les trucs comme ça. En tous cas, chez les érythréens.

Béatrice : Ouais, ils donnent l'impression d'être solidaires.

Monsieur B. : Ouais ils sont solidaires, ils essaient d'aider les mamans qui sont un peu seules elles ont un peu d'aide. Donc c'est bien. Dans les autres pays, je sais pas trop comment c'est pour les autres nations.

Pierre : La dame afghane elle me dit qu'ils se surveillent énormément entre eux.

Monsieur B. : Ah, eux ?

Pierre : Savoir s'ils font comme il faut\$

Monsieur B. : Mais est-ce qu'ils s'entre-aident un petit peu les afghans quand même ? Bon y'en a deux-trois qui sont cousins.

Pierre : Eux- il y a deux choses, il y a des familles et pis il y a des- des- disons des- de la même nationalité, c'est pas la même chose. Donc dans la famille ça va pas mal, ils s'entre-aident.

Monsieur B. : Oui entre les cousins tu veux dire.

Béatrice : Mais des fois chez les afghans il y a un peu des clans différents, c'est moins facile.

Monsieur B. : Ouais ouais, je pense que c'est pas toujours, pas toujours facile. Pis chez les arabes non plus. Parce que bon tu vois arabes- tu vois entre ceux du Yémen ou peut-être des syriens ou des marocains, est-ce qu'il y a vraiment une bonne entente ? Je- je\$

Pierre : Y'a pas de marocains ici

Monsieur B. : Oui des marocains y'en a pas mal, mais bon après ils parlent français, normalement.

Pierre : Mais c'est pas un pays d'immigration.

Monsieur B. : Non mais y'a aussi de- de- de-, ils sont venus pour travailler ici depuis plusieurs années, pis ils sont là. Des algériens, y'en a pas mal.

Pierre : Ouais ?

Monsieur B. : Oui, oui oui, ouais ouais. Mais qui sont venus pour travailler, pis qui sont là pour travailler. Alors normalement\$

Pierre : Si je sais pas qu'ils sont là c'est que- qu'on en entend pas parler (rires)

Monsieur B. : Ouais ouais.

Pierre : Moi je connais un marocain c'est tout.

Monsieur B. : Ouais, ouais.

Béatrice : Donc maintenant si tu veux me donner un enfant, éventuellement, j'aimerais bien aller le même jour- le lundi, comme ça tout est fait le même jour. (Rires partagés avec Laurence)

Monsieur B. : Moi je- alors moi ce qu'il y a c'est que maintenant j'ai- j'ai des demandes mais on a des vacances cette semaine, deux semaines, donc pas après les vacances. Donc je te rappelle\$

Béatrice : Moi je vais partir un petit peu, je pars là le 27 octobre mais seulement 15 jours.

Monsieur B. : Ça veut dire que- jusqu'au 15 novembre.

Béatrice : Ouais 10

Monsieur B. : Ouais, 10-12 novembre. Non pas de soucis, ouais ouais. Moi je regarde s'il y a quelque chose. Et pis ce serait plutôt le lundi soir hein, ouais. Et pis dans la région là-bas. Ouais bon ça c'est égal mais- peut-être pas au Bourg.

Béatrice : Non peut-être pas au Bourg.

Monsieur B. : Non non

((La conversation principale se met en pause. Ils discutent de divers petits sujets, en petits groupes. Monsieur B. et Pierre parlent de l'enfant autour de qui il y avait eu une confusion)).

Pierre : Toi tu demandais si je pouvais encore prendre quelqu'un là ?

Monsieur B. : Alors- ouais

Pierre : T'as pas des russophones, non ? (rires partagés)

Monsieur B. : Des russophones ? Non

Pierre : Ouais parce que je continue\$

Monsieur B. : Là j'en ai un qu'est russophone

Pierre : Je suis en troisième année de russe alors comme ça je peux converser.

Monsieur B. : Mais attends voir alors, attends, parce que je dois voir si c'est la maman ou le papa qui est russe. J'en ai un là, qu'on peut appeler. Alors celui-là ça fait depuis deux ans qu'il est là, mais il parle pas un mot de français encore, d'après ce que j'ai compris. ((Il regarde dans une pile de papiers qu'il a sous la main)). Qui c'est celui-là ? Ah c'est autre chose. Je viens de recevoir le- le. Je te rappelle. Mais ça a l'air d'être un cas, mais bon, toi t'as l'habitude des cas. (Rires partagés). Alors justement je voulais pas envoyer quelqu'un, j'ai dit "faudrait bien que j'y aille moi". (Rires)

Pierre : Les ukrainiens pis j'ai eu c'te gamine, j'ai dit non- mais il me faut quelque chose de plus résistant (rires).

Monsieur B. : ((lit le nom du nouvel enfant, russophone)) "maman russe plus anglais, parle français, aller voir".

Pierre : Normalement c'est au Bourg.

Monsieur B. : Alors j'ai encore pas pu l'appeler, voilà. Mais donc je dois passer parce qu'ils ont dû déclencher. Alors la maman c'est bien- mais alors le papa. ((Marmonne des choses à lui-même en cherchant dans des documents)). Donc le papa il est polonais et la maman elle est russe, elle parle le russe. "Indépendants", mais alors, ouais justement. Écoute je te tiens au courant, j'essaie d'aller les voir quand même, pour voir la situation, parce qu'il semblerait qu'ils parlent pas un mot de français, pis ça fait deux ans qu'il est ici. Il veut pas, il veut pas, ou il est pas- après il va à l'école mais bon, tu peux pas l'obliger à-.

Pierre : Mais le gamin ou le père ?

Monsieur B. : Le gamin

Pierre : Non !

Monsieur B. : Oui oui

Laurence : ((en riant)) Ça fait deux ans qu'il parle pas un mot !

Monsieur B. : Écoute-moi c'est ce que m'a dit la maîtresse, j'ai dit mais comment ça se fait que ça fasse deux ans. Parce qu'au début- pis les parents il voulaient pas faire quelque chose parce qu'ils ont dit alors on attend qu'il soit intégré. Donc y'a quand même pas mal de complications avec la famille disons. Le papa il est indépendant, mais je sais pas trop qu'est-ce qu'il fait et j'ai essayé de téléphoner depuis une semaine et j'ai pas pu atteindre ni l'un ni l'autre. Donc à deux téléphones. Donc je vais passer voir et pis je te tiens au courant.

Pierre : Oui. Je suis obligé de vous abandonner, salut ((Pierre avait prévenu qu'il devait partir plus tôt)).

Laurence : Bye-bye alors. (Courte pause). Euh moi je prendrais assez, le mardi, je prendrais- mais est-ce que c'est possible qu'il y en ait qui viendraient chez moi ? J'aimerais presque mieux.

Monsieur B. : Oui oui

Laurence : Enfin s'ils habitent pas trop loin disons.

Monsieur B. : Enfin je peux regarder

Laurence : Tu regardes si-

Monsieur B. : Oui oui oui

Laurence : Le mardi ça jouerait bien

Monsieur B. : Vers 17h comme ça ?

Laurence : Oui parfait

((Pierre est en train de partir. Monsieur B. et lui échangent encore sur leur organisation de la colonie))

Monsieur B. : Alors je regarde hein. Parce que j'en ai reçu pas mal mais j'espère qu'ils sont pas tous- hein\$

Laurence : Ouais même un ou deux parce que des fois y'en a un qui peut- tu vois y'en a un qui fait un devoir et l'autre- enfin ça dépend les niveaux qu'ils ont, tu vois. Moi c'est égal hein. Mais le mardi ça me va bien aussi.

Monsieur B. : Ça te va bien. Super, alors je regarde. Ce sera après les vacances, le temps que je fasse un peu- il faut que j'aille voir. L'enseignant quand il vient m'expliquer, tu crois toujours que c'est des cas vraiment. Certains ils minimalisent le problème, pis d'autres alors.

Laurence : C'est vrai ouais

Monsieur B. : D'autres on dirait que c'est des gros gros problèmes. Donc je sais pas vraiment, il faut que j'aille dans la famille, faut que je vois comment c'est tu vois. Alors dès que je vois après, je m'aperçois ce qui a besoin d'aller voir. Pis on a eu quand même d'arrivées cette année. Donc on a moins d'étrangers qui sont arrivés. Mais par contre ça peut arriver tout d'un coup, tu vois, il peut en avoir qui arrivent. Là j'ai un petit africain qui vient d'arriver, je vais aller le voir aussi. Hm, y'a une petite fille qui avait l'air- on a eu une séance juste pour vous expliquer. Moi j'étais dans le bureau, pis c'était le sous-directeur qui accueillait la- la nouvelle qui arrivait,

pourtant elle arrivait de [village proche]. Pis quand t'entendais, le papa il venait d'ici, pis après celui-ci, pis les grandes sœurs, des petites, elle elle avait un tout petit bébé dans les bras, plus de travail, l'autre-. Elle avait l'air bien la fille, elle était en 8H, elle allait commencer en 8H, mais elle avait été à gauche, à droite, un mois-ici, un mois-là et tout. Après justement, pour les transports, moi j'ai dit je te trouve un vélo, après j'ai dit, tu fais des activités, j'ai dit ben fais deux-trois activités. Mais on voyait, là c'était la maman qui tenait pas la route, pis le papa, ben il était pas là, enfin ils étaient séparés. Tu te dis ben c'est pas facile pour la petite, tu l'entendais là et tout. Après la maman elle disait je veux qu'elle commence l'après-midi comme ça j'ai- elle est loin parce que je veux déménager et tout. Mais ils venaient d'arriver tu vois, donc fallait déjà qu'elle parte l'après-midi, enfin tu vois. Caser la gamine et tout. J'ai été voir dans la classe, installer un pupitre, parce que c'était pas prévu qu'ils arrivent. Mais, tu te dis ben voilà, ces gamins- c'est pas facile des fois. Pis là c'était une femme suisse et seulement elle était pas- elle était pas très bien non plus, pis elle avait un tout petit bébé encore. Après j'ai été la voir dans la classe, ça a l'air d'aller, elle a des copains, assez vite elle a trouvé des copines. Mais pas toujours facile quand tu vois la situation, des- des parents, ils tiennent pas toujours la route quand même hein. ((En s'adressant à Béatrice)), toi tu parlais d'éducation, il faudrait leur dire avant d'avoir des enfants qu'est-ce qui se passe, mais on arrive pas, tu vois alors. Pas facile, ouais ouais. Voilà. Donc moi j'arrive gentiment au bout, je sais pas si vous avez des questions ? Toi tu as encore des questions [B] ?

B : Moi j'ai encore quelques questions, mais c'est surtout par rapport aux difficultés que vous rencontrez, il y en a une qui revient souvent, c'est celle de l'éducation. Je me posais un peu la question comment vous faites, je sais qu'on m'avait parlé dans les entretiens, des problèmes notamment liés à la nourriture, souvent aussi des problèmes par rapport à l'assiduité et la régularité pour travailler. Et je voulais savoir un peu quels problèmes d'éducation vous voyez et comment un peu vous pouvez intervenir, si vous le faites des fois ?

Béatrice : Ah c'est délicat !

Monsieur B. : Bon ce qu'il y a c'est que nous normalement quand c'est trop compliqué, on passe à l'instance de- de- comment dire, par exemple pour l'éducation alimentaire, moi j'en ai un qui est vraiment- j'ai transmis à l'infirmière scolaire. Pis c'est l'infirmière scolaire qui va essayer de-, par le biais d'autres choses. Parce que nous on a vraiment un rôle d'aider donc si ça devient vraiment compliqué, ou alors de la maltraitance, comme il disait. Après on annonce plus haut.

Laurence : Ah ben ça c'est sûr

Monsieur B. : Ça c'est important, on annonce plus haut. Mais des fois on voit les problèmes mais tu peux pas- t'essaies d'améliorer, mais c'est difficile.

Béatrice : Parce que la nourriture hein, c'est vrai qu'ils mangent beaucoup beaucoup de sucre et qui se lavent pas les dents non plus, et après il y a des caries.

Monsieur B. : Ouais ouais ouais, c'est difficile.

Béatrice : C'est quelque chose qu'on peut dire, entre-deux comme ça. Mais sans vraiment faire une leçon de morale quoi.

Monsieur B. : Je pense que- il faut avoir un climat de confiance quoi, ouais. Un climat de confiance pis là tu peux dire. Mais si c'est vraiment- comment dire, une question de décision, nous on- enfin moi non plus, j'ai même pas de- je peux pas leur obliger à faire quelque chose. Alors par contre, j'avertie la protection de l'enfance ou d'autres. Pis après eux ils viennent, ils contrôlent. Pis à ce moment-là, ben tu vois, par exemple, j'ai eu placé trois enfants, jusqu'à maintenant. C'est pas beaucoup.

Béatrice : Ailleurs

Monsieur B. : Ouais ils devaient sortir de la famille parce que c'était trop dangereux. Donc moi j'ai pas pu faire, mais quand j'ai vu que c'était dangereux, j'ai averti le directeur, qui a averti. J'ai dit allez voir contrôler parce que moi quand même, ça commence à devenir un petit peu limite, tu vois. Avec moi ils étaient gentils et tout mais je voyais qu'avec les parents ça allait pas, les gamins-. Alors après eux ils décident, parce que moi je sais pas quand c'est que c'est plus favorable de les sortir de la famille ou de les laisser quand même. Mais quand ça devient un peu dan-, quand tu sens que ça devient un peu dangereux faut qu'il y ait quelqu'un de spécialiste qui prend la décision, qu'on les sortent une année ou deux maintenant, il faut qu'ils aillent dans une famille d'accueil, le temps que les parents ils aillent un petit peu mieux. Là nous, on- si c'est trop comme ça, on doit donner plus haut. Parce qu'on a pas la responsabilité, puis pas la compétence non plus.

Béatrice : On n'a pas la compétence

Monsieur B. : Non on a pas la compétence pour décider, pis de savoir ce qui est juste c'est pas facile hein, tu vois.

B : Mais vous dites du coup, de parler des fois entre-deux comme ça, et aussi d'un climat de confiance. Vous avez l'impression que ça fonctionne de temps en temps pour les familles où il n'y a pas d'énormes problèmes ?

Béatrice : Oui oui quand même. Avec un climat de confiance, on peut dire certaines choses.

B : Du coup directement aux enfants ou par les parents plutôt ?

Béatrice : Plutôt avec les parents, en tous cas dans mon cas.

B : Vous auriez un exemple peut-être ?

Béatrice : De- de- ben je vois quand on me sert souvent des biscuits, des gâteaux, tout ça ben- ben la semaine passée j'ai justement profité de dire "ah mais vous savez, le sucre c'est pas bon pour les dents, il faut bien laver les dents". Mais sans plus, j'ai pas été plus loin.

B : En prenant votre cas, en partant d'un exemple

Béatrice : Ouais, voilà, en partant de mon exemple.

B : D'accord. Et puis les réseaux auxquels vous pouvez faire appel, ce serait quoi ? vous avez dit par exemple les infirmières scolaires.

Monsieur B. : Alors ben les infirmières, ensuite ben l'office de protection des enfants, l'OPE, enfin voilà quoi. Moi je leur fais faire beaucoup de sport aussi. Si par exemple je vois qu'ils

font rien qu'ils sortent pas de la maison, ben moi j'ai- comme j'organise le sport scolaire on essaie de faire ça. Puis après on essaie aussi par exemple mon civiliste que je voulais avoir, ben il ferait le pas d'inscrire les enfants dans des sociétés sportives ou culturelles. Parce que ça ça demande un petit peu- faut suivre un petit peu. Faut aller voir, inscrire, et pis après aller la première fois. Donc ça prend toujours un peu de temps pour aller voir, tu vois. Donc ça ce serait des tâches qu'on pourrait faire.

B : Pour faire un petit peu le relais entre les instances quoi, c'est ça ? Ça il vous manque\$

Monsieur B. : \$Ben des fois c'est pas facile, tu vois par exemple pour comprendre l'école par exemple. Les mamans qui doivent faire les cours. Toi ((en s'adressant à Laurence)) tu te rappelles la première fois, elle m'avait pas trouvé, et moi j'avais oublié. Pour venir toute seule jusqu'ici puis rentrer dans le cours, c'est- ça prend de l'énergie, c'est une heure, deux heures, trois heures que tu perds. Tu vois, pour amener quelqu'un chez [nom du délégué à l'intégration] pour lui faire faire- pis souvent ce temps-là bon ben faut l'utiliser mais toi t'as pas l'impression que t'es productif alors tu le fais pas et pourtant on- on doit le faire.

B : Donc il manquerait une personne qui "traduisent" un peu les informations aux familles

Monsieur B. : Oui entre- parce que tu vois tous les projets, tu vois, tu leur dis. Parce que [nom du délégué à l'intégration] il leur présente ça, et pis à l'école aussi, ils leur présentent, mais après, s'il y a pas quelqu'un qui fait un peu le relais eh ben y'a personne qui fait.

Laurence : Ouais ils vont jamais aller sinon

Monsieur B. : Tu vois c'est marqué ((sur une feuille par rapport aux activités sportives)) "s'inscrire via WhatsApp auprès de [telle personne]", tu vois.

B : Oui pis eux ils comprennent pas directement.

Monsieur B. : Ben "qui c'est, est-ce que je peux avoir confiance envers cette personne, est-ce que-" tu vois c'est pas si évident que ça, il suffit pas de- de- c'est pour ça que, souvent on croit que ça existe c'est bon, oui mais hmhm y'a quand même un pas à faire et pis il faut les amener, faut discuter.

Béatrice : Faut faire avec eux !

Monsieur B. : Faut faire avec eux, ouais ouais. Toi la colonie t'avais fait les inscriptions pis t'as été amener aussi les gens, la première fois t'as eu amené des personnes. C'est- c'est pas si évident que ça, faut prendre la valise avec, qu'ils aient confiance, où ça se trouve. C'est un peu comme ça.

Béatrice : Pis prendre les rendez-vous, chez le dentiste.

Monsieur B. : Oui moi, le sport scolaire- mais chaque fois je dois leur demander tous les endroits où ils doivent aller parce que certains- comme ça après ils savent où ils doivent aller, même si c'est marqué sur le truc mais- hm ils savent pas trop.

B : Mais ça c'est dans vos tâches officielles ou c'est un peu ce que vous faites parce que vous voyez que\$

Monsieur B. : Officielles, c'est quand nous- nous l'importance c'est quand même un peu d'intégrer, d'intégrer, que ça aille mieux, que ça avance. Donc tout ce qu'on peut faire dans ce domaine-là, c'est aussi bien qu'aider dans les devoirs tu vois. On n'a pas de tâches, c'est pas- tu vois, l'objectif c'est vraiment d'essayer de donner un peu plus de chances, pour que ça aille mieux. Après chacun utilise un peu par rapport à ce qu'il ressent, ce qu'il essaie.

B : Ouais, ses affinités\$

Monsieur B. : Ses affinités, ouais ouais. Mais c'est vrai que des fois, ben des fois tu dois quand même dire que tu sais pas trop quoi faire. T'es d'accord ((vers Béatrice)), des fois on sait pas trop que faire. Des fois on sait pas comment, ça change pas rapidement, y'a pas d'évolution, y'a des hauts et des bas. Des fois parce que- donc ça c'est- c'est- c'est pas facile, au niveau moral je veux dire. C'est pas tout le temps en montée pis tu dis oh super au début ça allait pas maintenant ça va bien, ça existe ça, mais des fois ben voilà, des fois ça va pas comme ça.

B : Et dans ce cas-là sur quoi vous pouvez vous appuyer alors si ça fait un peu les montagnes russes au niveau de la motivation ? C'est quoi qui vous rattache\$

Monsieur B. : \$Bon moi je- je-, quand je vois que la motivation baisse, eh ben j'y vais pas. Je téléphone à la famille ou bien je fais 5-10 minutes, des petites choses et pis je vais moins souvent. J'essaie d'être toujours assez motivé quand je rentre dans la famille, parce que aller pour pleurer avec eux ou pour être pas bien, ça vaut pas la peine disons, faut vraiment être en forme. Alors si tu vois que ça va pas, ou bien que y'a des gros problèmes pis que t'arrives pas vraiment ou bien alors faut discuter d'autres choses, des loisirs, ou d'autres choses. Moi j'essaie d'être comme ça, d'être toujours assez en forme pour apporter du positif dans la famille disons. Moi j'ai- par rapport aux enfants ça va assez bien, mais c'est les parents. Tu vois quand ils- tu vois qu'ils ont pas de boulot pis- pis- pis là t'es démuni parce que moi trouver du travail pour une éventuellement, mais pour quinze personnes, que je sais pas ce qu'ils savent faire et pis comment faire, je peux pas téléphoner à dire "écoute engage-le" et tout. C'est plus comme ça maintenant. À une époque c'était encore-, mais maintenant c'est plus. Donc euh, le papa il te demande des choses que toi tu peux pas faire, donc nous il faut qu'on se- comment dire, moi j'essaie de dire ben c'est- c'est pas moi, c'est pas de mon ressort, tu vois. Ce qu'on dit c'est que nous on fait ce qu'on peut, pis après c'est plus de notre ressort, même si on sait qu'on devrait faire plus. C'est ça que je veux dire, ce qui est dur c'est ça. C'est qu'on- on pourrait faire plus- on devrait faire plus, mais on peut pas non plus, parce que nous on a quand même notre vie et tout pis pour être bien, on est obligé de mettre des limites.

B : Ouais, vous avez l'impression d'être déçu de pas faire autant [que ce que vous voudriez] ?

Monsieur B. : [Des fois tu te dis] il faudrait faire plus. Tu vois des mamans toutes seules, tu dis, ça- ça va pas. Pis tu vois que l'enfant- là j'en ai un au cycle, il est diable, il a passé du mauvais côté de la barrière. Tu vois que- pourtant il a pas mauvais fond mais- mais c'est trop difficile, la maman elle est toute seule avec quatre. Pis toi t'es là tu- tu- temps en temps je lui donne une bonne engueulade et tout mais c'est une semaine pis après la semaine d'après il recommence un peu. Pis il a des copains qui sont pas tout à fait- tu vois- tu vois comment ?

Béatrice : Ça dépend l'âge qu'ils ont aussi, [c'est moins le problème avec des petits]

Monsieur B. : [Ouais avec les petits ça va]

B : C'est plus facile

Laurence : Ouais, c'est plus facile, les problèmes sont encore pas là (rires partagées)

Monsieur B. : Dans l'ensemble ça va quand même pas mal, mais c'est vrai que des fois c'est pas- il faudrait avoir plus de moyens, mais- on a déjà pas mal de moyens. Je crois qu'il faudrait qu'on prenne conscience que plus on fait tôt- mais maintenant y'a le- ils essaient de faire quelque chose à la petite enfance. Donc ça c'est bien, parce que des fois y'avaient certains ils commençaient, ils savaient ni la langue, ni la socialisation pis maintenant ils essaient de mettre en place un projet comme quoi aussi les- les, les petits étrangers ben ils vont aller dans les crèches, ils font faire deux-trois- pour qu'ils arrivent à un niveau, en première infantine et première primaire, au niveau des autres. Donc moi je pense, plus on met d'accent sur- sur le début jusqu'à un certain niveau, moins on aura à s'occuper par la suite. Mais- mais au niveau- c'est toujours comme ça au niveau politique, c'est pas toujours facile à dire on a besoin, [ça suit pas]

B : [Ouais, ça suit pas toujours]

Monsieur B. : [C'est pas toujours] évident, tu vois, ouais.

B : Ben merci en tout cas, ça répond bien. Et une autre question que j'ai, c'était juste au niveau des nouvelles familles, donc là vous vous voyez, vous vous dites si vous avez plus de disponibilités\$

Monsieur B. : \$Ouais, ouais, ouais\$

B : \$Vous vous donnez les familles, et après ? Vous allez avec eux ou [vous allez d'abord]\$ ?

Monsieur B. : \$Alors la première fois je fais une petite présentation, juste rapide, [mais rapide hein]

B : [juste entre vous] ?

Monsieur B. : C'est-à-dire, je rentre, je dis, pis après eux ils font assez vite, ils sont assez vite dans le bain.

Béatrice : À la famille

B : Dans la famille ?

Monsieur B. : Dans la famille, ouais ouais

Béatrice : ((inaudible)) Tu viens avec nous, si tu peux, mais pas forcément

Monsieur B. : Oui oui. Pas forcément, ça dépend de tout- de- de- de la difficulté, si c'est une famille facile ou-. Quoiqu'avec toi ((en s'adressant à Laurence)), j'étais allé avec toi, mais cinq minutes, juste pour présenter.

B : Mais vous normalement, vous avez déjà vu la famille seule ?

Monsieur B. : Oui normalement j'ai déjà été, à moins que ce soit quelqu'un que je connais, mais non, je vais toujours regarder. Parce que moi, les situations qui sont vraiment délicates où y'a le papa qui boit pis y'a la maman qui- je vais MOI, parce que je veux pas non plus donner- parce qu'il faut que les gens-. J'ai eu donner une fois, une famille un peu compliquée, ben ça a pas joué justement, parce que la- la bénévoles elle- elle s'est sentie- voilà, y'avait du retard, une fois elle était pas là, ou bien le petit- non la petite fille qui était handicapée, y'avait le souk à la maison et elle est en mille morceaux. Donc elle a été un peu- comment dire- choquée tu vois, donc c'était pas une bonne idée, parce que moi j'avais dit- comme elle habitait proche je me suis dis "vas là" mais comme elle était un peu âgée et tout elle m'a dit "je peux pas, parce que ça me fais plus de mal", pis tu vois elle arrivait pas à aider tu vois. Donc ça, moi j'essaie quand même que la situation soit quand même assez stable.

B : Et pis vous les situations, elles vous viennent des enseignants ?

Monsieur B. : De l'enseignant ou de l'enseignant spécialisé ou du directeur, ouais ouais, ouais ouais.

B : D'accord, y'a un peu de tout.

Monsieur B. : Ouais

B : Ouais, et pis ils s'aperçoivent juste au quotidien [qu'il y a des difficultés] ?

Monsieur B. : [Ben à l'école] qu'il y a un problème ouais, ouais ouais ouais ouais

B : Ok

Monsieur B. : Ou alors c'est de l'avance, comme Pierre, il reçoit des fois directement des téléphones des parents, mais normalement tu devrais pas. (Rires partagés)

B : Ah oui, il est connu (rires)

Monsieur B. : Mais normalement tu devrais pas, parce que- souvent- non on devrait pas parce que les parents ils ont toujours besoin.

Laurence : Ouais ben oui

Monsieur B. : Justement la marocaine que je parle, elle me téléphone toujours "ouais mon fils il est dans la classe bilingue, il sait pas bien l'allemand", j'ai dit oui bon (rires partagés), elle a dit "pis moi je sais pas l'allemand alors il faudrait aider", j'ai dit non pis moi je fais pas un soutien aux devoirs. Nous on fait pas un soutien aux devoirs pour des gens normaux disons, on fait vraiment parce que les parents peuvent pas aider et que c'est une situation de crise, ouais ouais. Non parce que sinon- sinon, on devrait soutenir tout le monde tu vois pour finir. Parce que tous les parents\$

Laurence : \$Ouais parce que y'en a assez

Monsieur B. : Y'en a assez qui ont du souci, mais tu peux pas tu vois donc nous on doit vraiment- il faut que les parents puisse pas donner un coup de main, pis à ce moment-là nous on intervient. Mais autrement si les parents ils sont- c'est eux qui doivent gérer les enfants pis donner des coups de mains tu vois, ouais ouais.

B : Ok, super.

Monsieur B. : Ouais, ça va comme ça ?

B : Oui c'est bon parfait. (Pause de plus de 3 sec). Ah pis j'avais encore une autre question, juste deux minutes. C'est dans la continuité de notre travail, on voulait voir, si c'était possible, avec vous de- peut-être que moi je vienne une fois avec un bénévole qui serait d'accord, dans une famille, de votre choix hein. Est-ce que ce serait possible de venir pour voir comment ça se déroule, avec l'enfant, avec la famille, etc. ?

Monsieur B. : Pas de soucis pour moi, oui oui oui.

B : Ce serait de l'observation quoi

Monsieur B. : Oui oui oui oui oui. Pas de soucis alors, là tu regardes, c'est comme tu veux hein, ouais ouais moi.

B : Je peux contacter moi-même par exemple ((vers Béatrice et Laurence)), vous vous seriez d'accord ou ça vous gêne ?

Laurence : Oui oui non y'a pas de soucis hein

Béatrice : Y'a pas de soucis, oui oui

Monsieur B. : Comme ça tu vois un petit peu-

B : Alors je vous contacterai, l'une ou l'autre ou les deux, on va voir comment on fait.

Monsieur B. : Ou Pierre, si tu veux, aussi lui je pense que ((coupé par grands rires des autres bénévoles)). Non lui il est assez d'accord, non lui il fait un peu-. Non comme ça tu vois un peu ce qu'il se passe et tout.

B : Ouais c'est ça c'est le but de voir un petit peu.

Monsieur B. : Ouais ouais ouais

Laurence : Ouais c'est bien, c'est intéressant.

B : Donc vous y allez toutes les semaines sauf pendant les vacances, c'est juste ?

Laurence et Béatrice : Oui oui

Monsieur B. : Plus ou moins ouais, ouais, mais voilà.

B : Et puis donc, vous allez bientôt avoir une nouvelle famille, l'une et l'autre ?

Laurence : Euh

Monsieur B. : Non, plutôt Béatrice- ah non, peut-être aussi Laurence, ouais peut-être aussi.

B : Peut-être que ça pourrait être intéressant aussi, soit une nouvelle famille soit une où vous allez déjà depuis un moment.

Monsieur B. : Ouais, comme elle ((en montrant Laurence)) par exemple elle a quatre enfants donc tu vois quand même bien la situation aussi, là et puis d'autres aussi et puis une autre

situation où la maman elle a peut-être des petits soucis- enfin des soucis- donc elle essaie aussi d'apprendre, ouais ouais y'a- assez

B : Ok parfait, donc je garde vos contacts.

Monsieur B. : C'est bien comme ça tu vois un peu

Béatrice : Une famille bien et ((inaudible)), c'est aussi chouette (rires partagés). ((Béatrice montre que dans ses familles aussi, ce serait intéressant d'aller voir)).

Monsieur B. : Oui, non non mais (rires).

B : Ok alors je vous contacterai.

Monsieur B. : La plupart ça va bien hein, faut pas non plus- y'a deux-trois cas pis voilà. On peut rien faire.

Béatrice : Moi j'ai des familles- oui disons\$

Monsieur B. : Oui non non, mais y'avait besoin d'aider quand même, disons, comme [nom d'une fille], quand même\$

Béatrice : Ouais mais y'a pas des parents violents ou des\$

Monsieur B. : Non non non non non

Béatrice : Ou des dysfonctionnements, rien du tout

Monsieur B. : Non non, nous c'est pas ça, nous on est dans l'aide, ils sont plutôt gentils, pis ils ont plutôt- comment dire, ils sont demandeurs, tu vois de l'aide. C'est pour ça moi- j'ai- j'ai.

B : Ça c'est ce que j'ai vu dans les entretiens en tout cas, c'est que les parents étaient demandeurs, ((plus doucement)) voire trop demandeurs, comme vous disiez, où ils s'inquiètent de choses qui sont pas dues forcément à l'intégration

Monsieur B. : Ouais ouais, non non mais moi je suis allé une ou deux fois chez un gamin qui avait pas envie, j'ai dit ben moi je reviens plus, c'est- c'est- j'ai dit y'en a assez qui ont envie de- tu vois. C'est les parents qui voulaient absolument, mais le gamin il avait pas envie, les parents ils arrivaient pas tout- j'ai dit non non j'y vais plus tu vois c'est pas non plus- pis ils parlaient quand même un peu le français donc c'était pas vraiment, non- non non. Parce que, on va à l'essentiel nous aussi hein, parce qu'il faudrait bien s'occuper de mille personnes sinon (rires), donc non essaie de voir un peu ceux qui ont vraiment le plus besoin. ((Courte pause, Monsieur B. se lève pour ranger la table, les bénévoles rangent leurs affaires)). Ouais tu vois y'a- y'a\$

Béatrice : Ils ont de la chance !

Grille observation – oct. 2018

Repères temporels	Thème discuté	Problématique	Solution	Débat / discussion	Remarques
-------------------	---------------	---------------	----------	--------------------	-----------

1) Debriefing	Terminer un suivi	Difficulté pour soi de quitter les familles ; difficulté pour les familles de quitter les bénévoles		Plus grande difficulté = mettre un terme à la relation	Problématique partagée par tous
1) Debriefing	Éducation	Difficultés avec mères arabes qui ont une éducation différente : - beaucoup de permissions ; peu d'autorité - fils "maltraitent" les mères ; les mères les laissent faire	Discuter avec elles Faire des cours (notions de respect) Proposer de l'aide au niveau éducation, dans ces familles	Une personne du service de l'intégration serait en charge pour cela.	
1) Debriefing	Citoyenneté	Une fois naturalisés, on fait quoi ?	Feuilles d'infos "citoyenneté", disponibles en flyer ou sur le site de la ville dans "intégration"		Une bénévole prend les flyers pour donner à une des familles qu'elle connaît.
1) Debriefing	Travail de Bachelor sur l'intégration	Monsieur B. trouve intéressant mais pas assez pratique.	Avoir des travaux plus concrets sur le travail des bénévoles de EFAMI pour faire du poids face aux autorités.	Ces travaux pourraient montrer les besoins réels et appuyer les demandes de fonds et de création de postes.	Rejoint un thème mentionné au début : créer une place de civiliste -> ça a été refusé (trop coûteux).
2) Pratique au sein des familles	Passage de la primaire au cycle	Les bénévoles sont censés arrêter le suivi au moment de ce passage. Trop peu d'aide, l'arrêt du suivi est brusque. S'ils veulent continuer le suivi, ils leur manquent des notions scolaires.	Demande d'une prise de conscience. Invité les enfants à aller à l'étude proposée 1x/semaine par l'école.	Les bénévoles présents partagent ce problème. Ils se rendent compte des difficultés de plusieurs élèves qui décrochent lors de ce passage au cycle.	
2) Pratique au sein des familles	Hyperactivité	Un bénévole se sent dépourvu face aux difficultés de l'enfant dues à ses troubles du comportement, notamment hyperactivité.	Relever le fait qu'il a les capacités Faire venir l'éducateur de rue	Ils se posent des questions : parents trop cool ? Quel cadre a-t-il ? Redoubler suffit ? Le placer en stage ? Ils relativisent la place du bénévole : ne peut pas tout faire !	

2) Pratique au sein des familles	Parcours migratoire	Familles qui partent sans avertir	Difficile pour le bénévole	Dans ces changements de pays c'est parfois profitable pour un membre de la famille mais pas forcément pour les autres : p. ex. qu'un seul parent trouve un travail, l'autre n'a pas de repères.	Par rapport à une famille précise, les bénévoles se montrent inquiets et attachés.
2) Pratique au sein des familles	Papiers	Plus le permis évolue, moins les familles migrantes bénéficient d'aide	Travailler ; mais grande vulnérabilité si perte du travail	Les migrants ont des aides de la Croix-Rouge, qui s'arrêtent dès l'obtention du permis B. D'un côté le travail aide à s'intégrer, c'est positif, mais d'un autre côté il n'y a plus d'aide.	Les bénévoles se questionnent et sont sensibles à ce genre de thématique présente au sein des familles dont ils s'occupent.
2) Pratique au sein des familles	Nombre d'enfants dans la fratrie	Les familles migrantes ont souvent beaucoup d'enfants et continuent à en faire, ce qui ne les aide pas à trouver une stabilité socio-économique.	Éduquer, prévention, renseigner	Comment faire avec autant de travail quand on n'a pas de travail et peu d'aides ?	Les bénévoles sont un peu gênés par rapport à ce thème : aimeraient leur dire "Stop" mais sont conscients des "habitudes culturelles".
2) Pratique au sein des familles	Travail	Difficulté de donner envie aux enfants de travailler alors que leurs parents ne travaillent pas.	Leur apporter des notions "suisses" du travail, de son importance	Difficile de dire à un enfant "travaille" alors que son père dort sur le canapé toute la journée. Ils relèvent que ce n'est pas le cas pour toutes les familles : il y a des mères qui progressent bien en français, des pères qui travaillent beaucoup, etc.	

2) Pratique au sein des familles	Argent	L'argent n'est pas toujours utilisé à bon escient	Notions d'éducation	On ne peut pas vraiment les éduquer, leur faire la morale. C'est un problème aussi dans les familles suisses.	Les bénévoles sont conscients que c'est un sujet aussi présent en dehors de la migration, mais se montrent sensible à cela, voulant aider pour que les familles aillent au mieux.
----------------------------------	--------	---	---------------------	---	---

### Grille observation – mars 2019

Initiateur	Thème discuté	Contenu / problématique	Solution	Débat / discussion	Remarques
Monsieur B.	Programme pilote pour les enfants en bas âge	Faciliter l'intégration et l'autonomie des migrants en les intégrant dès le plus jeune âge.	Demande aux bénévoles d'avoir un œil dans les familles qui ont des jeunes enfants et de les inscrire si ce programme peut être utile.	<b>Coordinateur :</b> Suite à nos observations et d'autres => confédération se rend compte qu'il faut intervenir plus tôt. La commission à la petite enfance démarre un nouveau programme.	Commentaires positifs, enthousiastes. Prennent les infos pour inscrire les familles.
Monsieur B.	Cours de français	Le canton baisse l'aide financière quant à ces cours mais la Croix-Rouge augmente son aide.	Cela ne change pas grand-chose dans la pratique au final (cours français pour étrangers = pris en charge).	<b>Coordinateur :</b> c'est bien que la Croix-Rouge se rend compte que c'est important.	
Monsieur B.	Journée de la diversité	Journée pour sensibiliser à la diversité, film projeté à la maison des associations et Monsieur B. organise une raclette.		<b>Coordinateur</b> propose cette journée aux bénévoles. Il organise lui une raclette.	Notent dans leur agenda
Monsieur B.	Semaine sur le racisme	Sensibiliser à ce thème. C'est une semaine qui a lieu partout en Suisse.	Un philosophe viendra faire une séance dans les 8H et il y aura des partages à ce sujet sur la place de Martigny.	<b>Coordinateur :</b> propose aux bénévoles pour eux ou pour qu'ils en informent les familles (enfants).	

Monsieur B.	Fête des bénévoles (27 avril)	Comme l'année passée (été 2018), fête pour tous les bénévoles de Martigny.		<b>Coordinateur</b> souligne, c'est pour toutes les personnes <u>bénévoles</u> , petite racle.	Notent dans leur agenda
Monsieur B.	Weekend de l'enfance (13 avril)	Journée autour de l'enfance, si ça vous intéresse.			
Monsieur B.	Journée nature	<b>Coordinateur</b> demande aux bénévoles d'essayer de motiver les enfants migrants et/ou parents.		Cette fois c'est une journée en montagne, organisée avec un moniteur. Il souligne l'importance pour les enfants migrants car "ils n'ont pas souvent l'occasion d'aller en montagne"	
Monsieur B.	Médiathèque	Coordinateur invite les bénévoles à en parler aux enfants et parents.	Donne la fiche d'inscription aux bénévoles.	Discussion autour du fait qu'il faut se porter garant car les parents ne suivent pas les enfants (qui oublient souvent de rendre les livres). Une bénévole partage son expérience.	Les bénévoles s'encouragent à les inscrire et à se porter garant.
Pierre	Cours de code et robotique pour enfants à l'EPFL	<b>Pierre</b> informe que cela existe et qu'il a inscrit une des filles qu'il suit.	Au début elle ne pensait pas être capable de savoir faire de choses, mais après oui.	Pierre souligne le fait que c'est bien pour leur montrer qu'ils peuvent faire des choses, les sortir de leur zone de confort.	
Monsieur B.	Vélo pour les beaux jours	<b>Monsieur B.</b> invite les bénévoles à se rendre chez son vendeur de vélo pour en fournir aux enfants qui n'ont en pas encore.			
Monsieur B.	Nouvelles familles de néo-arrivants	<b>Monsieur B.</b> informe les bénévoles qu'il y aura de nouveaux élèves à suivre, qu'il va se rendre dans leur famille bientôt.		<b>Bénévole 6</b> : rappelle qu'elle n'a pas de familles et est disponible pour en reprendre maintenant. Préfère les jeunes enfants.	

Monsieur B.	Aider à les rendre autonome	<b>Monsieur B.</b> résume un peu les informations qu'il a donné en soulignant que "nous sommes là pour les aider à devenir autonomes"	Leur proposer les événements discutés avant ; les inscrire à l'étude surveillé ou encadrée ; regarder de loin les devoirs et <u>pas tout faire</u>	Discussion sur ce qui est possible de faire. Des bénévoles disent que certains enfants sont de + en + autonomes, vont à l'étude. Laurence indique qu'elle s'est fait avoir une fois en faisant trop les devoirs, qu'il faut demander ce qu'ils ont <u>vraiment</u> besoin d'aide.	
Isabelle	Organisation des devoirs et communication avec prof	Suite à la discussion sur l'autonomie, <b>Isabelle</b> indique qu'elle contacte directement les profs pour savoir ce sur quoi elle doit les faire travailler.			
Monsieur B.	Les migrants de certaines communautés parlent moins bien le français	<b>Monsieur B.</b> souligne le fait que les Erythréens ont souvent de la peine avec le français car ils restent souvent en communauté et sont donc moins entraînés à parler français.	Pierre, en blaguant, propose de les séparer. Monsieur B. souligne le fait qu'ils ne peuvent pas faire ça mais que c'est vrai que le fait qu'ils soient beaucoup en communauté est qqch à prendre en compte.	Tous les bénévoles partagent et acquiescent ce que dit Monsieur B.	
<b>Après ce temps d'informations sur les actualités et autres thématiques, le coordinateur demande aux bénévoles de faire un tour de table pour discuter des familles suivies.</b>					
Béatrice	Famille : deux familles, dont <i>Ahmet* et Fred*</i>	Relève grosse difficulté de français chez l'un et de concentration chez l'autre. Souligne le fait que la télé et les tablettes sont <u>très</u> présents dans la famille d'Ahmet.	Monsieur B. propose de les aider à s'intégrer en les encourageant à s'inscrire à un sport.	> Discussion autour de l'implication des parents (très positive ici). > Discussion autour de l'inscription au sport, au coût, etc.	

Tous	Modernité : télévision, tablette, etc.	Monsieur B. relève que c'est souvent qu'il y a des soucis autour de l'utilisation abusive des tablettes, télé, etc.	Ne savent pas comment faire, le soulignent et trouvent que c'est une problématique aussi actuelle chez les familles suisses.	Tous les bénévoles partagent le fait que c'est très fréquent et que ça ne les aide pas à s'intégrer. Ils relèvent aussi que ce n'est pas un problème des migrants seulement mais que ça l'est aussi pour les suisses.	
Tous	Discussion autour de l'intégration des parents	Pour chaque famille, Monsieur B. demande ce que font les parents, s'ils travaillent, vont à des cours de français, etc.	Les bénévoles et Monsieur B. trouvent que c'est important que les parents (au moins un) travaillent.	> Discussion autour de problèmes des familles monoparentales : c'est plus difficile car si la maman travaille, les enfants ne les voient, elles peuvent pas les aider dans les devoirs, etc.	
Françoise	Famille : <i>n'en a plus</i>	Souligne qu'elle veut bien des nouvelles familles. Demande des nouvelles d'anciennes familles qu'elle suivait avant.		Monsieur B. lui donne les infos qu'il a et note le nom de famille pour se renseigner sur leur situation actuelle et lui redonner des nouvelles.	
Tous	Discussion autour du rôle du père	Les bénévoles discutent du fait que, selon les "cultures", les hommes prennent toutes les décisions et se mettent plus en avant que les femmes.	Les bénévoles partagent le fait que quand le mari n'est pas là, souvent, les femmes se "lâchent" plus et discutent aisément.	Anecdote : bénévole qui a envoyé un sms informatif à la maman, la fois d'après le papa a fermement dit que les infos, c'était à envoyer à <u>lui</u> .	
Laurence	Familles (petite fille)	Discussion avec la maîtresse pour une petite fille : "vous faites trop ses devoirs à sa place"	Laurence dit que maintenant elle a bien expliqué son rôle et qu'elle ne regarde plus que ce qui est important et difficile pour elle. La petite s'est bien adapté maintenant.	Monsieur B. : souligne à nouveau le fait qu'il faut les aider à être autonomes mais pas tout faire à leur place, trouver le bon milieu.	

Laurence puis tous	Télévision	Laurence relève que dans une de ses familles ils ont beaucoup d'enfants (5) et n'arrivent pas toujours à s'en occuper, ils mettent le petit de 6 mois devant la télé.	Monsieur B. : lui dit en rigolant de leur dire que 5 enfants ça suffit, "maintenant stop"	Discussion sur les familles nombreuses et le fait que les parents ne travaillent souvent pas. Monsieur B. souligne que ça, ce n'est plus de leur tâche (de leur trouver du travail).	
Pierre	Famille	Parle d'une famille monoparentale où la maman est très désorganisée, peu d'hygiène, etc.		Questionnement entre Pierre et Monsieur B. sur la possibilité de laisser cette famille comme ça ou s'il ne faudrait pas signaler la situation. Monsieur B. indique qu'il va s'occuper de ça.	
Monsieur B.	Trouver un stagiaire, être plus dans la coordination	Suite au sujet de la famille difficile, Monsieur B. souligne le fait qu'il devrait être plus dans la coordination	Dit qu'il a besoin d'un stagiaire ou civiliste pour faire les petites tâches qui lui font perdre du temps (trouver des vélos, réparer des choses, faire des listes, etc.).	Les bénévoles le soutiennent.	

## Observations dans les familles

### Béatrice chez Ahmet 01

Transition	Quand	Qui	Où	Quoi	Comment (moyens, médiations matérielles, etc.)	Pourquoi infos explicites	Commentaires
	17h00	Mère ; père ; Ahmet ; petit frère ; Béatrice ; chercheur	Entrée	Accueil et bonjour. Famille donne des nouvelles car Béatrice absente les trois dernières semaines. Le père explique qu'il est malade (problème au dos + allergie aux médicaments), c'est pourquoi il est plus à la maison.	Discussion dans l'entrée, le père parle et traduit lorsque la mère veut dire quelque chose.		
Béatrice et Ahmet s'installent à table, il sort ses affaires	17h05	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Béatrice demande à Ahmet ce qu'il a à faire.	Ils regardent l'agenda et Ahmet sort directement ses carnets liés aux devoirs		
	17h07	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Devoir de français sur les adjectifs. Béatrice propose à Ahmet de les faire d'abord à l'oral avant qu'il écrive les réponses sur la feuille d'exercice. Il accepte.	Il lie les phrases et les complète à l'oral. Béatrice le corrige si nécessaire et acquiesce.		
	17h15	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Ahmet recopie les phrases, une à une, après les avoir dites à l'oral. Béatrice le félicite de ses progrès en écriture.	Répétition des phrases à l'oral puis écriture sur la feuille d'exercice. Béatrice regarde et corrige directement si nécessaire.		
	17h25	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Béatrice lit la suite des devoirs "dictée". Elle lui demande comment s'est passé la dernière dictée. Il répond qu'il a fait 20 fautes mais qu'elle n'était préparée.	Carnets		
	17h27	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Béatrice lui fait alors répéter les phrases de la dictée sur lesquelles il y avait des fautes		Béatrice lui explique qu'il faut qu'il comprenne la faute dans toute sa phrase et pas seulement recopier les mots indépendamment des phrases, - c'est ce qui était demandé par l'enseignante.	
Dans une phrase de la dictée il est dit "Le	17h30	Ahmet ; Béatrice ; chercheur	Salle à manger	Béatrice lui demande "et toi, tu aimes les sports violents?". Ahmet lui répond que non et qu'il n'en a jamais fait	Discussion		

garçon n'aime pas les sports violents".							
Béatrice commence à discuter, courte pause	17h32	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice demande à Ahmet si son père fait toujours conduire sa mère. Ahmet répond que oui.	Discussion		
Reprise de la correction des phrases	17h35	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Ahmet continue à lire les phrases où il a fait une erreur. Béatrice lui demande s'il comprend ce que "végétation" veut dire ? Il répond que non. Elle lui explique	Explication verbale pour lui faire comprendre le mot "végétation"	Implicites : Ahmet n'a pas réussi à prononcer le mot "végétation" et semblait hésitant.	
	17h36	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice explique à Ahmet que "vive" est le féminin de "vif" puis définit le mot	Verbal	Implicites : Ahmet ne semble pas sûr en lisant le mot "vive".	
	17h37	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice donne des exemples d'adjectifs se mettant au féminin "courageux -> courageuse" / "peureux -> peureuse". Lui demande s'il comprend	Explication verbale ; demande s'il comprend ; acquiesce	Implicites : plusieurs erreurs de cet ordre-là	
	17h38	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice lui fait conjuguer le verbe être puis le verbe avoir à l'oral ; lui expliquant plusieurs fautes qu'il a fait à cause de ces conjugaisons.	Verbal ; répétition		
	17h40	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice reprend la phrase "ils franchissent" (faute : ils franchisses)	Béatrice lui demande : où est le verbe ? Qui est le sujet ? Est-ce au pluriel ? Comment on conjugue à la troisième personne du pluriel ? Ahmet trouve ainsi l'erreur tout seul.		
Fin de la correction verbale.	17h41	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Ahmet recopie toute la dictée sans faute (devoir explicite).	Béatrice le laisse faire seul. Ahmet se concentre sur chaque mot qui était faux.		
	17h44	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Béatrice lui demande s'il se rappelle de la règle pour savoir si on écrit "-é" ou "-er". Il dit non. Elle lui explique.	Béatrice lui demande de sortir son carnet du mois passé où la règle était notée dedans. Elle lui laisse la consulter.		
Ahmet demande s'il peut faire le dernier exercice avant de passé à la révision de son	17h46	Ahmet ; Béatrice ; chercheuse	Salle à manger	Ahmet sort un exercice sur les temps verbaux. Elle lui fait dire verbalement avant d'écrire et le corrige directement si nécessaire.			

prochain test de grammaire. Elle acquiesce.							
Le père vient dans la salle à manger/cuisine	17h50	Ahmet ; Béatrice ; chercheure ; père ; mère	Salle à manger	Les parents proposent du thé	Le père demande en français et la mère se dirige vers la cuisine.		
	17h52	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Ahmet fait un dernier exercice de conjugaison tout seul mais demande à Béatrice si c'est correct.			
Courte pause	18h	Ahmet ; Béatrice ; chercheure ; père	Salle à manger	Le père vient servir du thé.			
Ahmet change d'exercice, prend ses devoirs de mathématiques	18h05	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Ahmet sort ses cours sur les livrets. Béatrice lui fait répéter oralement le livret de 5 et de 10. Elle le félicite lorsqu'il fait tout juste	Elle lui demande verbalement "combien font deux fois 5 ; trois fois 5 ; etc."	Test bientôt (il le verbalise)	
Devoirs de maths finis ; Ahmet ressort la conjugaison en français	18h07	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice lui demande de lire les règles de grammaire concernant "Ses / Ces". Ensuite, elle lit les phrases d'un exercice et lui demande, oralement, ce qu'il faut mettre. Il fait tout juste, elle le félicite.	Lecture carnet de cours		
	18h10	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice demande à Ahmet de lui redire la règle. Il répond correctement ; elle le félicite.	Elle lui demande "quand est-ce que l'on met CE ; quand est-ce que l'on met SE"		
	18h15	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice lit un autre chapitre de règles de grammaire sur le "OU / OÙ".	Cahier cours		Il semble fatigué
	18h17	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice invente de exemples de phrase. Ahmet lui répond.	Lorsqu'il se trompe elle lui demande "est-ce que tu peux dire à quel endroit ?"		

Ahmet semble fatigué et fait des erreurs. Béatrice lui propose de terminer car elle dit qu'il sait mais qu'il se trompe à cause de la faitgue	18h20	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice contrôle ce qu'il doit rendre à la bibliothèque et elle lui rappelle qu'il doit y aller cette semaine.		Vérifie dates rendu de livres	
	18h22	Ahmet ; Béatrice ; chercheure	Salle à manger	Béatrice discute avec ; elle lui demande s'il redouble l'année. Il explique que oui et qu'il préfère redoubler et mieux réussir l'année que continuer et ne pas être très bon. Elle le félicite pour la réflexion.			
	18h25	Ahmet ; Béatrice ; chercheure ; père ; mère ; petit frère	Salle à manger	Béatrice s'apprête à dire au revoir, se prépare à partir. Demande des nouvelles du père qui dit qu'il reste encore en arrêt maladie quelques semaines. Elle demande si Ahmet veut aller à la colonie mais il insiste pour dire non, alors parents n'insistent pas			

### Béatrice chez Ahmet 02

Transition	Quand	Qui	Où	Quoi	Comment (moyens, médiations matérielles, etc.)	Pour-quoi infos explicites	Commentaires
Durant la semaine, Béatrice a appelé la famille pour prévenir de la présence de la chercheure et a appris que le père était reparti à l'hôpital à cause d'une allergie aux médicaments, à Sion.	17h	Mère ; Ahmet ; petit frère ; Béatrice ; chercheure	Entrée	Salutations et accueil. Béatrice demande des nouvelles du père qui est hospitalisé à Sion.			
Ahmet et Béatrice s'installent à table où les affaires de cours de Ahmet sont déjà posées.	17h02	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice félicite Ahmet car il a fait ses devoirs tout seul			

	17h03	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice et Ahmet regardent ensemble l'agenda et voient qu'il n'y a pas beaucoup de devoirs (-> ascension). Elle lui propose de faire un peu de conjugaison, il accepte et lui demande s'il peut, après, lire un livre ; elle accepte.	Agenda des devoirs		
	17h05	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Il sort un exercice de conjugaison avec les différents temps verbaux. Béatrice lui demande de donner les réponses oralement. Pendant l'exercice, il fait presque tout seul. À la fin, elle le félicite et lui fait remarquer qu'il est très autonome maintenant.	Lorsqu'il y a des erreurs elle rappelle les règles "courir prend deux "r" au futur pour distinguer du passé"		
Courte pause lorsqu'Ahmet cherche des cahiers/papiers	17h15	Béatrice ; Ahmet ; chercheure, mère	Salle à manger	Béatrice demande à la mère comment elle fait pour la conduite ; la mère répond que c'est compliqué justement ( <i>le père n'étant pas là pour lui faire la conduite accompagnée</i> ).			
	17h17	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Ahmet a fini l'exercice. Béatrice lui propose de reprendre les endroits où il a eu de la peine (explicite) et lui fait conjuguer le verbe être au passé composé. Elle le félicite car il fait juste. Ensuite, elle lui demande le futur du verbe "aller", elle le félicite car sans faute.	Béatrice demande à ce qu'il conjugue des verbes à un temps précis qu'elle choisit. Par oral.		
Ahmet sort autre théorie sur la grammaire	17h18	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice lit la théorie sur les formes de phrases interrogatives.	Elle s'arrête à chaque forme, lui explique lentement en reformulant puis ajoute un (ou plusieurs) exemple(s).		
	17h20	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice lui demande s'il a bien compris, il dit que oui. Elle lui demande de trouver des exemples pour chaque forme de phrase interrogative.			

	17h30	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice le félicite pour ses progrès. Elle lui demande ce qu'il veut faire maintenant, il demande la lecture d'un livre qu'il a emprunté à la bibliothèque, elle accepte. Il le lit à haute voix et elle le reprend à certains moments pour la ponctuation notamment (liaison des s, pauses, etc.). Elle lui demande s'il a compris ce que veut dire "jurer". Il répond oui			
Fin de sa lecture	17h35	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice lui demande et lui explique les mots suivants : - éclopé ; athlète, etc.	Elle explique avec des mots simples + le rend attentif aux images dans le livre		
	17h40	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Béatrice propose à Ahmet de répondre aux questions proposées à la fin du livre.	Les questions demandent aux enfants : sport préféré, s'il aime le sport pour s'amuser ou gagner, etc.		
Les questions ouvrent à la discussion entre Ahmet et Béatrice.	17h43	Béatrice ; Ahmet ; chercheure	Salle à manger	Spontanément, Ahmet échange sur le fait qu'il est timide lorsqu'il change de classe mais que quand il joue à un sport d'équipe, il se sent tout de suite super bien.			
	17h45	Béatrice ; Ahmet ; chercheure ; mère	Salle à manger	Ensuite, Ahmet explique qu'il s'est fait voler son vélo vendredi dernier et qu'il en est très triste. La mère confirme. Béatrice propose d'en parler à Monsieur B., pour voir s'il peut faire quelque chose (lui en donner un autre, en réparer un vieux, etc.). Mère accepte.			
	17h55	Béatrice ; Ahmet ; chercheure ; mère	Salle à manger	La mère explique que c'est le patron du père qui lui a offert et que c'est pour ça qu'il était très triste et a beaucoup pleuré.	Mère s'exprime comme elle peut, parfois Ahmet l'aide en traduisant.		

Fin des devoirs et de la discussion, Béatrice se lève et se prépare	18h02	Béatrice ; Ahmet ; chercheuse ; mère	Salle à manger	Béatrice dit à la mère qu'Ahmet a fait beaucoup de progrès et que c'est très bien.			
---	-------	---	-------------------	--	--	--	--

Pierre chez Eva et Irina

Transition	Quand	Qui	Où	Quoi	Comment (moyens, médiations matérielles, etc.)	Pourquoi infos explicites	Commentaires
Après s'être dit bonjour (mère, ses deux filles, Pierre et chercheure), nous passons à la cuisine, Pierre, la mère et la grande sœur.	17h00	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	Pierre demande ce qu'elle doit faire aujourd'hui. La fille explique qu'elle a un exposé à préparer pour le lendemain, qu'elle l'avait préparé mais qu'elle a tout perdu.	Pierre lui explique que ce n'est pas bien, qu'il faut qu'elle fasse attention à ses affaires ( <i>dit sur le ton de la rigolade</i> ). La mère renforce les propos de Pierre.		
Autres devoirs	17h03	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	La fille sort ses exercices de mathématiques et dit qu'elle ne comprend pas. Pierre lui montre comment faire.	Pierre prend une feuille et écrit une multiplication. Il fait la multiplication en verbalisant tout ce qu'il fait. La fille montre qu'elle s'en rappelle, qu'elle comprend.	Devoirs pour lendemain	
	17h05	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	La fille fait la suite de des exercices relativement seule.	Pierre regarde et contrôle ce qu'elle fait. Lorsqu'elle ne sait pas où se trompe, Pierre redessine tout à côté, sur sa feuille, explique et lui demande de refaire.	Devoirs pour lendemain	
Fin des exercices de mathématiques. Pierre propose de passer à l'exposé. La fille amène son livre sur les pandas.	17h10	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	Pierre lui dit qu'il faut commencer par voir ce qu'on peut dire sur les pandas et qu'il serait intéressant pour l'exposé.	Pierre lui pose des questions sur ce qu'elle sait ; et lui apprend des informations sur les ursidés en général et sur les pandas en particulier. La fille écrit tout sur une feuille.		
	17h05	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	Pierre pose des questions à la fille qui répond, aidée de son livre.	La fille écrit les réponses aux questions sur une feuille et regarde dans son livre pour avoir des réponses. Questions de Pierre : où est-ce que le panda habite ? Qu'est-ce qu'il mange ?	Pierre lui explique qu'il lui pose des questions pour qu'elle ait du contenu pour l'exposé	
	17h10	Mère, Pierre, grande sœur, chercheure	Cuisine	Pierre lui fait lire et écrire certaines parties de son livre, notamment sur l'habitation du panda, etc.	La fille lie son livre à voix haute puis écrit les réponses.		

Pendant que la fille recopie certaines phrases, Pierre discute avec la mère	17h20	Mère, Pierre, grande sœur, chercheur	Cuisine	Pierre discute avec la mère sur des informations concernant des connaissances communes (anciens voisins de la famille qui vient de déménager). Pierre lui demande des infos : est-ce qu'ils ont des vélos ? (car suite au déménagement : plus de trajet). Demande où vont aller les filles à l'école.	Discussion		
Pendant que la fille continue de préparer son exposé à partir du livre, Pierre et la mère continuent une discussion annexe.	17h30	Mère, Pierre, grande sœur, chercheur	Cuisine	Pierre montre à la mère une lettre que l'école a envoyée à une autre famille migrante dont il s'occupe (et que la mère connaît). Sur l'entête de la lettre il y a marqué "Famille Pierre [+ son nom de famille]". Ils rient.			
La fille dit qu'elle a fini son exposé, Pierre se retourne vers elle	17h40	Mère, Pierre, grande sœur, chercheur	Cuisine	Pierre lit la feuille que la fille a préparé et corrige les fautes, une à une.	Pierre corrige chaque faute en lui expliquant ce qui est faux, la fille corrige directement sur cette même feuille.		
Lorsque la fiche de l'exposé est corrigée, il lui dit que ça va aller pour l'exposé, elle confirme. La fille part et fait venir sa petite sœur.	17h50	Mère ; Pierre ; petite sœur (4H) ; chercheur	Cuisine	Pierre demande ce qu'elle a comme devoirs pour les jours à venir. Elle lui montre son carnet, ce sont des mots et des phrases à apprendre en allemand pour un test, le lendemain.	Pierre lie une phrase en français et lui demande de la dire en allemand. Puis l'inverse : il les lie en allemand et lui demande de traduire en français. Puis il fait dans le désordre.		Pierre explique qu'elle fait l'école bilingue allemand-français, elle confirme et sa maman explique que c'est important pour elle qu'elle apprenne bien les langues même si elle a de la peine en allemand.

Fin des devoirs avec la petite sœur, il la félicite. Mère discute avec Pierre	18h05	Mère ; Pierre ; petite sœur (4H) ; chercheure	Cuisine	La mère demande à Pierre s'il peut regarder quelque chose par rapport à internet car cela ne fonctionne pas depuis le déménagement. Pierre explique qu'il est pressé et ne peut pas s'en occuper. Il dit qu'il a lu à l'entrée du bâtiment que des électriciens viendraient s'en occuper dans les semaines à venir.		
	18h10	Mère ; Pierre ; les deux sœurs ; chercheure		Salutations. Discussion sur où il part en vacances.	Pierre embrasse la mère et dit au revoir aux filles, il leur souhaite de bonnes vacances.	

## Laurence chez Mariam et Leila

Transition	Quand	Qui	Où	Quoi	Comment (moyens, médiations matérielles, etc.)	Pourquoi infos explicites	Commentaires
Après s'être dit bonjour, nous passons au salon. Les filles ont déjà leurs affaires d'école prêtes.	16h45	Mère, père, garçon (8H), Mariam (7H), Leila (5H), bébé (1 an), Laurence, chercheuse	Salon	Présentations. Laurence dit bonjour à leur bébé de 1 an (qui est dans les bras de la mère), tout le monde est autour de lui et rit de ses sourires et grimaces.			
Les parents s'assoient en retrait sur le canapé avec le bébé. Laurence et les deux filles s'installent à table. Le garçon est debout autour de la table.	16h50	Mère, père, <b>garçon (8H)</b> , Mariam (7H), Leila (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	Le garçon présente sa leçon de maths à Laurence. Il demande des précisions sur des termes qui se trouvent dans sa leçon, tels que "la face [d'une forme géométrique]", etc.	Laurence lui demande d'aller chercher une boîte de mouchoirs, dans le salon, et lui demande combien il y a de faces. Le garçon lui dit le nombre et dit qu'il a compris ce que c'était. Ils regardent et comptent aussi les angles. Le garçon repart (n'a pas d'autres questions et part pour son cours de boxe)	Examen bientôt sur cette leçon. Il n'a pas d'autres devoirs.	
Le garçon part dans une autre pièce.	16h55	Mère, père, <b>Mariam (7H)</b> , <b>Leila (5H)</b> , bébé (1 an), <b>Laurence</b> , <b>chercheuse</b>	Salon	Les filles me montrent leurs carnets de devoirs et de leçons et me disent en quelle classe elles sont.	En montrant les carnets et en me parlant.	Moments de transition, elles sortent leurs devoirs et nous continuons les présentations.	
Après la fin des présentations (classe, âge, etc.), la bénévoles demande à la grande de montrer quels devoirs elle veut faire. Après avoir demandé si la petite a besoin d'aide (elle répond non), elle la laisse s'occuper avec ses leçons (elle recopie des lettres de l'alphabet).	17h00	Mère, père, Mariam (7H), <b>Leila (5H)</b> , bébé (1 an), <b>Laurence</b> , <b>chercheuse</b>	Salon	La grande fille montre un exercice de maths avec des triangles et autres formes géométriques. Laurence a du mal à comprendre l'exercice (indiquer les noms de toutes sortes de formes). Laurence demande alors à la fille de sortir son cahier de leçon qui se rapporte à cet exercice. Elle regarde alors les différents noms de formes, et la fille poursuit toute seule. Laurence a un œil sur elle ainsi que sur la petite-sœur.	Avec cahier de devoirs puis cahiers des leçons	Devoirs pour le lendemain	

La petite sœur lâche ses devoirs et va vers son petit frère qui fait du quatre pattes vers elle.	17h10	Mère, père, Mariam (7H), Leila (5H), bébé (1 an), Laurence, chercheuse	Salon	Quand la grande-sœur fini ce premier exercice, elle regarde aussi son petit frère et va lui faire des "gazouillis".			
Laurence leur propose de continuer les devoirs, elles s'y remettent.	17h15	Mère, père, <b>Mariam</b> (7H), <b>Leila</b> (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	La grande fille continue ses devoirs avec les formes géométriques, elle doit ajouter les diagonales et les axes de symétries à des formes proposées. Laurence fait lire les consignes à la fille, qui se met au travail.			
Pendant que la grande sœur continue son devoir de maths.	17h16	Mère, père, <b>Mariam</b> (7H), <b>Leila</b> (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	Laurence voit que la petite fille change de devoir, elle regarde ce que c'est (des maths), elle lui demande si ça va, elle dit oui.	Cahier de devoirs / exercices.		
	17h17	Mère, père, fille (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	La grande a fini le premier exercice. Elle montre le prochain, qui se fait au compas. Elle dit à Laurence ce qu'elle pense qu'il faut faire, Laurence valide et la fille dit qu'elle pourra faire ça seule.	Cahier des devoirs		
	17h20	Mère, père, fille (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	La grande fille prend le prochain devoir, un devoir de français. Elle lie les consignes et Laurence contrôle qu'elle ait bien compris. La fille fait ça presque toute seule. <i>Sélectionner verbes d'état et d'action.</i>	Cahier de devoirs. Laurence regarde le carnet de leçons car ne se souvient pas de tous les termes.		
	17h25	Mère, père, fille (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	La grande fille fait son prochain exercice où elle doit créer elle-même des phrases, avec les éléments demandés. Ne trouvant pas d'idées, Laurence lui pose des questions qui l'aident à trouver des exemples concrets "ma sœur est contente".	Laurence pose des questions de choses qui sont autour de la fille pour qu'elle trouve des exemples "Choisis un sujet, par exemple dans la pièce" -> " <i>ma sœur</i> " "et elle est comment ta sœur ? Si tu devais lui mettre un adjectif ?" -> " <i>contente</i> ".		
Fin de l'exercice de français de la grande.	17h40	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheuse	Salon	Laurence demande aux deux filles ce qu'elles ont fait à l'école finalement pour la fête des mères.	La grande fille va chercher une boîte qu'elle a fabriqué et les cadeaux faits par ses frères et sœurs dedans.		
Interactions avec parents. Courte pause des devoirs.	17h45	<b>Mère</b> , père, fille (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), Laurence, chercheuse	Salon	La mère appelle la petite fille pour qu'elle lui apporte les couches du bébé.			

Reprise des devoirs avec la grande fille.	17h46	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), fille (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Exercice de français consistant à sélectionner des verbes d'état et des verbes d'action.	Cahier de cours puis cahier d'exercices (que Laurence demande à voir car a des doutes).	Laurence dit qu'elle a des doutes et veut voir son cahier d'exercices avec les autres exercices déjà corrigés.	
	17h50	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Exercice où il faut créer des phrases avec des conditions grammaticales imposées.	Laurence décortique la fabrication de la phrase en demandant d'abord à la fille de trouver un sujet. La petite sœur dit "moi". Elle commence alors la phrase telle que "ma petite sœur". Laurence lui demande de trouver un verbe puis un adjectif. Laurence et la fille construisent la phrase ensemble.	Laurence lui explique qu'elle l'aide en décortiquant les morceaux de phrases.	La petite sœur se détourne de ses devoirs et écoute les constructions de phrases de sa sœur et Laurence et essaie d'y participer en donnant des mots.
Pause débuté suite à l'arrivée du petit frère qui marche vers la table où les devoirs se font	17h55	<b>Mère, père, fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), <b>bébé (1 an)</b> , <b>Laurence</b> , <b>chercheure</b>	Salon	Le petit frère arrive, tout le monde rit de ses mimiques. Laurence demande quand est son anniversaire (arrivant bientôt). Les parents, Laurence et les sœurs discutent des anniversaires de leurs différents enfants.	Parole. Grande sœur traduit certains bouts de phrases à sa mère. Le père comprend et parle relativement bien.		
La mère se lève et vient vers la table des devoirs	18h00	<b>Mère, père, fil</b> le (7H), fille (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , <b>chercheure</b>	Salon	La mère vient vers nous et demande si on veut un jus de fruit.	Elle s'adresse à Laurence et à la chercheure mais parle dans sa langue et la grande sœur traduit.		
Reprise des devoirs.	18h02	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), fille (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	La grande continue à créer des phrases seules. Pendant ce temps Laurence regarde le cahier d'exercices pour voir d'autres exemples d'adjectifs.	Laurence regarde, sans intervenir, ce que fait la fille et fait signe de la tête, et parfois lui verbalise, que c'est juste.		
Fin devoir de français. Laurence se tourne vers la petite sœur	18h07	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Laurence demande à la petite sœur si elle a déjà commencé à apprendre les livrets. Les trois discutent rapidement autour de l'apprentissage des maths, des différences entre la petite sœur (qui n'a pas encore commencé les réels exercices de maths) et la grande.			
Pause débutée suite à la conversation autour des maths.	18h10	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Laurence demande ce qu'elles ont fait à l'école pour la fête des mères.	La grande fille va chercher, aux salons, les objets que les enfants ont confectionnés, à l'école, pour leur mère.		

Fin de la discussion, Laurence propose de reprendre. La grande fille dit qu'elle a une dictée à réviser.	18h15	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), fille (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Révision d'une dictée de français.	Laurence lui lie la dictée, la grande fille l'écrit sur une feuille de brouillon. Laurence regarde chaque phrase, l'une après l'autre, et lui fait des commentaires, tels que "tu es sûre ?". En parallèle, Laurence demande à la petite sœur de rester calme et de continuer ses devoirs. Elle regarde rapidement où elle en est et demande de continuer.	Devoir pour le lendemain	
Dictée finie et corrigée au fur et à mesure	18h20	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), fille (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	La grande fille contrôle si elle a d'autres devoirs (non). Laurence lui demande si ça a été le test qu'elle avait aujourd'hui. La grande dit que oui.	Discussion et agenda		
Fin des devoirs de la grande. Laurence se tourne vers la petite	18h23	Mère, père, fille (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	La petite sœur montre ses devoirs (recopiage de l'alphabet et de certains mots).	Laurence regarde son carnet de devoirs et la félicite.		
	18h25	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Laurence demande si elles sont à jour avec la médiathèque.	En regardant un livre emprunté par la grande		
	18h25	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Discussion autour de la lecture. La grande sœur explique qu'elle adore lire. Montre le livre qu'elle lie actuellement. La petite sœur dit qu'elle n'aime pas. La grande sœur dit qu'elle essaie de motiver sa petite sœur à lire tous les soirs.	Discussion et livre		
Laurence contrôle une dernière fois leurs agendas et dit que c'est tout bon pour les devoirs	18h30	Mère, père, <b>fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), bébé (1 an), <b>Laurence</b> , chercheure	Salon	Discussion autour de la vente de crêpes qui a lieu cette semaine à l'école et du camp, à Aigle, de la grande fille. Discussion autour des sports que fait la grande fille	La grande fille discute et raconte à Laurence les nouvelles autour de ses activités parascolaires et camps de fin d'année.		
Fin des devoirs. Les parents se lèvent vers nous	18h35	<b>Mère, père, fil</b> le (7H), <b>fil</b> le (5H), <b>bébé (1 an), Laurence</b> , chercheure	Salon	Laurence dit qu'elle ne sera pas là les deux prochaines semaines et qu'il n'y aura pas forcément de devoirs après. Salutations.	Discussion et traduction par la grande fille.		