



The General Child  
and Family Services  
Authority

**INITIATIVE DE SENSIBILISATION ET  
D'ÉDUCATION DES NÉO-CANADIENS**



# **Ouvrir des portes grâce au dialogue**

par Janine LeGal, rédactrice pigiste, défenseure des  
droits de la personne et des nouveaux arrivants

## Ouvrir des portes grâce au dialogue

par Janine LeGal, rédactrice pigiste, défenseure des droits de la personne  
et des nouveaux arrivants

**L**es mots « Services à l'enfant et à la famille » ou les lettres « SEF » évoquent trop souvent toutes sortes d'images négatives. Certaines sont ancrées dans la réalité, tandis que d'autres s'appuient sur des stéréotypes découlant d'une mauvaise presse, ce qui, malheureusement, prime souvent dans les nouveaux médias. Il existe sans aucun doute de mauvaises expériences en ce qui concerne les SEF, des histoires à la fois affreuses, tristes et tragiques. Mais si on veut que les choses changent, il faut en parler et être à l'écoute de toutes les versions possibles de l'histoire.

Comme on le sait, les histoires de réussite font face à la vive concurrence des histoires négatives en termes d'exposition. On sait aussi que tout ce qui met en cause des êtres humains est imparfait. En ce sens, les SEF ne sont pas différents des autres agences, organismes ou réseaux gérés par des êtres humains imparfaits. Mais on assiste à un virage aux SEF, plus précisément à la Régie générale, qui permet d'aller au-delà des anciennes façons de faire et d'explorer une approche plus collective des questions auxquelles sont confrontés les familles et les enfants en situation de crise. Les SEF ont en effet ouvert le dialogue avec les collectivités qu'ils servent, et les conversations sont amorcées. La Régie générale des SEF (RG) m'a donc mandatée pour recueillir des témoignages dans le cadre de cette initiative et pour transmettre les points de vue des personnes qui ont fait part

d'opinions tant positives que négatives dans le processus.

*On assiste à un virage aux SEF, plus précisément à la Régie générale, qui permet d'aller au-delà des anciennes façons de faire et d'explorer une approche plus collective des questions auxquelles sont confrontés les familles et les enfants en situation de crise. Les SEF ont en effet ouvert le dialogue avec les collectivités qu'ils servent, et les conversations sont amorcées.*

Pour bon nombre de familles néo-canadiennes, le premier contact avec les SEF se fait dans le contexte d'une histoire négative. On a donc tendance à associer les SEF uniquement à des situations extrêmes, à des réflexions comme « les SEF viennent nous retirer nos enfants ». Il s'agit, et il faut le comprendre, d'une attitude de défense et d'un manque de confiance. Je dois admettre que j'ai moi-même cru à cette mauvaise presse autour des SEF. Puisque c'est ça qui fait la une, c'est tout ce qui m'a été donné d'entendre.

Avec le temps, la perception s'est propagée dans bien des collectivités. Et cette perception surtout négative fait partie de ce qui doit changer si on veut améliorer le système. Quand on considère une agence ou un système quelconque comme un ennemi, il ne reste plus beaucoup de place au dialogue ni à une saine communication ni à quelque progrès que ce soit pour

régler les problèmes. Il faut d'abord changer la perception, et il doit y avoir une ouverture pour que cela se produise.

Depuis plus de dix ans, je suis bénévole auprès de Néo-Canadiens venus de toutes les régions du monde. Je travaille avec eux et je prends leur défense. J'essaie de m'en faire des amis, de les considérer comme des membres de ma famille et de promouvoir l'importance cruciale de la compréhension interculturelle, surtout dans notre province où le taux d'immigration croît très rapidement. Au cours de ces années, j'ai beaucoup appris sur les nombreux enjeux liés à l'installation dans un nouveau pays, à l'adaptation à ce dernier, à l'apprentissage d'une nouvelle langue, de nouvelles coutumes et façons de faire de tous les jours; tout cela sans beaucoup de soutien ni de compréhension de la part de l'ensemble de la collectivité.

**I**maginez que vous recommencez votre vie dans un pays étranger où vous n'avez personne à qui parler si vous êtes dans le pétrin, où vous ne savez pas quoi faire ni vers qui vous tourner. Que faites-vous si vous êtes perdu et que vous ne comprenez pas ce qui se passe? Affronter tant d'incertitudes par soi-même et à chaque instant peut être une expérience traumatisante.

Pour le Néo-Canadien confronté à de si nombreuses inconnues, cela peut vouloir

dire devoir réapprendre complètement certaines choses pour s'adapter aux nouveaux systèmes et affronter maints obstacles dus aux différences. La langue est différente, la culture est différente et les lois sont différentes. Tout cela exige parfois une révision complète de la façon dont on voit les choses et dont on mène sa vie. On ne se sent pas chez soi immédiatement. Sans oublier le besoin que ressent tout être humain, à savoir

l'appartenance. Le nouvel arrivant peut mettre du temps à combler un tel besoin. Pour certains, ce sera très long; d'autres n'y parviendront jamais.

Les nombreux enjeux et questions associés au fait de s'installer dans une nouvelle vie soulignent le besoin croissant de dialogue et d'occasions d'apprendre les uns des autres.

*Pour le Néo-Canadien confronté à de si nombreuses inconnues, cela peut vouloir dire devoir réapprendre complètement certaines choses pour s'adapter aux nouveaux systèmes et affronter maints obstacles dus aux différences. La langue est différente, la culture est différente et les lois sont différentes. Tout cela exige parfois une révision complète de la façon dont on voit les choses et dont on mène sa vie.*

Imaginez maintenant que vous arrivez à un endroit où les autres vous racontent des histoires sur certaines choses : les unes sont vraies, d'autres ne le sont pas, certaines s'appuient sur des faits, d'autres uniquement sur de mauvaises perceptions. Les nouveaux arrivants ont parfois d'énormes attentes préconçues par rapport à leur nouvelle vie au Canada. Beaucoup croient qu'ils arrivent dans une terre promise, où les choses seront merveilleuses et parfaites et où ils n'auront plus jamais à lutter contre quoi que ce soit ni à désirer quoi que ce soit. Nombre de ces mythes concernant le monde occidental sont malheureusement perpétués à l'étranger. Ainsi, lorsque les nouveaux arrivants

mettent le pied au pays et qu'ils doivent faire face à leur nouvelle réalité, les choses peuvent être décevantes et difficiles.

C'est pourquoi il est particulièrement important que les Néo-Canadiens aient une voix et qu'ils soient compris, comme c'est le besoin et le désir de tout un chacun.

Consciente du besoin croissant d'accorder une attention (particulière) à la catégorie des « Néo-Canadiens », la RG (un des quatre agences des SEF) a mis sur pied une nouvelle initiative visant à améliorer la compréhension entre les SEF et les familles néo-canadiennes.

L'Initiative de sensibilisation et d'éducation des Néo-Canadiens (ISENC) a été lancée en 2009. Elle compte parmi ses partenaires les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg, le All Nations Coordinated Response Network et les Jewish Child and Family Services. Le processus a commencé

par la collecte de renseignements à l'intérieur comme à l'extérieur des SEF, l'examen des perceptions tant négatives que positives et celui des forces et des talents des diverses collectivités néo-canadiennes de Winnipeg, dont celles du Nigéria, du Soudan, de la RD du Congo, du Burundi, du Rwanda, de l'Érythrée, de la Somalie, de l'Éthiopie, du Salvador, des Philippines, du Pakistan, de la Colombie, de l'Argentine et du Sierra Leone. Plusieurs collectivités de Steinbach (Manitoba) ont aussi participé aux dernières étapes du processus, dont la collectivité

philippine, la collectivité latino (participants du Brésil, de la Colombie, du Mexique, du Paraguay et de la Bolivie), la collectivité du haut allemand (participants de l'Allemagne) et la collectivité du bas allemand (participants de la Bolivie, du Paraguay et du Mexique).

Depuis, elle a élaboré et mis en œuvre des stratégies visant à améliorer la sensibilisation et la communication. Suivront un engagement accru de la part du personnel et des collectivités, un symposium, sous le thème de l'interconnectivité, portant sur le bien-être de l'enfant néo-canadien et ayant comme message que les familles, les collectivités et chaque personne ont un

rôle à jouer pour assurer le bien-être de l'enfant. Finalement, du matériel sera élaboré pour transmettre les messages auprès des Néo-Canadiens, des SEF, des collectivités interculturelles ainsi que des dispensateurs de services aux réfugiés et aux immigrants. La route est longue, mais le voyage est commencé.



***L'ISENC a tenu une série de cafés communautaires l'an dernier, où les membres de plusieurs groupes ethnoculturels ont été invités à dialoguer dans l'espoir d'aller au-delà de certains stéréotypes négatifs.***



Pour entreprendre le processus de mise en œuvre du changement, l'ISENC a tenu une série de cafés communautaires l'an dernier, où les membres de plusieurs groupes ethnoculturels ont été invités à dialoguer dans l'espoir d'aller au-delà de certains stéréotypes négatifs. Ces cafés ont grandement contribué à redonner confiance et à améliorer la compréhension et ils se sont révélés un lieu très attendu et confortable où les gens ont pu faire part de leurs peurs, de leurs inquiétudes et de leurs réflexions sur la manière de mieux travailler ensemble afin de construire des familles

et des collectivités plus fortes et plus saines. C'est un début.

Responsable de la conception principale et de la facilitation de l'ensemble du processus de l'ISENC, Martin Itzkow fait bénéficier l'initiative de la réputation qu'il a acquise dans son travail auprès des Néo-Canadiens ainsi que de ses compétences et de son expertise en ce qui concerne le recours au dialogue et au processus de dialogique comme mécanismes de changement social positif.

« La Régie générale prend un risque en cherchant à créer des liens de confiance et de respect avec des collectivités diverses et en leur demandant de l'aider », affirme-t-il, ajoutant que la RG est consciente des problèmes et qu'elle est prête à essayer de voir comment travailler ensemble et examiner la possibilité de réaliser des changements à long terme, étape par étape.

« Il s'agit d'un processus de gestion du changement pour un système très complexe, des rapports très complexes et une législation très complexe, explique-t-il. Il s'agit maintenant de se donner des forces, de renforcer les

familles et les collectivités. Les gens s'engagent de plus en plus. Le changement a lieu. »

« Je travaille directement avec Jay Rodgers, directeur général et responsable d'un programme de changement pour la RG. Je suis très heureux qu'il ait été en mesure de prendre des risques et de prendre racine, dans un processus de découverte et d'exploration. Il est à l'aise avec cela. Lui et son conseil d'administration sont d'un grand soutien et permettent au processus de se poursuivre au fur et à mesure que nous apprenons réciproquement des collectivités, créons des liens avec des organismes communautaires, des partenaires, des amis, des collègues. Sans leur confiance, cela n'aurait jamais marché », poursuit M. Itzkow, en insistant sur la nécessité que les gens mettent leurs suppositions et leurs jugements en veilleuse et fassent preuve d'ouverture pour apprendre par le biais du dialogue.

« Il faut déboulonner les mythes autour des SEF, soutient-il. Les enfants devraient être avec leurs familles, et c'est ce que croient les SEF! »

« Nous insistons sur l'importance de la famille et l'importance pour l'enfant d'être dans une famille », indique Patrick Harrison, superviseur de la section des nouveaux arrivants des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. « Les enfants devraient être avec leur famille. Nous ferons tout ce qui est possible pour qu'ils puissent rester dans leur famille. L'objectif des SEF est de maintenir les familles ensemble, mais nous avons aussi l'obligation de protéger les enfants. »

*« Nous insistons sur l'importance de la famille et l'importance pour l'enfant d'être dans une famille. Nous ferons tout ce qui est possible pour qu'ils puissent rester dans leur famille. L'objectif des SEF est de maintenir les familles ensemble, mais nous avons aussi l'obligation de protéger les enfants. »*

Arlene Elliot est coordonnatrice du programme multiculturel appelé Strengthening Families (renforcer les familles) de la Mount Carmel Clinic qui favorise le travail avec les collectivités et les SEF. Le programme suscite la participation de la collectivité, repose sur un modèle d'engagement et de développement communautaire, fournit des éducateurs communautaires et, le plus important, donne espoir aux populations de Néo-Canadiens.

M<sup>me</sup> Elliot fait remarquer que, du point de vue culturel, les collectivités de Néo-Canadiens sont des sociétés très collectives par opposition à nos systèmes individualistes. « On apporte des réponses familiales plutôt qu'individuelles aux diverses situations », explique-t-elle. Cette différence d'approche de la vie peut parfois mener à des conflits dans le nouveau contexte qu'est la vie au Canada. »

« Mais ce que nous voulons tous à la fin, ce sont des enfants en santé, poursuit-elle. La famille est au cœur de notre existence et de notre survie. Il faut une compréhension de la culture, une reconnaissance des valeurs, une vision quant au respect et au soutien des familles, une responsabilité légale. Il faut se faire des alliés et les alimenter, bâtir sur les forces de tous, offrir la sécurité à chacun. Il faut accroître la sensibilité, aider les gens à comprendre les lois, aider les parents à dialoguer afin qu'ils soient capables d'aborder des sujets tabous, leur apporter le soutien dont ils ont besoin dans un contexte culturel respectueux de leurs valeurs. Les SEF sont maintenant plus orientés vers la nécessité de construire sur les forces. C'est là un changement important », conclut M<sup>me</sup> Elliot.

Martin Itzkow est d'accord : « Ils (les SEF) ont une nouvelle compréhension de ce que de nombreux Néo-Canadiens doivent affronter et de ce qu'ils apportent en termes de compétences pour élever les enfants et de compétences parentales ainsi que de la façon dont les collectivités culturelles peuvent collaborer au bien-être de l'enfant. C'est un profond changement pour la Régie générale. »

Le travail de Martin Itzkow a débouché sur la création de trois messages clés qui seraient utilisés de manière répétée dans divers contextes pour continuer à susciter la confiance et l'ouverture entre les SEF et les collectivités de Néo-Canadiens qu'ils servent.

– Reconnaître que les immigrants et les familles de réfugiés possèdent une expérience et des compétences valables et positives en éducation des enfants. Tenir compte de leur contexte de vie, de leurs forces et du processus d'adaptation qu'ils traversent comme immigrants et réfugiés.

– La société canadienne est sensible au bien-être de l'enfant, et les SEF ont le mandat de soutenir les familles et d'assurer la sécurité de l'enfant. Reconnaître que chacun est responsable du bien-être de l'enfant.

– Les SEF renforcent les familles en offrant un éventail de services de soutien pour veiller au bien-être et à la sécurité de l'enfant en collaboration avec les parents et la collectivité.

Al Benarroch, directeur des services cliniques des Jewish Child and Family Services, souligne pour sa part que plusieurs étapes sont nécessaires pour assurer la collaboration et la confiance.

« Il s'agit de faire preuve d'ouverture d'esprit, de recourir au vrai dialogue, d'utiliser un langage non opprimant, d'être réfléchi et d'être conscient que le langage crée parfois un nouveau traumatisme. » Faisant allusion à une rencontre avec des Néo-Canadiens tôt dans le processus de l'initiative, il se souvient de la première réaction de certains participants. « La tension dans la salle était à trancher au couteau. "Les SEF viennent prendre les enfants, c'est une grosse machine infernale". On était vraiment sur la défensive : "nous n'avons pas confiance en vous, ne nous exploitez pas" », se rappelle-t-il.

« Nous devons créer des liens. C'est au cœur du respect. Les liens personnels permettent aussi la réparation. Les participants aux cafés ont été très ouverts avec leurs histoires », se souvient-il encore.

Shade Gesinde, de la collectivité nigériane, a participé à un des cafés communautaires.

« Il est important de tenir compte des collectivités. C'est un début. Il n'y a pas assez d'information. Le manque d'information engendre la méfiance. Vous voulez de la méfiance, alors ne parlez pas. Il est urgent d'ouvrir le dialogue. Il doit s'étendre à la collectivité en général. L'impression que les gens ont de ce que l'on apprend est très différente », affirme-t-elle tout en faisant remarquer que le processus des cafés communautaires a été extrêmement utile.

« J'espère qu'on ira au-delà de la discussion. Cela contribuera fortement à calmer les esprits. Le simple fait que le processus soit enclenché, c'est déjà beaucoup. Les enjeux sont les suivants :

on a des origines et une éducation différentes; on ne s'attendait pas à se faire dire comment vivre sa propre vie; on ne pensait pas avoir mal fait; il n'y avait pas de risque d'être arrêté; c'est un nouvel environnement et on s'attend à ce qu'on abandonne tout ce qu'on a su pendant 30, 40, 50 ans », explique-t-elle au sujet des pressions auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants.

---

*« Il est important de tenir compte des collectivités. C'est un début. Il n'y a pas assez d'information. Le manque d'information engendre la méfiance. Vous voulez de la méfiance, alors ne parlez pas. »*

---

« Vous ne pouvez aider un enfant s'il a l'impression que vous ne méritez pas son respect. Si l'autorité parentale est minée, c'est la fin pour cet enfant. La même voix devrait lui dire qu'il a des droits. Oui, tu as voix au chapitre, tu as des droits, mais tu as aussi des responsabilités, tu dois respecter tes parents. J'espère que ce dialogue se poursuivra. Nous devons laisser les voies de communication ouvertes et tenir compte des valeurs des autres, respecter les parents et faire en sorte que les enfants respectent leurs parents », affirme M<sup>me</sup> Gesinde.

**L**es cafés communautaires et autres conversations dans le cadre de l'initiative ont permis d'aborder plusieurs thèmes et de faire un certain nombre de recommandations.

Parmi les conclusions il y a le besoin et le désir d'accroître l'éducation et la formation tant chez les Néo-Canadiens qu'auprès du personnel des SEF, le recours continu à une approche

holistique et basée sur les forces qui assure l'équilibre entre les désirs, les besoins et les attentes de chaque personne visée, la nécessité de travailler collectivement, en collaboration et toujours dans un vrai dialogue. Garder le dialogue ouvert, bâtir la confiance, le respect et la dignité, créer des liens et jeter des ponts. Organiser une conférence. Le partage continu de l'information a été jugé particulièrement important dans la mesure où il permet aux gens de travailler ensemble et de continuer à construire la confiance là où elle fait désespérément défaut.

Le partage d'histoires et d'expériences personnelles est un puissant outil pour faciliter la compréhension, et les SEF sont ouvertement engagés dans le processus. Les histoires collectives, l'écoute de l'autre, les conversations communautaires, voilà ce que veulent les gens, et c'est la seule manière d'assurer des rapports plus sains entre toutes les personnes concernées.

Cofacilitatrice des cafés de Winnipeg, Catherine Biaya a aidé à réunir les participants aux cinq cafés communautaires tenus en décembre 2010. L'objectif était d'amorcer un dialogue qui mènerait à une compréhension et à une confiance accrues entre les SEF et les collectivités ethnoculturelles. « Nous sommes l'élément clé de la transformation de nos collectivités. L'obligation des SEF, c'est le bien-être et la protection de nos enfants. Nous pouvons être les canaux qui permettent de bâtir la confiance nécessaire entre la collectivité et les SEF. »

« La plupart des participants aux cafés avaient soif d'éducation. Les gens voulaient continuer de parler, on sentait

l'enthousiasme », raconte-t-elle, heureuse d'avoir fait partie du processus. « Nous avons parlé, nous avons organisé le café sans bien comprendre ce que la RG voulait. Elle a expliqué son rôle. Les SEF ne sont pas uniquement synonymes d'arrestation, c'est aussi un programme de soutien. »

C'était la première étape de ce qui sera un long voyage. Tout changement important et permanent exige du temps, des efforts et un engagement. La RG et certains membres des collectivités se sont engagés dans ce processus à long terme.

---

*Les histoires collectives, l'écoute de l'autre, les conversations communautaires, voilà ce que veulent les gens, et c'est la seule manière d'assurer des rapports plus sains entre toutes les personnes concernées.*

---

Catherine Biaya souligne que tous les membres des collectivités de nouveaux arrivants ont le même but – qu'il y ait des améliorations dans les collectivités – et les cafés communautaires ont été l'occasion d'amorcer une conversation qui débouchera sur un renforcement des liens. « Les questions ont été très fortes et ont fait en sorte que la conversation ne s'arrête pas. Les gens voulaient parler. Le contexte inspirait confiance. Il s'agissait de parler, de bâtir la confiance par le dialogue. Nous avons vécu la tradition orale, nous voulons parler. »

« Nous remercions la RG pour cette première étape qui nous valorise, qui nous reconnaît. Nous savons comment élever nos enfants. Nous sommes l'élément clé de la transformation de



nos collectivités. L'obligation des SEF, c'est le bien-être et la protection de nos enfants. Nous pouvons être les canaux qui permettent de bâtir la confiance nécessaire entre la collectivité et les SEF. »

Pour Ghezae Hagos, ancien réfugié, parent et membre de la collectivité, il faut reconnaître que les nouveaux arrivants sont confrontés à des enjeux d'installation uniques. « Ils doivent maintenir un équilibre entre les attentes et la structure familiale qu'ils connaissent tout en essayant de s'intégrer au nouveau système familial; c'est là le principal enjeu. Toutes les familles ont leurs problèmes. Par exemple, les lois de l'Érythrée sont communautaires. On encourage la correction physique, alors qu'ici elle est interdite. C'est stressant », dit-il, expliquant que les parents doivent souvent se débattre avec plusieurs emplois et jongler avec de nombreux problèmes, dont les différences touchant les pratiques de correction et d'éducation des enfants.

« Le café communautaire a fait ressortir ces questions et ces préoccupations. Les SEF doivent adopter une approche sensible aux différences culturelles, améliorer la sensibilisation et l'information des familles », poursuit Ghezae Hagos, soulignant qu'il y a des différences même à l'intérieur des collectivités. « Dans la collectivité érythréenne, il y a des différences politiques et linguistiques; certaines sont

d'origine religieuse, d'autres non. Chacun tire parti de la force de la collectivité. Il y a un niveau élevé d'anxiété et d'ignorance au sujet des SEF. Nous devons briser ce cycle par l'éducation et l'habilitation de la famille, là où les gens se sentent à l'aise », dit-il, en proposant un accroissement du partage de l'information et de la connaissance.

« Les SEF sont conscients de nos préoccupations, mais il faut de la bonne volonté. Nous avons besoin d'un cadre permanent axé sur les objectifs. Nous devons faire ceci (les cafés) encore et encore. Il y a un nombre extrêmement élevé de réfugiés. Il doit y avoir un engagement d'intervention continue auprès des groupes pour améliorer la sensibilisation des SEF, concevoir des stratégies pour rejoindre les familles. Le café a été très utile et a permis d'aborder des préoccupations centrales, mais c'est un engagement très long et très important », conclut M. Hagos.

Pour Mwumvaneza Azarias, membre de la collectivité rwandaise, les cafés communautaires ont été un point de départ positif en vue d'améliorer une situation qui en a grand besoin. « En discutant avec les SEF, nous avons commencé à bâtir la confiance; il n'y avait pas de confiance avant.

L'impression que nous avons de ces gens était qu'ils nous volaient nos enfants. Nous

apprécions réellement les efforts que déploient les SEF pour parler avec la collectivité. Les enfants doivent être protégés. »

**« En discutant avec les SEF, nous avons commencé à bâtir la confiance; il n'y avait pas de confiance avant. L'impression que nous avons de ces gens était qu'ils nous volaient nos enfants. Nous apprécions réellement les efforts que déploient les SEF pour parler avec la collectivité. Les enfants doivent être protégés. »**

« Ce qu'on attend, c'est faire confiance aux SEF, développer un esprit communautaire, de bons rapports, comprendre les gens afin qu'ils se sentent libres de parler des SEF et de leur rôle. Ce que nous avons le plus apprécié, c'est que les SEF viennent nous parler, nous parler, mais aussi entendre nos points de vue, plutôt que de rester dans leurs bureaux à mettre leurs politiques en œuvre. La perception et l'image négatives d'avant ont changé. Leur rôle n'est pas de voler les enfants. Ils ont des éducateurs communautaires, proposent de la formation, des ateliers sur l'art d'être parent, les conflits, la gestion des problèmes à la maison, la gestion de l'argent, la violence familiale, l'éducation des enfants dans une nouvelle culture. Nous devons apprécier les efforts entrepris par les SEF, car ces derniers sont déterminés à changer leur vision, leurs méthodes de travail; c'est ce que nous voulons, c'est ce qui est important, bâtir la confiance », affirme M. Azarias.

Odette Mukole, membre de la collectivité congolaise, considère que le café communautaire a été une expérience somme toute positive, mais qu'il reste beaucoup de sujets de préoccupation. « C'est bon de rechercher l'opinion publique, mais les SEF ne comprennent pas les cultures des gens. En ce qui concerne la discipline des enfants, si la famille agit d'une manière différente de ce qu'on attend d'elle, quel modèle doit-elle suivre? Il doit y avoir un modèle pour aider les gens à comprendre (ce que l'on attend

d'eux). Vous nous enlevez quelque chose, que nous donnez-vous en retour? Quels sont les outils que vous pouvez nous donner? »

Elle poursuit : « Il faut orienter les parents quand ils arrivent, mais pas tout de suite. Ils ont déjà tant d'information à assimiler quand ils arrivent. Les parents devraient être informés après une période d'adaptation de trois à six mois après leur arrivée. Les parents doivent se sentir à l'aise en ce qui concerne l'information au sujet des gangs de rue, de la discipline des enfants et d'autres questions liées à l'installation. »

« Les nouveaux arrivants sont courageux, ils arrivent avec tous leurs bagages, apprennent une nouvelle langue, et certains n'ont pas poursuivi d'études ni même eu la chance d'étudier, mais ils continuent de nourrir leurs familles. Il faut recourir à une approche humanitaire avant de faire appel à la police et à d'autres systèmes. Il faudrait offrir plus souvent des ateliers et des orientations dans l'ensemble des collectivités. Toutes les

collectivités ont droit

à l'information.

L'apprentissage transforme les vies », ajoute-t-elle au sujet de la nécessité de poursuivre le dialogue.

« C'est une

approche positive, une bonne chose que les gens expriment leurs opinions; il doit y avoir plus de connexion et d'intervention. Si nous étions plus proches les uns des autres, nous éviterions des problèmes et des

***« Les nouveaux arrivants sont courageux, ils arrivent avec tous leurs bagages, apprennent une nouvelle langue, et certains n'ont pas poursuivi d'études ni même eu la chance d'étudier, mais ils continuent de nourrir leurs familles ».***

mésententes dans la famille, affirme Abdirizak Adam de l'initiative de la RG.

M. Adam, membre de la Manitoba Somali Association, pense que les leaders communautaires et les bénévoles doivent travailler à changer la perception de la collectivité à l'égard des SEF pour qu'elle cesse de les voir comme une menace. « Travaillez avec eux et ils travailleront avec vous », dit-il.

« Les gens ont soif d'apprendre, de savoir; il faut repérer quelques organismes qui travailleront avec les collectivités, concevoir une formation pour les familles, réunir les gens, discuter des droits, des obligations, des parents, les éduquer, leur donner de l'information, que quelqu'un soit disponible pour leur répondre », propose-t-il.

« Il faudrait créer des liens avec l'aide sociale, l'installation, l'immigration, l'Office régional de la santé de Winnipeg. Il y a des problèmes de santé mentale dont on ne parle pas. Il faut qu'un groupe de travail interministériel discute de ces choses. Pourquoi ne pas tenir une conférence de deux jours dans un format simple et compréhensible, pour rejoindre plein de gens et travailler avec le plus grand nombre possible de groupes ethnoculturels. La défense des droits fait défaut du côté de l'immigration. Dans la collectivité des immigrants, il y a du stress, de la dépression. Les immigrants croyaient que les choses seraient extraordinaires, mais quand ils commencent à voir les difficultés, ils commencent aussi à s'en prendre à ceux qui sont les plus proches, en raison de la frustration », explique M. Adam.

« L'organisme n'est pas là pour arrêter les jeunes. Son mandat est d'assurer le bien-être, la sécurité et la sûreté de vos enfants. Travaillez avec lui, et les résultats seront positifs. La crédibilité de la famille peut être en cause. Soyez honnête », ajoute-t-il. Il recommande une approche préventive qui comporte la formation des familles et la transmission de compétences et de connaissances afin de prévenir les problèmes avant qu'ils n'arrivent.

Parlant au nom de la Manitoba Sudanese Association, Emmanuel German est d'accord pour dire que l'éducation contribuera grandement à réunir les gens. « Les enfants connaissent leurs droits; ici les enfants confrontent les parents. Les parents sont menacés par des mots. Les enfants n'obéissent plus. Cela devient vraiment frustrant pour les parents et peut mener à la violence. »

« Pour moi, le café communautaire a été très informatif et éducatif. Les gens se sont rapprochés. Nous devons connaître la culture des gens et leurs convictions. Pour atteindre les gens, vous devez comprendre leur culture. Les gens des SEF ne sont pas des méchants, ce sont des personnes qui veulent aider, nous aider à nous adapter à la culture d'ici, afin que tous puissent vivre en paix », poursuit-il.

Il est clair que la route est longue. Mais les efforts sont là. Les SEF se sont engagés à améliorer les communications avec les Néo-Canadiens afin qu'il y ait une meilleure compréhension du rôle qu'ils jouent dans la collectivité. On est conscient qu'il faut faire davantage pour faire comprendre le sens des lois canadiennes en ce qui concerne le rôle des parents et

le bien-être des enfants. Il ne fait aucun doute qu'il faut améliorer la connaissance et la sensibilisation à l'égard des populations multiculturelles du Manitoba. Et il faut aller au-delà des perceptions négatives qui empêchent les gens d'avoir confiance en tout ce soit qui touche aux SEF. Il y a un consensus sur le fait qu'un partage accru de l'information est essentiel pour faire en sorte que toutes les personnes concernées, de tous horizons, travaillent ensemble à l'amélioration des relations entre les SEF, les familles néo-canadiennes et les collectivités.

**Il y a un consensus sur le fait qu'un partage accru de l'information est essentiel pour faire en sorte que toutes les personnes concernées, de tous horizons, travaillent ensemble à l'amélioration des relations entre les SEF, les familles néo-canadiennes et les collectivités.**

Le processus de compréhension est complexe et il prend du temps. Il durera de nombreuses années. Mais il a été amorcé, il a réussi à surmonter des obstacles à une meilleure compréhension. Les Néo-Canadiens et le personnel des SEF semblent s'entendre sur ce point. Au Manitoba, la sensibilisation et l'éducation interculturelles nous donnent une nouvelle raison d'avoir foi dans la poursuite du dialogue comme moyen de mieux se comprendre et de faire preuve de plus de compassion envers quiconque a à cœur le bien-être de l'enfant.