



## Portraits de la main tendue

Dans le cadre de son cinquantième anniversaire de fondation, le **CARREFOUR LE MOUTIER** présente une sélection de portraits d'employés, de bénévoles et de partenaires qui, par leur implication respective, incarnent et illustrent une facette de sa mission.

**LE CARREFOUR LE MOUTIER** est un organisme communautaire de première ligne à portée régionale. Sa mission consiste à accueillir, écouter et outiller toute personne qui vit un moment difficile, une période de transition, afin qu'elle retrouve ses forces et son pouvoir d'agir, pour elle et pour sa communauté.

### *Zia Nezam* – L'art de donner au suivant

« Il ne me reste que quelques années avant mon départ à la retraite. Et mes perspectives d'emploi du temps sont déjà toutes trouvées. Je vais revenir au Carrefour le Moutier, comme bénévole, tant et aussi longtemps que j'en aurai les forces et la disponibilité, bouclant ainsi la boucle qui s'est amorcée en 1983. »

Zia Nezam est une ressource et une référence de premier plan au Carrefour le Moutier. Conseiller aux services d'accueil-intégration, il est l'archétype de celui qui redonne sans compter ce qui lui a été précédemment offert. Sa générosité et son savoir-faire s'avèrent une source de réconfort et d'espoir pour les nouveaux arrivants. Par sa persévérance et son engagement continu, il incarne non seulement les valeurs prédominantes de l'organisme communautaire longueuillois, mais également tout un pan de son histoire.

Retour sur le parcours de vie d'un immigrant au service des immigrés dont les méandres de l'existence le destinaient en tous points au poste qu'il occupe depuis plus de 35 ans maintenant.

### **Départ précipité**

En 1983, l'Afghanistan se trouve au cœur d'une répressive guerre civile, conséquence du coup d'État prosoviétique de 1978 et de l'invasion du pays par l'armée russe l'année suivante. Zia Nezam est alors employé des services comptables de l'Ariana Afghan Airlines. Or, le partenariat commercial que cette compagnie aérienne nationale entretient avec la défunte Pan American World Airways – *Pan Am* –, rend suspecte aux yeux des forces d'occupation toute personne qui y travaille. Habité du sentiment d'être constamment surveillé, Zia choisit finalement de quitter son pays parce qu'il sent que sa sécurité personnelle, ainsi que celle de sa famille, est constamment menacée. « Au cours des mois précédant cette déchirante décision, précise-t-il, deux collègues de travail, parmi mes plus proches, sont disparus du jour au lendemain sans jamais plus donner de nouvelles. J'en étais venu à penser que je serais le prochain sur la liste ! »

Mais ne quitte pas le pays qui veut. Pour délivrer un passeport, l'État afghan exige une importante caution, qu'il n'est pas en mesure de verser. Il se voit alors contraint de s'en remettre à un passeur, personnage aussi incontournable qu'incertain. « Quand ton inquiétude est devenue trop grande, tu es prêt à faire confiance à n'importe qui pour protéger ta famille. » C'est ainsi que, dans la clandestinité, la famille Nezam se retrouve au Pakistan, pays voisin.

Durant cette période de transit, Zia nourrit l'espoir que la présence de quelques-uns de ses frères en Angleterre, installés là après avoir fui le pays avant lui, constituera pour les siens une porte d'entrée au pays de Shakespeare. C'était se faire bien grande illusion. Malgré la participation active de l'un d'eux aux démarches qu'il entreprend, Zia se voit interdire l'accès aux îles britanniques, Londres n'ayant pas, à ce moment-là, établi de politique migratoire avec le nouveau régime afghan. Isolé, il se tourne vers un nouveau passeur, qui disparaît dans la nature sitôt encaissées les sommes exigées pour les services annoncés. Une imposture des plus courantes lorsque la situation géopolitique d'un pays pousse des millions de gens à fuir à tout prix.

Un nouveau passeur lui propose alors de le diriger vers un autre pays européen. Une initiative qui ne s'avère guère plus concluante, la plupart d'entre eux exigeant un visa pour avoir accès à leurs terres. Visiblement plus intègre, cet intermédiaire lui propose cependant, en guise d'alternative, de se rendre au Canada dont les structures d'accueil s'avèrent plus souples. « Ce qui m'amène aujourd'hui à dire que ce n'est pas moi qui ai choisi le Canada, s'exclame Zia, mais le passeur qui l'a fait à ma place ! »

### **Accueil mémorable**

C'est ainsi qu'il arrive à Mirabel, avec sa femme, sa fille de 10 mois et un jeune homme âgé de 17 ans. « Mon cousin, précise-t-il. Il voulait se soustraire au service militaire. Là-bas, la sélection se faisait alors sur une base pour le moins arbitraire : un jeune marche dans la rue, il est repéré par des soldats, arrêté, embarqué et amené dans un camp militaire pour être formé. Sans demander son avis ou même informer sa famille. Cette façon de faire a fait fuir du pays beaucoup de jeunes hommes fort prometteurs. »

C'est dans la grisaille et la froidure de mars que les nouveaux demandeurs d'asile posent le pied à Montréal. Déstabilisés, insécurisés, mais vite rassurés. « Jamais je n'oublierai l'accueil qu'on nous a réservé à l'aéroport. Nous arrivions avec à peine quelques documents sommaires attestant de notre identité et de nos origines afghanes. L'agent a fait montre d'une compréhension et d'une ouverture de cœur sans commune mesure avec ce que nous venions de vivre au cours des mois précédents. Lorsqu'il nous a demandé notre passeport et que je lui ai dit que nous n'en avions pas, j'ai eu peur qu'il se mette à crier après nous, comme on l'aurait fait dans le pays que nous venions de quitter. Mais non, il nous a plutôt invités à l'accompagner aux bureaux d'Immigration Canada afin d'entreprendre les démarches pour légaliser notre statut. C'est alors que j'ai compris qu'une nouvelle vie, littéralement, venait de commencer. »

En l'espace d'un an, Zia et les siens passent ainsi du statut de réfugiés, à personnes protégées, puis à résidents permanents. Et en 1987, au moment où une petite fille est venue s'ajouter à la famille, chacun reçoit sa citoyenneté canadienne. « Je n'ai jamais plus pensé repartir. Même si mes frères m'ont offert

nous faciliter les choses pour que nous allions les rejoindre en Angleterre. Le Québec, ma terre d'accueil, était devenu mon lieu de résidence et d'enracinement ! »

### **Donnant, donnant**

Après avoir habité deux mois dans l'est de Montréal, le nouvel arrivant estime qu'il serait plus avantageux de se relocaliser en banlieue pour élever sa famille. Ce qui l'amène à évaluer les possibilités existantes du côté de la Rive-Sud. À sa sortie du métro de Longueuil, là où sont situés les locaux du Carrefour le Moutier, son attention est attirée par l'affichage indiquant que l'organisme offre aide et assistance aux immigrants et aux personnes nouvellement arrivées au pays. « C'est pour moi ! » qu'il se dit spontanément, à la fois étonné et ravi de trouver si rapidement un service qui corresponde à ce qu'il vivait.

« Je m'en souviens comme si c'était hier, précise le principal intéressé. Aussitôt entré, on m'a demandé de quoi j'avais besoin. J'ai exposé ma situation et les gens qui y travaillaient m'ont aidé à trouver un nouvel appartement. Et ils m'ont, dans un même élan, dirigé vers des organismes communautaires, tel L'Entraide chez Nous, afin de pallier ce qui pouvait me manquer aux plans de la nourriture et du vêtement. » Une expérience qui allait marquer de son sceau tout le reste de la vie, personnelle et professionnelle, de Zia.

Désireux de faire montre de son appréciation pour les services reçus, le nouveau Longueuillois cherche un moyen de se rendre utile à son tour. Il ne possède pas encore de permis de travail, mais il parle anglais, allemand, dari, pachtou, perse, et bredouille quelques brides d'ourdou, une langue parlée au nord de l'Inde de même qu'au Pakistan. Albert Doucet, le directeur général de l'époque, y voit une occasion privilégiée d'assurer un accompagnement plus personnalisé que jamais au nombre grandissant de personnes, en provenance du Proche et du Moyen-Orient, qui se présentent au Carrefour le Moutier. Il invite donc Zia, à titre bénévole, à mettre ses talents et son expérience au service des gens qui, comme lui, ont fui l'instabilité politique émanant de la révolution islamique en Iran et de la guerre civile en Afghanistan.

Celui-ci s'implique avec un tel sérieux et un tel enthousiasme qu'il se voit offrir, quelques mois plus tard, de poursuivre le même travail en tant que salarié, pour

une période de 24 semaines, dans le cadre d'un Programme de développement à l'emploi (PDE). Bien que ce programme prend fin en mars 1984, soit exactement un an après son arrivée au pays, Zia décide de continuer d'assurer ce service, à titre bénévole. Une décision qui lui sera favorable à plus d'un égard, puisque, six mois plus tard, la direction du Carrefour le Moutier lui confie la tâche de responsable du secteur immigration, poste laissé vacant par le départ à la retraite de celui qui l'occupait. « C'est un travail qui correspond en tous points à mes valeurs, mes aptitudes, à mes intérêts et ma personnalité. C'est la raison pour laquelle je me plais à recevoir beaucoup de gens et que je n'hésite pas à allonger les heures de travail lorsque la situation l'exige. »

### **L'aide au quotidien**

Encore habité, chaque jour, par la bienveillance dont il a fait l'objet à son arrivée au pays, Zia accueille chaque personne pour ce qu'elle est et ce qu'elle vit, au moment où elle se présente à lui. Une approche en complète harmonie avec les valeurs mises de l'avant par le Carrefour. « Ces gens-là arrivent ici sans repères, après avoir quitté leur pays à cause d'une trop grande instabilité sociale et politique. Je suis bien placé pour comprendre ce qu'ils vivent et ce que sont leurs attentes et leurs besoins. »

D'où l'importance, pour le conseiller accueil-intégration, d'établir, dès le départ, un solide lien de confiance avec chacun. « Des services du genre sont inexistantes dans les pays d'origine de ces demandeurs d'asile. Ce qui en amène plusieurs, parce qu'ils en ont déjà fait l'expérience, à penser que nous sommes des agents secrets à la solde des gouvernements locaux ou étrangers. Il importe par conséquent que nous les rassurons en leur rappelant constamment que nous sommes là pour les aider et pour faciliter leur intégration dans leur pays d'adoption. »

L'exemple le plus fréquent pour illustrer cette suspicion chronique est celui des gens qui se présentent au Carrefour particulièrement inquiets et terrifiés après avoir reçu de la correspondance des autorités fédérales ou provinciales. Un moyen de communication qui, dans les pays qu'ils ont quittés, est très souvent porteur de menaces ou annonceur de contraintes. « Après leur avoir fait part de la teneur de ces lettres, j'en résume le contenu au verso, en dari ou dans une

autre langue qu'ils comprennent. Ce qui a l'heur de les rassurer et de les mettre en confiance. »

Au quotidien, Zia s'assure que chaque personne qui lui est recommandée soit informée de la gamme complète des services qui sont offerts aux nouveaux arrivants par les services canadiens et québécois, de même que par les nombreux organismes communautaires du milieu. Ce qui est le cas, entre autres, du Carrefour le Moutier qui offre des cours de francisation, des ateliers de conversation française, des séances d'information sur les différents services publics offerts au Québec, en plus des services d'écoute personnalisée pour ceux et celles qui éprouvent une forme ou l'autre de détresse.

### **Souvenirs éloquents**

Chaque personne qui se présente au Carrefour étant différente, et porteuse de problématiques aussi multiples que diverses, les expériences qui en émanent laissent plus d'une trace dans le cœur et dans les souvenirs du responsable accueil-intégration.

C'est le cas d'une femme qui se présente un jour à lui parce que sa demande d'asile vient d'être refusée par les autorités canadiennes. Malgré les pourparlers enclenchés par Zia, la responsable au dossier est catégorique : pas question de révision, la demanderesse doit quitter le pays. « Vaut mieux vous confirmer aux directives énoncées, lui conseille-t-il alors, vous éviterez ainsi de vous placer dans une situation encore plus délicate. »

Tel que l'indique la procédure, la femme présente une demande de passeport, en bonne et due forme, à l'ambassade de son pays à Ottawa. Document qui lui est refusé parce qu'elle ne porte pas le hidjab sur la photo accompagnant son dossier. Revenue auprès de Zia, celui-ci retourne vers l'avocat de la dame et s'entend avec lui, malgré son scepticisme, pour procéder comme il est demandé. « Non seulement allons-nous nous conformer aux exigences de l'ambassade, ajoute le conseiller accueil-intégration, mais nous allons informer Immigration Canada de la disproportion de leur demande. »

L'argumentation évoquée par Zia est on ne peut plus probante. Voyez un peu, reprend-il dans ses communications avec les responsables canadiens, si l'ambassade d'un pays étranger au Canada, qui n'a aucune autorité légale en nos

terres, impose sa façon de faire à une personne aussi isolée et vulnérable que cette dame, imaginez un peu la façon dont elle sera traitée lorsqu'elle aura regagné le pays qu'elle a cherché à fuir par tous les moyens. « Sa demande d'asile a finalement été acceptée, se rappelle Zia avec soulagement et une pointe de fierté au coin de l'œil. Immigration Canada a compris qu'elle serait en danger si elle retournait dans son pays d'origine. »

Dans le même élan, l'employé émérite du Carrefour le Moutier se rappelle un cas comparable vécu par une autre famille nouvellement débarquée au pays. La cause impliquait cinq enfants : une fille, quatre garçons, l'aîné étant âgé d'à peine 16 ans. Eux aussi avaient vu leur demande d'immigration catégoriquement refusée, même après qu'elle eut été portée en appel pour cause humanitaire. « À cette période-là, les demandes étaient traitées uniquement au regard du père et de la mère, précise Zia. Les enfants étaient considérés comme dépendants de la famille. Si rien d'autre n'était fait, et rapidement, le processus allait suivre son cours et tous seraient éventuellement déportés. »

Comme l'avis de refus est libellé aux seuls noms des parents, Zia suggère à l'avocate qui les représente d'entreprendre une ultime démarche : faire une demande d'asile pour chacun des enfants. « C'est tout à fait légal même si, à ce moment-là, c'était peu usuel. » Malgré la résistance de l'avocate – elle n'avait jamais fait cela –, il se permet d'insister en évoquant leur responsabilité commune à l'égard de ces familles. « En appui à la cause et à sa défenderesse, je me rends en cour avec l'avocate et l'aînée des filles. Finalement, la demande de cette dernière est autorisée, entraînant par la suite l'acceptation des parents et de toute la famille comme résidents permanents. »

Une cause particulièrement chère aux yeux de Zia. « J'étais fort heureux du dénouement de cette cause, car les enfants ont ainsi pu parfaire leur éducation au Québec, tout comme les miens, enrichissant du coup, par leur apport, la société qui les avait accueillis. Je n'irai jamais jusqu'à dire qu'on a sauvé la vie de cette famille, mais on a assurément trouvé un moyen de les aider à vivre une vie meilleure. Qui, dans la perspective d'une déportation, se serait trouvée grandement menacée. »

## Exemple d'engagement

Lorsque Zia Nezam arrive au Québec en 1983, il y a à peine une cinquantaine d'Afghans qui y résident. Aujourd'hui, on en compte quelques dizaines de milliers, et ce, aux quatre coins de la province. Un accomplissement redevable, selon lui, non seulement à l'ouverture des Québécois aux étrangers, mais également à cette chaîne d'entraide assurée par les différentes instances locales, gouvernementales et communautaires, au fil des années.

« Quand on se rend disponible aux autres et qu'on offre un service d'aide, de soutien et d'accompagnement, ce n'est pas seulement l'autre personne qui en bénéficie, mais nous également, comme dispensateurs. Et parfois même en premier lieu. Mon travail se résume à beaucoup plus qu'une prestation de services ; c'est un bonheur que je me donne à soi-même. C'est du moins ce que je ressens lorsque je rentre à la maison, le soir, habité de la profonde satisfaction d'avoir vu des gens sortir de mon bureau rassurés et confiants de voir leur rêve d'une vie meilleure pouvoir enfin de se réaliser.

« C'est ce qui fait que je ne vois pas comment j'arriverai, même au moment où l'heure de la retraite aura sonné, à quitter le Carrefour le Moutier. Au fil du temps et des gens que j'y ai rencontrés, c'est pratiquement devenu ma deuxième maison ! »

Propos recueillis par *Jean Couture*