

Récit de pratiques

# Services de soutien à la famille Hay Doun

Par João Paulo Rossini

**Adresse** 2425 rue de Salaberry, local 112, Montréal,  
Québec, Canada, H3M 1L2

---

**Site web** [haydoun.ca](http://haydoun.ca)

---

**Contact** [Info@haydoun.ca](mailto:Info@haydoun.ca)

---

**Territoire couvert** région métropolitaine de Montréal

---

**Activités** récurrentes

---

**Financement** récurrent

---

**Cadre organisationnel** personnel salarié et bénévole



## **Les débuts dans la communauté arménienne et la mission de l'organisme**

Services de soutien à la famille Hay Doun est un organisme à but non lucratif qui a vu le jour en 2007, nous raconte notre interviewée, une intervenante psychosociale qui y travaille. « Hay Doun signifie "maison arménienne" », affirme l'intervenante. « Lorsque Hay Doun a été créé, c'était le Diocèse arménien, à Outremont, qui nous avait prêté des bureaux. », ajoute-t-elle. Au cours des années suivantes, le soutien est venu des bénévoles, des membres de la communauté arménienne et des collaborations avec d'autres organismes à but non lucratif, notamment la Croix-Rouge canadienne, l'Appui<sup>1</sup>, les Centres d'action bénévole, la Ville de Montréal ainsi que des projets financés par le gouvernement du Canada.

La mission de Hay Doun est de servir la communauté en offrant des moyens efficaces pour favoriser l'intégration, l'éducation sociale et le soutien de ses membres à divers niveaux. L'organisme aide des individus en situation de vulnérabilité qui rencontrent des difficultés à accéder aux services sociaux existants en raison, entre autres, de la barrière de langue, d'une méconnaissance des services offerts à Montréal ou de différences culturelles dans la manière d'aborder les problèmes rencontrés. Depuis son établissement, Hay Doun offre des services à toute la communauté montréalaise. L'organisme travaille en complémentarité et collaboration avec les autres organismes communautaires et publics d'Achuntsic-Cartierville.

## **Intervention à l'échelle individuelle : parrainage collectif, soutien aux proches aidants et aidantes et activités liées à l'intégration et à la francisation des personnes migrantes**

### **Programme de parrainage collectif**

Dans son rôle d'intervenante psychosociale, notre interviewée travaille surtout avec les migrantes et migrants parrainés par l'organisme. En effet, Hay Doun, ayant une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), parraine des personnes réfugiées

1 Site web: <https://www.lappui.org/fr/>

provenant de pays en guerre, surtout du Moyen-Orient. Elle mentionne qu'en « 2007, on a commencé à parrainer des réfugiés (...), l'organisme a d'abord parrainé des réfugiés irakiens, souvent d'origine arménienne, dans le cadre du programme de parrainage collectif ».

« Le cœur de ce qu'on fait, c'est dans l'intervention individuelle (...), on les accueille à l'aéroport depuis leur arrivée, on est là », affirme l'intervenante. Après leur arrivée, les personnes parrainées sont suivies individuellement pendant les premières étapes de leur installation à Montréal. « La majorité des personnes que l'on parraine dernièrement sont des Syriens, mais souvent d'origine arménienne », ajoute-t-elle. « Après la crise syrienne (...) il y avait une politique fédérale de recevoir un grand nombre de réfugiés en 2015 et 2016. Donc à l'époque, on a pu parrainer des milliers de réfugiés syriens », rappelle l'intervenante psychosociale.

Plus récemment, le nombre de parrainages a été réduit à environ 20 personnes par année. Le financement pour ce projet n'est pas stable. Par conséquent, d'après l'intervenante, le conseil d'administration de Hay Doun mène des activités de financement telles qu'un « gala par année pour (...) lever des fonds », des soupers spaghetti ou la diffusion de la première d'un documentaire d'un réalisateur d'origine uruguayenne.

#### Activités d'intégration et francisation des nouveaux arrivants et arrivantes

Au cœur de l'intervention psychosociale à Hay Doun, l'équipe de notre interviewée aide « des gens qui ont eu un parcours migratoire assez difficile », à partir d'une « approche sensible au traumatisme, au deuil qui est vécu. (...) On adapte notre approche à ce vécu, à ce parcours migratoire », explique-t-elle. Dans ce contexte sont offertes des activités, comme des ateliers d'art-thérapie et de musicothérapie, « (...) axées sur les expériences du parcours migratoire [visant] l'intégration » des personnes à la réalité sociale de Montréal.

L'organisme promeut également des activités liées à la francisation des migrants et migrantes. « Les ateliers de conversation en français sont très demandés (...) [comme] des groupes de conversation pour soutenir l'expression orale en français », relate l'intervenante psychosociale. « Parce que [en] francisation, les gens ont besoin d'avoir confiance en eux pour parler. Et [dialoguer] avec des bénévoles [francophones], c'est une occasion de socialiser, de s'ouvrir à une autre culture, mais aussi de gagner de la confiance en soi pour parler », ajoute-t-elle. Ces événements répondent à un grand besoin de la communauté migrante soutenue par Hay Doun pour conquérir leur autonomie afin de « faire le suivi par rapport aux procédures gouvernementales, présenter des demandes pour des prestations », raconte l'intervenante.

#### Programme de soutien aux proches aidants (PIF)

Le PIF — Psychosocial, Information et Formation — est un programme de soutien aux proches aidants et aidantes de personnes âgées qui existe depuis 2013. Grâce au financement de l'Appui<sup>2</sup>, un organisme qui vise à préserver la qualité de vie des proches aidants et aidantes, ce projet leur offre du soutien psychosocial individuel et de groupe, l'accompagnement de leurs activités, ainsi que l'organisation de groupes de soutien, des conférences, des ateliers et des séances d'information. Pour ce programme, « on a une longue entente avec l'Appui, ce qui fait qu'on a des

2 Site web: <https://www.lappui.org/fr/>

projets à long terme, de trois ans, qui souvent se renouvellent », raconte l'intervenante psychosociale.

Dans le cadre de ce programme, un soutien personnalisé est offert, souvent par le biais des arts, aux personnes endeuillées suite au décès de leur proche. Récemment, un nouveau volet a été ajouté au service de soutien aux proches aidants et aidantes : un projet collaboratif, également financé par l'Appui, qui rend possible l'accompagnement et le soutien des proches des personnes atteintes de cancer.

### **Structure de l'organisme et difficulté d'engagement de bénévoles**

Notre interviewée décrit la structure physique où les activités de Hay Doun ont lieu. « Durant la COVID, nous avons déménagé sur la rue Salaberry (...) dans le quartier d'Ahuntsic-Cartierville. (...) On a deux espaces : une salle de conférence et un grand espace où on peut recevoir une trentaine de personnes ». Dans les cas où l'association organise des événements à une plus large échelle, « on collabore avec d'autres organismes communautaires dans le quartier, comme le Centre des loisirs de Saint-Laurent et le Centre communautaire intergénérationnel d'Outremont. La cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants, qui a lieu souvent en décembre pendant la période des fêtes, se tient au centre Bolsahay, l'Association culturelle des Arméniens d'Istanbul », explique-t-elle.

L'équipe permanente de Hay Doun inclut la directrice de l'organisme et 8 personnes réparties en deux équipes : une équipe pour le programme de parrainage collectif et une autre pour le programme PIF. L'équipe du programme de parrainage collectif est « composée d'un coordonnateur, d'une adjointe administrative/agent(e) à l'intégration et d'une intervenante psychosociale ». L'équipe du PIF a trois intervenantes psychosociales et une intervenante « qui s'occupe du soutien des proches des patients et patientes en oncologie et une travailleuse de milieu pour le projet Initiative de Travail de Milieu auprès des Aînés en situation de Vulnérabilité (ITMAV) de Bordeaux-Cartierville ».

Le conseil d'administration de Hay Doun est composé de sept membres et le CA est présent surtout pour l'aspect stratégique de l'association. Certains de ces membres, d'après notre interviewée, sont des personnes qui ont été parrainées par Hay Doun lors du programme de parrainage collectif il y a quelques années, et sont devenues membres du CA.

Concernant les bénévoles, « c'est de plus en plus dur » de les engager dans les projets de Hay Doun, raconte l'intervenante. Le recrutement et la formation de bénévoles sont soutenus par la Croix-Rouge, ainsi le Centre d'action bénévole de Bordeaux-Cartierville. La fonction des bénévoles à Hay Doun est d'assister « tous ces nouveaux arrivants qui ont des rendez-vous, qui ont besoin de quelqu'un pour les accompagner, pour interpréter pour eux, pour les aider avec tout ce qui est des papiers pour le gouvernement », et d'accompagner « les jeunes, pour le tutorat, l'aide aux devoirs, [l'apprentissage du] français. Et on essaye toujours de recruter [de nouveaux bénévoles] ».

## **« Est-ce que ce programme va continuer ? »**

### **Enjeux de financement et de personnel**

Selon l'intervenante interviewée, les principaux enjeux dans le travail de Hay Doun sont « le manque de financement, et aussi je dirais, par exemple, pour notre équipe, il n'y a pas suffisamment [de personnes], ce qui est aussi dû au manque de financement. [...] Les demandes excèdent le nombre de personnes qui travaillent dans l'organisme. Ce qui fait qu'il y a tout un travail à faire par rapport aux priorités, aux services qu'on donne ». Elle ajoute, « quand on a des subventions, quand on a des fonds, tout semble plus facile (...) parce qu'on a la capacité (...) de faire des ententes ou bien d'employer [plus de personnes], par exemple des musicothérapeutes ».

D'après l'intervenante, l'incertitude est un problème à long terme pour leurs actions. « C'est vrai que ça pose (...) une insécurité, un risque de "est-ce que ce programme va continuer ? Est-ce que si on ne trouve plus de financement...", c'est toujours un sujet qui est là, qui est quelque part. C'est un sujet qui reste présent dans l'équipe, surtout quand on n'a pas de fonds ».

### **Le devenir de Hay Doun : collaborations dans le quartier et avis sur l'intervention de l'organisme**

À propos de son avis sur la mission de Hay Doun, notre interviewée compare le travail de l'organisme à une spirale. « Je ne pense pas qu'il y a des progrès. Peut-être qu'il y a du progrès, mais c'est une spirale. Je veux dire, il y a des moments où on sent qu'on régresse, qu'avant c'était mieux ». Elle ajoute qu'avant, quand Hay Doun avait des fonds de la Ville de Montréal, ou bien à l'époque que « le gouvernement acceptait beaucoup de dossiers [au sein du programme de parrainage collectif], on avait plus de capacité d'agir, d'aider », se rappelle l'intervenante. « Donc, c'est en termes de nos services, l'ambiance politique, l'ambiance du pays, le lien avec les autres instances nous affecte beaucoup, et il y a des moments où ça progresse vraiment, mais il y a des moments, aussi, que ça régresse ».

### **« Si j'avais une baguette magique » : des subventions stables et des activités plus spécifiques, à partir des besoins de la communauté**

Lorsqu'on lui demande quels changements elle apporterait à Hay Doun, notre interviewée mentionne « deux éléments : (...) la nature du travail communautaire, et (...) aussi la nature des subventions ». En ce qui concerne le travail communautaire, « je dirais rendre les services plus spécifiques », expliquant que lorsqu'« on travaille avec une population de nouveaux arrivants, nos services suivent les besoins des nouveaux arrivants, ce qui est bien, mais (...) on fait tout [ce dont ils et elles ont besoin]. Quand on fait tout, on ne fait pas des activités spécifiques ».

Quant à la nature des subventions, elle souligne qu'il y a « des fois où on doit ajuster nos activités pour pouvoir avoir des subventions. Ce qui fait aussi que cela affecte la stratégie générale » et « la manière de prioriser » les services, explique l'intervenante psychosociale. « Donc, moi, je dirais que si j'avais une baguette magique, je changerais ça », déclare-t-elle. Elle exprime le souhait de « vraiment clarifier les services, avoir des fonds constants. Par exemple, il y a des activités qu'on a

commencées, qu'on a dû arrêter alors qu'on savait que c'était important, mais on n'avait plus les ressources ».

En guise de conclusion, notre interviewée affirme qu'au-delà d'avoir des fonds disponibles pour pouvoir construire des stratégies d'intervention à long terme, elle aimerait, « au lieu de penser en fonction des fonds, penser en fonction des besoins » de Hay Doun et de sa communauté.