

**Faits saillants d'une recherche-action participative
menée sur le territoire de la MRC des Etchemins en 2015**

Partenaires du projet

Ce projet de recherche a été initié par une équipe de chercheur-e-s en émergence de l'UQAR, de l'Université Laval et de la santé publique de Chaudière-Appalaches visant le développement d'une Chaire de recherche sur l'intervention sociale auprès des populations pauvres, marginalisées et exclues en contexte de ruralité.

Le Groupe de réflexion et d'action contre la pauvreté (GRAP) des Etchemins est le partenaire-terrain qui a permis la réalisation de cette étude. Le GRAP des Etchemins est un regroupement d'organisations visant la sensibilisation et l'information sur les effets néfastes de la pauvreté au plan tant individuel, familial que collectif, ainsi que 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. Existant depuis 2006, le GRAP est issu de la volonté des organismes de travailler ensemble à la lutte à la pauvreté.

Objectif de la recherche

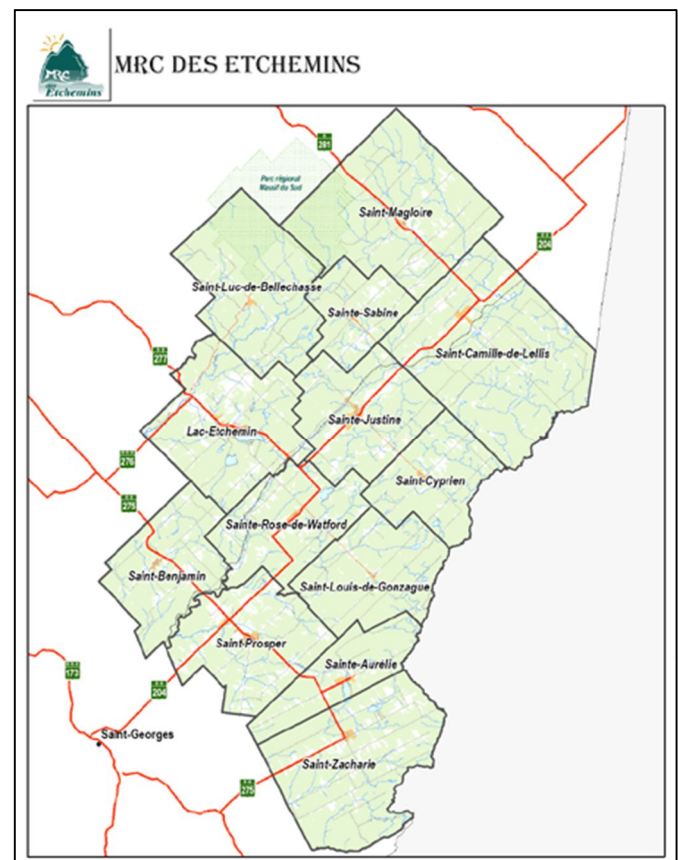
Mieux comprendre les enjeux de l'intervention sociale sur le territoire de la MRC des Etchemins à partir des perspectives croisées de personnes en situation de pauvreté et d'intervenant-e-s d'organismes communautaires et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux du territoire.

La MRC des Etchemins

Située dans la région de la Chaudière-Appalaches, la MRC des Etchemins compte 13 municipalités dont les populations varient de 370 à 3 896 personnes. En 2016, la population totale était de 16 800 citoyen-ne-s (MAMOT, 2016). En 2014, le revenu disponible par habitant était de 22 343 \$ pour la MRC des Etchemins comparativement à 25 218 \$ pour la région (ISQ, 2015a).

La pauvreté dans la MRC

En 2013, le taux de faible revenu des familles de 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 atteint 20,0 % chez les familles monoparentales (ISQ, 2015b). Comme le taux de faible revenu des familles ne tient pas compte des personnes seules, cette donnée sous-estime donc le taux réel de faible revenu sur le territoire de la MRC. À titre indicatif, à l'échelle du Québec, les taux de faible revenu selon la composition des ménages étaient les suivants en 2011 : 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).



En 2009, toujours dans la MRC des Etchemins, 708 personnes étaient prestataires de l'aide sociale (Comeau, 2011). Selon les critères du ministère du Travail, de l'Emploi et de Solidarité sociale (MTESS), 288 personnes étaient sans contraintes à l'emploi ou avec des contraintes temporaires, alors que 420 personnes avaient des contraintes sévères. Lorsque l'ensemble des ménages est considéré, 82,0 % des prestataires sont des personnes seules, 6,7 % des familles monoparentales, 7,9 % des couples sans enfant et 3,4 % des couples avec enfants (Comeau, 2011). Selon le sexe, et sur la base du nombre de prestataires, 55,5 % des prestataires sont des hommes et 44,5 % sont des femmes.

Déroulement de la recherche

Sous la direction du Comité local de recherche, cette recherche a été menée en deux phases de collecte de données : l'une menée au printemps 2015 et l'autre à l'automne 2015. La première phase consistait en deux entretiens collectifs non mixtes de 3 heures, c'est-à-dire un entretien regroupant des personnes en situation de pauvreté (que nous nommerons expert-e-s du vécu) et un entretien avec des intervenant-e-s (expert-e-s de la pratique). Lors de la deuxième phase, nous avons effectué un croisement de savoirs, soit un entretien collectif qui réunissait les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s qui ont participé à la première phase.



Principaux résultats

Ce projet de recherche-action participative de type exploratoire visait à mieux comprendre les enjeux de l'intervention sociale en contexte de ruralité, plus particulièrement ceux de la MRC des Etchemins, et ce, à partir des perspectives croisées des expert-e-s du vécu 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 expert-e-s du vécu 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 expert-e-s du vécu et les expert-e-s de la pratique; 3) identifier les éléments d'intervention favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des expert-e-s du vécu sur leur vie personnelle et celles ayant un impact sur leurs conditions de vie; et 4) explorer les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité. Voici les résultats obtenus pour chaque objectif spécifique.

Objectif 1 : Perception des problèmes rencontrés dans l'intervention

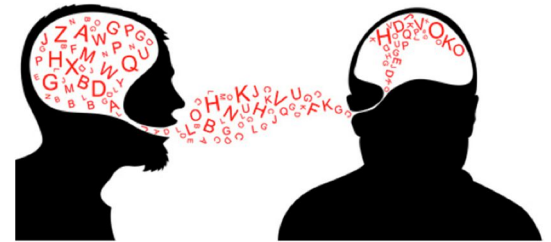
Nous constatons que les personnes qui font une demande d'aide vivent des situations extrêmement difficiles :

- Selon les expert-e-s du vécu, ces situations sont le résultat d'un parcours familial douloureux et d'une trajectoire personnelle difficile, marqués entre autres par la pauvreté et ses conséquences individuelles et sociales. Les personnes se sentent alors épuisées physiquement, moralement et psychologiquement lors de la demande d'aide.
- Les expert-e-s de la pratique partagent la même perception concernant l'état des personnes faisant une demande d'aide : elles sont mêlées, elles ne se sentent pas bien, elles vivent un malaise et elles sont isolées socialement. Pour illustrer leurs propos, les intervenant-e-s disent que les personnes font appel à leur aide lorsqu'elles **ne sont plus capables d'étirer l'élastique**.



Une autre difficulté traitée par les deux groupes d'expert-e-s concerne le fait que les expert-e-s du vécu hésitent parfois à recourir aux services, aux programmes d'aide et aux organismes. Toutefois, une divergence de point de vue existe quant aux raisons qui dissuadent les personnes à faire une demande d'aide. Par exemple, pour expliquer cette situation, les expert-e-s du vécu évoquent notamment la volonté de s'en sortir seul-e-s et la difficulté à recevoir sans donner en retour, alors que les expert-e-s de la pratique parlent entre autres d'un manque de sensibilisation sur les conséquences de la problématique et d'un manque de connaissance sur les services offerts chez les personnes.

Au moment du croisement de savoirs, il est ressorti des échanges 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. Ces canaux ne seraient pas toujours adaptés à la **culture de l'oralité** de cette population, laquelle repose essentiellement sur la transmission d'informations par le **bouche-à-oreille** et par les **réfèrent-e-s** du milieu (ex. un ami).

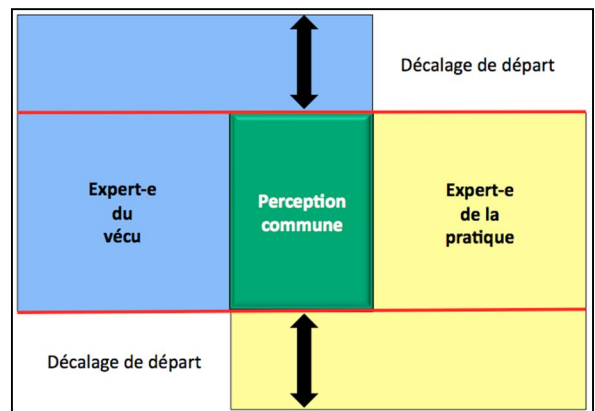


Il appert également qu'un certain nombre de barrières institutionnelles freinent l'accès des expert-e-s du vécu aux services et aux programmes offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux (par ex., être confronté-e à un service automatisé de réception des appels), alors que d'autres barrières institutionnelles limitent aussi la portée de l'intervention des expert-e-s de la pratique (par ex., devoir fermer un dossier après neuf tentatives).

Objectif 2 : Interaction entre les expert-e-s du vécu et les intervenant-e-s

Ce projet de recherche a mis en évidence deux facteurs qui régissent les interactions entre les expert-e-s du vécu et les intervenant-e-s.

Le premier facteur est la présence de **perceptions différenciées et réciproques** entre les deux groupes d'expert-e-s en raison d'**univers culturels différents** et de **préjugés réciproques**. La réussite de l'intervention sociale devient alors tributaire de la capacité de chaque acteur à réduire l'écart de perceptions-



Le deuxième facteur influençant la qualité de l'interaction entre les personnes et les intervenant-e-s a trait aux **attitudes** adoptées de part et d'autre :

- Pour les expert-e-s du vécu, certaines attitudes des intervenant-e-s sont considérées comme étant **aidantes** (par ex., le respect, l'humilité, l'accueil, l'écoute, la bonne humeur, le respect du rythme et la grande disponibilité), tout comme certaines pratiques d'intervention (par ex., la référence, l'orientation, le recours à une approche égalitaire et la continuité dans le suivi). En revanche, certaines attitudes des intervenant-e-s sont jugées **nuisibles** (par ex., l'indifférence, le manque d'humanité et la rigidité), tout comme certaines pratiques (par ex., l'abus de pouvoir, la non-reconnaissance de la problématique et le non-respect de la confidentialité).
- Pour les expert-e-s de la pratique, certaines attitudes des personnes en demande d'aide sont aussi **facilitantes** lors de l'intervention (par ex., vouloir se reprendre en main, se mobiliser, vouloir entendre de nouvelles choses et accepter le défi de gravir la montagne), alors que d'autres attitudes sont plutôt **néfastes** (par ex., s'éparpiller, retomber dans ses vieilles habitudes, perdre sa motivation et ne pas se mettre en mouvement).

Objectif 3 : Éléments d'intervention favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des expert-e-s du vécu

Chaque groupe d'expert-e-s a décrit les éléments favorisant le respect, la dignité et la prise de pouvoir des personnes :

- Pour les expert-e-s du vécu, ces éléments s'actualisent entre autres dans le fait de ne pas être jugé-e-s, d'être traité-e-s d'égal à égal, de ne pas être pris-e-s en pitié et d'être impliqué-e-s tout au long de l'intervention.
- Pour les expert-e-s de la pratique, il s'agit de privilégier certaines actions dans leur approche d'intervention, par ex., faire autrement face à une difficulté, reconnaître les petits pas réalisés et miser sur les forces de la personne.

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

Une première particularité soulevée est le caractère centralisé des services qui sont offerts sur un **vaste territoire** et qui deviennent ainsi difficiles d'accès pour les populations plus vulnérables. Pour les expert-e-s du vécu qui possèdent une voiture, faire une demande d'aide signifie parfois avoir à choisir entre payer l'essence ou la nourriture. Pour les autres, l'accès aux services implique de dépendre du taxi collectif et ainsi, de 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 est sans contredit l'existence d'une **conscience communautaire/sociale forte** qui se caractérise par des intervenant-e-s des deux réseaux qui se connaissent et qui collaborent dans le processus d'intervention sociale. La troisième particularité nommée par les deux groupes est la **perte d'anonymat** liée à la vie rurale. Les expert-e-s du vécu craignent ainsi que la confidentialité ne soit pas respectée ou d'être victimes de jugement ou de commérage, alors que les expert-e-s de la pratique ont de la difficulté à préserver leur vie privée.



Recommandations

- Maintenir une ressource dans un organisme communautaire du milieu jouant un rôle de liaison entre les expert-e-s du vécu et les ressources et les services offerts dans le milieu.
- Offrir une formation aux nouveaux et aux nouvelles intervenant-e-s du réseau public et communautaire qui les sensibilise davantage à la culture, aux ressources et à la réalité du territoire de la MRC des Etchemins.
- Reconnaître l'expertise des personnes en situation de pauvreté et les impliquer de plus en plus dans la recherche de solutions (*travailler AVEC*), notamment en leur faisant une place dans l'intervention. Un peu comme cela se fait en santé mentale avec la pratique des « *pairs aidants* ».
- Poursuivre et accentuer les efforts de la région pour assurer l'accessibilité aux services à l'ensemble de la population de la MRC des Etchemins et particulièrement aux gens à faibles revenus.
- Continuer le travail de collaboration entre le GRAP des Etchemins et l'UQAR pour faire avancer les connaissances.

Analyse et rédaction :

Jean-Yves Desgagnés, UQAR
 Sophie Dupéré, Université Laval
 Lorraine Gaudreau, UQAR
 Georges Goma-Gakissa, chercheur indépendant
 Corinne Vézeau, auxiliaire de recherche

en collaboration avec les membres du Comité local de recherche (CLR)

Maryse Proulx, experte du vécu, Chantal Leclerc, du Groupe Alpha des Etchemins, Claire Bouchard, de L'Essentiel des Etchemins et Mélanie Marceau, du CISSS de Chaudière-Appalaches, secteur des Etchemins.

Pour se procurer le rapport complet de la recherche : (418) 833-8800, poste 3327