

## « ON A MIS QUELQU'UN AU MONDE, IL FAUDRAIT PEUT-ÊTRE L'ÉCOUTER... »

par Patrick Weldon

C'est en 1987 que Liliane Bertrand arrive dans le quartier Jean-Dallaire, un 'ghetto' de Gatineau. Employée du CLSC (Centre local de services communautaires) à cette époque, Liliane Bertrand explique que les organismes d'aide ne travaillaient pas ensemble, rendant les interventions plus difficiles qu'elles ne le sont aujourd'hui.

### Lorsque le milieu ne favorise pas une culture de l'apprentissage

Comme l'explique Liliane Bertrand, qui a longuement œuvré comme organisatrice communautaire du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau et qui vient de prendre sa retraite, dans certains milieux défavorisés, l'apprentissage n'est pas nécessairement une priorité : « *Tu ne lis pas une histoire à ton enfant lorsque tu te demandes si tu vas pouvoir payer le loyer demain* ». Pour les gens qui ont des difficultés matérielles quotidiennes, les obstacles sont si nombreux que l'apprentissage n'est pas facile. « *On n'est pas disposé à l'apprentissage de la même manière* », note-t-elle. Surtout que pour les jeunes des quartiers défavorisés, « *il faut rapidement travailler pour faire de l'argent* », raison pour laquelle ils quittent l'école prématurément.

### La dignité du citoyen

Pour cette ancienne travailleuse en CLSC, il est primordial que les intervenants valident la dignité des individus avec lesquels ils travaillent. Selon



Liliane Bertrand, aux côtés de François Marchand d'Action Santé, lors d'un panel de discussion au cours du Forum du RESDAC.

M<sup>me</sup> Bertrand, le manque de confiance en soi représente un obstacle important, qui empêche les individus de reconnaître qu'ils ont leur place en tant que citoyens à part entière.

### Relation intervenant - apprenant

« *Il faut établir un lien d'égal à égal dans les 20 premières secondes* », affirme Liliane Bertrand. C'est pourquoi elle croit nécessaire de « *se mettre dans les souliers des autres*. » Elle met l'accent sur la promotion de l'égalité entre l'intervenant et l'apprenant : « *ça aurait tout aussi bien pu être moi dans ses souliers*. » Liliane Bertrand précise que les intervenants doivent perfectionner certains outils, notamment l'écoute active. « *Il faut faire la différence entre ce qu'on dit et ce qu'on transmet* », ajoute-t-elle. Elle conclut par les paroles de la chanson du groupe québécois Harmonium : « *On a mis quelqu'un au monde, il faudrait peut-être l'écouter* », faisant référence à la nécessité d'être ouvert à aider et à écouter chaque membre de notre société.