

**POPULATIONS MARGINALISÉES ET INTERVENTION SOCIALE
EN CONTEXTE DE RURALITÉ**

**Rapport d'une recherche-action participative
menée sur le territoire de la MRC des Etchemins**

par

Chercheur principal

Jean-Yves Desgagnés, professeur en travail social (UQAR)

Chercheuses associées

Lorraine Gaudreau, professeure en travail social (UQAR)

Sophie Dupéré, professeure adjointe en sciences infirmières (ULaval)

Auxiliaires de recherche

Corinne Vézeau, étudiante au baccalauréat en travail social (UQAR)

Georges Goma-Gakissa, Ph. D., chercheur indépendant

Partenaires du projet

Claire Bouchard, L'Essentiel des Etchemins

Chantal Leclerc, Groupe Alpha des Etchemins

Mélanie Marceau, organisatrice communautaire, CISSS C-A, secteur Etchemins

Maryse Proulx, experte du vécu

Lévis, 14 octobre 2016

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1. PROBLÉMATIQUE	3
1.1 Définition des concepts de base.....	3
1.2 État des connaissances.....	3
1.2.1 Méthode	3
1.2.2 Constats	4
1.2.3 Apprentissages à la suite de la recension des écrits.....	10
2. TERRITOIRE DE L'ÉTUDE, PROFIL SOCIOÉCONOMIQUE DE LA POPULATION ET PARTENAIRE DE LA RECHERCHE	14
2.1 MRC des Etchemins.....	14
2.2 GRAP des Etchemins	17
3. MÉTHODOLOGIE.....	19
3.1 Objectif général	19
3.2 Objectifs spécifiques	19
3.3 Comité local de recherche.....	19
3.4 Méthode de recherche : une recherche qualitative	19
3.5 Collecte des données	20
3.6 Échantillon	20
3.7 Guides d'animation et outils de collecte de données.....	20
3.8 Déroulement du croisement de savoirs	21
3.9 Données d'analyse	21
3.10 Considérations éthiques	22
3.11 Diffusion des résultats	22
3.12 Critères de rigueur	22
4. RÉSULTATS	23
4.1 Résultats préliminaires des entretiens collectifs non mixtes	23
4.1.1 Point de vue des expert-e-s du vécu	23
4.1.1.1 Le vécu des personnes et son impact sur la demande d'aide ou d'intervention sociale	23
4.1.1.2 Le rapport à l'intervention	24
4.1.1.3 Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.....	26
4.1.2 Point de vue des expert-e-s de la pratique.....	27
4.1.2.1 Une conscience des réalités vécues par les populations marginalisées au moment de leur demande d'aide ou d'intervention.....	27
4.1.2.2 La pratique d'intervention	28
4.1.2.3 Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.....	32
4.1.3 Thèmes pour le croisement de savoirs.....	32

V-	CROISEMENT DE SAVOIRS : EXPERT-E-S DU VÉCU ET INTERVENANT-E-S	34
5.1	Résultats des échanges en plénière à partir des sujets privilégiés en atelier par chacun des groupes	34
5.1.1	Échanges sur les sujets privilégiés par les expert-e-s du vécu	34
5.1.1.1	Le jugement	34
5.1.1.2	L'accès et la continuité des services	35
5.1.1.3	La confidentialité	37
5.1.1.4	Les limites de l'aide ou de l'intervention	39
5.1.2	Échanges sur les sujets privilégiés par les expert-e-s de la pratique	43
5.1.2.1	L'importance de la culture de l'oralité et des référent-e-s dans le milieu	43
5.1.2.2	L'importance d'un point d'information unique pour connaître les ressources et les services.....	44
5.1.3	Contenu des échanges sur les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité	44
5.1.3.1	Pourquoi avoir choisi de vivre sur le territoire de la MRC des Etchemins?.....	44
5.1.3.2	Des liens tissés serrés entre les intervenant-e-s du réseau de la santé et des services sociaux et ceux et celles du réseau communautaire	45
	CONCLUSION.....	47
	FORCES ET LIMITES DE LA RECHERCHE.....	51
	RÉFÉRENCES	53
	ANNEXES.....	57
	ANNEXE 1 - Démarche d'entrevue du groupe des expert-e-s du vécu	58
	ANNEXE 2 - Démarche d'entrevue du groupe des expert-e-s de la pratique	61
	ANNEXE 3 - Démarche d'entrevue du croisement de savoirs	64
	ANNEXE 4 - Formulaire de consentement des expert-e-s du vécu.....	68
	ANNEXE 5 - Présentatative des résultats des entrevues non mixtes	73
	ANNEXE 6 - Présentatative des résultats d'analyse utilisée pour le croisement de savoirs	85
	ANNEXE 7 - Croisement de savoirs – Extraits des entrevues.....	93

INTRODUCTION

Au Québec, les pratiques d'intervention sociale en milieu rural sont peu, pour ne pas dire pas documentées (Roy, 2013; Roy & Tremblay, 2012). Toujours en milieu rural, il en va de même pour les particularités des problématiques de la pauvreté, de la marginalisation et de l'exclusion, ainsi que pour celles de l'inclusion sociale qui préoccupent pourtant de nombreux acteurs de ces milieux. Plus largement, « l'ignorance actuelle des problématiques vécues dans les communautés rurales soulève des questions sur le plan de la justice sociale et de l'égalité » (Roy, 2013, p. 7), deux valeurs fondatrices de la pratique du travail social. Cerner davantage ces problématiques s'avère donc bénéfique pour les programmes de travail social du Québec, mais aussi pour les intervenantes et les intervenants sociaux déjà sur le terrain, pour les personnes aux prises avec des difficultés et vivant dans ces territoires ainsi que pour l'ensemble de la population québécoise. En effet, selon Jean, Desrosiers et Dionne (2014), le quart des Québécois-e-s ferait l'expérience quotidienne de la ruralité, 90 % du territoire habité au Québec étant rural, soit environ 180 000 km² parsemés de quelque mille municipalités fortement attachées à leur identité.

Cet état de situation nous a amené-e-s à mettre en branle un programme de recherche au carrefour de trois grandes préoccupations : la marginalité (plus précisément la pauvreté pour cette recherche), l'intervention sociale et la ruralité. Une recherche exploratoire était alors tout indiquée pour saisir les besoins du milieu sur le plan des connaissances à développer au regard des préoccupations identifiées et pour amorcer le travail de détermination des axes d'une programmation de recherche pour notre équipe, en vue de la mise en place d'une chaire de recherche. Une première recherche exploratoire a été menée en 2014-2015 sur le territoire de la municipalité régionale de comté (MRC) de Lotbinière, en partenariat avec le Groupe de réflexion et d'action sur la pauvreté (GRAP) dans la MRC de Lotbinière. Les résultats de cette recherche ont été l'objet d'un premier rapport de recherche publié en janvier 2015.

Au cours de l'année 2015-2016, un deuxième projet de recherche exploratoire a cette fois-ci été mené dans la MRC des Etchemins, en partenariat avec le GRAP des Etchemins. Le présent rapport de recherche, qui est le fruit de ce projet, se divise en cinq parties. La première partie décrit la problématique de l'intervention sociale, en contexte de pauvreté économique et de ruralité, et la seconde, le territoire dans lequel la recherche a été réalisée. La troisième partie en trace les contours méthodologiques. La quatrième met au jour les résultats obtenus au moment des entretiens collectifs non mixtes, alors que la cinquième dévoile les résultats issus du croisement de savoirs. Enfin, la conclusion propose quelques grands constats et pistes de recherche au regard de l'analyse des données et des objectifs poursuivis par cette recherche. Un court texte rend ensuite compte des forces et des limites de la recherche.

D'emblée, signalons que, compte tenu du caractère exploratoire de la recherche, il convient d'être prudent-e sur les conclusions à en tirer, celles-ci ne pouvant pour le moment que s'appliquer au territoire ayant fait l'objet de la recherche. Toutefois, à la lecture des résultats obtenus, vous pourrez constater que les connaissances mises au jour permettent de cerner plusieurs éléments relatifs à l'intervention sociale en contexte de pauvreté économique et de ruralité, lesquels peuvent conduire à l'amélioration des pratiques en cours ou à une plus grande

reconnaissance/diffusion des pratiques aidantes pour les personnes en situation de pauvreté. De plus, la méthodologie utilisée, soit un croisement de savoirs issus des expertises de trois groupes particuliers (intervenant-e-s, personnes en situation de pauvreté et chercheur-e-s), ouvre la voie à ce qui pourrait devenir une façon originale de porter un regard analytique sur l'intervention; une façon de faire pouvant se développer particulièrement en milieu rural.

1. PROBLÉMATIQUE

La problématique est présentée sous deux grandes divisions : la définition des concepts de base de la recherche et le résultat de la revue de littérature.

1.1 Définition des concepts de base

Les trois concepts de base de la recherche sont ici définis, à savoir : la pauvreté, la ruralité et l'intervention sociale.

Pauvreté

Il existe plusieurs définitions de la pauvreté. Aux fins de notre projet de recherche, nous avons retenu celle de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (Québec, 2002), où la pauvreté est définie de la façon suivante :

La condition dans laquelle se trouve un être humain qui est privé des **ressources**, des **moyens**, des **choix** et du **pouvoir** nécessaires pour acquérir et maintenir son autonomie économique [et] pour favoriser son intégration et son inclusion active dans la société [québécoise].

Ruralité

D'après Halseth et Ryser (2010), la définition du concept de ruralité fait place à de nombreux débats. De plus, selon Jean, Desrosiers et Dionne (2014), membres de la Chaire de recherche du Canada en développement rural, il n'existe pas encore de consensus au sein de la communauté scientifique sur une définition de la ruralité.

Pour notre étude, nous avons choisi d'utiliser une définition à la fois territoriale, sociologique et socioéconomique. Au plan territorial, on parle d'un espace habité par de petites communautés humaines. Selon Statistique Canada (s.d.), cité dans la Politique nationale de la ruralité (PNR) 2014-2024 (MAMROT, 2013), il s'agit de municipalités et villages de 10 000 personnes et moins. Au plan sociologique, le concept est défini comme un milieu de vie associant intimement le territoire, les relations de vie et la cohésion sociale (MAMR, 2006). Au plan socioéconomique, on parle de milieux diversifiés sur les plans démographique, économique, géographique, climatique, historique et même culturel (MAMR, 2006).

Intervention sociale

Dans le cadre de cette recherche, l'intervention sociale est définie comme une action individuelle, familiale, de groupe ou collective, menée par des acteurs des réseaux publics et communautaires, visant à minimiser ou éradiquer les conditions sociales indésirables et à maximiser les conditions idéales au bien-être et à la dignité de ces populations.

1.2 État des connaissances

1.2.1 Méthode

La revue de littérature a été conduite à partir des bases de données électroniques autour des mots-clés suivants : travail social, rural et pauvreté. Cent vingt-cinq références scientifiques ont été répertoriées. Quinze références ont été retenues au vu de leur pertinence par rapport à leur année de publication (quinze dernières années) et à notre objet d'étude. Précisons que les articles retenus ne sont pas ceux qui concernaient les caractéristiques de la pauvreté en milieu

rural, car tel n'était pas l'objet de la revue de littérature. L'angle d'approche de base était l'intervention sociale en milieu rural.

1.2.2 Constats

Premier constat : un champ de recherche encore peu exploré

Le tout premier constat à l'issue de la revue est qu'il existe très peu d'écrits scientifiques sur l'intervention sociale en milieu rural. Même en Australie et aux États-Unis, malgré beaucoup de recherches dans ce champ, le même constat peut être fait : plus d'études en milieu urbain et, dans l'ensemble, celles-ci ne sont pas réalisées sous l'angle de la pauvreté. Quand elles le sont, elles présentent davantage la perception et le vécu professionnel des intervenant-e-s, et moins la parole, les expériences vécues et les préoccupations de personnes en situation de pauvreté.

La thématique de l'intervention sociale en milieu rural reste ainsi un domaine en friche qui nécessite encore des études exploratoires pour bien cerner les axes de recherche à développer. À cet égard, signalons l'étude exploratoire de Riebschleger (2007) qui portait d'une question de départ très large, à savoir « *What are your suggestions for engaging in effective social work practice in rural areas?* (Quelles sont vos suggestions pour mettre en œuvre une pratique du travail social efficace en milieu rural?) »

Au Québec, il se fait beaucoup de recherches dans le champ du développement régional, mais la question de l'intervention sociale en contexte de ruralité reste peu traitée par ces études. Si plusieurs problématiques sociales ont fait l'objet de recherches en milieu rural, celles-ci demeurent moins documentées qu'en milieu urbain (Pugh & Cheers, 2010, cités dans Roy & Tremblay, 2012). C'est notamment le cas des particularités régionales et rurales au regard de la problématique de la pauvreté (Bunting et coll., 2004, Canadian Council on Social Development, 2007, Hajnal, 1995, Lee, 2000, Reutter et coll., 2006, cités dans Halseth & Ryser, 2010). Ces problématiques demeurent ainsi mal comprises, en plus d'être peu explorées dans l'univers francophone (Mathieu, 1997; Pagès, 2011). Par exemple, si l'itinérance a fait l'objet de recherches en milieu rural (Fournier, Rose, Hurtubise, & McAll, 2015), elle a été davantage étudiée dans les grandes villes, « et ce faisant, mieux connue que l'isolement et la marginalisation dans les régions rurales ou éloignées » (Roy, 2013, p. 6). De plus, la détresse psychologique en milieu agricole (Roy, 2013) et la négligence parentale (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002) sont insuffisamment documentées de l'avis des chercheur-e-s qui s'y intéressent. Certains thèmes le sont toutefois davantage, par exemple, la santé mentale chez les femmes ou l'impact des catastrophes naturelles chez les populations qui en sont victimes. Les divers champs de pratique du travail social ne sont donc pas analysés avec la même ampleur. Comme pour les recherches sur l'intervention sociale en milieu rural, ces analyses sont rarement spécifiques aux personnes en situation de marginalité, d'exclusion ou de pauvreté économique.

Comme l'écrit Roy (2013, p. 7) : « Les milieux ruraux québécois représentent de vastes possibilités sur le plan de la recherche, de la formation et de l'intervention en travail social ». Il s'agit du champ de recherche dans lequel nous nous inscrivons avec notre objet d'étude qui se situe à la croisée de l'intervention sociale, de la ruralité et de la pauvreté.

Deuxième constat : plusieurs thèmes sont explorés sans être associés les uns aux autres

Même si les thèmes qui constituent le triptyque de notre problématique sont bien traités dans la littérature, peu d'études les abordent de façon articulée. Les connaissances produites par ces recherches ont été regroupées autour des six orientations suivantes : 1) le caractère non homogène du territoire; 2) le portrait culturel de la population vivant en milieu rural; 3) les conditions de vie et la qualité de vie des populations; 4) la perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des intervenant-e-s; 5) la perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des personnes en situation de pauvreté et 6) les particularités de l'intervention en contexte de pauvreté en milieu urbain.

❖ *Caractère non homogène du territoire*

D'emblée, certain-e-s auteur-e-s nous mettent en garde contre une vision trop homogène de la ruralité qui pourrait venir simplifier l'analyse des dynamiques présentes dans ces milieux. Ainsi, dans leur recherche sur les facteurs susceptibles d'influencer le bien-être des familles d'enfants d'âge préscolaire et scolaire en milieu rural, Clément, Kishchuk et Guinard (2002, p. 99) ont ventilé leurs résultats selon deux dimensions : « le degré relatif d'urbanisation des milieux » et « le degré d'enracinement des familles ». De fait, les villes rurales bordant une autoroute se démarquent des villages et des rangs, et les familles dites de souche, en place depuis au moins une génération, conduisent à des résultats différents de ceux des néoruraux et des néorurales (moins de 30 ans de présence sur le territoire). Dans le même esprit, lorsque Roy et Tremblay (2012) discutent des particularités de la ruralité pouvant colorer le rapport des populations à l'intervention sociale, ils précisent que le portrait tracé n'est pas « universel ».

❖ *Portrait culturel de la population vivant en milieu rural*

Certains des écrits analysés nous permettent de découvrir le portrait culturel des ruraux et des rurales sur le territoire tant australien, américain, canadien que québécois. Rappelons que ces écrits portent d'abord sur l'intervention sociale en milieu rural, et non, sur la question large de la pauvreté en contexte de ruralité, ce qui constituerait un nouvel objet de recherche. Par ailleurs, les généralités observées ne sont pas applicables à tous les villages et les municipalités en milieu rural. Les caractéristiques suivantes ont été relevées :

- Une culture qui valorise l'autonomie personnelle, familiale et communautaire (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002; Collier, 2006, Farley, 1982, Lohmann & Lohmann, 2005, Martinez-Brawley, 1999, cité-e-s dans Roy & Tremblay, 2012; Waltman, 1986, cité dans Riebschleger, 2007), le soutien mutuel (transport, troc, etc.) et l'entraide (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002; Waltman, 1986, cité dans Riebschleger, 2007), le recours aux réseaux informels pour pallier, en partie, le manque de ressources (Riebschleger, 2007), la débrouillardise (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002), la force des traditions (Waltman, 1986, cité dans Riebschleger, 2007), l'identité régionale, l'autosuffisance et les liens familiaux (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002; Collier, 2006, Farley, 1982, Lohmann & Lohmann, 2005, Martinez-Brawley, 1999, cité-e-s dans Roy & Tremblay, 2012).
- Un mode de vie qui s'articule autour de la famille, de l'école, de l'église, des activités sociales, des services coopératifs et des organisations agricoles (Waltman, 1986, cité

dans Riebschleger, 2007) ainsi qu'un mode de vie lié « à l'exploitation des ressources naturelles » et « rythmé par les saisons » (Roy et Tremblay, 2012, p. 70).

- Une propension à éprouver de la méfiance à l'égard des étrangers et des étrangères (Gumpert & Saltman, 1998, citées dans Riebschleger, 2007) et par rapport aux services publics (Kenkel, 1986, Ray & Murty, 1990, citées dans Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002).
- Une difficulté à préserver l'anonymat et l'intimité (Riebschleger, 2007; Roy & Tremblay, 2012) ainsi qu'un seuil de tolérance élevé aux situations problématiques comportant des aspects légaux compte tenu de la proximité et de forts liens de parenté (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002).
- Un phénomène d'isolement social (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002), tout comme de stigmatisation des personnes en situation de pauvreté (Riebschleger, 2007) et des personnes présentant un problème de santé psychologique au sein des communautés locales (Roy & Tremblay, 2012). Il en va de même pour la stigmatisation et la marginalisation des hommes ruraux par la population urbaine (Roy & Tremblay, 2012). D'ailleurs, le taux de suicide recensé chez les hommes est généralement plus élevé en milieu rural (ICIS, 2006, Kutek, Turnbull, & Fairweather-Schmidt, 2011, cités dans Roy & Tremblay, 2012). De plus, un court article de l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) met en évidence un modèle comportemental masculin réfractaire à l'idée de demander de l'aide (AQPS, 2013).

Bref, les éléments de ce portrait culturel font ressortir une série de paradoxes, car il y a coexistence de réalités opposées les unes aux autres : être isolé-e et réseauté-e, autonome et usagé-e de l'aide, résister au changement et s'ouvrir à l'innovation (Riebschleger, 2007).

❖ **Conditions et qualité de vie des populations**

Différents aspects des conditions et de la qualité de vie en milieu rural pouvant influencer l'intervention sont mis au jour dans la littérature au regard des documents analysés :

- Le manque de services de santé de base, de services sociaux et de services spécialisés (Commonwealth Department of Health and Ageing, 2000, Human Rights and Equal Opportunity Commission, 1999, cités dans Green, 2003; Halseth & Ryser, 2010; Jacobson, 2002, Newfield, Pratt, & Locke, 2003, Landsman, 2002, Calloway, Fried, Johnsen, & Morrissey, 1999, cité-e-s dans Riebschleger, 2007; Mackie, 2012; Push & Cheers, 2010, cités dans Roy & Tremblay, 2012).
- L'accès difficile aux services existants étant donné les distances à parcourir et l'absence de moyens de transport pour s'y rendre, ainsi que l'accès limité aux services spécialisés en santé mentale et aux ressources communautaires (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002; Gumpert & Saltman, 1998, citées dans Riebschleger, 2007; Mackie, 2012).
- La présence d'infrastructures défaillantes comme le transport (Pugh & Cheers, 2010, cités dans Roy & Tremblay, 2012).
- Le peu d'opportunités, pour les personnes sans emploi, d'améliorer leurs conditions de vie (Pugh & Cheers, 2010, cités dans Roy & Tremblay, 2012; Riebschleger, 2007; Halseth & Ryser, 2010) et les difficultés liées à l'emploi précaire et sous-payé ou à l'accès à de petits boulots, parfois au noir (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002; Mackie, 2012).

- La dimension de la mondialisation des marchés comme facteur aggravant l'insuffisance de services sociaux en milieu rural (Fraser et coll., 2005, Halseth & Ryser, 2006, 2007, Hanlon et coll., 2007, Liu et coll., 2001, citée-e-s dans Halseth et Ryser, 2010; Riebschleger, 2007).

❖ *Perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des intervenant-e-s*

Rappelons que les écrits sur l'intervention sociale en milieu rural n'abordent pas directement la question de la pauvreté. En revanche, plusieurs aspects relatifs à l'intervention en contexte de pauvreté en milieu rural y sont décrits indirectement, sans pouvoir affirmer lesquels, sauf pour quelques exceptions qui seront alors signalées.

- *Comparaison entre la pratique en milieu rural et en milieu urbain*

Des études américaines ont mis en exergue des similarités entre la pratique en milieux rural et urbain à propos du rôle des praticien-ne-s, de l'utilisation des réseaux informels et de la perception de la clientèle (York, Denton, & Moran, 1989, cités dans Riebschleger, 2007) ainsi que des croyances sur lesquelles repose la pratique et les comportements relatifs au savoir-faire (Croxtton, Jayaratne, & Mattison, 2002, citée-e-s dans Riebschleger, 2007). L'étude de Templeton et Mitchell (2004, cités dans Riebschleger, 2007) rapporte que si les besoins de base des clientèles sont les mêmes, ceux-ci sont plus lourds à porter en milieu rural.

- *Défis spécifiques à l'intervention en milieu rural*

L'ensemble des auteur-e-s s'accorde pour souligner que les acteurs de l'intervention en travail social peuvent jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité et des conditions de vie en milieu rural, ainsi que dans la revitalisation des municipalités et des villages. Toutefois, pratiquer en milieu rural comporte de nombreux défis. En plus des aspects concernant la qualité et les conditions de vie mentionnés précédemment (par ex., le manque de services, les problèmes de transport, les effets de la pauvreté), les enjeux regroupés sous les thèmes suivants s'ajoutent :

- a) Le contexte particulier d'intervention en milieu rural :
 - La pratique en milieu rural implique parfois d'être le ou la seul-e intervenant-e social-e pour desservir tout un territoire (Fiske, 2003, cité dans Riebschleger, 2007), d'être en surcharge de travail sur une base régulière (Landsman, 2002, citée dans Riebschleger, 2007), d'avoir plus de responsabilités qu'en milieu urbain (Riebschleger, 2007), de présenter une plus grande propension au stress lors d'interventions sur des situations d'abus ou de négligence et par conséquent, de devoir parfois faire face à des enjeux de sécurité, en raison de liens sociaux de proximité et de la visibilité de l'intervenant-e (Green, 2003). Par ailleurs, il est quasi-impossible pour les bénéficiaires des services de changer d'intervenant-e-s lorsque cela s'avère nécessaire (Dugré, 2013).
 - Le travail social en milieu rural demande aussi de savoir composer avec les facteurs qui freinent la participation de la population à une intervention, par exemple, la méfiance envers les étrangers et les étrangères, ainsi que les longues distances à parcourir pour accéder à certains services publics (Gumpert & Saltman, 1998, citées dans Riebschleger, 2007). Dans le même esprit, l'étendue du territoire limite les intervenant-e-s dans leur volonté de rencontrer leurs pairs et de participer à des réunions/colloques (Mackie,

- 2012). Par ailleurs, le nombre insuffisant de personnes touchées par une problématique particulière représente un obstacle à l'intervention de groupe (Gumpert & Saltman, 1998, citées dans Rietschleger, 2007).
- Une autre dimension à la pratique en milieu rural est la difficulté de préserver sa vie privée pour l'intervenant-e (Green, 2003; Mackie, 2012; Rietschleger, 2007) étant donné le fait d'être constamment en relation avec la clientèle et le devoir de jongler avec divers rôles occupés de manière concomitante dont ceux d'intervenant-e et de citoyen-ne dans une communauté (Green, 2003).
 - Le respect de la confidentialité constitue aussi un enjeu en milieu rural (Dugré, 2013; Doucet, Lessard, & Tremblay, 2013; Green, 2003; Gumpert & Saltman, 1998, citées dans Rietschleger, 2007; Mackie, 2012).
- b) Les savoirs à acquérir :
- Les intervenant-e-s en milieu rural doivent développer une large base de connaissance dans les domaines de la politique, de l'économie, de la sociologie de la ruralité et de la géographie (Green, 2003).
 - Il importe également de s'intéresser à l'histoire de la communauté rurale et de saisir les contextes économiques, politiques et idéologiques en présence. De plus, il est pertinent de connaître l'impact des préjugés sur les personnes vivant en milieu rural et l'influence de la nature des rapports sociaux sur l'intervention, ces derniers pouvant être autant des leviers que des freins pour l'intervention (Rietschleger, 2007).

Au regard des savoirs à acquérir, Rietschleger (2007) met en évidence l'importance d'offrir une formation universitaire plus adaptée à la pratique en milieu rural.

- c) Le savoir-faire à maîtriser :
- Intervenir en milieu rural implique d'apprendre à travailler avec des populations dont les besoins sont multiples (Fiske, 2003, cité dans Rietschleger, 2007). De plus, il importe d'offrir un service accessible et éthique dans un contexte de contraintes budgétaires, d'étendue du territoire et de « juxtaposition » des liens sociaux entre les personnes (Green, 2003). Un autre aspect essentiel est la capacité de mettre en place des pratiques interdisciplinaires fortement réseautées qui tiennent compte du manque de ressources (Dunbar, 1999, cité dans Rietschleger, 2007). Enfin, l'autonomie et la polyvalence dans la pratique (*generalist approach*) sont deux compétences essentielles pour le travail en contexte de ruralité (Dugré, 2013; Cheers, 1998, Lynn, 1990, 1993, cités dans Green, 2003).
 - La maîtrise de diverses méthodes en travail social ainsi que plusieurs méthodologies et stratégies d'intervention au sein de ces méthodes est recommandée pour la pratique en milieu rural (Green, 2003). Il est aussi souhaitable d'intervenir dans les divers champs de pratique et d'adopter des perspectives de mutualité, de réciprocité, d'interrelations et d'interdépendance (Green, 2003; Rietschleger, 2007). Puckett et Frederico (1992, cités dans Green, 2003) suggèrent quant à eux d'intervenir dans une perspective collective à des fins de planification sociale, de coordination de services, de développement des communautés et de réseautage.
 - Pour faire du travail social en milieu rural, il importe d'avoir la capacité d'intervenir en contexte de pauvreté économique et d'insuffisance de services publics, de recourir aux

ressources informelles en place comme l'entraide ainsi que de mobiliser les populations rurales contre les injustices sociales dont elles sont victimes sur les plans politique et législatif, et contre les injustices ayant cours au sein de leur communauté (Riebschleger, 2007).

- Enfin, les intervenant-e-s doivent être capables de travailler avec les membres de la communauté rurale, de leur donner du pouvoir et de favoriser le développement de leur conscience critique quant aux structures politiques et idéologiques qui affectent leur vie (Green, 2003).

d) Le savoir-être à intégrer :

- Les intervenant-e-s qui pratiquent en milieu rural doivent faire preuve de créativité, de collaboration, de flexibilité et d'originalité (Dunbar, 1999, cité dans Riebschleger, 2007; Green, 2013). L'inventivité, l'ingéniosité et la débrouillardise sont aussi des qualités de mise (Dugré, 2013). Par ailleurs, il est crucial que les praticien-ne-s comprennent et respectent la nature de la communauté d'insertion incluant ses valeurs, ses croyances, les mythes en présence et le rapport au changement (Green, 2013) ainsi que le portrait culturel de sa population (Riebschleger, 2007). De plus, les professionnel-le-s doivent avoir la patience nécessaire pour s'intégrer au milieu (Green, 2013; Riebschleger, 2007). Il importe également d'être capable de transiger avec un degré plus ou moins grand d'isolement professionnel et une perte d'anonymat (Riebschleger, 2007). Enfin, il faut être en mesure de porter une attention particulière aux enjeux éthiques compte tenu de la complexité du contexte de proximité (Green, 2003).

e) Les besoins des intervenant-e-s à combler :

- Pour la pratique en milieu rural, Green (2003) a répertorié les besoins suivants : des lieux de rencontre pour échanger des réflexions éthiques avec d'autres intervenant-e-s, du soutien, de la supervision professionnelle et des recherches portant sur la multiplicité des relations et des rôles joués par les acteurs. La formation continue représente aussi une nécessité chez ces praticien-ne-s (Green, 2003; Mackie, 2012).

Enfin, signalons que les données quantitatives recueillies et analysées par Mackie (2012) démontrent qu'il existe, concernant la perception des caractéristiques, défis et avantages de pratiquer en milieu rural, des différences entre les jeunes intervenant-e-s et les vieux routiers, et entre le fait d'avoir grandi ou non dans le territoire d'intervention.

- ***Contexte de travail stimulant***

Intervenir en milieu rural ou régional présente par ailleurs des sources de satisfaction et de dépassement (Landsman, 2002, citée dans Riebschleger, 2007). Notamment, il s'agit d'un contexte propice à la collaboration interdisciplinaire (Fiske, 2003, cité dans Riebschleger, 2007; Mackie, 2012). D'autres y voient l'occasion d'avoir une autonomie dans leur pratique et une possibilité de créer (Fiske, 2003, Landsman, 2002, cité-e-s dans Riebschleger, 2007; Green, 2003; Mackie, 2012). La flexibilité dans le travail et le soutien apporté par l'employeur sont d'autres particularités appréciées dans la pratique en milieu rural (Green, 2003). De plus, les professionnel-le-s qui interviennent dans ce contexte ont le sentiment de vraiment travailler pour le bien-être des gens (Fiske, 2003, cité dans Riebschleger, 2007) et de les voir progresser

(Mackie, 2012; Riebschleger, 2007), en plus de recevoir des marques de reconnaissance de la population (Mackie, 2012). On y retrouve aussi des expériences communautaires de qualité, une proximité avec les systèmes familiaux et un sentiment d'appartenance professionnelle (Lonne & Cheers, 2004; Mackie, 2012). Enfin, le milieu rural offre un cadre et une qualité de vie agréables, entre autres pour élever les enfants (Green, 2003; Mackie, 2012).

Le contexte de travail, ici présenté, permet aux intervenant-e-s de développer des initiatives créatrices comme le travail de rang, le téléservice et les stratégies de réseautage (OTSTCFQ, 2013). Il appert que ces pratiques sont inconnues ou diffusées dans un cercle restreint (Roy, 2013).

❖ ***Perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des personnes en situation de pauvreté***

Nous n'avons recensé qu'une étude menée sur l'intervention sociale en milieu rural pour laquelle les répondant-e-s sont, en partie, des personnes en situation de pauvreté. Cette étude exploratoire concerne les facteurs pouvant influencer le bien-être des familles (Clément, Kishchuk, & Guinard, 2002). Elle a été menée auprès de 42 informateurs-clés, essentiellement des intervenant-e-s, dont 15 sont des familles à un ou deux parents. Certaines de ces familles ont des caractéristiques qui peuvent être associées à la pauvreté. Toutefois, les résultats ne sont pas ventilés en fonction de l'appartenance à l'un ou l'autre de ces deux groupes sauf pour quelques recommandations.

La perception des services sociaux offerts en milieu rural, et plus particulièrement, la perception que les personnes en situation de pauvreté vivant en milieu rural en ont, est donc peu documentée ou non recensée dans les banques de données.

❖ ***Particularités de l'intervention en contexte de pauvreté en milieu urbain***

Bien que la recension des écrits n'ait pas porté sur l'intervention en contexte de pauvreté en milieu urbain, puisque tel n'est pas notre but, une riche documentation existe sur le sujet. Ces études traitent de différents aspects, par exemple, le portrait culturel des populations visées, la méthodologie d'intervention et la recherche fondée sur la reconnaissance de la parole et du vécu des personnes (se reporter notamment aux livres publiés par le Collectif québécois d'édition populaire). Ces recherches et essais présentent une perspective globale ou s'attardent à des champs de pratique spécifiques.

1.2.3 Apprentissages à la suite de la recension des écrits

Une confirmation de la légitimité de notre objet de recherche

Il nous semble légitime d'affirmer que la démonstration faite ici corrobore notre intuition à savoir qu'au Québec, peu de chercheur-e-s s'intéressent à l'intervention sociale en milieu rural, en contexte de pauvreté économique. Les études réalisées sur l'intervention en milieu rural aux États-Unis, en Australie ou au Canada anglais ne concernent pas spécifiquement l'intervention en contexte de pauvreté. De plus, ces recherches présentent le point de vue des intervenant-e-s et non celui des populations visées par l'intervention, encore moins donc des personnes en

situation de pauvreté. **Le champ de recherche à la croisée de l'intervention sociale, de la ruralité et de la pauvreté économique au Québec est donc à défricher.**

Un premier cadre d'analyse

Au terme de cette revue de littérature, nous en sommes venu-e-s à élaborer un cadre d'analyse pouvant éventuellement rassembler les divers axes d'une programmation de recherche. Ce cadre (fig. 1) est divisé dans son axe vertical selon deux dimensions : les intervenant-e-s sociaux et les personnes marginalisées (incluant les personnes en situation de pauvreté). Son axe horizontal est également constitué de deux dimensions, à savoir les conditions objectives et subjectives relatives aux populations.

Les conditions objectives concernent des données liées aux structures sociales, qu'elles soient politiques, économiques ou idéologiques et aux gestes concrets que les populations posent face à ces structures. Que l'on pense alors aux conditions de vie des personnes marginalisées, à leur qualité de vie, à l'exercice de leur citoyenneté, aux problèmes sociaux auxquels elles font face. Et pour les intervenant-e-s, par exemple, à leurs conditions de travail. Les conditions subjectives concernent les prédispositions à l'action, par exemple, les attitudes, les valeurs, les perceptions de soi et des autres qui guident nos gestes. Le cadre d'analyse porte, au centre, les concepts de base de l'objet d'étude.

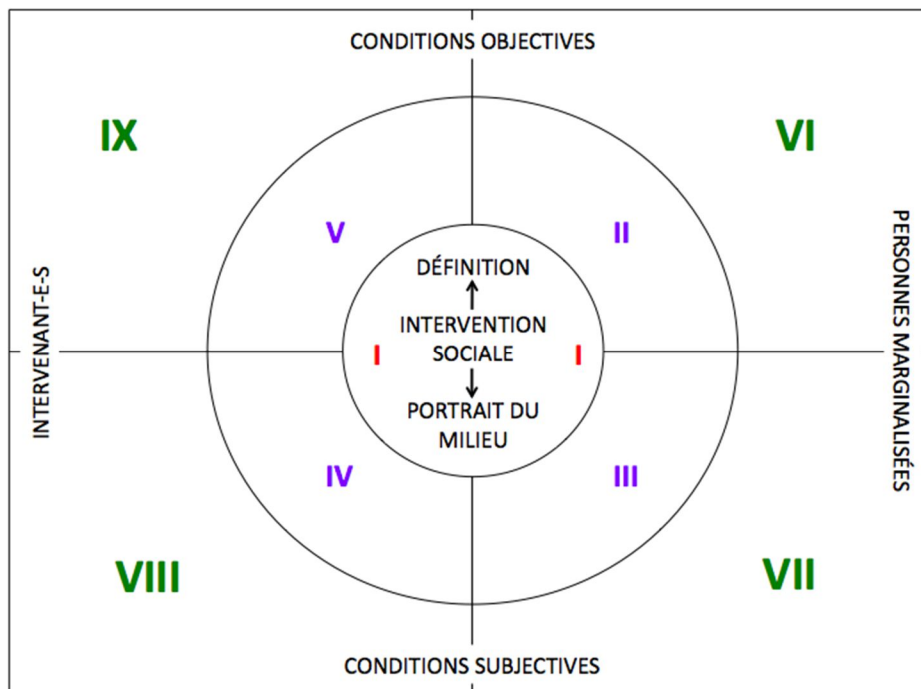


Figure 1. Cadre d'analyse mettant en évidence les neuf quadrants de connaissances.

Des champs de recherche possibles

La mise en relation des quatre dimensions a produit neuf quadrants de connaissances (Tab. 1) constituant autant de champs de recherche. Précisons qu'il s'agit ici d'une version non finalisée du détail du cadre d'analyse que nous avons élaboré.

Tableau 1. Champs de recherche potentiels pour chacun des neuf quadrants de connaissances.

I. Intervention sociale : une définition à adopter et un portrait du milieu à l'étude à réaliser	Intervention personnelle, familiale, de groupe et collective Portrait du milieu sur le plan de l'intervention et des services : développement local, économie sociale, réseau des CSSS, organismes communautaires, défense des droits, etc.
II. Rapport objectif des personnes marginalisées à l'intervention	La participation aux organismes communautaires La participation à des projets d'économie sociale L'utilisation des services sociaux L'engagement dans des groupes de défense des droits
III. Rapport subjectif des personnes marginalisées à l'intervention	Attitude à l'égard de l'aide professionnelle Perception des intervenant-e-s du réseau Perception des intervenant-e-s du communautaire Perception des agent-e-s de développement rural Perception des élu-e-s
IV. Rapport subjectif des intervenant-e-s à l'intervention en contexte de pauvreté	Sentiments ressentis face à l'intervention en contexte de pauvreté Perception de la place que doivent occuper les personnes en situation de pauvreté dans la communauté locale, la municipalité et la région Perception des services devant être offerts en milieu rural
V. Rapport objectif des intervenant-e-s à l'intervention en contexte de pauvreté	Connaissance des mécanismes et des stratégies de survie utilisés par les personnes exclues Leviers utilisés dans l'intervention avec les personnes exclues Types d'intervention favorisés Stratégies adoptées pour joindre les personnes exclues
VI. Situation objective des personnes marginalisées pouvant influencer leur rapport à l'intervention	Pauvreté et travail Pauvreté et logement Pauvreté et santé Pauvreté et mobilité (transport) Pauvreté et sécurité alimentaire Pauvreté et scolarité Aspects positifs du fait de vivre en milieu rural pour les personnes en situation de pauvreté Aspects négatifs du fait de vivre en milieu rural pour les personnes en situation de pauvreté Connaissance des ressources du milieu Services sociaux et de santé offerts et accès à ceux-ci Stratégies concrètes de survie Recommandations déjà faites pour l'amélioration des conditions et de la qualité de vie
VII. Situation subjective des personnes marginalisées pouvant influencer leur rapport à l'intervention	Rapport à la santé Rapport à la famille Rapport aux institutions (scolaires, de santé, de services sociaux, élu-e-s, etc.) Rapport à l'alimentation Rapport aux autres, à la communauté locale, à la municipalité Projection dans l'avenir

	Perception de soi Perception de la possibilité d'améliorer ses conditions et sa qualité de vie Sentiments ressentis face à sa situation (peur, honte, etc.)
VIII. Situation subjective des intervenant-e-s pouvant influencer leur intervention en contexte de pauvreté économique	Perception de soi Perception des personnes en situation de pauvreté Intériorisation ou non de préjugés face aux personnes en situation de pauvreté Rapport à l'employeur Rapport aux élu-e-s
IX. Situation objective des intervenant-e-s pouvant influencer leur intervention en contexte de pauvreté économique	Conditions de travail des intervenant-e-s Nature des politiques sociales Nature des lois sociales

Des questions de recherche

La revue de littérature nous a donc permis de constater que le champ de connaissances à mettre au jour concernant l'intervention en contexte de pauvreté, en milieu rural, est vaste. Plusieurs questions n'ont pas été ou ont été peu explorées : comment s'expriment la pauvreté et l'exclusion en milieu rural québécois? Comment s'y déclinent les pratiques individuelles et collectives en faveur des plus pauvres, qu'elles soient en milieu institutionnel ou hors réseau? En quoi l'intervention sociale portant sur l'exclusion/inclusion et la pauvreté en milieu rural constitue-t-elle dans le contexte québécois un champ distinct de pratique? Quelles sont les incidences des identités rurales québécoises sur l'intervention sociale? Comment s'expriment l'action sociale autonome, la défense des droits ainsi que la mise en place d'alternatives et de projets d'inclusion sociale, hors des institutions, en milieu rural? Quels sont les défis et les avantages à intervenir en milieu rural, tant dans le secteur public que dans les organismes communautaires? Comment se déploient les liens interdisciplinaires et les partenariats entre le secteur public, l'administration municipale, les élu-e-s et les organismes communautaires? Quel est le portrait culturel des personnes en situation de pauvreté en milieu rural, à partir de leur propre prise de parole? Comment se déploient, en milieu rural, les différentes approches en travail social, dont celle du développement des communautés? Comment se vit la solidarité sociale à l'égard des personnes en situation de pauvreté en milieu rural québécois? Comment les élu-e-s en milieu rural perçoivent la lutte à la pauvreté? Comment les personnes en situation de pauvreté perçoivent leur situation sociale en milieu rural québécois? Etc.

Notre équipe de recherche considère que face à l'ampleur des questions à documenter, il importe de s'engager dans un processus à moyen et long terme pouvant conduire, entre autres, à la mise en place d'une chaire de recherche. Comme il se doit de poser les fondations d'une telle équipe, certaines recherches de type exploratoire semblent appropriées. Il s'agit du type de recherche que nous avons réalisé dans la MRC des Etchemins grâce à la participation du GRAP des Etchemins. Voici maintenant quelques données sur ce territoire et sur le partenaire privilégié qui nous a accompagné-e-s tout au long de l'étude, soit de mai 2015 à juin 2016.

2. TERRITOIRE DE L'ÉTUDE, PROFIL SOCIOÉCONOMIQUE DE LA POPULATION ET PARTENAIRE DE LA RECHERCHE

2.1 MRC des Etchemins

La MRC des Etchemins est située dans la région administrative de la Chaudière-Appalaches (Fig. 2).

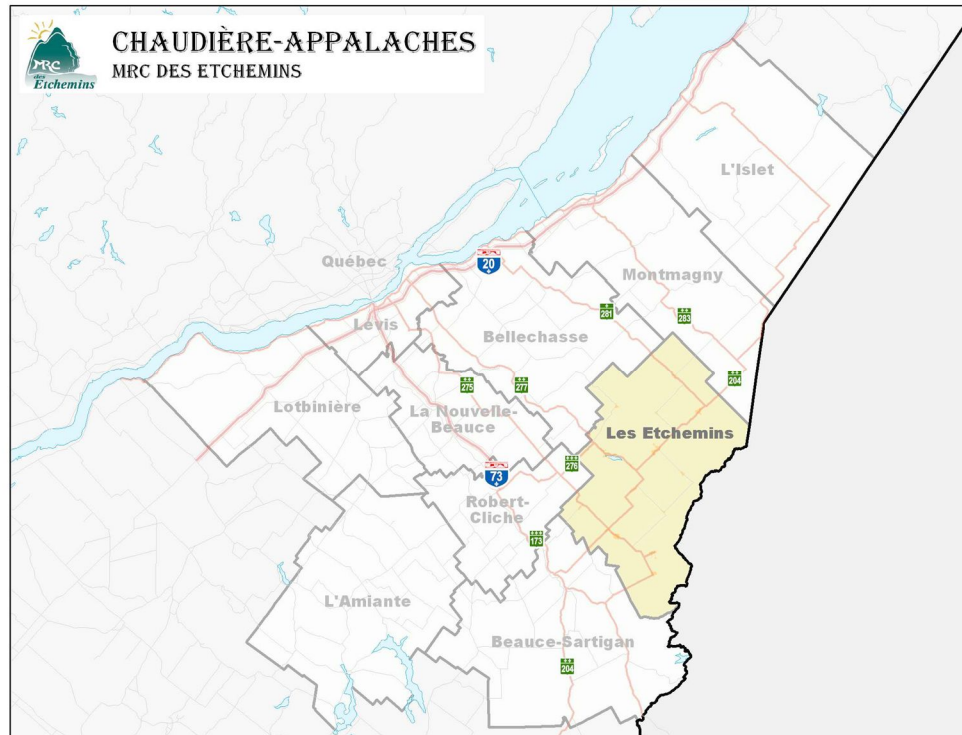


Figure 2. Carte de la région administrative de la Chaudière-Appalaches.

La MRC des Etchemins compte treize municipalités (Fig. 3), dont les populations varient entre 370 personnes pour la plus petite municipalité et 3 896 personnes pour la plus grande (MAMOT, 2016). En 2016, la population totale est de 16 800 citoyen-ne-s (Tab. 2). Les deux municipalités les plus peuplées sont Lac-Etchemin et Saint-Prosper.

Tableau 2. Population des municipalités de la MRC des Etchemins en 2016.

Municipalités	Population (2016)	Municipalités	Population (2016)
Lac-Etchemin	3 896	Sainte-Rose-de-Watford	753
Saint-Prosper	3 615	Saint-Magloire	705
Sainte-Justine	1 796	Saint-Cyprien	509
Saint-Zacharie	1 664	Saint-Luc-de-Bellechasse	465
Sainte-Aurélie	923	Saint-Louis-De-Gonzague	414
Saint-Benjamin	882	Sainte-Sabine	370
Sainte-Camille de Lellis	808	Total	16 800

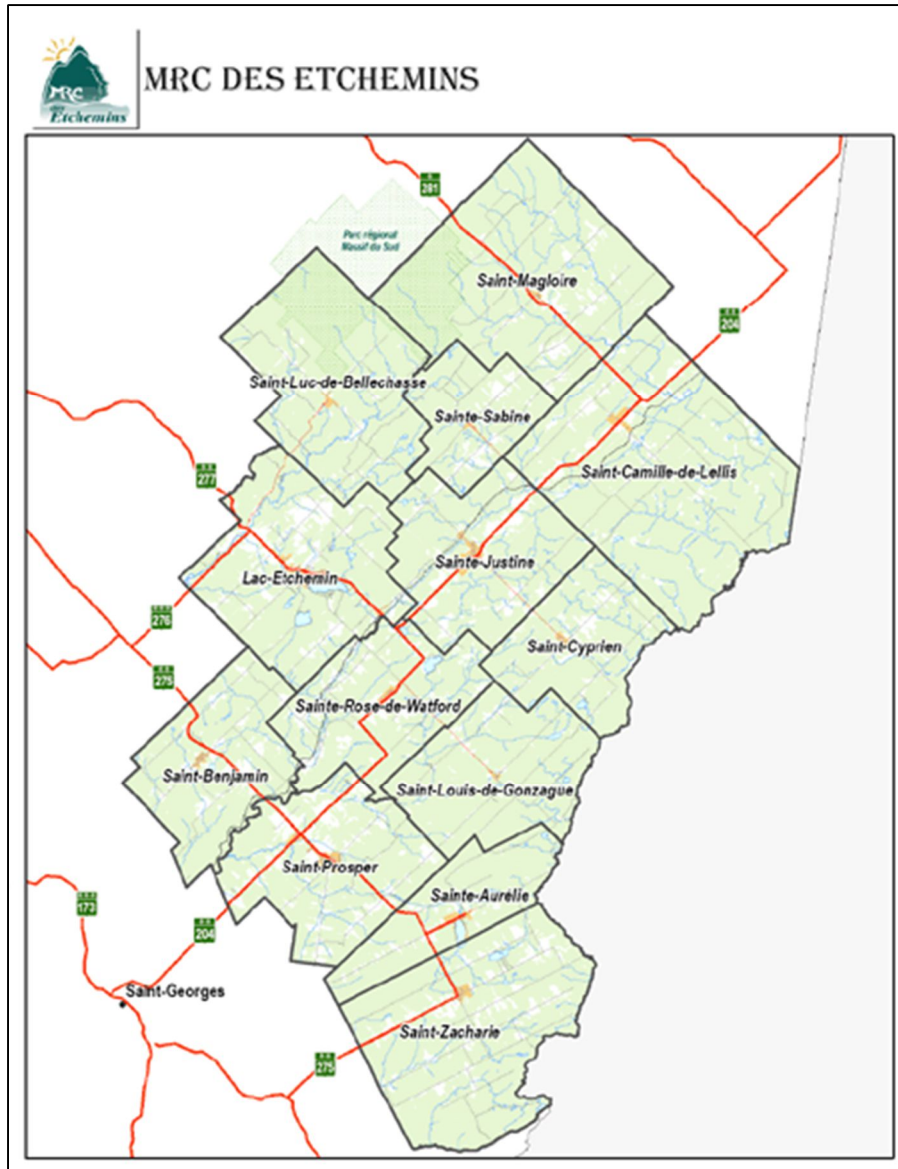


Figure 3. Portrait des 13 municipalités formant la MRC des Etchemins.

En ce qui a trait aux revenus, le montant disponible par habitant était en 2014 de 22 343 \$ pour la MRC des Etchemins comparativement à 25 218 \$ pour la région de Chaudière-Appalaches (ISQ, 2015a). Le revenu disponible par habitant dans la MRC des Etchemins est donc inférieur à celui présent dans le reste de la région. De plus, les femmes présentent le revenu moyen le plus bas de toutes les MRC du territoire de Chaudière-Appalaches (INRS, 2011, cité dans CSSS des Etchemins, 2012).

Concernant les emplois, le secteur secondaire et le secteur des services à la consommation fournissent majoritairement du travail à la population dans la MRC des Etchemins (Tab. 3). Les emplois du secteur secondaire sont occupés par près de 40 % des hommes du territoire tandis que le tiers des femmes travaillent dans le secteur des services à la consommation (INRS, 2011, cité dans CSSS des Etchemins, 2012).

Tableau 3. Population en emploi selon les secteurs d'activité dans la MRC des Etchemins.

Secteurs d'activité	Population (en %)
Secteur primaire (Agriculture, foresterie, pêche et chasse, extraction minière, de pétrole et de gaz)	10,8
Secteur secondaire (Construction, fabrication, fabrication de produits en bois)	31,7
Services à la consommation (Commerce de gros, commerce de détail, magasins d'alimentation, autres services à la consommation, hébergement et services de restauration, etc.)	25,3
Services à la production (Transport et entreposage, industrie de l'information et industrie culturelle, finances, assurances, immobilier, services aux entreprises)	13,3
Services publics (Services des secteurs publics, administrations publiques, services d'enseignement, soins de santé et assistance sociale, établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes)	18,9

Pour ce qui est des indices de défavorisation calculés pour le territoire de la MRC des Etchemins (Fig. 4), les huit communautés locales sont considérées comme étant défavorisées ou très défavorisées sur le plan matériel, c'est-à-dire associées à de fortes ou très fortes proportions de personnes sans emploi ou de personnes faiblement scolarisées (Statistique Canada, 2006, cité par CSSS des Etchemins, 2012). Sur le plan social, sept communautés locales sur huit sont considérées comme étant favorisées ou très favorisées, c'est-à-dire qu'aucune ne présente des proportions élevées ou très élevées de familles monoparentales (Statistique Canada, 2006, cité par CSSS des Etchemins, 2012). Toutefois, pour trois communautés locales, la proportion de personnes vivant seules est élevée ou très élevée (Statistique Canada, 2006, cité par CSSS des Etchemins, 2012).

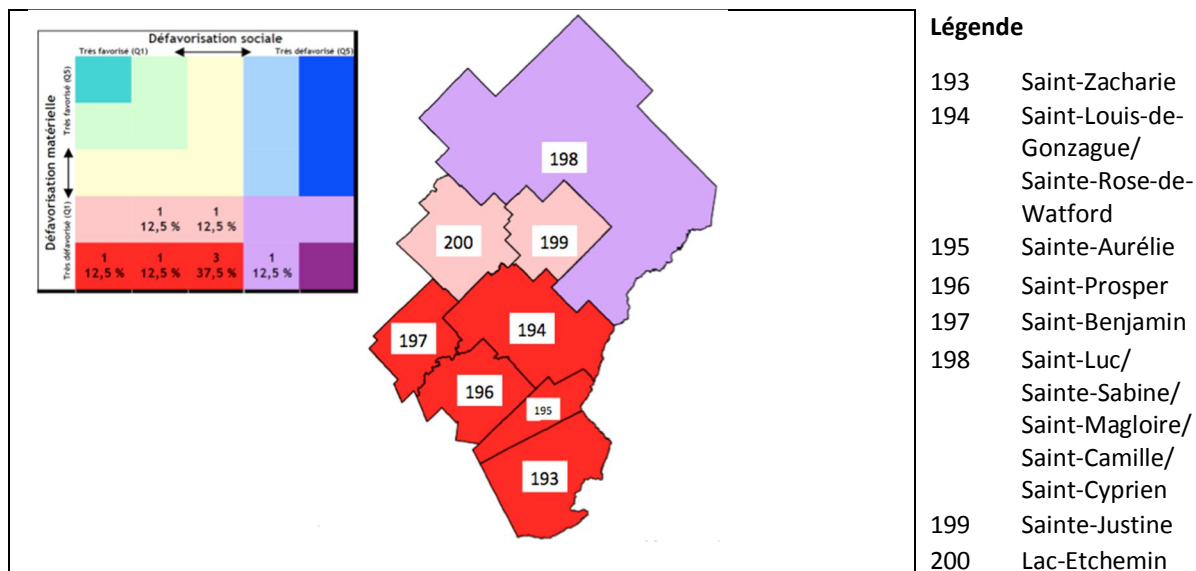


Figure 4. Indices de défavorisation matérielle et sociale pour les huit communautés locales du territoire de la MRC des Etchemins (lorsque comparées aux deux cents communautés locales de la région de la Chaudière-Appalaches; indices calculés par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)).

En 2013, le taux de faible revenu des familles dans la MRC des Etchemins était de 5,2 %, comparativement à 3,8 % pour la région (ISQ, 2015a). Ce taux est de 3,5 % chez les couples et de 20,0 % chez les familles monoparentales sur le territoire de la MRC (ISQ, 2015b). Comme le taux de faible revenu des familles ne tient pas compte des personnes seules, le taux réel de faible revenu dans la MRC est donc sous-estimé. À titre indicatif, en 2011, à l'échelle du Québec, les taux de faible revenu selon la composition des ménages étaient les suivants : une personne seule (30,5 %), une famille monoparentale (27,2 %), un couple sans enfant (5,7 %) et un couple avec enfants (5,3 %) (ISQ, 2015c).

Concernant l'aide financière de dernier recours (Tab. 4), 708 personnes étaient prestataires de l'aide sociale en 2009 (Comeau, 2011). Entre 2007 et 2009, le nombre de prestataires pour les deux programmes a augmenté sur le territoire de la MRC des Etchemins, contrairement à la région de la Chaudière-Appalaches qui a connu une baisse durant la même période (INRS, 2011, cité dans CSSS des Etchemins, 2012). Selon le sexe, et sur la base du nombre, 55,5 % des prestataires sont des hommes tandis que 44,5 % sont des femmes. La majorité des prestataires sont des personnes âgées de 30 à 65 ans vivant seules (Comeau, 2011).

Tableau 4. Répartition des prestataires de l'aide financière de dernier recours selon le sexe et le programme dans la MRC des Etchemins en 2009.

	Aide sociale (sans contraintes sévères ou avec contraintes temporaires)	Solidarité sociale (avec contraintes sévères)
Hommes	150	243
Femmes	138	177
Total	288	420

En ce qui a trait au chômage, le taux était de 8,4 % dans la MRC des Etchemins en 2009 contre 4,5 % dans la région de la Chaudière-Appalaches (INRS, 2011, cité dans CSSS des Etchemins, 2012). Le taux de chômage était donc presque le double dans la MRC des Etchemins.

2.2 GRAP des Etchemins

Le Groupe de réflexion et d'action contre la pauvreté (GRAP) des Etchemins a été le partenaire-terrain ayant permis la réalisation de l'étude. Quatre représentantes de ses groupes-membres ont fait partie du Comité local de recherche (CLR), soit Maryse Proulx, à titre d'experte du vécu, Claire Bouchard, de L'Essentiel des Etchemins, Chantal Leclerc, du Groupe Alpha des Etchemins et Mélanie Marceau, organisatrice communautaire au Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de C-A), secteur Etchemins.

Le GRAP des Etchemins existe depuis 2006. Il est issu de la volonté des organismes de travailler ensemble à la lutte à la pauvreté par la sensibilisation et l'information sur les effets néfastes de la pauvreté au plan tant individuel, familial que collectif, ainsi que par la coordination de la lutte à la pauvreté auprès du plus grand nombre d'acteurs possible (personnes à faible revenu, ressources du milieu et leaders économiques, sociaux et politiques) sur le territoire de la MRC des Etchemins.

Les organismes communautaires et les établissements publics suivants en sont membres : L'Essentiel des Etchemins, le Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins, le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, secteur Etchemins, le Groupe Alpha des Etchemins, le Service d'accroissement en employabilité de la main-d'œuvre (SAEMO) des Etchemins, la Coopérative de solidarité de services à domicile des Etchemins, Parentaïme Maison de la famille des Etchemins, la Corporation de développement communautaire Beauce-Etchemins, Moisson Beauce et la MRC des Etchemins.

3. MÉTHODOLOGIE

3.1 Objectif général

L'objectif général de la recherche était de mieux comprendre les enjeux de l'intervention sociale en contexte de ruralité, plus particulièrement ceux de la MRC des Etchemins située dans la région de la Chaudière-Appalaches, et ce, à partir des perspectives croisées de personnes en situation de pauvreté et d'intervenant-e-s d'organismes communautaires et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux du territoire.

3.2 Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques de l'étude étaient :

- de dégager les perceptions des personnes en situation de pauvreté et celles des intervenant-e-s sur les problèmes rencontrés dans l'intervention et les stratégies déployées pour y faire face;
- de mieux comprendre l'interaction entre les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s d'organismes communautaires et d'établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux;
- d'identifier les éléments d'intervention favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des personnes en situation de pauvreté sur leur vie personnelle et celles ayant un impact sur leurs conditions de vie;
- d'explorer les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

3.3 Comité local de recherche

Cette étude reposait sur un devis de recherche-action participative (Creswell, 2007). La structure du projet a été pensée pour soutenir la dimension participative et comportait un Comité local de recherche (CLR) intégrant une personne en situation de pauvreté, trois intervenantes du GRAP des Etchemins, trois chercheur-e-s et deux auxiliaires de recherche. Les expertises universitaires, de vécu et de pratique ont été croisées afin de mener le projet. Les différentes étapes ont fait l'objet d'échanges au sein du CLR qui s'est assuré, notamment, de la prise en compte de la culture du milieu. Les étapes du processus dont il est ici question sont le recrutement des participant-e-s et l'élaboration des instruments de collecte des données et d'animation des entretiens non mixtes et du croisement de savoirs. Le CLR fut également impliqué dans l'analyse de contenu des entrevues et l'élaboration de ce rapport de recherche.

3.4 Méthode de recherche : une recherche qualitative

Les questions et les objectifs de recherche visant une compréhension fine du phénomène, une approche qualitative a été privilégiée. Plus précisément, nous nous sommes inspiré-e-s des croisements de savoirs, une approche méthodologique développée par ATD Quart Monde (Groupe de Recherche Quart Monde-Université, 1999) et d'une adaptation de cette méthodologie (PSFL, 2011). Un croisement de savoirs consiste à mettre en dialogue trois types de connaissances considérées sur le même pied d'égalité : la connaissance des personnes vivant en situation de pauvreté (expert-e-s du vécu), la connaissance universitaire et la connaissance de l'intervention (expert-e-s de la pratique).

3.5 Collecte des données

La collecte de données comportait deux phases intercalées d'une démarche d'analyse collective avec le Comité local de recherche. La première phase consistait en des entretiens collectifs non mixtes de trois heures, c'est-à-dire un entretien avec des intervenant-e-s entre eux et un autre entretien regroupant des personnes en situation de pauvreté. Dans la deuxième phase, nous avons effectué un croisement de savoirs, soit un entretien collectif réunissant les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s qui ont participé à la première phase.

3.6 Échantillon

La recherche a fait appel à un échantillon intentionnel (Creswell, 2007) de 9 personnes en situation de pauvreté, en majorité des femmes (6F-3H), non originaires des Etchemins (7 c 2)¹, recrutées dans 7 organismes communautaires différents des Etchemins et y habitant depuis plus de 4 ans (8 c 1). Pour les intervenant-e-s, l'échantillon était composé de 10 personnes, en majorité des femmes (9F-1H), originaires des Etchemins (5 c 5), y habitant pour au moins 7 des 10 intervenant-e-s, dont 5 y vivaient depuis toujours. Ces échantillons se voulaient homogènes en ce qui a trait au vécu de pauvreté et au secteur de résidence pour les expert-e-s du vécu. Les intervenant-e-s, de leur côté, devaient avoir une expérience de travail avec des personnes en situation de pauvreté. Nous avons également suivi le principe de diversification pour composer les échantillons (Pires, 1997), en tentant de recruter des personnes présentant une variété en termes d'expériences et de situations vécues. Les critères d'inclusion suivants ont été retenus : être âgé-e plus de 18 ans, souhaiter des échanges avec d'autres, être à l'aise dans un contexte de travail réflexif en groupe, avoir vécu des expériences d'intervention sociale et être disponible.

Le recrutement des intervenant-e-s s'est fait avec la collaboration des membres du CLR qui ont présenté le projet à la directrice générale adjointe du CSSS des Etchemins, à la Direction de la protection de la jeunesse, ainsi qu'avec la collaboration des directions de différents organismes communautaires du milieu. Pour le recrutement des personnes en situation de pauvreté, des affiches ont été mises à la disposition des groupes membres du GRAP des Etchemins. En plus de ces affiches, disposées dans des endroits stratégiques des locaux des organismes, les personnes ont été informées du projet au moment de certaines activités organisées pour celles-ci. De plus, des personnes ont été approchées personnellement par des intervenant-e-s pour participer au projet de recherche. Les personnes intéressées étaient ensuite invitées à contacter un membre du Comité local de recherche au besoin pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le projet et sur la nature de leur participation. Aucune des personnes participantes n'a reçu de rétribution au regard de sa participation. Un repas gratuit leur a été offert au moment des entretiens collectifs et les frais de garderie et de déplacement ont été remboursés.

3.7 Guides d'animation et outils de collecte de données

Les guides d'animation et les outils de collecte des données se retrouvent aux annexes 1 à 3. Ils ont été construits par les chercheur-e-s en collaboration avec les membres du CLR en s'appuyant sur une pédagogie inspirée de l'approche de conscientisation de Paulo Freire

1. La lettre « c » est l'abréviation du mot comparativement. Ici, il faut interpréter les chiffres entre parenthèse de la manière suivante : 7 participant-e-s n'étaient pas originaires des Etchemins comparativement à 2 des participant-e-s qui l'étaient.

(Ampleman et coll., 1983; Ampleman, Denis, & Desgagnés, 2012; Freire, 1974). Dans le cadre des entretiens non mixtes, nous avons eu recours à la méthode du photolangage.

3.8 Déroutement du croisement de savoirs

Toutes les personnes ayant participé aux entretiens collectifs non mixtes étaient invitées à la rencontre de croisement de savoirs. Parmi le groupe des expert-e-s du vécu, 6 participant-e-s sur 9 étaient présent-e-s, tandis que pour les expert-e-s de la pratique, les 10 intervenant-e-s étaient tous et toutes présent-e-s.

Afin de permettre aux participant-e-s de faire connaissance avant le début de la partie formelle du croisement de savoirs, la rencontre a débuté, autour d'un café et de muffins, par une activité brise-glace permettant à chaque personne de se présenter. Ensuite, le chercheur principal a fait une mise en contexte, notamment un rappel du projet de recherche et du travail d'analyse réalisé à la suite des deux entretiens collectifs non mixtes; une présentation de l'objectif de la rencontre, soit se parler pour mieux travailler ensemble, aller plus loin et faire autrement; les thèmes privilégiés pour la rencontre; et, enfin, quelques consignes importantes pour les échanges. Ces consignes étaient les suivantes : l'importance de la confidentialité, du respect de la parole de l'autre, du droit de chacun de penser différemment des autres, et finalement, du droit à tout moment, que ce soit en atelier ou en plénière, de pouvoir lever un carton rouge pour demander la clarification d'un mot, d'une expression ou d'une idée non compris.

Puis, par atelier affinitaire (expert-e-s du vécu et expert-e-s de la pratique), les participant-e-s étaient invité-e-s à prendre connaissance du contenu des analyses réalisées sur chacun des thèmes, à partir des trois questions suivantes : Est-ce qu'on vous a bien compris? Qu'avez-vous envie de partager et de mettre sur la table pour la discussion en plénière? Avez-vous besoin d'un porte-parole? Si oui, qui?

Ce travail en atelier s'est poursuivi en plénière par un échange à partir des contenus privilégiés par chacun des deux ateliers. Enfin, après une pause, les échanges en plénière se sont poursuivis sur le thème des particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité. La rencontre a été conclue par une évaluation du croisement de savoirs et par une présentation des pistes envisagées par l'équipe de recherche.

3.9 Données d'analyse

Chaque entretien collectif (les deux entretiens non mixtes et le croisement de savoirs) a été transcrit de manière intégrale sous la forme de verbatims. L'analyse des données a reposé sur une approche inductive inspirée de l'analyse de contenu thématique de Creswell (2007), Paillé et Mucchielli (2012) et L'Écuyer (1987). Elle a été effectuée par deux auxiliaires de recherche avec la collaboration du chercheur principal. Les résultats ont ensuite été présentés, à des fins de discussion, aux autres membres du Comité local de recherche, ce qui nous a permis de peaufiner notre analyse. Une vigilance a été exercée à travers la démarche d'analyse pour être le plus fidèle possible aux témoignages des participant-e-s afin que les thèmes représentent leur vécu.

3.10 Considérations éthiques

Ce projet de recherche a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'UQAR (CÉR-86-598). La participation aux entretiens a été réalisée sur une base volontaire. Chaque participant-e a d'abord été informé-e du but et des objectifs de l'étude ainsi que des avantages et des risques d'y participer. Un formulaire de consentement a aussi été signé au moment du premier entretien collectif (se reporter à l'annexe 4 pour consulter celui destiné aux expert-e-s du vécu). Les formulaires ont été rangés dans une filière sous clé, dans le bureau du chercheur principal. Toute personne participante demeurerait libre de se retirer du projet en tout temps, et ce, sans aucune justification requise. Pour garantir la confidentialité des personnes, les noms des participant-e-s ne paraîtront dans aucun rapport. Les divers documents de la recherche ont été codifiés; les auxiliaires de recherche et le chercheur principal sont les seules personnes à avoir accès à la liste des noms et des codes.

3.11 Diffusion des résultats

Il était prévu que la recherche fasse l'objet d'un rapport. Il s'agit du document que vous avez actuellement entre les mains. De plus, un outil de quatre pages, relatant les faits saillants de la recherche, sera aussi produit prochainement en collaboration avec les membres du GRAP des Etchemins pour une diffusion grand public. Par ailleurs, une publication dans une revue scientifique est envisagée. Les résultats pourront également être diffusés dans des colloques, des congrès scientifiques et des communications publiques. Pour l'ensemble des outils de diffusion des résultats de la recherche, nous nous assurons qu'aucun-e participant-e ne puisse être identifié-e ou reconnu-e.

3.12 Critères de rigueur

La présente étude a été balisée par les différents critères de rigueur en recherche qualitative, soit la transférabilité, la crédibilité, la fiabilité et la confirmation (Sylvain, 2008).

4. RÉSULTATS

4.1 Résultats préliminaires des entretiens collectifs non mixtes

Dans un premier temps, les résultats préliminaires de l'entretien mené avec les expert-e-s du vécu dans la MRC des Etchemins seront présentés. Ensuite, viendront les résultats préliminaires de l'entrevue réalisée avec les expert-e-s de la pratique des Etchemins. Enfin, les thèmes émergents des deux entretiens réalisés aux Etchemins seront mis en lumière en vue de la rencontre de croisement de savoirs.

4.1.1 Point de vue des expert-e-s du vécu

Pour faire suite à l'analyse thématique réalisée à partir de la transcription écrite de l'entretien collectif non mixte rassemblant les expert-e-s du vécu, trois thèmes principaux ont été dégagés :

- Le vécu des personnes et son impact sur la demande d'aide ou d'intervention sociale;
- Le rapport à l'intervention sociale, notamment l'impact des attitudes des intervenant-e-s et du fonctionnement des organisations dans le succès ou l'échec d'une intervention sociale;
- Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

4.1.1.1 Le vécu des personnes et son impact sur la demande d'aide ou d'intervention sociale

Même si au départ, l'entretien visait le partage d'expériences positives et plus difficiles d'intervention sociale, les expert-e-s du vécu ont d'abord retracé leur trajectoire. Plusieurs participant-e-s ont fait état d'un passé familial douloureux marqué par la violence, la souffrance et l'abandon. Les personnes ont aussi rendu compte de difficultés rencontrées sur le plan personnel comme l'isolement, la perte d'un revenu, les problèmes de santé mentale et physique, ainsi que de consommation. Enfin, les expert-e-s du vécu disent également avoir connu l'exclusion sociale, notamment à travers l'intimidation, l'étiquetage et les préjugés. Ainsi, le vécu des personnes, qui a été largement abordé durant l'entrevue collective, a permis de mieux comprendre les contextes dans lesquels prenaient place les demandes d'aide.

À l'origine de la demande d'intervention sociale se trouvent certains besoins spécifiques, par exemple, du soutien à domicile, des conseils pour les enfants et de l'écoute pour évacuer la rage. Par ailleurs, les propos exprimés par les participant-e-s indiquent que plusieurs sont épuisé-e-s physiquement, moralement et psychologiquement, voire se trouvent en situation de crise, au moment de faire une demande d'aide. De fait, en parlant de son état, un-e expert-e du vécu mentionne « *j'étais vraiment décâlé-e de la vie* »^(P9), alors qu'un-e autre raconte « *... je faisais une crise d'angoisse...* »^(P6). Un-e répondant-e ajoute aussi : « *... j'étais rendu-e assez... au bout... j'en avais tellement assez...* », « *... j'étais pour... tout brûler...* »^(P3). Ces paroles démontrent que les expert-e-s du vécu atteignent parfois des stades extrêmes de détresse avant de faire une demande d'intervention ou d'aide, le passage à l'action pouvant s'avérer difficile pour certain-e-s. Un-e participant-e a d'ailleurs fait part du malaise vécu au début de sa démarche : « *... je me suis informé-e pour les groupes d'aide, l'aide alimentaire, [...] pis eh que c'était dur ça. J'avais de la misère, me semble. J'avais l'impression de perdre la face. J'avais l'impression que c'était un échec. Ça, ça a été très difficile...* »^(P2). Une stratégie utilisée par certain-e-s pour surmonter ce sentiment désagréable est de s'impliquer bénévolement dans un organisme communautaire, comme le signale un-e des expert-e-s du vécu : « *... je me disais, c'est comme obligatoire. Je prends quelque chose, mais il faut que je donne quelque chose*

aussi »^(P5). Enfin, il appert qu'il est plus facile de recevoir de l'aide lorsque la personne présente un diagnostic.

4.1.1.2 Le rapport à l'intervention

L'influence des attitudes des intervenant-e-s dans le succès ou l'échec d'une intervention

Dans le cadre de l'entretien collectif, les attitudes et les pratiques des intervenant-e-s ont été identifiées par les expert-e-s du vécu comme étant des facteurs pouvant aider ou nuire au moment d'une demande d'aide ou d'intervention sociale.

Les attitudes des intervenant-e-s particulièrement appréciées par les expert-e-s de vécu sont le respect, l'humilité, « *On ne se sent pas regarder de haut.* »^(P2), l'ouverture, la gentillesse, « *... les filles là-bas sont super fines...* »^(P9), l'accueil, l'écoute, « *... quelqu'un qui va t'écouter [...] gueuler [et] brailler pendant un certain temps...* »^(P7), la bonne humeur, « *... tu rentres là, pis [ils et elles ont] toujours un sourire...* »^(P3), le respect du rythme de la personne et la grande disponibilité, « *... tu peux te présenter là comme n'importe quand...* »^(P5). Les répondant-e-s ont aussi mis en évidence certaines pratiques d'intervention favorables basées sur la référence et l'orientation, « *... ils nous disent tous les services, [...] où est-ce qu'il fallait aller.* »^(P1), le recours à une approche égalitaire, la collaboration avec les partenaires du milieu, « *... la Maison de la famille, l'école, pis le CLSC travaillent ensemble* »^(P9) et la continuité dans le suivi, « *... les épisodes où je suis bien, ils continuent quand même [de me voir]* »^(P4).

Outre l'accès à des ressources (aide alimentaire, vêtements, transport, etc.) ou à des services (activités, hébergement, programme OLO, etc.), l'aide ou l'intervention sociale a été considérée comme étant aidante parce qu'elle a apporté des changements positifs dans la vie des personnes. Pour certain-e-s, l'aide reçue a permis l'accomplissement de soi à travers, notamment, l'apprentissage, le cheminement personnel et la participation à des projets. D'autres ont réussi à sortir de l'isolement grâce à la formation d'un réseau social : « *... ça m'a [...] aidé à connaître beaucoup de gens...* »^(P1), « *... j'ai retrouvé une famille...* »^(P3), « *... on a appris à développer [...] de l'amitié entre femmes...* »^(P2). Les expert-e-s du vécu disent aussi avoir amélioré leur situation : « *... après ça, j'ai été correct-e un grand bout...* »^(P6), « *J'ai réussi à passer à travers...* »^(P3), « *... ça m'a permis de sortir de chez mes parents...* »^(P9). Enfin, l'expérience positive des participant-e-s s'est souvent conclue par la naissance de sentiments agréables, par exemple, se sentir bien, libre, et être aux oiseaux. Cela étant dit, un-e expert-e du vécu reconnaît également le rôle actif qu'elle a joué au moment de l'intervention, faisant remarquer que les personnes doivent d'abord vouloir s'investir pour que la démarche réussisse :

Tsé, je pense que c'est difficile d'aider quelqu'un qui ne veut pas s'aider. Quand même qu'on lui donnerait tous les moyens devant lui, si ce n'est pas là qu'il est rendu, ou quoi que ce soit, ça va être difficile pour cette personne-là, [...] il faut que la personne soit prête, je pense. Ça, ça m'avait aidé beaucoup, [...], pis j'avais choisi de m'impliquer, pis ça, je pense que c'est important.^(P2)

Si certaines attitudes d'intervenant-e-s sont jugées aidantes au moment d'une demande d'aide, d'autres sont toutefois jugées nuisibles. Les expert-e-s du vécu ont parfois relevé une attitude d'indifférence chez certain-e-s intervenant-e-s, « *... pis tout ce qui les intéresse, c'est leur salaire* »^(P9), « *... les intervenants, ils s'en foutent des jeunes qui sont là...* »^(P9), un manque

d'humanité, « ... braille dans le bon bureau, parce qu'autrement, tu vas continuer de brailler »^(P7) et de la rigidité, « ... si tu dépasses du cadre, tu es un pourri, [...] on t'enlève tes enfants... »^(P2). En plus de ces attitudes néfastes qui ont entravé le cours de la relation d'aide, certaines pratiques des intervenant-e-s ont été dénoncées par les répondant-e-s comme l'abus de pouvoir, « ... c'est le seul organisme qui peut aller fouiller dans tes bobettes... »^(P2), la non-reconnaissance de la problématique, « ... c'est moi qui ai demandé d'aller en famille d'accueil parce que je n'étais plus capable... »^(P8) et le non-respect de la confidentialité, « ... tu l'as dit juste à elle... tu le sais que c'est elle qui a parlé... »^(P2). Il arrive aussi que la méconnaissance d'une problématique (« ... quand je posais des questions, ben [on me répondait :] "on ne peut pas t'aider, parce qu'on ne connaît pas" »^(P1)) et que le manque d'expérience (« ... [les intervenant-e-s], c'est des jeunes qui sortent de l'école, [...] ils ne sont pas au courant du vécu »^(P2)) contribuent à nuire à la demande d'aide ou d'intervention.

Pour certain-e-s, ces attitudes et ces pratiques nuisibles ont même eu comme conséquence d'aggraver leur situation, par exemple, en les dissuadant de se confier, « Je me suis rendu compte que je parlais trop. J'ai diminué. »^(P6), ou en perturbant leur enfance, « Ça démontre à quel point que ma mère, mon père, pis la DPJ se sont fait un fun fou à essayer de détruire notre enfance... »^(P9). Pour d'autres, leurs expériences négatives les ont amené-e-s à se sentir trahi-e-s, « ... j'ai senti une certaine déloyauté... »^(P2), à avoir peur et à sentir la rage monter, « ... sur le bord du chemin, là, j'ai piqué ma crise de braillage »^(P5).

L'influence des facteurs organisationnels et structurels dans le succès ou l'échec d'une intervention

Si les attitudes et les pratiques des intervenant-e-s peuvent influencer l'issue d'une demande d'aide ou d'une intervention sociale, le fonctionnement des organisations est un autre facteur mentionné par les expert-e-s du vécu comme pouvant avoir un impact positif ou négatif sur leur expérience.

En ce qui a trait à l'aide offerte dans les organismes publics, les participant-e-s ont communiqué leur insatisfaction par rapport à l'inadéquation de certaines ressources. Le problème de la discontinuité des services a été déploré par des participant-e-s : l'un-e raconte « ... on a le CRDI, le CSSS, qui sont toujours en épisodes de services, ce qui veut dire qu'à tout bout de champ, selon leur bon vouloir, ferme le dossier. »^(P7), alors qu'un-e autre ajoute « ... ils te mettent dans un dossier, tu rentres, mais un coup que tu es fini-e, tu ressorts, il faut que tu recommences encore... »^(P1). De plus, les répondant-e-s ont dénoncé les listes d'attente et la lourdeur bureaucratique, citant par exemple les demandes qui doivent être refaites à plusieurs reprises et les formulaires qui doivent être remplis par plusieurs acteurs. Il appert en ce sens que certains formulaires sont inadaptés aux réalités des personnes, lesquelles sont plus complexes que des questions fermées : « ... c'est dur de répondre oui ou non à une question... c'est "ça dépend", "peut-être", ou "des fois"... »^(P2). Parallèlement, le manque de ressources spécialisées dans le cas de certaines problématiques a aussi été décrié. L'un-e des expert-e-s du vécu souligne d'ailleurs l'effet de la pauvreté dans cette situation : « ... évidemment, avoir plus d'argent, on passerait par-dessus tout ça, pis on irait au privé »^(P7). Pour exprimer la détresse causée par ce trou de service, il/elle déclare « ... souvent, on se ramasse tout seul. Ça amène des dépressions. Ça amène de l'isolement. »^(P7). Pour pallier le manque de services, cet-te

participant-e a même mis sur pied sa propre ressource : « ... à force de se faire taper dessus, [...] on crée les solutions à nos problèmes, quand ils sont inexistantes, ben on les fabrique nous-mêmes. »^(P7).

Ces contraintes placent parfois les expert-e-s du vécu dans une posture dans laquelle ils ou elles sont appelé-e-s à mentir pour garder des services, « ... des fois, tu vas inventer un nouveau problème pour qu'ils puissent rester... »^(P7), ou pour se débarrasser d'un intervenant fautif ou d'une intervenante fautive, « ... le moins que tu beurras un peu, tu lui dis ce qu'il veut entendre, pis tu es correct pour lui. »^(P2). D'autres doivent investir beaucoup d'énergie pour faire reconnaître un problème, « ... il a quasiment fallu que je me batte pour arriver à faire comprendre qu'est-ce que moi je voyais... »^(P2), ou pour obtenir des services, « ... c'est toujours l'effet de se battre, de tout le temps demander des choses, pis ça ne répond pas, il n'y a rien qui bouge... »^(P5).

Les expert-e-s du vécu n'ont pratiquement pas fait allusion au réseau communautaire dans le récit de leur expérience d'intervention plus difficile. Seul un problème dans le coût de certains services d'aide à domicile a été relevé par une personne qui précise : « ... 14 piastres de l'heure, quand tu en gagnes 600, [re]garde, ça ne marche pas. »^(P5). En fait, la plupart des participant-e-s s'impliquent ou gravitent autour de plusieurs organismes communautaires. Comme évoqué précédemment, l'aide qui leur est offerte dans ce milieu contribue entre autres à leur redonner confiance et à leur permettre de briser l'isolement. Plusieurs ont mentionné également apprécier de pouvoir ventiler sans avoir à prendre rendez-vous pour attendre de le faire : « ... chaque fois que [...] je m'en vais faire un tour [à l'organisme], je leur jase de ma vie en même temps... »^(P9), « Si tu es en crise, tu les appelles. »^(P6).

Malgré le tissu communautaire important, certain-e-s signalent le manque de lieux de socialisation pour les personnes qui vivent une situation de pauvreté, d'où l'idée lancée par un-e participant-e de mettre sur pied un café-rencontre, « ... [de] partir une petite affaire de même là, entre nous autres là... »^(P4), ou autrement dit, « un genre de maison des jeunes, mais pour nous autres »^(P2), « une maison de décompression »^(P4).

4.1.1.3 Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité

Lors de l'entretien collectif des expert-e-s du vécu, certaines particularités ont été nommées concernant l'intervention sociale en contexte de ruralité. Sur le plan des avantages, les participant-e-s ont parlé d'un accès plus rapide à certains services, d'une approche plus humaine et d'une forte collaboration entre les organisations du milieu.

Sur le plan des inconvénients, les expert-e-s du vécu ont attiré l'attention sur le commérage, le manque d'anonymat et le fait qu'il soit plus gênant d'aller chercher de l'aide dans un petit milieu. D'un point de vue territorial, il a été question de la fermeture de services de proximité, de l'isolement géographique, des problèmes de transport et de l'éloignement de certaines ressources, qui amène parfois les expert-e-s du vécu à devoir « ... faire le choix entre je paye de l'essence ou je paye [de] la nourriture... »^(P7) pour aller à des rendez-vous.

4.1.2 Point de vue des expert-e-s de la pratique

Les expert-e-s de la pratique ont aussi été invité-e-s à raconter une expérience d'intervention sociale positive et une expérience d'intervention sociale plus difficile. Pour faire suite à l'analyse de contenu réalisée à partir de la transcription écrite de l'entretien collectif non mixte rassemblant les intervenant-e-s, trois thèmes ont émergé au cours des échanges : une conscience des réalités vécues par les populations marginalisées au moment de leur demande d'aide ou d'intervention, la pratique d'intervention et les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

4.1.2.1 Une conscience des réalités vécues par les populations marginalisées au moment de leur demande d'aide ou d'intervention

À l'instar des expert-e-s du vécu, les intervenant-e-s ont évoqué brièvement les difficultés vécues par les personnes marginalisées rencontrées dans le cadre de leur travail : problèmes de pauvreté, d'exclusion, de santé physique et mentale, de famille, de couple, de criminalité, de toxicomanie, de sous-scolarisation, etc. Ces situations amènent les personnes à effectuer une demande d'aide ou d'intervention sociale, mais peuvent aussi à l'inverse les dissuader ou les empêcher de passer à l'action.

Contexte de la demande d'aide

Les expert-e-s de la pratique ont nommé plusieurs raisons pour expliquer la demande d'aide ou d'intervention qui leur est adressée. Pour certain-e-s intervenant-e-s, les personnes viennent les rencontrer lorsqu'elles ne sont plus capables d'étirer l'élastique : « [...] l'élément déclencheur, c'est quand ils arrivent au bout du lastic [...] Là, [...] ça va péter dans pas long. Faque là, [...] [la] madame va chercher les services [...], elle est sur le bord, elle en a besoin. »^(P12). Les personnes arrivent alors dans différents états : elles sont mêlées, elles ne se sentent pas bien, elles manquent de confiance et d'estime de soi, etc. Pour d'autres, la demande d'aide ou d'intervention se produit lorsque le malaise de la personne devient « assez grand »^(P13). L'absence de réseau social sur lequel s'appuyer est un autre élément qui peut être à l'origine d'une demande d'aide ou d'intervention. Enfin, les personnes peuvent se référer aux intervenant-e-s afin de répondre à des besoins bien précis : besoin d'augmenter leurs revenus, d'aide alimentaire, de soutien à domicile, d'aide à l'emploi, d'apprendre à se connaître, d'écoute, d'avoir accès à un service, etc.

Obstacles à la demande d'aide

Les expert-e-s de la pratique rapportent que certaines personnes dans le besoin ne demandent pas d'aide ou hésitent à recourir à de l'aide. L'une des raisons invoquées par les intervenant-e-s est le manque de connaissance des personnes par rapport aux services offerts dans la communauté, ainsi qu'une faible sensibilisation sur les effets de certains problèmes : « [...] il y a aussi un manque de connaissances peut-être, de sensibilisation, face aux conséquences, le pourquoi qu'existe tel programme, pourquoi tel groupe... »^(P11). De plus, selon les expert-e-s de la pratique, les personnes sont moins enclines à consulter lorsque leurs besoins de base sont non comblés : « [Si] tu n'as pas les moyens financiers, tu n'as peut-être pas tellement la tête à te dire : "je vais aller dans un atelier de stimulation", [...] ton souci c'est [plutôt] : "Je vais-tu être capable de mettre de la bouffe sur la table pour mes enfants?" »^(P19). Dans le même esprit, un-e autre intervenant-e se désole : « ... ça tombe un peu la poule pis l'œuf, parce que, tsé, tu te dis... : "Bon, j'ai un problème de pauvreté, ce n'est pas ma priorité, donc je ne peux pas aller aux

*services, mais les services arriveraient peut-être à me sortir de ce contexte-là”... »^(P13). Par ailleurs, les personnes peuvent hésiter à entamer une démarche de groupe en raison de différentes peurs comme d’avoir à interagir avec les membres du groupe et d’être confronté-e-s à d’autres problématiques. Toujours pour expliquer l’absence de demande d’aide, les intervenant-e-s mentionnent que les personnes peuvent craindre de ne pas pouvoir suivre financièrement les recommandations, de faire l’objet d’un signalement à la DPJ ou de se faire placer. Les intervenant-e-s disent que l’absence de moyen de transport, ainsi que la présence de fausses croyances sur la disponibilité des services (« *Il n’y a pas de places, [...] pas de services* »^(P14)) et sur les listes d’attente (« *... tu vas attendre deux ans* »^(P12)), peuvent également dissuader les personnes à se référer à leur établissement. Enfin, les obstacles à la demande d’aide peuvent être le résultat des contraintes imposées par les organisations elles-mêmes, lesquelles seront discutées dans la partie suivante.*

4.1.2.2 La pratique d’intervention

Faire une différence dans la vie des gens

Que la pratique se fasse dans le réseau public ou communautaire, les intervenant-e-s se disent satisfait-e-s lorsque leur accompagnement entraîne des changements favorables dans la vie des gens. Les expert-e-s de la pratique ont donc décrit des interventions qui ont contribué à améliorer les conditions de vie des personnes à différents niveaux. Ainsi, dans certains cas, l’aide fournie par les intervenant-e-s a facilité l’accès à des ressources (« *... dans le temps de le dire, on lui a meublé son appart, on l’a habillée, on lui a donné des sous...* »^(P14)), à un plateau de travail (« *[le] volet plateau de travail [...] lui a permis d’aller chercher le maximum qu’il pouvait avoir avec son aide sociale...* »^(P12)) et à un emploi (« *... elle travaille [...] quatre jours/semaine, salariée.* »^(P10), « *... elles finissent par trouver du travail [...] dans quelque chose qu’elles aiment...* »^(P18)), ce qui s’est traduit par une amélioration de la situation financière des personnes. Les intervenant-e-s sont également content-e-s lorsque la mise en action des personnes leur permet de progresser sur le plan personnel. Les répondant-e-s précisent en parlant d’expériences positives : « *... elle a fait un gros cheminement...* »^(P12), « *Ils ont appris beaucoup...* »^(P16), « *... ça les outille...* »^(P16), « *... elle fait du bénévolat pour l’organisme* »^(P17), etc. De plus, les expert-e-s de la pratique se plaisent à voir les personnes rencontrées se sentir mieux à la suite d’une demande d’aide : « *Il était content* »^(P16), « *... elle s’est épanouie...* »^(P17), « *... ça l’a valorisé...* »^(P12).

Pour faire une différence dans la vie des gens, les intervenant-e-s privilégient certaines attitudes aidantes qui maximisent les chances de succès de l’intervention. D’abord, des répondant-e-s disent travailler en faisant confiance aux personnes ou dans la perspective de leur redonner confiance : « *... il faut leur donner confiance en elles...* »^(P18), reconnaître « *les petits pas faits* »^(P13). Un-e autre expert-e de la pratique met l’accent sur l’importance « *de ne pas stigmatiser la personne* »^(P11), car « *elle a vécu de la pauvreté, elle vient d’un milieu pauvre [et] elle a toujours été dans des situations d’échecs...* »^(P11). Faire une bonne évaluation qui tient compte de la trajectoire de la personne (« *Il faut aussi prendre en compte d’où est-ce qu’ils arrivent là. Tsé, les expériences vécues, les antécédents familiaux...* »^(P13)) et qui cible réellement ses besoins (« *Est-ce que c’est le besoin réel du client ou c’est le besoin de l’établissement ou de l’intervenant là?* »^(P19)) s’avère aussi primordial pour les intervenant-e-s. Ainsi, au lieu d’adapter les personnes aux services, les répondant-e-s rapportent plutôt travailler en misant sur les

forces de la personne, en regardant ses possibilités et en expliquant en profondeur les différents aspects du processus. Cette démarche implique que les intervenant-e-s se mobilisent pour la personne (« ... *si la personne sent qu'on s'intéresse à autre chose, pis qu'on l'amène à autre chose, ben elle va sentir que tu es vraiment là pour elle... que tu te mobilises pour elle.* »^(P16)), en plus de faire autrement quand une piste ne fonctionne pas (« *c'est vraiment de modifier un peu notre approche* »^(P13)) et de fournir de nouveaux outils (« ... *d'essayer de tout le temps, donner des outils supplémentaires, pour un futur...* »^(P12)). Enfin, les expert-e-s de la pratique expliquent qu'il faut faire preuve d'empathie, de patience (« ... *ne pas vouloir trop, trop vite...* »^(P13)) et de persévérance (« *J'avais la même idée, la persévérance. Aussi, des fois, c'est d'arriver à les motiver pour qu'ils persévèrent [...]. Ces personnes-là, des fois, ça part de loin, des fois de moins loin, ça dépend vraiment du vécu, mais de les amener à persévérer, je pense que c'est une des étapes qui fait qu'ils arrivent à s'en sortir.* »^(P12)) pour mener à terme une intervention.

Les attitudes aidantes adoptées par les intervenant-e-s leur permettent de développer une alliance avec les personnes (« ... *j'ai réussi à aller la chercher* »^(P17)), même parfois quand une certaine méfiance pouvait être initialement présente. Outre le savoir-être personnel, certaines conditions gagnantes présentes dans le milieu contribuent à renforcer les expériences positives des expert-e-s de la pratique. Par exemple, le tissu communautaire favorable au partenariat dans la région facilite le travail des intervenant-e-s : « ... *il y a une question aussi de timing, mais tout seul, on n'arrive pas à grand-chose, si on [ne] réussit [pas] à aller chercher des alliées...* »^(P10). Un-e autre répondant-e souligne l'efficacité du travail de proximité dans sa pratique : « ... *quelque chose de gagnant, c'est le travail de proximité, par exemple, dans les HLM, souvent des gens qui viennent souvent chercher d'eux-mêmes les services [...]* souvent, je vais organiser des activités ben banales, puis finalement, ça tourne avec une demande de services »^(P15).

En revanche, certain-e-s expert-e-s de la pratique reconnaissent que des attitudes peuvent avoir un effet néfaste sur les personnes, contribuant ainsi à nuire à la demande d'aide. Un-e répondant-e mentionne que de trop vouloir peut nuire à l'atteinte de nos objectifs d'intervention : « ... *on tourne en rond, pis c'est parce que dans le fond, on veut plus qu'eux autres. On essaie de les sauver.* »^(P18). La question des préjugés envers les personnes a aussi été identifiée comme un élément pouvant nuire à la démarche d'intervention, rappelant ainsi l'importance de bien prendre en compte la trajectoire de la personne et de prendre une distance par rapport à nos propres valeurs :

... des fois, il y a des préjugés associés aux gens qui sont sur l'aide sociale là, de : "Ben, il ne se met pas de la bouffe sur la table, mais il fume, pis il boit" là, tsé, ça me fait penser un peu à il s'achète une TV... mais, des fois ces gens-là sont en mode survie, pis c'est le seul plaisir qui leur reste pour ne pas flancher au niveau de la santé mentale, pis de se taper une dépression là, tsé... Faque, des fois, il faut juste se décoller un peu pour voir ils se situent où, eux autres. Mais, ce n'est pas évident là...^(P19)

L'influence des attitudes des populations en demande d'aide dans le succès ou l'échec d'une intervention

Pour les expert-e-s de la pratique rencontré-e-s, les attitudes des populations en demande d'aide ou d'intervention influencent de façon considérable le succès d'une intervention. Une

personne qui veut se reprendre en main, qui se mobilise, qui est prête à entendre de nouvelles choses, qui est intéressée, qui a un bon vouloir, qui est bien intentionnée, qui est allumée, qui prend la fenêtre d'opportunités, qui a une volonté de changement et qui accepte le défi de gravir la montagne présente des attitudes et des comportements aidants qui contribuent à la réussite de la démarche d'intervention.

Par contre, certaines attitudes des populations sont considérées comme étant nuisibles au bon déroulement de l'intervention selon les expert-e-s de la pratique. Une personne qui s'éparpille, qui retombe dans ses vieilles habitudes, qui perd sa motivation, qui n'est pas prête, qui ne veut pas relever le défi, qui ne se met pas en mouvement (par ex., ne va pas chercher son permis, ne fait pas de bénévolat, ne se met pas en action, ne fait pas de démarches), qui a une perception de la situation ou des valeurs différentes (par exemple, se contente de ce qu'elle a, est satisfaite de sa situation actuelle, ne voit pas l'utilité du marché du travail, ne veut pas un travail déclaré, préfère rester avec son enfant), présente des attitudes ou des comportements nuisibles qui peuvent contribuer à l'échec d'un processus d'intervention.

Voici quelques paroles rapportées par les expert-e-s de la pratique afin d'illustrer quelques-uns de ces éléments :

« Ça, c'est des clients qui sont difficiles. Parce que tu vas les aider avec leur montagne, mais là, ça va être une montagne différente la semaine d'après. Pis là, l'autre montagne, elle va revenir une couple de semaines après. »^(P17)

« ... quand elle venait, je voyais qu'elle était motivée, mais aussitôt qu'elle retournait chez elle, ça retombait. Pis là, elle était supposée d'aller faire son bénévolat, elle n'y allait pas. Finalement, elle n'est jamais allée, il y avait tout le temps une raison, elle avait mal au ventre... tsé, c'est sûr qu'elle était enceinte. Faque, c'est sûr qu'il y avait une condition physique qui n'était pas là non plus là, tsé qui... mais finalement, ça n'a viré à rien... »^(P18)

« Elle connaît énormément bien les services, pis c'est une maman qu'on a l'impression qui utilise les services. »^(P13)

« Moi, souvent, je dis : "aide-toi et le ciel t'aidera". Mais il faut que la personne veuille aussi, sinon, moi, je ne peux pas le faire à sa place là. »^(P18)

« C'est difficile des fois de, quand ce n'est pas leur vouloir à eux autres... »^(P10)

Enfin, pour expliquer la difficulté des personnes à provoquer des changements, certain-e-s vont aussi parler de culture de la pauvreté ou de pauvreté intergénérationnelle, comme le mentionne cet-te intervenant-e : « ... s'ils n'ont pas connu autre chose [que la pauvreté], c'est dur d'aller vers quelque chose que l'on ne connaît pas là... »^(P13).

L'influence des facteurs organisationnels et structurels dans le succès ou l'échec d'une intervention

Selon les expert-e-s de la pratique rencontré-e-s, spécialement celles et ceux œuvrant au sein du réseau public, plusieurs obstacles liés à l'organisation du travail nuisent à l'intervention, ce qui peut les empêcher de bien répondre aux besoins des populations en demande d'aide. En effet, les intervenant-e-s du réseau public affirment vivre certaines contraintes de la part de leur

institution : prévoir plusieurs rencontres à l'avance, avoir les mains liées par le ou la supérieur-e, être obligé-e de fermer un dossier après neuf tentatives, les critères d'admissibilité restreints de certains programmes et la difficulté de développer et de généraliser des pratiques novatrices. D'autres se questionnent également sur le bien-fondé de l'approche « descendante » (*top-down*), laquelle impose des programmes avec une faible marge de manœuvre et pensés par des gens déconnectés de la réalité du terrain. Certains programmes apparaissent intéressants et motivants sur papier, mais ils sont difficilement applicables dans la réalité étant donné les différentes contraintes que peuvent vivre les populations marginalisées en milieu rural. Un-e intervenant-e du réseau public nomme aussi le malaise d'avoir observé des inégalités entre les personnes dans l'accès aux services, les personnes avec des contacts ou plus aisées étant favorisées, alors que d'autres situations se trouvaient plus prioritaires.

Certains facteurs structurels contribuent également à limiter les intervenant-e-s dans l'aide et l'accompagnement offerts, comme les limites de certains programmes. Les répondant-e-s parlent des limites de l'aide sociale, notamment ses catégories (apte-inapte) et ses barèmes insuffisants, du mince budget alloué aux programmes sociaux et du faible revenu des personnes âgées. Par ailleurs, le manque de financement pour certains postes essentiels (« ... *c'est son travail à elle, pis au mois de décembre, ben ça va être fini...* »^(P18)) ainsi que pour la mise en place et le maintien de projets novateurs (« *Il y aurait un besoin [pour des appartements supervisés], mais les sous... [...] ça fait des années que c'est en jeu, que ça se discute, que ça se parle, mais il n'y a jamais rien qui devient concret là, tsé* »^(P12)), « ... *ces projets-là n'ont jamais été pensés avec l'optique de la pérennité...* »^(P18)) a aussi été soulevé par les expert-e-s de la pratique.

Par ailleurs, l'efficacité de certains services est affectée directement par la rigueur budgétaire du gouvernement, laquelle implique parfois le déménagement de certaines organisations. Un-e intervenant-e raconte comment ces changements ont un impact sur son travail en partenariat : « ... *on se retrouve dans un bureau [...] à part de tout le monde, dans un petit bureau avec le... avec le chef pompier [...] nous, [si] on veut avoir des liens avec tout le reste du réseau, c'est encore plus de démarches* »^(P16). Des inquiétudes ont aussi été nommées quant aux effets de la réorganisation des services sociaux sur la motivation au travail, sur les couleurs de l'équipe et sur l'autonomie des établissements après les fusions. Dans le même esprit, un-e autre répondant-e signale les effets de la réorganisation sur le non-renouvellement de certains programmes et ententes : « ... *[à] la fin de l'entente en décembre, [...] qu'est-ce qu'on va faire avec ces personnes-là? [...] elles étaient habituées à nos services [...] comment on va [leur] amener ça [...]?* »^(P11). Enfin, outre les décisions politiques qui se prennent au palier provincial, il appert que les élu-e-s locaux sont peu sensibilisé-e-s aux situations de pauvreté.

Ainsi, pour les expert-e-s de la pratique, les contraintes de nature organisationnelle ou structurelle nuisent, dans certains cas, profondément aux démarches d'intervention menées auprès des populations en demande d'aide. En plus d'affecter directement les personnes, les obstacles rencontrés par les intervenant-e-s leur font vivre aussi des émotions. À cet effet, les répondant-e-s nous expliquent les conséquences de leurs expériences plus difficiles : « *c'est venu me chercher beaucoup* »^(P19), « *j'ai trouvé ça plate* »^(P10), « *on se sent full mal* »^(P14), « *je capotais [...] je me sentais coupable [devant le non-sens, la démesure]* »^(P14), « *on se butte* »^(P19), « *j'étais découragé-e* »^(P14), « *j'ai patiné là-dedans* »^(P19), « *on ne sait plus trop quoi faire* »^(P14),

« je n'en pouvais plus »^(P14), « on tourne en rond »^(P18), « je suis dans l'ambivalence (rester ou se retirer) »^(P13), « je me demande si on les aide en les aidant »^(P13).

4.1.2.3 Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité

Les intervenant-e-s interviewé-e-s ont mentionné plusieurs avantages à travailler en contexte de ruralité. Notamment, certain-e-s relèvent la présence d'une conscience communautaire et sociale forte : un réseau local de services important (« on pense qu'on ne pourrait pas être capables de donner un bon service à la population si on était juste en silo là [...] pis c'est ensemble qu'on réussit à amener les clients près de leurs cibles »^(P19)), des intervenant-e-s qui se connaissent (« Ici, tu appelles à une place, tu sais que tu parles à un tel... »^(P12)) ainsi qu'une bonne connaissance, collaboration et communication entre les organisations (« Il y a une bonne collaboration [...] on est quand même là à se poser des questions ensemble »^(P11)). Des répondant-e-s parlent également d'une capacité de mobilisation plus efficace en milieu rural lorsqu'une situation le requiert : « quand vient le temps de se mobiliser, d'un autre côté, des fois, c'est plus facile, parce que tout le monde connaît quelqu'un, qui connaît... »^(P12). Par ailleurs, les intervenant-e-s du réseau des services sociaux disent que de travailler dans un plus petit milieu leur permet de bénéficier d'un soutien naturel entre les collègues, en plus de leur donner la possibilité d'offrir des services plus personnalisés.

Les expert-e-s de la pratique ont aussi fait état d'inconvénients associés à l'intervention en milieu rural. D'abord, certain-e-s répondant-e-s expliquent que les services sont centralisés, dispersés sur un vaste territoire et difficiles d'accès pour plusieurs personnes : « ... les transports, c'est toujours un gros enjeu. Parce qu'on couvre un territoire de je ne sais pas combien de kilomètres carrés là... »^(P12), nous raconte un-e intervenant-e. D'autres notent que les personnes en situation de pauvreté sont plus susceptibles d'être victimes de préjugés en contexte rural : « ... on est un petit milieu donc, [...] on connaît la famille, tsé, pis des fois, on a déjà notre idée en tête de [la personne]... »^(P18). Les répondant-e-s remarquent aussi une migration de la pauvreté de la ville vers certaines communautés rurales ou rangs en raison de promotions immobilières alléchantes et de logements abordables, ce qui a pour effet d'isoler davantage les personnes et les familles en situation de pauvreté et de les éloigner des services et des ressources. Certain-e-s intervenant-e-s trouvent que l'offre de services n'est pas optimale : elle ne permet pas toujours de rejoindre les populations plus vulnérables ou offre peu de services pour certaines problématiques comme l'itinérance. Enfin, pour plusieurs, il apparaît difficile de préserver sa vie privée lorsque l'on intervient en milieu rural. Comme le rapporte une personne du groupe : « ... c'est dur d'avoir une place, une bulle à ce moment-là... c'est un peu malaisant même... »^(P13).

4.1.3 Thèmes pour le croisement de savoirs

Pour donner suite aux deux entretiens collectifs non mixtes, et afin de préparer le croisement de savoirs où seront présent-e-s à la fois les expert-e-s du vécu et les intervenant-e-s, nous avons préparé, pour le Comité local de recherche, une présentative résumant les principaux résultats préliminaires traités précédemment (cf. annexe 5).

Cette présentative a été montrée au Comité local de recherche, puis les résultats ont fait l'objet d'une discussion entre les membres afin d'identifier les contenus à privilégier pour le croisement de savoirs. Finalement, les quatre thèmes suivants ont été retenus pour cette

rencontre : 1) La demande d'aide : contexte et obstacles; 2) Le rôle des attitudes des uns et des autres; 3) Les conséquences d'un échec; 4) L'aide ou l'intervention dans le contexte de la MRC des Etchemins.

V- CROISEMENT DE SAVOIRS : EXPERT-E-S DU VÉCU ET INTERVENANT-E-S

Rappelons qu'à la rencontre du croisement de savoirs, 16 personnes étaient présentes. Parmi les 9 expert-e-s du vécu ayant participé à l'entretien collectif non mixte, 6 (4F-2H) étaient présent-e-s. Parmi les 10 intervenant-e-s ayant participé à l'entretien collectif non mixte, tous et toutes étaient présent-e-s (9F-1H).

Lors de ce croisement de savoirs, les participant-e-s ont d'abord travaillé par atelier affinitaire à partir des résultats issus de l'analyse du contenu des rencontres non mixtes, tels que présentés dans la section précédente. Afin de tenir compte des thèmes privilégiés par le Comité local de recherche et de faciliter le travail des participant-e-s, nous leur avons remis une présentatque qui résume les principaux résultats obtenus pour chacun des groupes d'expert-e-s en prenant soin de toujours les mettre en parallèle (cf. annexe 6). De plus, les participant-e-s ont reçu un document contenant certains extraits des entrevues non mixtes regroupés selon les thèmes de discussion (cf. annexe 7).

Pendant cet atelier affinitaire, les participant-e-s étaient invité-e-s à échanger sur les résultats et à identifier, parmi ceux-ci, les sujets dont ils et elles aimeraient traiter en plénière avec l'autre groupe d'expert-e-s. Dans les deux prochaines sections, nous vous présenterons d'abord les principaux thèmes abordés par chaque groupe. Puis, nous rendrons compte des échanges portant sur les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

5.1 Résultats des échanges en plénière à partir des sujets privilégiés en atelier par chacun des groupes

5.1.1 Échanges sur les sujets privilégiés par les expert-e-s du vécu

À la suite de leur discussion en atelier, les expert-e-s du vécu ont privilégié les quatre sujets suivants pour l'échange en plénière : 1) le jugement, 2) l'accès et la continuité des services, 3) la confidentialité et 4) les limites de l'aide ou de l'intervention.

5.1.1.1 Le jugement

Dans la perspective des expert-e-s du vécu, le jugement à l'endroit des personnes en situation de pauvreté est omniprésent dans la société, y compris en contexte d'intervention. Ces opinions négatives, qui leur font vivre des émotions désagréables, sont lourdes à porter au quotidien. Paradoxalement, les expert-e-s du vécu reconnaissent également nourrir des jugements sur les professionnel-le-s à presque tous les niveaux. Ce point de vue est illustré par les propos d'un-e expert-e du vécu en ces termes :

Le jugement, on sent que c'est toujours présent quand on parle de pauvreté. Les gens en situation de pauvreté trouvent ça pesant le jugement des autres. Je me dis à quelque part que tout le monde a des jugements. On dit toute que la police, c'est une gang de tel, les gouvernements sont toutes pareils, c'est toutes des gens qui ne travaillent pas.

Sur la base de cette observation, les expert-e-s du vécu souhaiteraient que la population, et du même coup, les intervenant-e-s, réfrènt cette attitude qui consiste à juger ou à critiquer les personnes en situation de pauvreté, le contraire étant aussi valable.

Dans le même esprit, le langage utilisé par les expert-e-s de la pratique comporte parfois une part de jugement qui n'est pas appréciée par les expert-e-s du vécu. De fait, ceux-ci et celle-ci rejettent toute attitude condescendante ou de pitié venant des intervenant-e-s :

... on va souvent faire face à des intervenants qui vont nous prendre en pitié. Ce qui est encore pire que de se faire dire que « t'as pas de problème », c'est de se faire dire « pauvre toi ». Ça, c'est encore plus rabaissant pour nous.

Par ailleurs, l'analyse qualitative des savoirs croisés a permis de constater que le jugement des autres a un impact sérieux sur l'estime de soi des expert-e-s du vécu. Lorsque les commentaires négatifs proviennent d'un-e l'intervenant-e, l'atteinte portée à l'estime de soi peut aller jusqu'à compromettre la démarche d'intervention sociale. En revanche, si une personne dispose d'une solide estime de soi, elle sera capable d'aller au-delà du jugement négatif véhiculé dans le cadre d'une intervention, d'où l'importance de travailler sur le renforcement de cette capacité :

L'estime de soi [...] plus forte va être portée à plus ignorer ça. Le chapeau [ne me] fait pas, je [ne] le mets pas. Ce n'est pas à moi qu'il appartient ce chapeau-là [...] Et puis, ça fait un lien direct avec l'estime de soi. Je pense qu'en travaillant l'estime de soi, ben l'impact du jugement des autres pourrait être moindre.

Cet échange sur la question du jugement démontre qu'au cœur de l'intervention sociale, existe un espace de tension marqué par des stéréotypes (jugements à priori) et des mécanismes de défense (estime de soi) entre les membres des deux groupes engagés dans cette démarche. Cette tension peut se moduler en fonction du langage utilisé par les uns et par les autres au moment de l'intervention.

5.1.1.2 L'accès et la continuité des services

Il n'est pas inutile, ici, de souligner l'importance du triptyque programmes-services-organismes. Triptyque qui forme, au fond, l'ossature même du processus d'intervention sociale auprès d'une population en demande d'aide. Si les programmes et les services sont des denrées essentielles pour les personnes aux prises avec des difficultés, les organismes eux apparaissent comme la cheville ouvrière dont l'action sur le terrain détermine bien souvent le sens et l'impact de l'intervention sociale. Tout le travail d'intervention en contexte de ruralité tend ainsi à créer un lien, un équilibre entre les besoins des personnes en difficulté considérées comme des acteurs et l'offre de services adaptés.

Lors du croisement de savoirs, les deux groupes d'expert-e-s ont dit se sentir concernés par la question de l'accès ou de la continuité des services ou d'un programme.

Pour les expert-e-s du vécu, un premier obstacle pour l'accès aux services et aux programmes, notamment ceux du réseau de la santé et des services sociaux, s'avère la difficulté de pouvoir communiquer par téléphone avec un-e intervenant-e. En raison de l'automatisation de l'accueil téléphonique, ceux-ci et celles-ci se heurtent la plupart du temps à une boîte vocale, soit de mise en attente, ou encore, leur demandant de répondre à une série de questions devant les orienter vers le bon service ou programme. Par conséquent, le manque de contacts humains et la lourdeur administrative finissent bien souvent par les décourager dans la poursuite de leur demande d'aide.

Voici ce que nous a confié un-e expert-e du vécu à ce sujet :

Des fois, tu appelles et tu te dis « j'ai besoin d'une telle personne pour m'aider, pour remplir des formules ». Pis là, on vous dit « un instant, on va vous passer une personne », pis après, on vous dit encore « un instant ».

Désirant ardemment améliorer leur qualité de vie, les expert-e-s du vécu affirment vivre une période d'instabilité et d'incertitude quand un programme d'accompagnement ou un service prend fin, et ce, d'autant plus que la sortie du système d'aide ne garantit pas l'accès à un nouveau service ou programme, en continuité ou non avec l'ancien. Un-e expert-e du vécu compare d'ailleurs la fin d'un programme à un mauvais retour sur un investissement :

... tantôt, il y a un monsieur dans notre sous-groupe qui a mentionné qu'il avait un projet pour 3 ans. Mais au bout de 3 ans, ça a fini. Normalement, quand tu investis de l'énergie pour n'importe quoi pendant 3 ans, pour monter quelque chose, [...] c'est [pour en avoir] un bout de plus, mais pas pour en avoir moins au bout.

Comme les programmes sont généralement utiles et bien appréciés, leur non-renouvellement peut aboutir à des effets néfastes sur l'intervention, par exemple, en réduisant la portée des efforts consentis par la personne ou en nuisant à la consolidation des progrès réalisés. Ainsi, le retrait d'un service peut être vécu de façon dramatique en provoquant un retour vers l'état de vulnérabilité à l'origine de la demande d'aide.

De leur côté, les intervenant-e-s sont principalement préoccupé-e-s par la méconnaissance des ressources publiques et communautaires offertes sur le territoire, qui à leur avis, empêche les personnes d'accéder aux programmes et aux services sociaux auxquels elles auraient droit. De plus, même si la pluralité de ressources constitue un atout indéniable dans une communauté, cette grande diversité peut aussi représenter un obstacle chez certaines personnes étant donné leur difficulté à repérer le bon programme ou service pour répondre à leurs besoins. Bien souvent, les expert-e-s du vécu apprennent l'existence d'un organisme ou d'un service à travers un-e intervenant-e du milieu ou un membre de la famille. Ce principe de référence prévaut surtout dans le cas de personnes qui présentent des difficultés à lire et à écrire.

Dans le même ordre d'idées, un-e expert-e du vécu insiste sur l'importance de la concertation entre les acteurs du milieu pour une meilleure connaissance des services :

Déjà, que chaque service soit au courant de l'existence de l'autre service à côté. Déjà là, ça serait une grosse chose. Justement, peu importe l'intervenant que tu vas voir, quand tu [lui parles de] ta problématique, qu'il soit capable de dire qu'il y a tel organisme qui fait telle chose, qui pourrait nous donner une aide; ça rejoint pas mal tout le monde.

Ainsi, le rôle de référence qui peut systématiquement être joué par les intervenant-e-s quant à l'information sur les services et les programmes existants est crucial pour les expert-e-s du vécu. En revanche, ce rôle de diffusion de l'information peut aussi être joué par les personnes qui utilisent certains services ou qui fréquentent certains organismes comme souligné plus haut.

En plus de l'efficacité de la concertation et de la méthode du bouche-à-oreille dans la promotion des programmes et des services offerts dans la région, le rôle souvent méconnu de l'agent-e de milieu a été mis au jour lors du croisement de savoirs. Cette

ressource informationnelle capitale, qui est ancrée directement dans un organisme communautaire du milieu, joue un rôle d'interface entre la population et les ressources publiques et communautaires du milieu. Ainsi, les personnes vivant des difficultés peuvent être orientées dans le dédale des possibilités d'aide grâce à l'agent-e de milieu. Il s'agit donc d'un véritable rôle de pivot, comme le mentionne l'expert-e de la pratique concerné-e :

... [mon] rôle, je le vois comme [celui d'] un-e intervenant-e pivot. Peu importe la clientèle ou quoi que ce soit, la personne a besoin d'aide, elle ne sait pas où aller, elle peut venir me rencontrer, elle peut me contacter par téléphone et moi-même je peux me déplacer.

La faculté de mobilité de l'agent-e de milieu vers la population met en évidence un autre enjeu important lié à l'accès aux programmes, aux services et aux organismes en contexte de ruralité : la mobilité et le transport des personnes, sur le plan tant individuel que collectif. Malgré la quasi-impossibilité de concevoir un foyer sans automobile en milieu rural, posséder une voiture est difficile pour les personnes en situation de pauvreté étant donné les dépenses considérables liées à ce poste budgétaire. De plus, le réseau de transport collectif dans la MRC des Etchemins se limite actuellement à un système de taxi collectif qui nécessite de planifier ses déplacements, selon une plage horaire limitée aux jours de la semaine, et de déboursier un montant d'argent qui varie en fonction de la distance parcourue. En plus d'avoir un impact sur l'accessibilité aux services, la problématique de la mobilité réduit la marge de manœuvre des personnes en situation de pauvreté, comme le rapporte cet-te expert-e du vécu : « *Il y a des choses qu'on pourrait faire, mais le transport nous en empêche* ».

Parallèlement, l'étendue du territoire de la MRC des Etchemins complique aussi le travail des expert-e-s de la pratique qui, en raison de différentes contraintes, ne sont pas toujours en mesure de visiter à domicile les personnes incapables de se déplacer. De plus, comme certains services n'existent pas dans la MRC des Etchemins, les intervenant-e-s se voient parfois dans l'obligation de référer aux personnes des ressources localisées à l'extérieur du territoire, par exemple, à Saint-Georges, à Montmagny ou à Lévis, tout en étant conscient-e-s des problèmes de transport qu'elles auront à surmonter pour avoir accès à ces services.

5.1.1.3 La confidentialité

En milieu rural, se confier à autrui sur des problématiques personnelles, voire parfois intimes, peut avoir beaucoup d'implications aussi bien pour les personnes qui font une demande d'aide que pour les intervenant-e-s. En effet, le respect de la confidentialité renforce normalement la relation de confiance, alors qu'une violation de la confidentialité peut attiser la méfiance de la personne envers l'intervenant-e-s. L'enjeu de la confidentialité peut donc transformer le cours de l'intervention sociale de façon positive ou négative.

Ainsi, un-e expert-e du vécu raconte comment une confiance faite à une professionnelle s'est transformée en un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), suivi d'une visite à l'improviste d'un-e intervenant-e de cette organisation. L'expert-e du vécu, qui garde un goût amer de cette expérience, relate l'événement en ces termes :

Moi, personnellement, j'avais fait des confidences à une infirmière, dans le sens de me dédramatiser moi-même [...]: « [C]e n'est pas grave tant que ça, mais je te le dis parce que j'ai confiance en toi [...] Ça me fait du bien d'en parler », et puis là, bang! La DPJ débarque

chez nous. Oh! My God! [...] il y a eu finalement un non-lieu. Mais moi, dans ma tête, ça a fait un tilt.

Du point de vue des expert-e-s du vécu, une violation de la confidentialité peut avoir des effets pervers à long terme. Par exemple, les personnes peuvent vivre de l'ambivalence lors de leurs rencontres subséquentes avec un-e intervenant-e, c'est-à-dire hésiter entre se révéler ou ne pas livrer d'informations. En contrepartie, le « *faire attention à ce que je dois dire* », qui devient une sorte d'autocensure, pourra limiter l'intervenant-e dans sa capacité à saisir les problématiques vécues et à aider adéquatement la personne.

À la suite du témoignage de l'expert-e du vécu, les expert-e-s de la pratique ont tenu à faire état des limites liées à la notion de confidentialité, notamment en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, qui les oblige, comme d'autres professionnel-le-s et tout-e citoyen-ne, à signaler toute situation les portant à croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis. Voici les propos tenus à ce sujet par un-e intervenant-e du groupe :

Quand vient le temps de faire un signalement, je parle un peu au nom de tout le monde, ce n'est pas quelque chose qui est facile. Ça [ne] nous fait pas plaisir de dire « il faut appeler à la DPJ ». On est conscient des répercussions pour les familles. Et puis, en même temps, on aime mieux signaler, pis se tromper, quand il y a lieu de nuances, pis s'assurer que les enfants sont en sécurité, que de ne pas signaler, et puis, qu'il arrive quelque chose et de vivre avec ça. Parce que nous, comme les citoyens, on a une obligation. C'est la DPJ qui va aller évaluer, puis vérifier. Puis eux vont nous dire des fois : « non, on ne retient pas » ou « oui, on a des faits, on va aller vérifier ». Là, cela passe à un deuxième niveau, mais tu sais, on le sait que ce n'est pas agréable. Le but ce n'est pas de briser la confidentialité. C'est toujours dans le même objectif pour protéger la sécurité et le développement des enfants. Ça, c'est une limite de la confidentialité et c'est un peu une mesure d'exception.

Selon cet-te expert-e de la pratique, l'action de faire un signalement est aussi subordonnée au jugement de l'intervenant-e. Il existe donc une certaine marge de manœuvre :

La situation que tu mentionnais tantôt, c'est sûr que, si moi, je vais chez vous et que tu me fais des confidences parce que ça ne va pas bien, là, je vais regarder ce qu'on peut faire pour améliorer la situation. Si ça dure pendant 6 mois, bien là, je vais le faire le signalement. C'est du cas par cas.

Un-e intervenant-e du groupe ajoute aussi que les limites de la confidentialité sont, en principe, exposées au début de l'intervention, sans toutefois que cette procédure soit systématique. De plus, après un certain temps dans le processus d'intervention, il n'est plus nécessaire de le postuler.

Un autre élément de complexité par rapport à la confidentialité découle des exigences liées au travail en interdisciplinarité qui nécessite que l'information circule entre les intervenant-e-s pour éviter les incohérences dans l'intervention globale. Donc, dans l'intérêt de la personne aidée, le fait que les professionnel-le-s travaillent en équipe peut aussi représenter un frein respect de la confidentialité.

5.1.1.4 Les limites de l'aide ou de l'intervention

Cette préoccupation a d'abord été mentionnée par les expert-e-s de la pratique lors de leur entretien non mixte. En effet, un-e des intervenant-e-s disait parfois avoir « *l'impression de ne pas aider* ». Voici comment ce questionnement a été présenté par un-e expert-e de la pratique :

Des fois, nous autres là, quand on aide, on a comme l'impression de ne pas aider. On fait comme garder le malaise juste vivable là. On donne des services, on donne des aides financières, on donne un support pour telle ou telle chose. Puis, la personne se fie beaucoup, comme on peut se fier des fois chez nos parents. On se fie beaucoup sur des services autour, pis des fois, on se dit : « on aide-tu vraiment en donnant un service? »

Après cette mise au jeu, le croisement de savoirs donne lieu à un long échange autour de deux sous-thèmes : 1) la logique des perceptions différenciées et réciproques des deux groupes et 2) l'aide offerte ou attendue. Voyons maintenant plus en détail le contenu issu des échanges entre les deux groupes sur ces deux thèmes.

1) La logique des perceptions différenciées et réciproques des deux groupes

La perception d'un problème social détermine la forme et les modalités de sa résolution. Le choix méthodologique fait pour une recherche participative, mettant au même pied d'égalité expert-e-s du vécu et expert-e-s de la pratique, suppose qu'une importance soit donnée à la manière dont les situations sont perçues par les deux groupes. Généralement, au début de l'intervention sociale, il existe une perception différenciée des situations et des problématiques entre les deux groupes d'expert-e-s. Les propos suivants, tenus par les expert-e-s du vécu lors du croisement de savoirs, illustrent bien cet enjeu :

Les intervenants ici, ils comprennent ce qu'on a, ce qu'on a vécu, mais il y en a qui ne comprennent pas. Je ne veux pas dire ici là. Moi, j'ai eu affaire à du monde, pis je leur disais quelque chose et ça leur passait au-dessus de la tête. Comme ici, tous les intervenants, c'est comme une famille pour moi. Ils comprennent ce que j'ai. Ils ne t'abaissent pas, ils te remontent.

[...] les intervenants eux autres aussi ont des difficultés à [...] à se mettre à la place de nous autres là. Ça, ce n'est pas toujours évident pour l'intervenant de savoir [...] ce qui se passe [...] en toi. Il y a des cas, c'est difficile pour eux autres.

L'issue de l'intervention sociale dépendra alors des efforts consentis à réduire, voire éradiquer cet écart de perception. Plus la personne et l'intervenant-e parviennent à la même lecture de la situation, plus efficient sera le processus. La difficulté à réduire l'écart entre les perceptions peut entraîner des dissonances ou distorsions dans la suite de l'intervention, comme l'illustrent les propos d'un-e expert-e de la pratique :

... parfois, on avait l'impression que nous, on veut trop, et puis, qu'il y a des gens qui ne sont pas rendus là.

Bien souvent, les intervenant-e-s se sentent investi-e-s d'une mission qui consiste à apporter de l'aide aux personnes les plus vulnérables. En même temps, les expert-e-s de la pratique ont l'impression de ne pas savoir exactement comment le faire avec efficacité :

[...] nous, on connaît une problématique, peut-être qu'on a l'impression qu'on peut juste en parler comme ça, et puis, pas de problème, mais on n'est pas rendu au même niveau que la personne.

Si on s'incrute et qu'on en veut trop, pour les gens en avant, c'est sûr qu'on n'est pas aidant. Mais de l'autre côté, si on fit bien ensemble et qu'on a une certaine affinité avec les gens à qui on donne le service, il ne faut pas que ça devienne non plus qu'on prend un café, pis qu'on vient jaser.

Dans ces exemples, la perception de l'intervenant-e, qui est influencée par ses connaissances et ses objectifs d'intervention, n'est pas la même que la personne aidée. Modélisons quelque peu cette logique pour mieux la comprendre (Fig. 5).

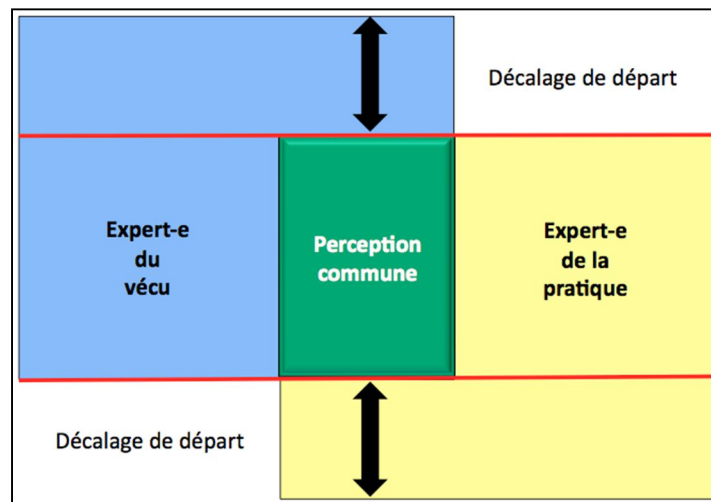


Figure 5. La logique des perceptions différenciées et réciproques.

Au tout début d'un processus d'intervention, il existe donc un décalage dans la perception de la situation entre les deux groupes d'expert-e-s, mais aussi une perception commune. Cette base commune dans la perception de la situation est suffisante pour commencer l'intervention sociale. La suite peut être une réussite si le déphasage est réduit ou, au contraire, un échec si l'écart se creuse davantage.

Lors des échanges entre les deux groupes d'expert-e-s, différents facteurs ont été l'objet de discussion afin d'expliquer ou justifier l'écart de perception des situations.

Ça ne connecte pas ou on ne « fit pas »

Selon un-e expert-e de la pratique, l'incompatibilité d'humeur ou de caractère est un facteur qui peut nuire à l'intervention, mais qui est aussi normal :

... un autre point qui peut être nuisible aussi, c'est quand ça ne connecte pas. On voulait apporter le fait que c'est normal que parfois, ça ne connecte pas entre les gens; soit de façon globale ou une journée en particulier où nous, on a vécu des choses...

Si cette incompatibilité est passagère, les modalités de l'intervention peuvent être adaptées. En revanche, si elle est durable, le processus d'intervention peut se bloquer. Un-e expert-e du vécu s'interroge d'ailleurs sur les alternatives qui s'offrent aux intervenant-e-s dans un tel cas de figure :

Avez-vous la possibilité de dire ou de confier [que vous avez] un genre de conflit d'intérêts avec la personne ou si vous êtes obligés de continuer à travailler avec cette personne-là [même] si vous [ne] vous sentez pas à l'aise?

Autrement dit, lorsque l'incompatibilité découle d'un malaise de l'intervenant-e, est-il possible pour celui-ci ou celle-ci de mettre fin à l'intervention et de diriger la personne aidée vers un-e autre intervenant-e? Cette question est légitime, car comme discuté plus tôt, une telle situation comporte des implications. En effet, si l'intervenant-e décide de continuer la démarche malgré le malaise, il existe un risque réel de mettre en péril l'intervention. Selon un-e expert-e de la pratique du réseau de la santé et des services sociaux, faire une demande de changement d'intervenant-e est possible à la condition qu'une autre ressource soit disponible dans le milieu et que les motifs justifiant la demande soient approuvés par le ou la responsable hiérarchique. Cela dit, si l'intervenant-e se retire du dossier, il ou elle devra composer avec les contraintes qui découlent de ce choix.

Le choc des univers culturels

La pratique de l'intervention sociale évolue dans le contexte de la mise en œuvre d'un double partenariat : d'une part, celui entre les expert-e-s de la pratique et les expert-e-s du vécu et, d'autre part, celui entre les intervenant-e-s du réseau des services sociaux et les intervenant-e-s du réseau communautaire. Les acteurs impliqués dans ce double partenariat évoluent dans des univers culturels parallèles. La très grande disparité de ces univers culturels peut créer des barrières entre les intervenant-e-s et les services, et entre les intervenant-e-s et les personnes qui utilisent les services et les programmes. En somme, l'enjeu qui se pose ici consiste à mieux connaître les services, les professionnel-le-s et leurs différents rôles afin d'accompagner et d'orienter adéquatement les personnes en demande d'aide.

2) L'aide offerte ou attendue

Concernant ce deuxième sous-thème, deux préoccupations ont fait l'objet d'échanges entre les deux groupes d'expert-e-s.

Pour intervenir auprès des populations vulnérables, doit-on privilégier une approche individuelle ou de groupe?

Cette première préoccupation a été soulevée par les intervenant-e-s, notamment ceux et celles du réseau de la santé et des services sociaux, et concerne l'approche d'intervention à privilégier. Selon un-e expert-e de la pratique, les « grands penseurs » qui élaborent les programmes semblent privilégier l'intervention de groupe plutôt que l'intervention individuelle. En effet, les finalités d'une telle approche sont généralement nombreuses : les participant-e-s forment un système d'entraide, génèrent une force de changement individuelle et collective, contribuent à accroître l'autonomie du groupe et vivent l'expérience enrichissante d'appartenir à un groupe. De plus, la richesse des expériences vécues et partagées fait que des membres du groupe

peuvent devenir des aidant-e-s pour d'autres qui vivent des situations similaires aux leurs. Le problème soulevé par l'expert-e de la pratique n'est pas tant la pertinence de cette approche d'intervention, mais la difficulté à rejoindre les personnes les plus vulnérables :

On remplit nos groupes, mais ce ne sont pas les clientèles qui sont plus en contexte vulnérable. Ils sont plus isolés, on les voit moins ces gens-là. Puis, on se dit « comment on peut aller les chercher, comment on peut aller les rejoindre? » Est-ce que c'est parce que l'intervention de groupe ne répond pas à leurs attentes et à leurs besoins? Est-ce que c'est parce que le transport est difficile? Qu'est-ce qui fait que ça ne répond pas nécessairement au besoin?

S'ensuit donc une discussion afin de répondre à ce questionnement. Selon les expert-e-s du vécu, différents facteurs peuvent expliquer la faible participation des populations ciblées à ces groupes. Par exemple, l'heure à laquelle se déroule l'activité peut représenter une contrainte, les gens étant généralement plus fatigués en soirée. Dans le cas d'une famille monoparentale, la difficulté à trouver une gardienne ou à payer les frais de gardiennage peut être un frein à la participation. D'autres supposent simplement que certaines personnes peuvent avoir un esprit casanier ou un besoin de « *cocooning* ». Enfin, les critères d'admissibilité empêchent parfois de s'engager dans une démarche de groupe, comme le signale un-e expert-e de vécu :

Moi, ça m'est arrivé personnellement, il y a des choses qui m'intéressaient, mais je n'ai pas participé parce que c'était le soir. Et puis, [il y a] les critères d'admissibilité pour certains programmes. Je pense à Carrefour jeunesse-emploi; ça arrête à 35 ans. Mais moi, à 36 ans, il me semble que j'en ai besoin. Rendu là, [c'est] fini, je ne suis plus bon-ne. Il devrait y avoir une petite souplesse logique. Je ne dis pas à 75 [ans], retourner là. Moi, c'est à 36 ans que ça m'arrive, je fais quoi avec ça? Il devrait avoir des barèmes, d'accord, mais du cas par cas, un petit peu.

Par ailleurs, la peur de révéler leur condition aux autres, notamment à des inconnus, de subir des jugements et que la confidentialité ne soit pas respectée au sein du groupe, a également été mentionnée par les personnes comme étant un facteur pouvant les dissuader à s'investir dans une démarche de groupe. Selon un-e expert-e du vécu qui a démarré sa propre ressource, cette crainte peut toutefois être contournée en prévoyant, au besoin, des temps d'intervention individuelle pendant l'intervention de groupe :

Il y a peut-être possibilité de mettre une portion d'individuelle dans le groupe. Nous, on a un local qu'on peut séparer en deux et chaque parent sait que, au besoin, il y a une possibilité de s'isoler avec une de nous deux pour pouvoir discuter.

Malgré les contraintes à surmonter pour participer à une intervention de groupe, les expert-e-s du vécu ne rejettent pas pour autant cette approche d'intervention, car comme le mentionne l'un-e d'elle : « *on a tous des besoins différents* ». Toutefois, les expert-e-s du vécu considèrent que l'intervention individuelle est aussi nécessaire parce que cette approche permet de répondre aux besoins multiples des personnes et de discuter avec un-e intervenant-e de confiance. En fait, pour les expert-e-s du vécu, les rencontres individuelles sont un gage de confidentialité et les mettent à l'abri des désagréments potentiels liés au traitement public de leurs problèmes, comme dans le cadre d'une intervention de groupe.

D'aidé-e à aidant-e

Comme nous l'avons vu précédemment, les expert-e-s du vécu ne veulent pas être pris-e-s en pitié par les intervenant-e-s. Dans un processus d'aide, les personnes disent vouloir être actives et aidantes. L'idée d'une contrepartie, comme une implication bénévole en échange de services, répond à une telle détermination. Ainsi, l'expert-e du vécu gagne sur un double registre : celui de recevoir de l'aide et celui de mettre à profit son potentiel au service d'une cause, ce qui renforce du même coup son estime de soi. À cet effet, les propos de cet-te expert-e du vécu rendent bien compte de ce processus :

[...] ça reste qu'on a tous [...] de la fierté. [...] Pour moi, ça a été libérateur d'accepter ce que j'avais besoin en donnant. En même temps, les effets bénéfiques, l'estime de soi, là quand tu rentres chez vous, tu ne vois que toi.

5.1.2 Échanges sur les sujets privilégiés par les expert-e-s de la pratique

Parmi les quatre thèmes privilégiés par les expert-e-s du vécu, deux avaient été également retenus par les expert-e-s de la pratique, soit ceux de la confidentialité et des limites de l'aide et de l'intervention. Ces thèmes ayant déjà été abordés précédemment, la plénière a donc porté sur le thème suivant : comment faire pour que les populations vulnérables connaissent et utilisent davantage les programmes et les services ?

La discussion sur ce thème a donc été lancée de la façon suivante par un-e expert-e de la pratique :

[...] on se demandait comment on pourrait aller plus rejoindre ceux qui ont le moins de services, comment on peut faire nos publicités par rapport à ça? Comment vous pourriez être plus au courant de ça?

À la suite de cette mise au jeu, deux sous-thèmes ont fait l'objet de discussions entre les deux groupes d'expert-e-s, soit 1) l'importance de la culture de l'oralité et des référent-e-s dans le milieu et 2) l'importance d'un point d'information unique pour connaître les ressources et les services.

5.1.2.1 L'importance de la culture de l'oralité et des référent-e-s dans le milieu

Le recours au bouche-à-oreille comme moyen de communication est courant dans la MRC des Etchemins. En effet, selon un-e expert-e de la pratique, beaucoup de personnes qui font une demande d'aide ne savent ni lire ni écrire :

[...] il y aussi beaucoup de clients qui ne savent pas lire. Moi, je le vois chez nous. Lorsqu'on offre un service à la clientèle ou une activité spéciale, si on met un petit mot dans la boîte ou un petit mot au tableau, les gens ne regardent simplement pas. Il faut absolument le dire directement aux gens pour qu'ils le sachent.

Pour surmonter l'obstacle de la communication écrite rencontré par les expert-e-s du vécu, le bouche-à-oreille devient alors une stratégie incontournable pour faire connaître les activités, les services ou les programmes offerts sur le territoire de la MRC des Etchemins.

À noter que le rôle joué par les « référent-e-s » du milieu, soit les personnes qui ont une bonne connaissance des programmes et des services d'intervention sociale, et qui sont présentes dans

les espaces fréquentés par les populations en demande d'aide, notamment dans le réseau des organismes communautaires, est essentiel dans le fonctionnement du bouche-à-oreille :

Ces gens-là viennent souvent parce qu'ils sont référés. Des fois, on a des appels aussi de la famille. Des fois, des gens qui ont de la difficulté à lire ou à écrire vont dire qu'ils sont le frère ou la sœur de l'autre. C'est pas évident non plus pour eux. Mais c'est souvent par les intervenants du milieu que les gens sont référés.

5.1.2.2 L'importance d'un point d'information unique pour connaître les ressources et les services

L'idée d'un point d'information unique découle de la même préoccupation consistant à mieux faire circuler l'information. Pour les expert-e-s du vécu, il s'agit de mieux s'enquérir de toutes les ressources communautaires et de celles relevant des services publics en matière d'aide sociale et d'accompagnement. Pour les expert-e-s de la pratique, il s'agit de mieux orienter les personnes vers des points de prise en charge pertinents, en urgence ou pas.

Le point unique d'information peut aussi être pour les expert-e-s de la pratique un instrument de travail et de collaboration entre différents organismes relevant aussi bien du réseau public des services sociaux que du réseau communautaire. Le principe de l'information directe et directement utilisable est central dans ce contexte.

5.1.3 Contenu des échanges sur les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité

5.1.3.1 Pourquoi avoir choisi de vivre sur le territoire de la MRC des Etchemins?

S'établir en milieu rural est loin d'être une décision fortuite. Vivre en milieu rural en général, et dans la MRC des Etchemins en particulier, peut s'expliquer par un ensemble de facteurs d'ordre individuel ou structurel, lesquels se rapportent aux avantages et aux inconvénients que peuvent présenter respectivement les modes de vie rural et urbain. Pour d'autres, des raisons d'ordre familial sont à l'origine de leur installation en zone rurale. Voici donc six trajectoires illustrant les différentes raisons ayant entraîné des expert-e-s du vécu à habiter dans la MRC des Etchemins.

Pour l'un-e des expert-e-s du vécu, quitter la ville pour aller à la campagne relevait d'un intérêt individuel : « *Je suis native d'une petite région, pour moi, c'est ça la vraie vie [...] moi, je suis toujours attirée par la campagne parce que j'ai des mœurs de ça* ». Mais en regardant de plus près, cette décision est également attribuable à une dimension structurelle :

Puis, j'ai choisi ici sûrement [pas] par hasard parce que ma mère [et] son conjoint étaient natifs d'ici. Elle s'en venait par ici et c'est arrivé au moment où moi, j'avais une perte d'emploi. J'ai commencé à penser [à] partir de la ville. Bon, c'est le temps, je change de place.

L'évocation d'une perte d'emploi et du stress de vivre en ville par cet-te expert-e du vécu, en plus de l'existence d'affinités préalables pour la campagne, montre bien que des contraintes d'ordre social ont aussi influencé sa décision de s'installer dans la MRC des Etchemins.

Pour un-e deuxième expert-e du vécu, le choix de vivre en milieu rural est étroitement lié à des facteurs d'ordre sanitaire, structurel et familial. En effet, cet-te expert-e du vécu raconte avoir quitté la région de l'Outaouais pour accéder à des soins médicaux adaptés à l'état de santé de

sa fille, d'où son déménagement à Québec, puis dans la MRC des Etchemins : « *Je viens de l'Outaouais. Le protocole de ma fille était à Québec, car il ne se faisait pas à Ottawa. C'est un ami qui m'a hébergé-e la première année. Et depuis 4 ans, je suis ici.* »

Pour un-e autre expert-e du vécu, la transition vers le monde rural est motivée d'une part, par la recherche d'une sorte de quiétude associée à la vie à la campagne, et d'autre part, par le besoin de rapports de sociabilité plus chaleureux. De fait, c'est principalement le caractère impersonnel des relations sociales en ville qui a justifié le choix de la campagne comme milieu de vie, comme le rapportent ces propos : « *Ici, t'es pas un numéro. Les gens sont capables de te sourire et sont capables de te dire bonjour.* »

Pour un-e quatrième expert-e du vécu, l'installation à Lac-Etchemin est purement attribuable à des raisons structurelles. En effet, l'absence de services dans la petite municipalité où résidait la personne se trouve à l'origine de ce changement.

Concernant la situation partagée par un-e cinquième expert-e du vécu, des motifs professionnels sont à l'origine de l'établissement de celle-ci en zone rurale. En effet, cet-te expert-e du vécu n'arrivait pas à exercer son métier de soudeur-monteur à Montréal en raison de la forte compétition pour décrocher un emploi, ainsi que la discrimination envers les femmes et les personnes plus âgées. En revanche, dans la MRC des Etchemins, ce type de professionnel était particulièrement recherché, d'où sa motivation à aller s'installer dans la région.

Finalement, le sixième cas, relevé par les expert-e-s de la pratique cette fois-ci, est lié au coût du logement. Selon un-e expert-e de la pratique : « *Quand les gens arrivent, je leur demande : "pourquoi êtes-vous venus aux Etchemins?" Ce qu'ils me répondent dans 80 % [des cas], c'est souvent à cause du logement à faible coût, mais aussi à cause de l'emploi.* »

5.1.3.2 Des liens tissés serrés entre les intervenant-e-s du réseau de la santé et des services sociaux et ceux et celles du réseau communautaire

Les liens entre les intervenant-e-s du réseau de la santé et des services sociaux et ceux et celles du réseau communautaire sont tissés serrés dans la MRC des Etchemins. Ces relations étroites de collaboration et de partenariat seraient l'héritage du projet pilote « Équipe santé mentale », expérimenté en 1994 et devenu un modèle pour d'autres MRC de la région de la Chaudière-Appalaches. Voici ce que raconte un-e expert-e de la pratique à ce sujet :

...moi je suis un-e vieux/vieille intervenant-e. Je peux reculer en arrière, je peux vous dire qu'en 1994, quand on parle du partenariat avec les milieux communautaires, [cela fait suite à] un projet [...] mis en place en 94, et qui était le premier en région Chaudière-Appalaches. [...] Pour la santé mentale, il y avait une équipe de formée, un peu des gens du réseau et du communautaire, puis il y a eu la volonté de l'équipe de maintenir ça.

Cette collaboration/partenariat entre les intervenant-e-s des deux réseaux a pris deux formes : d'abord, il y a eu le prêt d'intervenant-e-s du réseau des services sociaux à des organismes communautaires, puis, à la suite d'une démarche Lean², il y a eu la mise en place d'une cellule

² Le terme LEAN est basé sur une philosophie de production développée à l'origine par Toyota Motor Corporation. Cette approche se base sur des principes et des pratiques qui se concentrent à minimiser le temps total et les

opérationnelle regroupant des coordonnateur-trice-s cliniques, des chefs de programmes, des intervenant-e-s des services sociaux, et, sur invitation, un intervenant du réseau communautaire. Pour l'un-e des expert-e-s de la pratique, cette cellule opérationnelle, c'est « ... vraiment une porte d'entrée pour les [intervenant-e-s des] organismes [pour] venir présenter leurs services... ».

ressources nécessaires pour produire et livrer un bien ou un service à un client en augmentant l'efficacité. La réduction en temps et en utilisation des ressources se réalise en se concentrant sur des étapes à valeur ajoutée et en éliminant les étapes sans valeur ajoutée dans le processus de production (MSSS, 2012).

CONCLUSION

Au départ, ce projet de recherche-action participative visait à mieux comprendre les enjeux de l'intervention sociale en contexte de ruralité, plus particulièrement dans la MRC des Etchemins située dans la région de la Chaudière-Appalaches, et ce, à partir des perspectives croisées de personnes en situation de pauvreté et d'intervenant-e-s d'organismes communautaires et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux du territoire. Quatre objectifs spécifiques étaient poursuivis : 1) dégager les perceptions des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et celles des intervenant-e-s sur les problèmes rencontrés dans l'intervention et les stratégies déployées pour y faire face; 2) mieux comprendre l'interaction entre les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s; 3) identifier les éléments d'intervention favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des personnes en situation de pauvreté sur leur vie personnelle et ceux ayant un impact sur leurs conditions de vie; et 4) explorer les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

À la lumière des résultats présentés précédemment, nous considérons avoir atteint en grande partie ces objectifs.

Objectif 1 : Perception des problèmes rencontrés dans l'intervention sociale

En ce qui a trait au premier objectif, plusieurs éléments de convergence existent entre les perceptions des deux groupes d'expert-e-s quant aux problèmes rencontrés dans l'intervention sociale. Concernant le contexte de la demande d'aide, les deux groupes sont d'avis que la personne en demande d'aide vit à ce moment-là une situation extrêmement difficile. Pour les expert-e-s du vécu, cette situation est le résultat d'un parcours familial douloureux (marqué par la violence, les abus, l'abandon et certaines de leurs conséquences : être placé-e en famille ou centre d'accueil, développer un problème de dépendance, être étiqueté-e); d'une trajectoire personnelle difficile (quitter l'école très jeune pour travailler, se retrouver monoparental-e après une séparation, tomber malade à cause d'un travail, être hospitalisé-e pour un problème de santé mentale); ou d'avoir été victime de rejet dans ses relations sociales (par de l'intimidation, des préjugés, de l'étiquetage, du commérage et du sexisme). Lors d'une demande d'aide, en raison de ce poids du passé, on se sent épuisé-e physiquement, moralement et psychologiquement, une situation qualifiée par les expert-e-s du vécu par l'usage des termes suivants : être pour tout brûler, être en crise, être *décâllissé-e* de la vie, être rendu-e au bout, en avoir jusque-là, en avoir assez. Les expert-e-s de la pratique, particulièrement ceux et celles du réseau communautaire, partagent cette perception sur le contexte de la demande. En effet, les personnes font appel à leur aide lorsque celles-ci ne sont plus capables d'étirer l'élastique. Les intervenant-e-s constatent alors que les personnes sont mêlées, qu'elles ne se sentent pas bien (manque d'estime de soi et de confiance), qu'elles vivent un malaise social et qu'elles sont isolées socialement.

S'il y a convergence entre les deux groupes sur le contexte de la demande, il existe toutefois une perception différente quant aux raisons qui dissuadent les personnes à faire une demande d'aide. Pour les expert-e-s du vécu, le non-recours aux services, aux programmes d'aide ou aux organismes s'explique par les facteurs suivants : vouloir s'en sortir par soi-même; avoir de la

difficulté à recevoir sans donner en retour; ne pas savoir qu'on a un problème; ne pas connaître les ressources ou avoir de la difficulté à accéder à celles-ci; et avoir déjà vécu de mauvaises expériences dans le passé, rendant ainsi suspecte toute demande d'aide. Les expert-e-s de la pratique attribuent plutôt l'absence de demande d'aide aux facteurs suivants : un manque de sensibilisation sur les conséquences de la problématique et sur l'aide qu'apportent les services; un manque de connaissance sur les services offerts, les droits/recours et le bien-fondé d'un programme; la présence de différentes peurs (être confronté-e à d'autres problématiques, avoir à interagir avec les autres membres du groupe, faire l'objet d'un signalement à la DPJ ou se faire placer) ou de croyances non fondées circulant dans le milieu (l'organisation n'a pas de places ni de services); et la difficulté d'avoir accès à un moyen de transport. Lors du croisement de savoirs, le thème du non-recours à l'aide a fait l'objet d'une discussion plus approfondie. Il est ressorti de cet échange que la difficulté d'accès aux services est en partie causée par les canaux de communication utilisés pour rejoindre les personnes en demande d'aide. En effet, ces canaux ne seraient pas toujours adaptés à la culture de l'oralité de cette population, laquelle repose principalement sur la transmission d'informations par le bouche-à-oreille et par les référent-e-s du milieu. Ceux-ci ou celle-ci peuvent être un-e expert-e du vécu ayant déjà utilisé les services d'un organisme (un-e aidé-e/aidant-e) ou un-e intervenant-e travaillant dans un lieu fréquenté par les personnes (par ex., un HLM, une banque alimentaire, etc.). Ces référent-e-s jouent ainsi un rôle d'interface pertinent entre la population et les ressources publiques et communautaires du milieu.

Concernant l'accessibilité aux services et aux programmes du réseau de la santé et des services sociaux, les expert-e-s du vécu rencontré-e-s dans le cadre de notre recherche ont mentionné avoir eu à affronter un certain nombre de barrières institutionnelles : être confronté-e à un service automatisé de réception des appels et d'orientation dans les services; être mis-e sur une liste d'attente; ne pas avoir assez de temps d'accompagnement et faire face à une discontinuité des services. Pour leur part, les expert-e-s de la pratique nous ont partagé être limité-e-s dans leur pratique d'intervention sociale en raison des facteurs institutionnels suivants : être obligé-e de prévoir plusieurs rencontres à l'avance ou de fermer un dossier après neuf tentatives; avoir les mains liées par le ou la supérieur-e; être limité-e dans le développement et la généralisation de pratiques novatrices; et devoir composer avec des critères d'admissibilité qui restreignent l'accès à certains programmes.

Objectif 2 : Interaction entre les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s

Concernant ce deuxième objectif, cette recherche a permis de constater qu'il existait, au début du processus d'intervention sociale, des perceptions différenciées et réciproques entre les deux groupes d'expert-e-s. Des perceptions qui sont influencées par des univers culturels différents et, parfois, des préjugés réciproques. Cette logique des perceptions différenciées et réciproques est un enjeu important, car elle régit de façon significative l'interaction entre les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s. La réduction de ce décalage de perceptions devient alors un défi visant à assurer la réussite du processus d'intervention sociale.

Un deuxième facteur ayant une influence sur l'interaction entre ces deux acteurs concerne les attitudes des uns et des autres au cours du processus d'intervention. Pour les expert-e-s du vécu, certaines attitudes adoptées par les intervenant-e-s ont été considérées comme aidantes,

par exemple, le respect, l'humilité, l'accueil, l'écoute, la bonne humeur, le respect du rythme de la personne et la grande disponibilité. Certaines pratiques d'intervention basées sur la référence et l'orientation, le recours à une approche égalitaire, la collaboration avec les partenaires du milieu et la continuité dans le suivi, ont également été jugées aidantes. Par contre, pour ces expert-e-s du vécu, les attitudes suivantes rencontrées chez certain-e-s intervenant-e-s ont été considérées comme nuisibles : l'indifférence, le manque d'humanité et la rigidité. En plus de ces attitudes néfastes, certaines pratiques des intervenant-e-s ont été dénoncées par les répondant-e-s comme l'abus de pouvoir, la non-reconnaissance de la problématique et le non-respect de la confidentialité. Si les attitudes des intervenant-e-s peuvent être facilitantes ou nuisibles à l'intervention, celles des personnes en demande d'aide influencent également la réussite ou l'échec d'une intervention. Une personne qui veut se reprendre en main, qui se mobilise, qui est prête à entendre de nouvelles choses, qui est intéressée, qui a un bon vouloir, qui est bien intentionnée, qui est allumée, qui prend la fenêtre d'opportunités, qui a une volonté de changement et qui accepte le défi de gravir la montagne, présente des attitudes et des comportements qui, selon les expert-e-s de la pratique, contribuent à la réussite de la démarche d'intervention. Par contre, une personne qui s'éparpille, qui retombe dans ses vieilles habitudes, qui perd sa motivation, qui n'est pas prête, qui ne veut pas relever le défi, qui ne se met pas en mouvement et qui a une perception de la situation ou des valeurs différentes, présente des attitudes ou des comportements jugés nuisibles au processus d'intervention.

Objectif 3 : Éléments d'intervention favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des personnes en situation de pauvreté

Concernant ce troisième objectif, deux éléments se dégagent de notre recherche comme favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des personnes en situation de pauvreté. Un premier élément mentionné par les expert-e-s du vécu est la volonté de ne pas être jugé-e-s, d'être traité-e-s d'égal à égal et d'être impliqué-e-s tout au long du processus d'intervention. Voilà pourquoi ces personnes ne veulent pas être prises en pitié par les intervenant-e-s. De plus, elles revendiquent que leur droit à la confidentialité soit respecté et que l'incompatibilité de caractère ou d'humeur entre expert-e du vécu et expert-e de la pratique soit reconnue. Un deuxième élément, cette fois-ci relevé par les intervenant-e-s, porte sur l'approche privilégiée durant le processus d'intervention. En effet, selon les expert-e-s de la pratique, les actions suivantes sont favorables au succès d'une intervention : modifier son approche de travail ou faire autrement face à une difficulté, reconnaître les petits pas réalisés, prendre le temps nécessaire avec la personne, ne pas la stigmatiser, miser sur ses forces, lui faire confiance et ne pas « l'adapter » aux services.

Objectif 4 : Les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité

La MRC des Etchemins est un vaste territoire de 1810,8 km², composé de 13 municipalités, dont la population varie entre 370 personnes, pour la plus petite municipalité, et 3 896 personnes, pour la plus grande. La mobilité des déplacements sur ce territoire repose principalement sur l'usage d'une voiture personnelle. Pour les citoyen-ne-s ne possédant pas d'automobile, il existe un système de taxi collectif qui nécessite de planifier ces déplacements, selon une plage horaire limitée aux jours de la semaine, et de déboursier un montant d'argent qui varie selon la distance parcourue.

Comme la plupart des organismes communautaires et des établissements publics de santé et de services sociaux sont concentrés à Lac-Etchemin ou en dehors de ce territoire, notamment à Saint-Georges, à Lévis ou à Montmagny, leur accès est tributaire de la capacité des citoyen-ne-s à pouvoir se déplacer sur le territoire. Pour les expert-e-s de vécu, cette mobilité à travers l'accès au transport déterminera pour plusieurs le recours ou non à un service ou à un programme d'intervention sociale. Pour les personnes en situation de pauvreté qui possèdent une voiture, faire une demande d'aide signifie parfois avoir à choisir entre payer l'essence ou la nourriture. Pour ceux et celles n'ayant pas d'automobile, l'accès aux services implique de dépendre du taxi collectif, dont les heures ne coïncident pas toujours avec l'horaire des rendez-vous, et d'avoir à déboursier un montant d'argent qui doit être pris sur un autre poste budgétaire.

Une deuxième particularité de l'intervention sociale dans la MRC des Etchemins, mentionnée autant par les expert-e-s du vécu que par les expert-e-s de la pratique, est sans contredit l'existence d'une conscience communautaire/sociale forte qui se caractérise par un réseau local de services publics et communautaires important, des intervenant-e-s des deux réseaux qui se connaissent et qui collaborent dans le processus d'intervention sociale, de soutien et d'accompagnement des populations en demande d'aide, une approche plus humaine et un accès plus rapide à certains services ou programmes. Selon les propos d'un-e expert-e de la pratique, ces liens tissés serrés entre les intervenant-e-s des deux réseaux auraient pour origine un projet pilote mené avec l'équipe santé mentale du CLSC au début des années 1990.

L'absence ou le peu d'anonymat est une troisième particularité nommée par les deux groupes d'expert-e-s ayant participé à la recherche. Pour les expert-e-s du vécu, cette particularité est parfois un facteur qui empêche ou retarde une demande d'aide étant donné la peur que la confidentialité ne soit pas respectée ou la crainte d'être victimes de préjugés, de jugements ou de commérages. Pour les expert-e-s de la pratique, l'absence ou le peu d'anonymat en contexte de ruralité s'actualise dans la difficulté à préserver leur vie privée de celle des populations rencontrées en processus d'intervention sociale.

Enfin, une dernière particularité de l'intervention sociale en contexte de ruralité relevée par les deux groupes, mais qui a été davantage développée par les expert-e-s de la pratique, concerne le caractère centralisé des services qui sont offerts sur un vaste territoire et qui deviennent ainsi difficiles d'accès pour les populations plus vulnérables. Certain-e-s expert-e-s de la pratique trouvent que l'offre de services publics déployés sur le territoire n'est pas optimale. En effet, celle-ci ne permet pas toujours de rejoindre les populations plus vulnérables et peu de services sont offerts pour certaines problématiques comme l'itinérance ou la santé mentale.

FORCES ET LIMITES DE LA RECHERCHE

Les forces

Donner la parole aux personnes et faire AVEC : une piste à poursuivre

L'utilisation d'une méthode qualitative et participative nous a permis de donner la parole à des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion dont les expériences n'ont été jusqu'à maintenant que très peu prises en compte. À ce titre, nos travaux viennent enrichir les connaissances d'un point de vue peu considéré par les méthodes de recherche traditionnelles.

Nous tenons à souligner également que tout au long de notre processus de recherche, nous avons pu compter, au sein de notre Comité local de recherche, sur la contribution d'une experte du vécu et d'intervenantes des réseaux communautaire et public, dont la participation a été précieuse et a enrichi le processus, l'analyse, le contenu du présent rapport, l'outil et la stratégie de diffusion des résultats de cette recherche auprès de différents acteurs de la MRC des Etchemins.

Croiser les regards entre intervenant-e-s et expert-e-s du vécu : une méthode riche en production de nouvelles connaissances

Dans le cadre de cette recherche, nous avons expérimenté un début de croisement de savoirs entre personnes en situation de pauvreté et intervenant-e-s. Les connaissances générées par cette expérimentation démontrent que cette méthode est pertinente et qu'elle permettrait d'aller plus loin autant dans la compréhension des problèmes rencontrés en intervention que dans le développement de nouvelles manières d'intervenir permettant d'enrichir l'intervention sociale.

Les limites

Une portée limitée de nos résultats

Rappelons que cette recherche est de nature exploratoire en vue de la mise en place d'une chaire de recherche sur la pauvreté (exclusion/inclusion) en contexte de ruralité. Nous ne pouvons pas prétendre à une saturation des données. Nous aurions eu besoin de plus de temps pour effectuer des entretiens collectifs supplémentaires et ainsi approfondir et affiner l'analyse.

Une analyse incomplète

Étant donné le temps et les ressources alloués à ce projet de recherche, les résultats présentés dans ce rapport sont principalement le fruit d'une analyse thématique des contenus ayant émergé des propos des participant-e-s. Ultérieurement, au moment de rédiger des articles scientifiques, nous avons l'intention de développer davantage cette analyse.

Une méthode à améliorer

Expérimentée une première fois lors de l'étude exploratoire réalisée en 2014-2015 avec le GRAP Lotbinière, la méthode utilisée dans ce projet, bien qu'elle ait intégré les améliorations identifiées lors de cette première recherche, reste encore à être améliorée. Lors d'une prochaine recherche, afin d'impliquer davantage les membres du Comité local de recherche, le projet devrait s'étendre sur une plus longue période.

RÉFÉRENCES

- Ampleman, G., Denis, L., & Desgagnés, J.-Y. (2012). *Théorie et pratique de conscientisation au Québec*. Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ampleman, G., Doré, G., Gaudreau, L., Larose, C., Leboeuf, L., & Ventelou, D. (1983). *Pratiques de conscientisation : expériences d'éducation populaire*. Montréal, Québec : Nouvelle Optique. Disponible à : <http://bv.cdeacf.ca/bvdoc.php?no=2692&col=RA&format=htm>.
- AQPS. (2013). *Le grand silence des agriculteurs*. Repéré à <http://www.aqps.info/nouvelles/grand-silence-des-agriculteurs-319.htm>
- Clément, M.-È., Kishchuk, N., & Guinard, P.-A. (2002). Facteurs susceptibles d'influencer le bien-être des familles d'enfants d'âge préscolaire et scolaire en milieu rural. Une recherche-action sur le point de vue d'informateurs clés. *Service social*, 49(1), 94-121. Repéré à <https://www.erudit.org/revue/ss/2002/v49/n1/006879ar.pdf>
- Comeau, J.-F. (2011). *Portrait socioéconomique de la Chaudière-Appalaches en matière de solidarité et d'inclusion sociale*. Repéré sur le site de la CRÉ de la Chaudière-Appalaches : http://www.chaudiere-appalaches.qc.ca/upload/sisca/editor/Ch-App_SISCA-120123.pdf
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design. Choosing among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- CSSS des Etchemins. (2012). *Portrait de la municipalité régionale de comté (MRC) des Etchemins* [Présentation PowerPoint]. Repéré à <http://www.csssetchemins.qc.ca/medias/fr/uploads/Portrait-de-la-communaut-.pdf>
- Doucet, A., Lessard, A.-P., & Tremblay, A. (2013). Au-delà des barrières géographiques. *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120), 10-11. Repéré à http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Accessibilite/ots-013---bulletin-120-v3_a_s.pdf?sfvrsn=2
- Dugré, R. (2013). Pas si loin, en Montérégie... *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120), 8-9. Repéré à http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Accessibilite/ots-013---bulletin-120-v3_a_s.pdf?sfvrsn=2
- Fournier, A., Rose, M.-C., Hurtibise, R., & McAll, C. (2015). *Mieux comprendre l'itinérance en région : précarité résidentielle et mobilité interurbaine*. Repéré sur le site du CRÉMIS : http://www.cremis.ca/sites/default/files/rapports-de-recherche/mobilite_et_precarite_residentielle_en_region_-_une_etude_exploratoire_au_quebec.pdf
- Freire, P. (1974). *Pédagogie des opprimés. Suivi de conscientisation et révolution*. Paris, France : Maspero.

- Green, R. (2003). Social work in rural areas: a personal and professional challenge. *Australian Social Work*, 56(3), 209-219. doi: [10.1046/j.0312-407x.2003.00082.x](https://doi.org/10.1046/j.0312-407x.2003.00082.x)
- Groupe de Recherche Quart Monde-Université. (1999). *Le croisement des savoirs : Quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble*. Paris, France : Éditions de l'Atelier et Éditions Quart Monde.
- Halseth, G., & Ryser, L. (2010). *A Primer For Understanding Issues Around Rural Poverty*. The Community Development Institute at UNBC. Repéré à http://www.unbc.ca/sites/default/files/assets/community_development_institute/publications/a_primer_for_understanding_issues_around_rural_poverty.pdf
- ISQ. (2015a). *Profil de la région administrative de la Chaudière-Appalaches ainsi que ses municipalités régionales de comté*. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_12/region_12_00.htm
- ISQ. (2015b). *Taux de faible revenu selon le type de famille, MRC de Chaudière-Appalaches, 2009-2013*. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil12/societe/fam_men_niv_vie/rev_d_ep/prop_fam12_mrc.htm
- ISQ. (2015c). *Le Québec chiffres en main*. Repéré à http://www.stat.gouv.qc.ca/quebec-chiffre-main/pdf/qcm2015_fr.pdf
- Jean, B., Desrosiers, L., & Dionne, S. (2014). *Comprendre le Québec rural, 2^e édition revue et augmentée*. Repéré sur le site de la Chaire de recherche du Canada en développement rural-GRIDEQ-CRDT : http://semaphore.uqar.ca/856/1/UQAR_LivreQuebecRural_v6.pdf
- L'Écuyer, R. (1987). L'analyse de contenu : notion et étapes. Dans J.-P. Deslauriers (dir.), *Les méthodes de la recherche qualitative* (p.49-65). Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lonne, B., & Cheers, B. (2004). Practitioners Speak – A Balanced Account of Rural Practice, Recruitment and Retention. *Rural Social Work*, 9, 244-254.
- Mackie, P. F.-E. (2012). Social Work in a Very Rural Place: A Study of Practitioners in the Upper Peninsula of Michigan. *Contemporary Rural Social Work*, 4, 63-90. Repéré à <http://journal.minotstateu.edu/crsw/article/view/445/164>
- MAMOT. (2016). *Décret de population de 2016* [Document Excel]. Repéré à <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/publications/>
- MAMR. (2006). *Politique nationale de la ruralité 2007-2014*. Repéré à <http://cld.iledorleans.com/stock/fra/politique-nationale-de-la-ruralite.pdf>

- MAMROT. (2013). *Politique nationale de la ruralité 2014-2024*. Repéré à http://www.ruralite.qc.ca/fichiers/fr/pnr_2014-2024.pdf
- Mathieu, N. (1997). Pour une nouvelle approche spatiale de l'exclusion sociale. *Strates*, 9. Repéré à <http://strates.revues.org/612>
- MSSS. (2012). *Comment fonctionne l'approche LEAN dans les soins d'urgence?* Repéré à <http://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/observatoire/index.php?comment-fonctionne-lapproche-lean-dans-les-soins-durgence-une-etude-de-cas-concernant-une-intervention-inspiree-des-principes-lean-a-lhopital-pour-en>
- OTSTCFQ. (2013). Ruralité vs urbanité. Impacts sur la pratique professionnelle (Dossier). *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120). Repéré à http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Accessibilite/ots-013---bulletin-120-v3_a_s.pdf?sfvrsn=2
- Pagès, A. (2011). *La pauvreté en milieu rural*. Toulouse, France : Presses Universitaires du Mirail.
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (3^e éd.). Paris, France : Armand Colin.
- Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.113-169). Montréal, Québec : Gaëtan Morin. Repéré à http://classiques.ugac.ca/contemporains/pires_alvaro/echantillonnage_recherche_qualitative/echantillon_recherche_qual.pdf
- PSFL. & Gélinau, L. (2011). « *Nous sommes riches d'être pauvres.* » *Expertises de familles en situation de pauvreté sur les saines habitudes alimentaires et propositions aux acteurs de la santé publique*. Repéré à http://meresetmonde.qc.ca/wp-content/uploads/2015/10/Rapport_de_recherche_version_PDF.pdf
- Québec. (2002). *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale* (RLRQ, Chapitre L-7). Éditeur officiel du Québec. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/L-7>
- Riebschleger, J. (2007). Social Worker's Suggestions for Effective Rural Practice. *Families in Society : The Journal of Contemporary Social Services*, 88(2), 203-213. doi: <http://dx.doi.org/10.1606/1044-3894.3618>
- Roy, P. (2013). Travail social rural au Québec. Qu'attendent nos universités pour s'ouvrir à la vie en-dehors des villes? *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120), 6-7. Repéré à http://www.otstcfq.org/docs/default-source/Accessibilite/ots-013---bulletin-120-v3_a_s.pdf?sfvrsn=2

Roy, P., & Tremblay, G. (2012). Comprendre les masculinités rurales : un portrait basé sur la santé psychologique. *Service social*, 58(1), 68-84. Repéré à <http://www.erudit.org/revue/ss/2012/v58/n1/1010442ar.pdf>

Sylvain, H. (2008). Le devis constructiviste : une méthodologie de choix en sciences infirmières. *L'infirmière clinicienne*, 5(1). Revue en ligne : <http://revue-infirmiereclinicienne.uqar.ca>

ANNEXES

ANNEXE 1
Démarche d'entrevue du groupe des expert-e-s du vécu

Démarche d'entrevue

Groupe des expert-e-s du vécu

18 juin 2015

1. **Accueil**
2. **Mot de bienvenue de l'équipe d'animation et tour de table de présentation des participant-e-s**
 - Chaque personne (dont les membres de l'équipe d'animation) se présente et dit : son prénom, pourquoi elle a accepté l'invitation, comment elle se sent en ce début de rencontre.
3. **Présentation du projet de recherche : origine, objectifs et étapes prévues**
4. **Présentation du formulaire de consentement en insistant sur les éléments suivants :**
 - Une exigence éthique de l'UQAR envers les chercheur-e-s et de nous comme chercheur-e-s envers vous comme participant-e-s à la recherche.
 - Pour s'assurer de la confidentialité des échanges, tant des participant-e-s à la recherche que des chercheur-e-s.
 - Pour prouver que vous nous avez autorisés à enregistrer vos échanges.
 - Faire lecture pour tout le groupe de la section à signer.
5. **Quelques consignes importantes pour nos échanges**
 - Ce qui est dit et partagé au sein du groupe est et demeure confidentiel.
 - Votre parole et celle de l'autre méritent le respect.
 - Nous voulons avoir votre expérience, votre point de vue. **Il n'y a donc pas de bonne ou mauvaise réponse et pas d'unanimité recherchée.**
6. **Clarification du concept d'intervention sociale par l'équipe d'animation et activité collective d'identification des lieux où se pratique l'intervention sociale dans la MRC des Etchemins.**

Démarche :

 - Présentation du concept
 - Élaboration collective d'une liste des lieux où se pratique l'intervention sociale dans la MRC des Etchemins.

7. Photolangage sur deux expériences de demande d'aide : une expérience positive et une expérience difficile

Démarche :

- D'abord, l'équipe d'animation présente l'outil du photolangage à l'aide d'un exemple.
- Puis, les participant-e-s sont invité-e-s à choisir deux photos illustrant chacune des expériences vécues (positive et difficile) en liant avec l'intervention sociale.
- Une fois les photos choisies par l'ensemble des participant-e-s, chacun-e est invité-e à présenter ses deux choix.
- Lors de chacune des présentations, l'équipe d'animation place la photo choisie sur les grandes feuilles collées sur le mur et, au besoin, complète celle-ci de mots-clés, ou encore invite la personne à développer davantage son idée sur certains éléments qui n'ont pas été abordés lors de la présentation (**p. ex., le type d'aide recherchée, les sentiments vécus lors de la demande, l'attitude de l'intervenant-e, l'utilité de l'aide, ce qu'elle a aimé ou non, pourquoi?**)
- Pour conclure l'activité, les personnes participantes sont invitées à donner leurs réactions ou impressions sur l'ensemble du contenu partagé et consigné sur les grandes feuilles. La question suivante peut servir de déclencheur : Comment réagissez-vous à tout ce qui vient d'être dit? Y a-t-il des choses qui vous étonnent?

Questions complémentaires pouvant alimenter cet échange :

- Vous est-il déjà arrivé de ne pas aller dans une ressource qui pourrait vous apporter de l'aide? Si oui, pourquoi?
- Qu'est-ce qui manque comme ressources d'aide dans le coin? Besoins non répondus?
- Avez-vous parfois l'impression de demander la charité? Qu'est-ce qui fait que vous avez ou que vous n'avez pas cette impression?

8. Présentation de la prochaine étape prévue le 21 septembre

- Un croisement de savoirs avec les intervenant-e-s le 21 septembre, dans un esprit d'ouverture et d'écoute des inquiétudes probables chez certaines personnes participantes.
- **Attention** : Informer les personnes de la liste des intervenant-e-s qui seront présent-e-s à cette activité et permettre, après la rencontre, l'expression personnelle des malaises ou inquiétudes à l'égard de la présence de l'un ou de l'autre de ces intervenant-e-s.

9. Conclusion de la rencontre

Tour de table à partir des deux questions suivantes :

- 1- Je repars avec quoi?
- 2- Comment j'ai trouvé notre rencontre d'aujourd'hui?

10. Administration d'un court questionnaire de collecte de données sociodémographiques sur le profil des participant-e-s

11. Prise de photos des grandes feuilles présentant les photos choisies

ANNEXE 2
Démarche d'entrevue du groupe des expert-e-s de la pratique

Démarche d'entrevue

Groupe des intervenant-e-s

18 juin 2015

1. Accueil et dessert

2. Mot de bienvenue de l'équipe d'animation et tour de table de présentation des participant-e-s

- Chaque personne (dont les membres de l'équipe d'animation) se présente et dit : son prénom, pourquoi elle a accepté l'invitation, comment elle se sent en ce début de rencontre.

3. Présentation du projet de recherche : origine, objectifs et étapes prévues

4. Présentation du formulaire de consentement en insistant sur les éléments suivants :

- Une exigence éthique de l'UQAR envers les chercheur-e-s et de nous comme chercheur-e-s envers vous comme participant-e-s à la recherche;
- Pour s'assurer de la confidentialité des échanges, tant des participant-e-s à la recherche que des chercheur-e-s;
- Pour prouver que vous nous avez autorisés à enregistrer vos échanges;
- Faire lecture pour tout le groupe de la section à signer.

5. Quelques consignes importantes pour nos échanges

- Ce qui est dit et partagé au sein du groupe est et demeure confidentiel;
- Votre parole et celle de l'autre méritent le respect;
- Nous voulons avoir votre expérience, votre point de vue. **Il n'y a donc pas de bonne ou mauvaise réponse et pas d'unanimité recherchée.**

6. Photolangage sur deux expériences de demande d'aide : une expérience positive et une expérience difficile

Démarche :

- D'abord, l'équipe d'animation présente l'outil du photolangage à l'aide d'un exemple.
- Puis, les participant-e-s sont invité-e-s à choisir deux photos illustrant chacune des expériences vécues (positive et difficile) relativement à une intervention effectuée auprès d'une personne ou famille vivant en situation de pauvreté.

- Une fois les photos choisies par l'ensemble des participant-e-s, chacun-e est invité-e à présenter ses deux choix.
- Lors de chacune des présentations, l'équipe d'animation place la photo choisie sur les grandes feuilles collées sur le mur et, au besoin, complète celle-ci de mots-clés, ou encore invite la personne à développer davantage son idée sur des éléments qui n'ont pas été abordés lors de sa présentation.
- Pour conclure l'activité, les personnes participantes sont invitées à donner leurs réactions ou impressions sur l'ensemble du contenu partagé et consigné sur les grandes feuilles. La question suivante peut servir de déclencheur : Comment réagissez-vous à tout ce qui vient d'être dit? Y a-t-il des choses qui vous étonnent?

Questions complémentaires pouvant alimenter cet échange :

- Si vous regardez l'ensemble de votre travail d'intervenant-e auprès ou avec des personnes en situation de pauvreté, pouvez-vous identifier quelque chose qui vous reste sur le cœur (un « motton »)?
- Quelle est la place du sentiment d'impuissance dans votre travail avec ou auprès des personnes en situation de pauvreté?
- À l'extérieur de votre travail, côtoyez-vous des personnes en situation de pauvreté?
- Avez-vous déjà souhaité ou souhaitez-vous « sauver le monde »?
- Qu'est-ce que vous trouvez qui est le plus « aidant » pour soutenir une personne en situation de pauvreté?
- Y a-t-il des situations complètement « bloquées »?

7. Présentation de la prochaine étape prévue le 21 septembre

- Un croisement de savoir avec les expert-e-s du vécu le 21 septembre, dans un esprit d'ouverture et d'écoute des inquiétudes probables chez certaines personnes participantes.
- **Attention :** Les personnes en situation de pauvreté ayant participé à l'entrevue de groupe du matin ont été informées de la liste des intervenant-e-s qui seront présent-e-s au croisement de savoirs du 21 septembre et il n'y a aucune inquiétude ou malaise à l'égard de la présence de l'un ou de l'autre d'entre vous à cette rencontre.
- Présenter au besoin la liste des participant-e-s aux intervenant-e-s.

8. Conclusion de la rencontre

Tour de table à partir des deux questions suivantes :

- 3- Je repars avec quoi?
- 4- Comment j'ai trouvé notre rencontre d'aujourd'hui?

9. Administration d'un court questionnaire de collecte de données sociodémographiques sur le profil des participant-e-s

10. Prise de photos des grandes feuilles présentant les photos choisies

ANNEXE 3
Démarche d'entrevue du croisement de savoirs

Démarche d'entrevue

Croisement de savoirs expert-e-s du vécu et intervenant-e-s

21 septembre 2015

8 h 30 Accueil – Café

8 h 45 **Activité brise-glace de présentation des participant-e-s (Jean-Yves)**

- Chaque personne, dont les membres de l'équipe d'animation, se présente et dit son prénom.
- L'ordre de présentation est déterminé à partir d'un tirage faisant référence à des caractéristiques. Les personnes correspondant à la caractéristique déterminée par le tirage se présentent, puis on procède à un second tirage jusqu'à ce que tous et toutes se soient présenté-e-s.

9 h **Mise en contexte, présentation de l'objectif de la rencontre et des 4 thèmes privilégiés pour la rencontre (Jean-Yves)**

- Mise en contexte
 - Jean-Yves présente aux participant-e-s le travail d'analyse fait à la suite des deux entrevues réalisées et la richesse du matériel récolté lors de ces deux entrevues
- Présentation de l'objectif de la rencontre
 - Se parler pour mieux travailler ensemble, aller plus loin et faire autrement
- Présentation des 4 thèmes privilégiés par le Comité local de recherche
 - *La demande d'aide : contexte et obstacles*
 - *Le rôle des attitudes des uns et des autres*
 - *Les conséquences d'un échec*
 - *L'aide ou l'intervention dans le contexte de la MRC des Etchemins*

9 h 10 **Quelques consignes importantes pour nos échanges (Jean-Yves)**

- **Ce qui est dit et partagé au sein du groupe demeure confidentiel**
 - Ici, faire un rappel du formulaire de consentement et des éléments importants : libre de participer, confidentialité, enregistrement, etc.
- **Chacun-e a une expérience unique qui peut enrichir notre échange.**
- **Votre parole et celle de l'autre méritent le respect.**
 - Nous ne sommes pas obligés de penser tous et toutes pareil.
 - Nous ne sommes pas à la recherche de consensus. L'expression de positions différentes est au contraire souhaitée. Préciser également que notre recherche s'inscrit dans une approche réflexive, s'ancrant dans la diversité des expériences et des points de vue.

- **Placer brièvement le rôle de l'animateur et présenter les règles qui s'appliqueront lors des tours de parole.**
 - Par exemple, qu'on va privilégier ceux et celles qui n'ont pas parlé.
- **Pour bien se comprendre.**
 - À tout moment, en atelier ou en plénière, si je ne comprends pas un mot, une expression ou une idée, je peux lever un carton rouge pour demander une clarification.

9 h 15 Première partie de nos échanges :

En atelier, s'approprier les résultats de l'analyse (Jean-Yves)

Démarche

- 1- Le groupe est divisé en 2 ateliers affinitaires

Atelier 1 : Expert-e du vécu

Animation : Jean-Yves

Atelier 2 : Expert-e de la pratique

Animation : Corinne

- 2- Démarche de l'atelier

- L'atelier se déroule en 3 moments :
 - Échange sur le thème 1 (20 minutes)
 - La personne à l'animation présente le contenu des analyses réalisées sur ce thème et s'assure que tout le monde comprenne.
 - Puis, celle-ci invite les personnes de l'atelier à répondre à la question suivante :
 - **Qu'est-ce qui rejoint ma propre expérience, que je découvre, qui me surprend ou que je ne comprends pas?**
 - Échange sur les thèmes 2-3 (20 minutes)
 - La personne à l'animation présente le contenu des analyses réalisées sur ce thème et s'assure que tout le monde comprenne.
 - Puis, celle-ci invite les personnes de l'atelier à répondre à la question suivante :
 - **Qu'est-ce qui rejoint ma propre expérience, que je découvre, qui me surprend ou que je ne comprends pas?**
 - Avant la fin de l'atelier, la personne à l'animation invite les personnes participantes à identifier les éléments de contenu sur lesquels ils aimeraient poursuivre la discussion en plénière.
 - À la fin, demandez si quelqu'un souhaiterait être porte-parole.

10 h 15 Pause santé

10 h 30 Deuxième partie de nos échanges :

En plénière, dialogue sur les contenus privilégiés en atelier (Jean-Yves)

Démarche

- Chaque atelier affinitaire est invité à présenter aux groupes le contenu privilégié en atelier. L'ordre des présentations des ateliers est le suivant :
 - Présentation des expert-e-s du vécu
 - Présentation des expert-e-s de la pratique

- Déroulement à la suite de chacune des présentations :
 - Avant de commencer la discussion, demandez aux experts du vécu ou aux intervenant-e-s s'ils ont compris ce que l'autre groupe a voulu dire. Ceux-ci ont-ils des demandes de clarification?
 - Ensuite pour amorcer la discussion, les participant-e-s sont invité-e-s à répondre à la question suivante :
Qu'est-ce qu'on peut faire avec cela ensemble pour aller plus loin ou faire autrement?

11 h 30 Troisième partie de nos échanges :

En plénière, dialogue sur certaines particularités de l'intervention dans le contexte de la MRC des Etchemins (Jean-Yves)

Démarche

- Présentation des principaux résultats des entrevues et mise au jeu des deux questions suivantes identifiées par le Comité local de recherche :
 - Pourquoi avoir choisi de venir vivre en milieu rural?
 - Qu'est-ce qui explique l'importance de la collaboration entre les intervenant-e-s du réseau des services sociaux et ceux du milieu communautaire?

Durée : 30 minutes (5 minutes de présentation, 5 minutes de clarification pour s'assurer que tout le monde a compris et 20 minutes d'échanges en grand groupe)

12 h **Évaluation de la rencontre (Jean-Yves)**

Démarche

- Chaque participant-e est invité à nommer un mot résumant son évaluation de la rencontre

Durée : 5 minutes

12 h 10 **Présentation des suites du croisement (Jean-Yves)**

- Analyse du contenu des échanges du croisement de savoirs
- Production d'un rapport préliminaire et validation de son contenu avec le CLR
- Diffusion du rapport auprès des acteurs ciblés par le CLR des Etchemins
- À la suite de cette présentation, un appel est lancé à toutes et à tous à rester en contact relativement à ces suites, soit pour une consultation téléphonique, prendre connaissance du contenu du rapport ou de l'outil, etc.
- Les personnes intéressé-e-s sont invité-e-s à laisser leurs coordonnées à Corinne

12 h 15 **Fin de la rencontre**

ANNEXE 4
Formulaire de consentement des expert-e-s du vécu

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DESTINÉ AUX EXPERT-E-S DU VÉCU

Titre de la recherche : Recherche exploratoire sur les rapports des populations marginalisées à l'intervention sociale en contexte de ruralité

Chercheur : Jean-Yves Desgagnés, professeur régulier, Département de psychosociologie et travail social, UQAR, campus de Lévis

Co-chercheures : Lorraine Gaudreau, professeure régulière, Département de psychosociologie et travail social, UQAR, campus de Lévis
Sophie Dupéré, professeure adjointe, Faculté des sciences infirmières, Université Laval
Corinne Vézeau, étudiante en travail social, UQAR, campus de Lévis

Collaborations : Sophie Garant, Direction de santé publique de Chaudière-Appalaches
GRAP des Etchemins, plus particulièrement le Groupe Alpha des Etchemins, L'Essentiel des Etchemins et le CSSS des Etchemins

Avant d'accepter de participer à la recherche, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de cette recherche, comment elle sera menée, ses avantages, ses risques et ses inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

RENSEIGNEMENTS AUX EXPERTES ET AUX EXPERTS DU VÉCU

1. Objectifs de la recherche

Vous êtes invité-e-s à participer à une recherche qui vise à :

- Mieux comprendre les problèmes que vous rencontrez et les moyens que vous prenez pour y faire face compte tenu de votre situation financière et que vous vivez dans un milieu rural;
- Mieux comprendre ce que vous vivez lorsque vous allez chercher du soutien auprès d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social du réseau de la santé et des services sociaux ou dans un organisme communautaire du milieu;
- Identifier ce qui constitue pour vous une intervention ou une pratique dans laquelle vous vous sentez respecté-e-s et où vous sentez que vous avez du pouvoir.

2. Participation à la recherche

Votre participation à la recherche consiste à prendre part à deux rencontres de groupe d'une demi-journée chacune. La première où vous serez avec d'autres personnes en situation de pauvreté et l'autre où vous serez avec ces mêmes personnes ainsi qu'avec des intervenant-e-s du réseau de la santé et des services sociaux et du milieu communautaire. La deuxième rencontre s'appelle un *croisement de savoirs* visant à mettre en commun trois types de connaissances considérées sur le même pied d'égalité : la connaissance des expert-e-s vivant avec de faibles revenus (expert-e-s du vécu), la connaissance universitaire et la connaissance de l'intervention. **Dans le cadre de ce croisement de savoirs, vous serez considéré-e-s comme des expert-e-s du vécu.**

Si vous souhaitez vous retrouver une deuxième fois, avec les autres personnes à faibles revenus, avant le croisement de savoirs avec les intervenant-e-s du réseau public et du communautaire, cela sera possible. Cette décision vous appartiendra.

La rencontre de groupe des expert-e-s du vécu rassemblera de 8 à 10 personnes et la rencontre de croisement de savoirs, de 16 à 20 personnes, hommes et femmes.

Les échanges seront enregistrés de manière audio.

Dans les rencontres, vous parlerez de vos relations avec des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux du réseau de la santé et des services sociaux et des intervenant-e-s du milieu communautaire. Dans un premier temps, vous en parlerez entre vous, et dans un deuxième temps, avec des intervenant-e-s. Il est donc possible que des pistes d'action pour l'avenir soient déterminées. Il appartiendra alors aux personnes présentes de voir si elles souhaitent ou non les mettre en œuvre.

3. Confidentialité, anonymat ou diffusion des informations

Confidentialité, anonymat et utilisation des enregistrements. À la suite de ces rencontres, votre identité sera protégée de la façon suivante :

- ◇ Les enregistrements des rencontres seront conservés dans un fichier sécurisé, puis seront effacés un an après le dépôt du rapport de recherche;
- ◇ Les grandes idées du contenu des enregistrements seront transcrites sur support numérique. Afin d'assurer votre confidentialité, vos opinions apparaîtront sous une nouvelle identité. Dans les publications et lors des présentations, les renseignements personnels permettant de vous identifier (par exemple : nom, âge, emploi, noms des enfants, noms des lieux) seront modifiés;
- ◇ Aucune personne autre que les membres de l'équipe de recherche n'aura accès aux enregistrements et aux confidences personnelles partagées, **sauf dans les cas prévus par la Loi de la protection de la jeunesse**. Dans ces cas, une mise en lien avec les intervenant-e-s approprié-e-s sera effectuée.

Attention : Comme ces entretiens sont collectifs, nous ne pouvons assurer une totale confidentialité. Toutefois, chacune des personnes présentes doit s'engager à respecter la confidentialité des renseignements concernant les autres membres du groupe et garder pour elle les propos tenus par les autres lors de ces rencontres. **En signant ce formulaire de consentement, vous confirmez cet engagement.**

Une copie signée de votre consentement sera conservée sous clé, dans une enveloppe, dans le bureau du chercheur principal et une autre vous sera remise.

Diffusion : Les résultats de la recherche seront présentés au GRAP régional ainsi qu'aux organismes communautaires et autres organismes participants qui en feront la demande. Les résultats pourront également être publiés dans des revues scientifiques, dans des colloques ou dans des congrès

scientifiques en portant attention à ce que les informations demeurent confidentielles. Nous parlerons ainsi de la région de Chaudière-Appalaches, sans préciser de quelle localité il est question.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'amélioration des rapports entre les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s sociaux. Vous serez entendu-e-s et pourrez donc exercer votre participation citoyenne. Vous nous permettrez aussi de mieux comprendre la réalité des personnes à faible revenu en milieu régional et rural, car il n'y a pas beaucoup d'écrits sur le sujet.

Par contre, il est possible que le fait de raconter votre expérience vous amène à ressentir des émotions désagréables comme de la colère, de la honte ou de l'impuissance. Vous pourrez exprimer ces sentiments pendant les rencontres. Si toutefois ces sentiments éveillaient en vous une grande souffrance, nous pourrions vous écouter personnellement et vous référer par la suite à une ressource du milieu.

Il sera aussi possible que les entretiens éveillent en vous des sentiments positifs comme de l'espoir dans des jours meilleurs.

5. Droit de retrait

Votre participation à la recherche est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans problème et sans devoir expliquer pourquoi vous voulez vous retirer. Si tel est votre souhait, vous devrez alors communiquer avec le chercheur principal, au numéro de téléphone indiqué à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements personnels vous concernant seront détruits, mais non vos propos du fait de l'impossibilité de les retracer dans l'enregistrement audio.

6. Indemnité

Il n'y a pas d'indemnité financière pour votre participation à la recherche. Vos frais de déplacement et de gardienne seront toutefois remboursés et une collation vous sera servie pendant les entretiens collectifs.

7. Éthique

Cette recherche a fait l'objet d'une approbation officielle par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Rimouski (CÉR), n^oCER-86-598

8. Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour la réalisation de la présente recherche et nous vous remercions d'accepter d'y participer.

CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Tél. : _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de mes connaissances aux questions posées.

Signature du chercheur :
(ou de son représentant) _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

**Pour toute question relative à la recherche, ou pour vous retirer de
la recherche, vous pouvez communiquer avec
Jean-Yves Desgagnés
professeur en travail social à l'UQAR, campus de Lévis
au numéro de téléphone suivant : (418) 833-8800, poste 3327
ou à l'adresse courriel suivante : Jean-yves_Desgagnes@uqar.ca**

ANNEXE 5
Présentative des résultats des entrevues non mixtes

**POPULATIONS MARGINALISÉES ET INTERVENTION SOCIALE
EN CONTEXTE DE RURALITÉ**

PHASE II – MRC DES ETCHEMINS

**Résultats de l'analyse des entrevues réalisées
auprès des expert-e-s du vécu
et des expert-e-s de la pratique**

Document de travail pour la rencontre du comité local de recherche
du 8 septembre 2015

UNE GRANDE
UNIVERSITÉ
DE PETITE TAILLE.
UNE AUTRE FAÇON
DE GRANDIR.

**Processus d'analyse
ayant conduit à ces premiers résultats**

Résultats de l'analyse des entrevues réalisées auprès des expert-e-s du vécu

Le besoin d'aide: le poids d'un passé difficile

Un passé familial douloureux

- marqué par la violence, les abus, l'abandon et de leurs conséquences: être placé-e en famille ou centre d'accueil, développer un problème de dépendance, être étiqueté-e.

Un parcours personnel difficile

- quitter l'école très jeune pour travailler, se retrouver monoparentale après une séparation, tomber malade à cause d'un travail, être hospitalisé-e pour un problème de santé mentale.

Avoir été victime de rejet dans ses relations sociales

- par de l'intimidation, des préjugés, de l'étiquetage, du commérage et du sexisme.

Demander de l'aide n'a pas été facile parce que:

on veut s'en sortir par soi-même

on ne connaît pas les ressources

on ne sait pas qu'on a un problème

c'est difficile de recevoir sans donner

les ressources n'existent pas

les ressources sont difficiles d'accès

on n'a déjà vécu de mauvaises expériences

qu'il faut parfois se battre pour faire reconnaître une problématique
ou avoir accès à une aide et que cela devient épuisant

Les éléments déclencheurs d'une demande d'aide

Être épuisé-e physiquement, moralement
et psychologiquement

- être pour tout brûler, être en crise, être décalissé-e de la vie, être rendu-e au bout, en avoir jusque-là, en avoir assez

Ne pas vouloir rester seul-e

Une situation de faible revenu

**La réponse à une demande d'aide a été jugée positive
pour l'un ou l'autre des motifs suivants:**

**Des attitudes de
l'intervenant**

- disponibilité
- écoute, super fine / gentille
- se soucie de la personne
- respect du rythme de la personne
- accueillant-e,
- ne regarde pas de haut, bonne humeur
- belle ouverture
- respect
- prend le temps de consoler et de parler
- encourage
- soutien

**Des compétences
de l'intervenant-e :**

- intelligent-e
- expérimenté-e
- expertise par rapport à la problématique (santé mentale),
- travaille en collaboration avec les autres partenaires.

**Du résultat positif
De l'intervention :**

- donner accès à des ressources et à des services
- permis de s'épanouir et de s'accomplir
- de développer un réseau social
- de sentir un bien-être personnel

**La réponse à une demande d'aide a été jugée négative
pour l'un ou l'autre des motifs suivants:**

**De certaines attitudes
nuisibles et
préjudiciables de
l'intervenant-e :**

- rigide
- se fie trop aux livres
- borné-e, ne fait rien
- dénigre un membre de la famille
- manque d'humanité
- ne s'intéresse qu'à la paye
- travaille en silo
- n'a pas respecté la confidentialité;
- n'a pas reconnu la problématique
- a abusé de son pouvoir
- a fait une mauvaise évaluation,
- s'est acharné-e
- a menti à la cour

**De l'inadéquation de
l'aide offerte :**

- des services trop chers pour sa capacité de payer
- une ressource spécialisée située trop loin
- la discontinuité des services offerts
- être mis trop longtemps sur une liste d'attente
- la lourdeur des démarches administratives
- une évaluation fondée sur un formulaire inadapté à la complexité de la situation.

**Parce que l'aide offerte
a détérioré la
situation :**

- a perturbé mon enfance
- m'a enlevé l'envie de de me confier
- a augmenté ma rage intérieure
- m'a donnée envie d'exploser

**Vivre en milieu rural présente à la fois des avantages
et des inconvénients lorsqu'on a besoin d'aide :**

Les avantages

- Une plus grande collaboration entre les organismes
- Présence d'une approche plus humaine
- Un accès plus rapide à certains services

Les inconvénients

- Être éloigné-e des ressources
- Avoir à choisir entre essence et nourriture
- Pas de transport collectif
- Plus gênant d'aller chercher de l'aide
- Le manque d'anonymat
- Perte de services de proximité
- Les commérages

**Résultats de l'analyse
des entrevues réalisées
auprès des expert-e-s de la pratique**

Les personnes demandent de l'aide pour l'une ou l'autre des raisons suivantes:

Elles ne sont plus « capables d'étirer l'élastique »

- elles sont mêlées et ne sentent pas bien (manque d'estime de soi et de confiance)

Elles vivent un malaise

Elles n'ont pas de réseau social sur lequel s'appuyer

Elles veulent répondre à un besoin bien précis :

- besoin d'augmenter leurs revenus, d'aide alimentaire, d'aide à l'emploi, d'apprendre à se connaître, d'écoute ou avoir accès un service

Notons que ce sont presque exclusivement les intervenant-e-s du réseau communautaire qui ont parlé que les personnes demandaient de l'aide parce qu'elles n'étaient plus « capables d'étirer l'élastique », pas bien (manque d'estime de soi et de confiance) et parce qu'elles étaient mêlées.

Les personnes ne demandent pas d'aide pour l'un ou l'autre des raisons suivantes:

Selon les intervenant-e-s du réseau des services sociaux

- d'un manque de sensibilisation sur les conséquences de la problématique et sur l'aide qu'apportent les services
- d'un manque de connaissance sur les services offerts, les droits / recours et le bien fondé du programme
- de besoins de base non comblés
- de la peur d'être confronté-e à d'autres problématiques
- de ne pas pouvoir suivre financièrement
- de l'interaction avec les autres membres du groupe
- de faire l'objet d'un signalement à la DPJ ou de se faire placer;
- de croyances non fondées circulant dans le milieu, comme l'organisation n'a pas de places et de services
- de la difficulté d'avoir accès à un moyen de transport

Selon les intervenant-e-s du milieu communautaire

- du caractère volontaire ou non volontaire de l'aide offerte
- de fausses croyances, telles l'organisation n'a pas de places et de services, l'organisation n'a pas d'argent, il y a une longue liste d'attente

**Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux,
les facteurs favorables à une intervention positive sont:**

Les attitudes aidantes de la personne

- elle veut se reprendre en main, se mobilise, elle est prête à entendre de nouvelles choses, intéressée, un bon vouloir, bien intentionnée, allumée et prend la fenêtre d'opportunité

Les attitudes aidantes de l'intervenant-e

- reconnaît les petits pas faits, prendre le temps, ne stigmatise pas, mise sur les forces, fait une bonne analyse (considère la trajectoire et cible les besoins réels de la personne), fait confiance, n'adapte pas la personne aux services, modifie son approche de travail ou fait autrement, l'empathie et la patience

Le soutien de l'organisation et la disponibilité des services

La collaboration possible avec d'autres acteurs, notamment ceux du réseau communautaire

Pour ces intervenant-e-s, une intervention est considérée un succès lorsqu'on a réussi à trouver une solution (donner accès à une ressource ou un service) et faire en sorte que des changements se produisent au fur et à mesure du processus.

**Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire,
les facteurs favorables à une intervention positive sont:**

Les attitudes aidantes de la personne

- elle est prête, elle a une volonté de changement et elle accepte le défi de gravir la montagne

Les attitudes aidantes de l'intervenant-e

- se mobilise pour la personne, développe une alliance avec celle-ci, s'intéresse à plusieurs aspects de la situation de celle-ci, s'adapte à la personne, regarde les possibilités avec la personne; redonne confiance, prend le temps; persévère, explique en profondeur et donne des outils.

La collaboration et le partenariat possible avec d'autres acteurs du milieu communautaire et du réseau des services sociaux.

La flexibilité du milieu communautaire

- pas trop de cadre et une liberté dans l'intervention.

Pour ces intervenant-e-s, une intervention est considérée réussie lorsqu'on a répondu aux besoins de la personne (trouver un emploi, intégrer un plateau de travail, obtenir son permis de conduire), a fait cheminer une personne : elle se sent outillée, impliquée, valorisée, reconnaissante, épanouie, contente, elle brise son isolement et s'intègre socialement, reconnaît ses délits et participe aux activités de l'organisme ou s'y implique comme bénévole.

**Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux,
les facteurs défavorables à la réussite d'une intervention sont :**

Les contraintes de l'institution :

- prévoir plusieurs rencontres à l'avance, avoir les mains liées par le ou la supérieur-e, être obligé-e de fermer un dossier après neuf tentatives, les critères d'admissibilité restreints de certains programmes, difficile de développer et de généraliser des pratiques novatrices.

Les limites de certains programmes gouvernementaux :

- les limites de l'aide sociale, notamment ses catégories (apte-inapte) et ses barèmes insuffisants, l'insuffisance des budgets des programmes sociaux et le faible revenu des personnes âgées.

L'inexistence de certaines ressources publiques

- par exemple en itinérance ou en hébergement pour les personnes ayant un problème de santé mentale.

La politique d'austérité et ses conséquences :

- la perte de services publics et l'éloignement des gestionnaires des lieux d'intervention

L'immensité du territoire à desservir

- nécessitant que les personnes aient accès à une voiture pour avoir accès aux services.

Les attitudes nuisibles de la personne :

- pas capable de s'organiser, de mettre ses limites, absente au rendez-vous, ne comprends pas, manque de jugement, ne se mobilise pas, abuse des services, une culture de la pauvreté ou la pauvreté intergénérationnelle.

Le réseau social de la personne :

- pas de réseau ou peu de soutien de celui-ci lorsqu'il existe, jugé ou ostracisé par les membres de son environnement

**Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire,
les facteurs défavorables à la réussite d'une intervention sont :**

Les attitudes nuisibles de la personne

- s'éparpille, retombe dans ses vieilles habitudes, une nouvelle montagne à chaque semaine, perd sa motivation à la maison, pas prêt-e, ne veut pas relever le défi, ne se met pas en mouvement (ne va pas chercher son permis, ne fait pas de bénévolat, ne se met pas en action, ne fait pas de démarches), la culture de la pauvreté.

Une perception de la situation ou des valeurs différentes

- se contente de ce qu'elle a, satisfait-e de sa situation actuelle, ne voit pas l'utilité du marché du travail, ne veut pas un travail déclaré, préfère rester avec son enfant

Un projet imposé de l'extérieur, plus ou moins ficelé, avec des ressources manquantes et un caractère obligatoire pour les participant-e-s.

La difficulté d'accès à un moyen de transport

Les critères permettant de juger de la réussite ou non d'une intervention

Les critères d'une réussite

- **Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux:** on a trouvé une solution (donner accès à une ressource ou un service), on a fait en sorte que des changements se produisent au fur et à mesure du processus.
- **Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire:** on a répondu au besoin de la personne (trouver un emploi, intégrer un plateau de travail, obtenir son permis de conduire), fait cheminer une personne : elle se sent outillée, impliquée, valorisée, reconnaissante, épanouie, contente, elle brise son isolement et s'intègre socialement, reconnaît ses délits et participe aux activités de l'organisme ou s'y implique comme bénévole

Les critères d'un échec

- **Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux:** il n'y a pas de changements malgré des années de services, on n'atteint pas les objectifs poursuivis, on ne réussit pas à trouver la ressource ou le service que la personne a besoin.
- **Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire:** pas le succès voulu, pas de résultats malgré toute l'aide, n'atteint pas les objectifs poursuivis, le projet a avorté

Une intervention difficile ou qui ne réussit pas fait vivre aux intervenant-e-s différents sentiments / émotions

Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux

- Ça vient me chercher
- On se sent mal
- On se sent capoter devant le non-sens, la démesure
- On vit du découragement : on se butte, patine dans la situation, ne sait plus quoi faire, n'en peut plus, impression de tourner en rond, n'a rien à offrir à la personne
- On vit de l'ambivalence : rester ou se retirer, les aident-on vraiment en les aidants?

Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire

- de la déception (trouve ça plate)
- une impression de tourner en rond

Les « mottos sur le cœur »

Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux

- **Les programmes « top-down »** : des projets intéressants, malheureusement pensés par des gens déconnectés du terrain, difficilement applicables et n'offrant aucune marge de manœuvre.
- **La réorganisation des services sociaux** considérée par certain-e-s comme une réforme de santé plutôt que sociale, qui signifiera une perte d'autonomie des établissements et qui soulève pour d'autres des questionnements suivants : Comment garder les couleurs de l'équipe? Comment garder la passion du travail?
- **Le favoritisme** dans l'accès aux ressources en fonction du réseau de contact de la personne
- **Un questionnement existentiel ou professionnel** : jusqu'où peut-on vraiment aider (est-ce qu'on les aide en les aidant) ou jusqu'à quel point certaines personnes sont-elles nées sous une mauvaise étoile ?

Pour les intervenant-e-s du milieu communautaire

- **Le manque de financement et de continuité** dans les programmes de soutien
- **Le gouvernement**, notamment certaines de ses lois et de ses coupures récentes
- **Le manque de sensibilité des élus locaux à la pauvreté**
- **La réorganisation des services sociaux** et l'impact de celle-ci sur l'offre de services
- **Un questionnement existentiel ou professionnel** : le sort s'acharne-t-il sur certain-e-s personnes et l'inégalité des chances à la naissance.

Vivre en milieu rural présente à la fois des avantages et des inconvénients pour l'intervention :

Les avantages

- **Une conscience communautaire/sociale forte** : un réseau local de services important, les intervenant-e-s se connaissent, il y a une bonne connaissance, collaboration et communication (on se pose les questions ensemble) entre les organisations
- **Une bonne capacité de mobilisation du milieu** lorsqu'une situation le requiert
- **Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux**, un soutien naturel entre intervenant-e-s dans les équipes et la possibilité d'offrir des services plus personnalisés

Les inconvénients

- **Les services sont centralisés et le territoire est vaste**, ceux-ci sont difficiles d'accès parce que l'accès à des moyens de transport est problématique : plusieurs personnes n'ont pas de voiture et le système de taxi collectif est dispendieux lorsqu'on vit dans la pauvreté. Il est à noter que cet inconvénient a été mentionné principalement par les intervenant-e-s du réseau communautaire.
- **Plus susceptible d'avoir des préjugés**
- **Migration de la pauvreté de la ville vers certaines communautés rurales ou rurs** en raison de promotions immobilières alléchantes et de logements pas chers ayant pour effet d'isoler davantage les personnes et familles en situation de pauvreté et de les éloigner davantage des services et ressources.
- **L'offre de services n'est pas optimale** parce qu'elle ne permet pas toujours de rejoindre les populations plus vulnérables. Cet inconvénient a été mentionné principalement par les intervenant-e-s du réseau des services sociaux.
- **Difficile comme intervenant-e de préserver sa vie privée**
- **Peu de services pour certaines problématiques**, notamment en itinérance

ANNEXE 6
Présentation des résultats d'analyse utilisée pour le croisement de savoirs

**POPULATIONS MARGINALISÉES ET INTERVENTION SOCIALE
EN CONTEXTE DE RURALITÉ**

PHASE II – MRC DES ETCHEMINS

**Résultats de l'analyse des entrevues réalisées
auprès des expert-e-s du vécu
et des expert-e-s de la pratique**

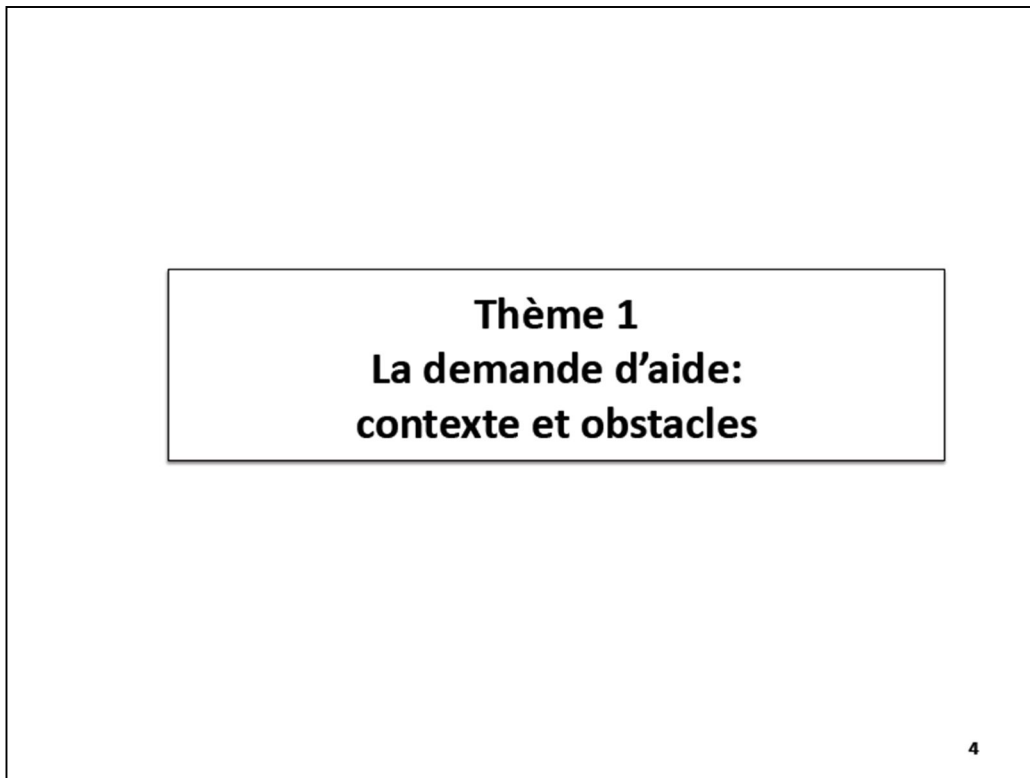
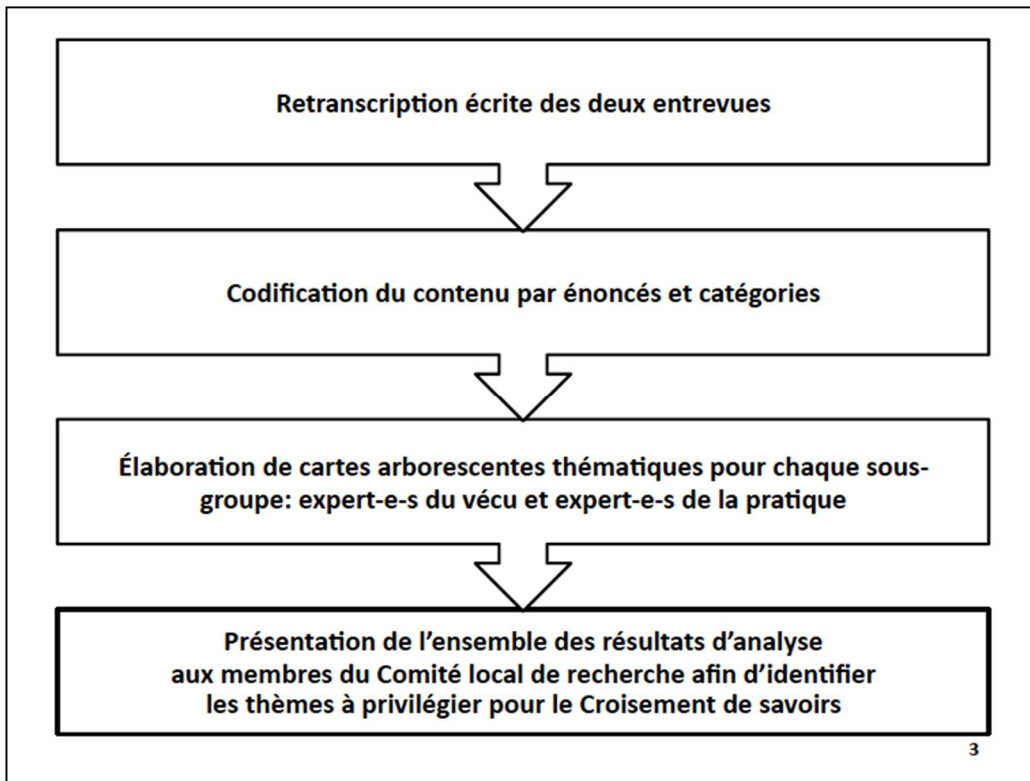
Document de travail pour le croisement de savoirs du 21 septembre 2015

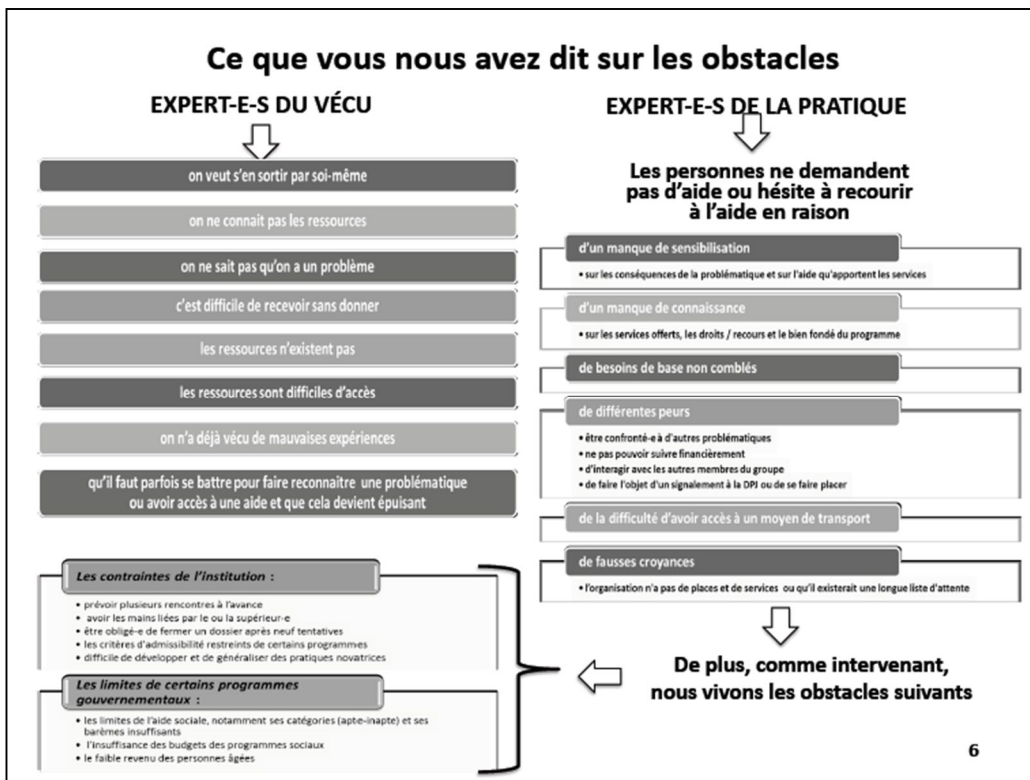
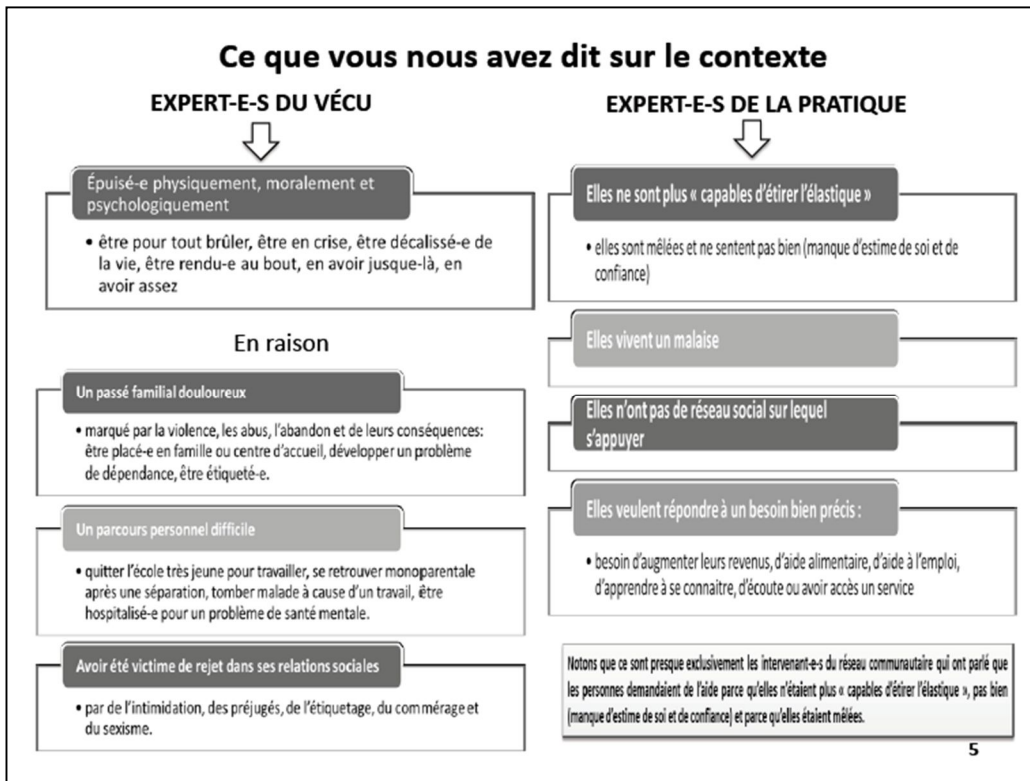
UNE GRANDE
UNIVERSITÉ
DE PETITE TAILLE.
UNE AUTRE FAÇON
DE GRANDIR.

1

**Processus d'analyse
ayant conduit au thème de la rencontre**

2





Thème 2

Le rôle des attitudes des uns et des autres comme facteur de succès ou d'échec

7

Les attitudes aidantes ou nuisibles de l'intervenant-e:

EXPERT-E-S DU VÉCU



Les attitudes aidantes

- accueillant-e
- bonne humeur
- disponible
- écoute
- se soucie de la personne
- respect de son rythme
- ne regarde pas de haut
- belle ouverture
- prend le temps de consoler et de parler
- encourage
- soutien

Les attitudes nuisibles

- rigide, bornée
- se fie trop aux livres
- manque d'humanité
- dénigre un membre de la famille
- travaille en silo
- n'a pas respecté la confidentialité;
- n'a pas reconnu la problématique
- a abusé de son pouvoir
- a fait une mauvaise évaluation
- s'est acharné-e

EXPERT-E-S DE LA PRATIQUE



Les attitudes aidantes

- fait confiance ou redonne confiance (reconnait les petits pas faits)
- ne stigmatise pas
- mise sur les forces
- fait une bonne analyse (considère la trajectoire et cible les besoins réels de la personne)
- n'adapte pas la personne aux services
- l'empathie
- la patience et la persévérance (prend le temps)
- se mobilise pour la personne
- développe une alliance avec celle-ci
- regarde les possibilités avec la personne
- explique en profondeur
- donne des outils
- modifie son approche de travail ou fait autrement quand une piste ne fonctionne pas

Les attitudes nuisibles

8

Les attitudes aidantes ou nuisibles de la personne :

EXPERT-E-S DU VÉCU



Les attitudes aidantes

Les attitudes nuisibles

EXPERT-E-S DE LA PRATIQUE



Les attitudes aidantes

- elle veut se reprendre en main
- se mobilise
- elle est prête à entendre de nouvelles choses
- intéressée
- un bon vouloir
- bien intentionnée
- allumée
- prend la fenêtre d'opportunité
- elle est prête
- elle a une volonté de changement
- elle accepte le défi de gravir la montagne

Les attitudes nuisibles

- s'éparpille
- retombe dans ses vieilles habitudes
- une nouvelle montagne à chaque semaine
- perd sa motivation à la maison
- pas prêt-e
- ne veut pas relever le défi
- ne se met pas en mouvement (ne va pas chercher son permis, ne fait pas de bénévolat, ne se met pas en action, ne fait pas de démarches)
- la culture de la pauvreté.
- une perception de la situation ou des valeurs différentes (se contente de ce qu'elle a, satisfait-e de sa situation actuelle, ne voit pas l'utilité du marché du travail, ne veut pas un travail déclaré, préfère rester avec son enfant)

9

Thème 3 Les conséquences d'un échec

10

Une intervention difficile ou qui ne réussit pas fait vivre différents sentiments / émotions / questionnements

EXPERT-E-S DU VÉCU



a perturbé mon enfance

m'a enlevé l'envie de se confier

a augmenté ma rage intérieure

m'a donnée envie d'exploser

EXPERT-E-S DE LA PRATIQUE



Ça vient me chercher

On vit de la déception (trouve ça plate)

On se sent mal

On se sent capoter devant le non-sens, la démesure

On vit du découragement

- on se butte, patine dans la situation, ne sait plus quoi faire, n'en peut plus, impression de tourner en rond, n'a rien à offrir à la personne

On vit de l'ambivalence

- rester ou se retirer

Cela amène des questionnements

- jusqu'où peut-on vraiment aider (est-ce qu'on les aide en les aidant?)
- jusqu'à quel point certaines personnes sont-elles nées sous une mauvaise étoile ?
- le sort s'acharne-t-il sur certain-es personnes
- l'inégalité des chances à la naissance

11

Thème 4 L'aide ou l'intervention dans le contexte de la MRC des Etchemins

12

Vivre en milieu rural présente à la fois des avantages et des inconvénients lorsqu'on a besoin d'aide

EXPERT-E-S DU VÉCU



Les avantages

- Une plus grande collaboration entre les organismes
- Présence d'une approche plus humaine
- Un accès plus rapide à certains services

Les inconvénients

- Être éloigné-e des ressources
- Avoir à choisir entre essence et nourriture
- Pas de transport collectif
- Plus gênant d'aller chercher de l'aide
- Le manque d'anonymat
- Perte de services de proximité
- Les commérages

EXPERT-E-S DE LA PRATIQUE



Les avantages

- **Une conscience communautaire/sociale forte** : un réseau local de services important, les intervenant-e-s se connaissent, il y a une bonne connaissance, collaboration et communication (on se pose les questions ensemble) entre les organisations
- **Une bonne capacité de mobilisation du milieu lorsqu'une situation le requiert**
- **Pour les intervenant-e-s du réseau des services sociaux**, un soutien naturel entre intervenant-e-s dans les équipes et la possibilité d'offrir des services plus personnalisés

Les inconvénients

- **Les services sont centralisés, dispersés sur un vaste territoire** et difficiles d'accès pour plusieurs personnes
- **Plus susceptible d'avoir des préjugés**
- **Migration de la pauvreté de la ville vers certaines communautés rurales ou rurs** en raison de promotions immobilières alléchantes et de logements pas chers ayant pour effet d'isoler davantage les personnes et familles en situation de pauvreté et de les éloigner davantage des services et ressources.
- **L'offre de services n'est pas optimale** : elle ne permet pas toujours de rejoindre les populations plus vulnérables ou offre peu de services pour certaines problématiques, notamment l'itinérance.
- **Difficile comme intervenant-e de préserver sa vie privée**

13

ANNEXE 7
Croisement de savoirs – Extraits des entrevues

THÈME 1 : LA DEMANDE D'AIDE CONTEXTE ET OBSTACLE

Mes parents ne se sont jamais aimés [...] mon père buvait comme un trou, il sniffait de la coke, pis ça n'allait pas bien, ma mère est [...] psychiatrique, elle est complètement folle. Pis les deux préféraient se taper dessus, plutôt que de s'occuper de leurs enfants. La DPJ faisait rien, comme d'habitude, parce qu'ils font jamais rien, ils ne sont pas foutus d'aider personne. Ça fait que j'ai fini en Centre d'accueil. Je suis tombé dans la drogue pendant très très longtemps, pas de la drogue dure, mais il reste que j'en faisais énormément. Je me couchais le soir, j'étais gelée, je me levais, j'étais encore gelée. Pis c'est ça, dans le fond, je n'ai pas vraiment eu d'adolescence.

Expert-e du vécu 9

[...] c'est toujours l'effet de se battre, de tout le temps demander des choses, pis ça ne répond pas, il n'y a rien qui bouge... Tu te dis : « Câline de bine! » Tu passes des années bénévoles, t'essaies de demander un service et ils te demandent un prix qui n'a pas d'allure. Tu te dis : « Câline de bine! » Là, je suis comme une bombe, justement qui est à la veille d'exploser, parce que je suis en câline.

Expert-e du vécu 3

Je me suis informé-e pour les groupes d'aide, l'aide alimentaire, c'était dur, j'avais de la misère, j'avais l'impression de perdre la face, que c'était un échec. [Pour être] à l'aise là-dedans [de recevoir], je me suis dit, je vais faire du bénévolat, [...] ça m'a aidé de m'impliquer.

Expert-e du vécu 2

Pour plusieurs personnes, l'élément déclencheur, c'est quand ils arrivent au bout du lastic là. Là, là, le lastic, il est au bout, ça va péter dans pas long. Faque là, c'est comme tu dis, ta madame va chercher les services là, elle est sur le bord, elle en a besoin.

Expert-e de la pratique 10

Il y a aussi un manque de connaissances peut-être, de sensibilisation, face aux conséquences, [sur le] pourquoi de l'existence de tel programme, pourquoi tel groupe. Il y a peut-être ça, le manque de connaissances, et aussi la peur... la peur des autres qui vont être dans le groupe : comment [vont-ils] me percevoir? Est-ce que ça va être des gens qui vont vivre une situation similaire à moi (la pauvreté)? [La peur d'être] confronté à d'autres gens qui n'ont pas les mêmes problématiques [ou à] des recommandations que je ne pourrai peut-être ben pas suivre parce que justement l'aspect financier n'est pas là. La peur aussi peut-être du système de la santé sociale [...] des idées qui sont véhiculées là : Je n'irai pas dans un groupe, si eux autres, ils voient que je fais de quoi de pas correct avec mes enfants, ils vont-tu appeler la DPJ?

Expert-e de la pratique 11

THÈME 2 : LE RÔLE DES ATTITUDES DES UNS ET DES AUTRES

COMME FACTEUR DE SUCCÈS OU D'ÉCHEC

Celles des intervenant-e-s

Ce que je trouve de valeur, si on parle de la DPJ, ou des choses comme ça, souvent les intervenants qui vont venir chez toi pour prendre un diagnostic ou des choses comme ça, c'est des jeunes qui n'ont pas d'enfants, qui ont appris dans des livres. [Dans] les livres, « c'est ça » [et] « ça, c'est pas bon ».

Expert-e du vécu 2

La confidentialité ne se respecte pas, c'est malheureux.

Expert-e du vécu 2

[...] c'est grâce au CSSS [...] il y avait une infirmière qui était au dossier, pis elle nous a conseillé l'Essentiel pour la nourriture, Nouvel essor pour le transport lorsqu'on avait à faire à Saint-Georges [...] on s'est toute fait pas mal référer par le CSSS.

Expert-e du vécu 8

[...] j'ai un diagnostic aussi en toxicomanie, pis je suis suivi depuis 5 ans. Ce qu'il y a de merveilleux là-dedans, c'est que les épisodes où je suis bien, ils continuent quand même [de me voir].

Expert-e du vécu 4

Il y a une question aussi de timing, mais tout seul, on n'arrive pas à grand-chose, si on [ne] réussit pas à aller chercher des allié-e-s.

Expert-e de la pratique 10

Il faut leur donner confiance.

Expert-e de la pratique 18

[...] s'intéresser à tous les aspects autour... je pense aussi que si la personne sent qu'on s'intéresse à autre chose, pis qu'on l'amène à autre chose, ben elle va sentir que tu es vraiment là pour elle... que tu te mobilises pour elle.

Expert-e de la pratique 16

[...] ne pas stigmatiser la personne. Tsé, elle a vécu de la pauvreté, elle vient d'un milieu pauvre, elle a toujours été dans des situations d'échecs...

Expert-e de la pratique 11

J'avais la même idée, la persévérance. Aussi, des fois, c'est d'arriver à les motiver pour qu'ils persévèrent [...] ces personnes-là, des fois, ça part de loin, des fois de moins loin, ça dépend vraiment du vécu, mais de les amener à persévérer, je pense que c'est une des étapes qui fait qu'ils arrivent à s'en sortir.

Expert-e de la pratique 12

[...] il y a des préjugés associés aux gens qui sont sur l'aide sociale là : « Ben, il ne se met pas de la bouffe sur la table, mais il fume, pis il boit » là, tsé, ça me fait penser un peu à il s'achète une TV... mais, des fois ces gens-là sont en mode survie, pis c'est le seul plaisir qui leur reste pour ne pas flancher au niveau de la santé mentale, pis de se taper une dépression là. Des fois, il faut juste se décoller un peu pour voir ils se situent où, eux autres. Mais, ce n'est pas évident là.

Expert-e de la pratique 19

Celles des personnes

[...] quand elle venait, je voyais qu'elle était motivée, mais aussitôt qu'elle retournait chez elle, ça retombait. Pis là, elle était supposée d'aller faire son bénévolat, elle n'y allait pas. Finalement, elle n'est jamais allée, il y avait tout le temps une raison, elle avait mal au ventre... C'est sûr, elle était enceinte [...] il y avait une condition physique qui n'était pas là non plus là. Finalement, ça n'a viré à rien.

Expert-e de la pratique 18

Ça, c'est des clients qui sont difficiles. Parce que tu vas les aider avec leur montagne, mais là, ça va être une montagne différente la semaine d'après. Pis là, l'autre montagne, elle va revenir une couple de semaines après.

Expert-e de la pratique 17

Elle connaît énormément bien les services, pis c'est une maman qu'on a l'impression qui utilise les services. Sur le bord d'accoucher : « Oups, je vais demander des coupons, je vais demander des boîtes, je vais demander plein de choses, un parc, des vêtements, des couches, du lait... » Elle accouche, j'en entends plus parler. D'un coup, une autre affaire arrive, va chercher des sous... J'ai l'impression que c'est utilitaire. [...] Pis moi, je me dis, est-ce qu'on reste là pour aider le petit bonhomme en gardant la mère dans cette relation utilitaire là, mais qu'on sait très bien qu'on touche pas à l'enfant, parce que c'est sporadique et qu'on n'a pas beaucoup d'impact, ou on laisse grandir le malaise en coupant les vivres, pis quand elle va venir, la fenêtre va être intéressante, on va être capable d'avoir une prise plus grande.

Expert-e de la pratique 13

Moi, souvent, je dis : « aide-toi et le ciel t'aidera ». Mais il faut que la personne veuille aussi, sinon, moi, je ne peux pas le faire à sa place là.

Expert-e de la pratique 18

Elle avait vu le bout de ce qu'il y avait voir, là, elle était prête.

Expert-e de la pratique 10

[...] quelque chose de gagnant, c'est le travail de proximité, par exemple, dans les HLM, souvent des gens qui viennent souvent chercher d'eux-mêmes les services [...] souvent, je vais organiser des activités ben banales, puis finalement, ça tourne avec une demande de services.

Expert-e de la pratique 15

C'est difficile des fois de, quand ce n'est pas leur vouloir à eux autres.

Expert-e de la pratique 10

THÈME 3 : LES CONSÉQUENCES D'UN ÉCHEC

[...] des fois que je me demande si on les aide en les aidant.

Expert-e de la pratique 13

Moi, éventuellement, si je rencontrais d'autres problèmes, j'aurais probablement envie de ne pas dire toute la vérité, pour me protéger... [...] je ne me mettrai pas à la table, parce que j'ai déjà eu des claques sur la gueule parce que je me suis mis à la table.

Expert-e du vécu 2