

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

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

**par**

**Chercheure principale**

Lorraine Gaudreau, professeure en travail social (UQAR)

**Chercheur-e-s associé-e-s**

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

Sophie Dupéré, professeure adjointe en sciences infirmières (ULaval)

**Auxiliaire de recherche**

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

**Partenaires du projet**

Sophie Garant, Direction de la santé publique- Chaudière-Appalaches

Martine Turgeon, coordonnatrice, Centre-Femmes de Lotbinière - GRAP de Lotbinière

Édith Lambert, Oasis de Lotbinière – GRAP de Lotbinière

Hilda Guérard, experte du vécu

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>I- PROBLÉMATIQUE .....</b>	<b>4</b>
1.1 Définition des concepts de base.....	4
1.2 Revue de littérature.....	4
1.2.1 Méthode .....	4
1.2.2 Constats .....	5
1.2.3 Apprentissages suite à la recension des écrits .....	11
<b>II- TERRITOIRE DE L'ÉTUDE ET PARTENAIRE DU MILIEU .....</b>	<b>15</b>
2.1 MRC de Lotbinière .....	15
2.2 GRAP de Lotbinière.....	17
<b>III- MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>18</b>
3.1 Objectif général .....	18
3.2 Objectifs spécifiques.....	18
3.3 Comité local de recherche .....	18
3.4 Méthode de recherche : une recherche qualitative.....	18
3.5 Collecte des données.....	18
3.6 Échantillon .....	19
3.7 Guides d'animation et outils de collecte de données .....	19
3.8 Déroulement du croisement de savoirs .....	19
3.9 Données d'analyse.....	20
3.10 Considérations éthiques .....	20
3.11 Diffusion des résultats .....	20
3.12 Critères de rigueur .....	21
<b>IV- RÉSULTATS .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Résultats des entretiens collectifs non mixtes .....</b>	<b>22</b>
4.1.1 Point de vue des expert-e-s du vécu .....	22
4.1.2 Point de vue des intervenant-e-s .....	25
4.1.3 Thèmes pour le croisement de savoirs.....	29
<b>4.2 Croisement de savoirs : expert-e-s du vécu et intervenant-e-s.....</b>	<b>31</b>
4.2.1 Présentation des contenus partagés en plénière.....	31
4.2.2 Présentation des principaux thèmes ayant fait l'objet d'échanges .....	33
4.2.3 Particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité .....	35
4.2.4 Suites de l'étude .....	36
4.2.5 Évaluation de la rencontre .....	36
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>37</b>
<b>FORCES ET LIMITES DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>40</b>
<b>RÉFÉRENCES .....</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>44</b>

## 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 celle 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 vivants dans ces territoires ainsi que pour l'ensemble de la population québécoise. En effet, selon Jean, Dionne et Desrosiers (2009) 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 km<sup>2</sup> parsemés de quelque mille municipalités fortement attachées à leur identité.

Cet état de situation nous a amenés 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.

Le présent document constitue le rapport de cette recherche exploratoire qui a été menée sur le territoire de la MRC de Lotbinière, en partenariat avec le GRAP Lotbinière qui avait répondu positivement à l'invitation que nous avons faite à l'ensemble des groupes-membres du GRAP de Chaudière-Appalaches de participer à celle-ci. Il se divise en quatre parties. La première partie présente la problématique de la pauvreté en milieu rural ainsi que le territoire dans lequel la recherche a été réalisée. La deuxième partie en trace les contours méthodologiques. La troisième partie met au jour les résultats obtenus alors que la quatrième et dernière partie propose quelques grands constats et pistes de recherche au regard de l'analyse des données.

D'emblée, étant donné le caractère exploratoire de la recherche, il convient d'être prudent-e sur les conclusions pouvant en être tirées, 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 pouvant conduire à l'amélioration des pratiques en cours ou à plus grande reconnaissance/diffusion de celles aidantes pour les personnes en situation de pauvreté. De plus, la méthodologie utilisée, soit un croisement de savoirs issus des expertises de trois populations particulières (intervenante-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.

## I- 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 où la pauvreté est définie de la façon suivante :

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 & Ryser (2010) la définition du concept de ruralité fait place à de nombreux débats. De plus, selon Bruno Jean, titulaire 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 (Jean, 2014).

Pour notre étude, nous avons choisi d'utiliser une définition à la fois territoriale, sociologique et socioéconomique. Au plan territorial : un espace habité de petites communautés humaines. Selon Statistique Canada (2001) et la Politique nationale de la ruralité (PNR) 2014-2024, il s'agit de municipalités et villages de 10 000 personnes et moins. Au plan sociologique : un milieu de vie associant intimement le territoire, les relations de vie et la cohésion sociale (Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2006). Au plan socioéconomique : des milieux diversifiés sur les plans démographiques, économiques, géographiques, climatiques, historiques et même culturels (Ministère des Affaires municipales et des Régions, 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 Revue de littérature

#### 1.2.1 Méthode

La revue de littérature a été conduite à partir de bases de données électroniques, principalement d'après les mots-clés suivants: travail social, rural et pauvreté. Cent vingt-cinq livres, études et articles scientifiques ont été répertoriés. De ce nombre, quinze ont été retenus compte tenu de leur pertinence particulièrement grande au regard de notre objet d'étude et parce qu'ils ont été rédigés au cours des quinze dernières années. 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

D'emblée, il importe de dire que les articles retenus au regard de notre objet de recherche font tous état du fait que peu ou insuffisamment de chercheur-e-s s'intéressent à la question de l'intervention en milieu rural. Si les études sont plus fréquentes en Australie et aux États-Unis, elles demeurent, selon leurs auteur-e-s, marginales en comparaison à celles réalisées en milieu urbain. Par ailleurs, ces études ne sont pas toujours réalisées sous l'angle de la pauvreté. Et lorsqu'elles le sont, elles présentent la perception des intervenant-e-s quant à cette problématique sociale et rarement la parole, les expériences et les préoccupations des personnes en situation de pauvreté par rapport à l'intervention sociale. En fait, les études américaines et australiennes concernent les difficultés, défis et avantages relatifs à la pratique du travail social en milieu rural.

L'état d'avancement des recherches sur l'intervention sociale en milieu rural a comme conséquence que même si les études sont plus fréquentes aux États-Unis, celles-ci demeurent fragmentaires et nécessitent encore des études exploratoires pour bien cerner les axes de recherche à développer. À cet égard, signalons que la recherche menée par Riebschleger (2007) était, comme la nôtre, exploratoire. La question de départ posée aux répondant-e-s était très large, soit : « What are your suggestions for engaging in effective social work practice in rural areas? »

Au Québec, il se fait beaucoup de recherche en développement régional, particulièrement par des équipes du réseau de l'Université du Québec. Toutefois, l'intervention sociale est une problématique qui a été peu explorée par ces équipes. Selon Roy et Tremblay, si plusieurs problématiques sociales ont fait l'objet de recherche en milieu rural, celles-ci sont toutefois moins documentées qu'en milieu urbain (Roy & Tremblay, 2012 d'après Pugh & Cheers, 2010). C'est notamment le cas des particularités régionales et rurales au regard de la problématique de la pauvreté (Halseth & Ryser, 2010 d'après Bunting *et al.*, 2004 : Canadian Council on Social Development, 2007; Hajnal, 1995; Lee, 2000; Reutter *et al.*, 2006). Elles sont mal comprises et, dans l'univers francophone, peu explorées (Mathieu, 1997; Pagès, 2011). Par exemple, si l'itinérance a fait l'objet de recherches en milieu rural (CREMIS, ayant recensé les études de Carle & Bélanger-Dionne (2003), Roy, Hurtubise & Rozier, 2003, Cloke *et al.* (1999, 2007) et Firchen, 1992), selon Roy, 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, et toujours à titre d'exemple, la détresse psychologique en milieu agricole (Roy, 2013, p. 6) et la négligence parentale (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002, p. 95) sont aussi insuffisamment documentées de l'avis des chercheur-e-s qui s'y intéressent. Certaines problématiques 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) : « Les milieux ruraux québécois représentent de vastes possibilités sur le plan de la recherche, de la formation et de l'intervention en travail social » (Roy, 2013, p. 7). 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**

Dans la revue de littérature, nous constatons que plusieurs thèmes abordés sont associés à l'un ou l'autre des trois aspects de notre objet d'étude, toutefois le fruit de cette recension ne propose pas de données au carrefour de ces trois thèmes. Nous avons regroupé l'état des connaissances produites par ces recherches autour des six points suivants :

- Le caractère non homogène du territoire
- Le portrait culturel de la population vivant en milieu rural
- Les conditions de vie et la qualité de vie des populations
- La perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des intervenant-e-s;
- La perception de l'intervention sociale en milieu rural à partir du regard des personnes en situation de pauvreté;
- Les particularités de l'intervention en contexte de pauvreté économique en milieu urbain;

### **❖ *Caractère non homogène du territoire***

Avant d'aborder la question de l'intervention sociale en milieu rural, signalons que divers auteur-e-s nous mettent en garde contre une vision homogène de la ruralité qui viendrait colorer inadéquatement l'intervention dans ces milieux. Dans leur recherche sur les facteurs susceptibles d'influencer le bien-être des familles d'enfants d'âge préscolaire et scolaire en milieu rural, les auteurs ont ventilé les résultats obtenus selon deux dimensions, à savoir : le « degré relatif d'urbanisation des milieux » et le « degré d'enracinement des familles » (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002). C'est ainsi que les villes rurales, situées sur l'axe d'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 (moins de 30 ans de présence sur le territoire). Dans le même ordre d'idées, lorsque Roy et Tremblay (2012) tracent le portrait des particularités du milieu rural pouvant colorer le rapport des populations à l'intervention sociale, ils précisent que ces particularités ne sont pas « universelles ».

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

Certains des écrits analysés nous permettent de découvrir le portrait culturel des personnes vivant en milieu rural, tant en territoire australien, américain, canadien que québécois. Rappelons toutefois que ces écrits concernaient d'abord l'intervention sociale en milieu rural et non la question large de la pauvreté en milieu rural, ce qui constituerait un nouvel objet de recherche. Rappelons que s'il s'agit de généralités, elles ne sont pas applicables à toutes les municipalités et villages en milieu rural. Ces caractéristiques sont :

- autonomie personnelle, familiale et de la communauté, entraide, force des traditions et mode de vie gravitant autour de la famille, de l'école, de l'église, d'activités sociales, de services coopératifs et d'organisations agricoles (Riebschleger, 2007, d'après Waltman's, 1986);
- présence de réseaux informels d'entraide pour pallier en partie au manque de ressources (Riebschleger, 2007);
- anonymat et intimité difficiles à préserver (Roy et Tremblay, 2012; Riebschleger, 2007);
- fort sens d'identité régionale, valorisation de l'autonomie, de l'autosuffisance et des liens familiaux (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002; Roy et Tremblay, 2012 d'après Collier, 2006, Farley, 1982, Lohmann & Lohmann, 2005 et Martinez-Brawley, 1999);
- mode de vie lié « à l'exploitation des ressources naturelles » et « rythmé par les saisons » (Roy & Tremblay, 2012);
- méfiance envers les étrangers (Roy & Tremblay, 2012; Riebschleger, 2007 d'après Gumper & Saltman's, 1998) et vis-à-vis des services publics (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002 d'après Kenkel, 1986 et Roy et Murty, 1990);

- stigmatisation des personnes en situation de pauvreté (Riebschleger, 2007) et de celles qui éprouvent des problèmes psychologiques (Roy & Tremblay, 2012) au sein des communautés locales;
- stigmatisation et marginalisation des hommes ruraux de la part de la population urbaine, dans les études sur les hommes (Roy & Tremblay, 2012);
- taux de suicide élevé chez les hommes ruraux (Roy & Tremblay, 2012 d'après ICIS, 2006 et Kutek, Turnbull & Fairweather-Schmidt, 2011);
- isolement social ou alors entraide et soutien mutuel (transport, troc, etc.) (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002);
- seuil de tolérance élevé aux situations problématiques comportant des aspects légaux compte tenu de la proximité et des forts liens de parenté (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002);
- débrouillardise (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002).

Les éléments de ce portrait culturel sont parfois paradoxaux, car il y a coexistence de réalités pouvant être considérées comme opposées les unes aux autres comme : « être isolé » et « réseauté », « autonomie » et « acceptation du soutien des autres », « résistance au changement » et « dynamisme pour initier des changements » (Riebschleger, 2007).

#### ❖ **Conditions et qualité de vie en milieu rural**

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 :

- manque de services en santé et en services sociaux de base ainsi que de services spécialisés (Halseth & Ryser, 2010; Mackie, 2012; Roy & Tremblay, 2012 d'après Pugh et Cheers, 2010; Riebschleger, 2007 d'après Jacobson, 2002, Newfield, Pratt & Locke, 2003, Landsman, 2002 et Calloway, Fried, Johnsen, & Morrissey, 1999; Green, d'après Commonwealth Department of Health and Ageing, 2000 et Human Rights and Equal Opportunity Commission, 1999);
- difficile accès aux services existants compte tenu des distances à parcourir et de l'absence de moyens de transport pour s'y rendre, accès limité aux services spécialisés en santé mentale (exclusion des priorités, délai d'attente, coûts reliés au service, distance) ainsi qu'aux ressources communautaires (manque de connaissance de ces ressources sauf pour les banques alimentaires) (Mackie, 2012; Riebschleger, 2007 d'après Gumper & Saltman's, 1998; Clément, Kishchuk & Guinard, 2002);
- infrastructures défaillantes (par exemple, le transport en commun) (Roy & Tremblay, 2012 d'après Pugh et Cheers, 2010);
- peu d'opportunité d'améliorer leurs conditions de vie pour les personnes sans emploi (Halseth & Ryser, 2010; Riebschleger, 2007; Roy & Tremblay, 2012 d'après Pugh et Cheers, 2010);
- difficultés liées à l'emploi (emplois précaires et sous-payés) ou accès à des petits boulots, parfois au noir (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002; Mackie, 2012).

De plus, un court article de l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) signale que le portrait culturel de la population rurale vient colorer son rapport à l'intervention. Plus précisément, dans le cas des agriculteurs, l'intériorisation du modèle masculin (force, courage et autonomie) rend difficile la demande d'aide, même lorsqu'elle devient essentielle (AQPS, 2013). De manière plus globale, l'ensemble des conditions subjectives et objectives que nous venons d'énumérer vient influencer l'intervention en milieu rural. Voyons cela plus en détail dans la partie qui suit.

Signalons que la mondialisation des marchés est perçue comme un facteur aggravant l'insuffisance de services sociaux en milieu rural dont il est abondamment question dans la littérature (Riebschleger, 2007; Halseth & Ryser, 2010 d'après Fraser *et al.*, 2005, Halseth & Ryser, 2006, 2007, Hanlon *et al.*, 2007 et Liu *et al.*, 2001).

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

Comme nous le disions précédemment, les écrits sur l'intervention en milieu rural abordent peu la question de la pauvreté. Donc, nous ne pouvons prétendre que les données qui suivent concernent l'intervention en contexte de pauvreté, en milieu rural, parce que les résultats ne sont pas ventilés au regard de cette variable, nous pouvons, sans l'ombre d'un doute déclarer que plusieurs aspects de l'intervention en contexte de pauvreté en milieu rural y sont décrits, sans pouvoir affirmer lesquels. Sauf pour quelques exceptions qui seront alors signalées.

#### ▪ *Comparaison entre la pratique en milieu rural et en milieu urbain*

Certaines études américaines rapportent qu'il existe plusieurs ressemblances entre la pratique en milieux rural et urbain, particulièrement concernant le rôle des praticien-ne-s, l'utilisation de réseaux informels, la perception de la clientèle (Riebschleger, 2007 d'après York, Denton, & Moran, 1989), les croyances sur lesquelles repose la pratique et les comportements relatifs au savoir-faire (Riebschleger, 2007 d'après Croxton, Jayratne, & Mattison, 2002). L'étude de Templeton et Mitchell (2004) rapporte que si les besoins de base des clientèles sont les mêmes, ceux-ci sont plus lourds à porter en milieu rural (recensé dans Riebschleger, 2007).

#### ▪ *Défis spécifiques à l'intervention en milieu rural*

L'ensemble des auteur-e-s dont nous avons recensé les écrits s'entendent pour affirmer que les intervenantes et les intervenants en travail social peuvent jouer un rôle important dans l'amélioration de la qualité et des conditions de vie en milieu rural et dans la revitalisation des municipalités et des villages. Toutefois, pratiquer en milieu rural comporte de nombreux défis pouvant être regroupés sous les thèmes suivants : le contexte particulier d'intervention en milieu rural, les savoirs à acquérir, le savoir-faire à maîtriser, le savoir-être à intégrer et les besoins à combler. D'emblée signalons que les divers aspects de la qualité et des conditions de vie présentés à la page précédente dont, principalement, le manque de services, les problèmes de transport et les effets de la pauvreté sont présentés comme faisant partie du contexte particulier d'intervention en milieu rural. À cela s'ajoutent les éléments qui suivent.

#### a) Le contexte particulier d'intervention en milieu rural :

- être le seul praticien sur un territoire (Riebschleger, 2007 d'après Fiske, 2003);
- l'impossibilité pour les bénéficiaires de services de changer d'intervenant-e-s lorsque cela s'avère nécessaire (Dugré, 2013);
- être en surcharge de travail sur une base régulière (Riebschleger, 2007 d'après Landsman, 2002);
- avoir davantage de responsabilités qu'en milieu urbain (Riebschleger, 2007);
- vivre un stress plus grand qu'en milieu urbain lorsqu'il s'agit d'intervenir face à une situation d'abus ou de négligence et faire parfois face à des enjeux de sécurité (compte tenu des liens sociaux de proximité et d'une grande visibilité), entre autres lorsque les intervenant-e-s travaillent en vue de diminuer les oppressions, la discrimination et les inégalités sociales (Green, 2003);
- devoir composer avec ce qui freine la participation de la population à une intervention, par exemple, la méfiance envers les étrangers et les longues distances à parcourir pour avoir accès à certains services publics (Riebschleger, 2007 d'après Gumper & Saltman's, 1998);
- la difficulté de préserver sa vie privée pour l'intervenant-e (Mackie, 2012; Green, 2003; Riebschleger, 2007);
- être constamment en relation avec la population et donc la clientèle (Green, 2003);
- le nombre insuffisant de personnes touchées par une problématique particulière – cela étant vu comme un frein à l'intervention de groupe (Riebschleger, 2007 d'après Gumper & Saltman's, 1998);

- l'enjeu de la confidentialité (Dugré, 2013; Doucet, Lessard et Tremblay, 2013; Green, 2003; Mackie, 2012; Riebschleger, 2007 d'après Gumper & Saltman's, 1998; Green, 2003);
- devoir jongler avec divers rôles occupés de manière concurrente dont ceux d'intervenant-e social-e et de citoyen-ne d'une communauté (Green, 2003);
- ne pas pouvoir rencontrer ses pairs compte tenu des distances à parcourir pour participer à des réunions et colloques (Mackie, 2012).

b) Les savoirs à acquérir :

- développer une large base de connaissances dans les domaines de la politique, de l'économie, de la sociologie de la ruralité et de la géographie (Green, 2003);
- connaître l'histoire de la communauté rurale et saisir les contextes économiques, politiques et idéologiques en présence (Riebschleger, 2007);
- connaître les effets de la nature des rapports sociaux sur l'intervention qui peuvent être autant des leviers que des freins pour l'intervention (Riebschleger, 2007);
- connaître et reconnaître les impacts des préjugés véhiculés dans la société face aux personnes vivant en milieu rural (Riebschleger, 2007).

Au regard des savoirs à acquérir, Riebschleger met au jour l'importance d'obtenir une meilleure formation universitaire au regard de la pratique en milieu rural.

c) Le savoir-faire à maîtriser :

- apprendre à travailler avec des populations dont les besoins sont multiples (Riebschleger, 2007 d'après Fiske, 2003);
- 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);
- être capable de mettre en place des pratiques interdisciplinaires fortement réseautées compte tenu du manque de ressources (Riebschleger, 2007 d'après Dunbar, 1999);
- être autonome et polyvalent (generalist approach) (Dugré, 2013; Green, 2003 d'après Lynn, 1990, 1993, et Cheers, 1998);
- maîtriser les diverses méthodes en travail social ainsi que plusieurs méthodologies et stratégies d'intervention au sein de ces méthodes (Green, 2003);
- pouvoir intervenir dans divers champs de pratique et adopter des perspectives de mutualité, de réciprocité, d'interrelations et d'interdépendance (Green, 2003; Riebschleger, 2007);
- pouvoir intervenir dans une perspective collective : planification sociale, coordination de services, développement des communautés et réseautages (Green, 2003 d'après Puckett & Frederico, 1992);
- savoir intervenir en contexte de pauvreté économique et d'insuffisances de ressources publiques (Riebschleger, 2007);
- savoir utiliser les ressources informelles en place, dont l'entraide (Riebschleger, 2007);
- savoir mobiliser les populations rurales face aux injustices sociales dont elles sont victimes sur les plans politique et législatif (dont le nonaccès aux services) (Riebschleger, 2007);
- savoir amener les populations rurales à se mobiliser face aux injustices présentes au sein même de leur communauté (par exemple, étiqueter les personnes en situation de pauvreté de sa propre communauté) (Riebschleger, 2007);
- travailler avec les membres de la communauté rurale et leur donner du pouvoir (Green, 2003);
- favoriser, au sein de la population, le développement d'une conscience critique concernant les structures politiques et idéologiques qui affectent la vie des gens (Green, 2003).

- d) Le savoir-être à intégrer :
- faire preuve de créativité, de collaboration, de flexibilité et d'originalité (Riebschleger, 2007 d'après Dunbar, 1999; Green, 2003);
  - faire preuve d'ingéniosité, d'inventivité et de débrouillardise (Dugré, 2013);
  - comprendre et respecter la nature de la communauté d'insertion incluant ses valeurs, ses croyances, les mythes en présence et le rapport au changement (qualifié de lent) (Green, 2003);
  - pouvoir transiger avec un isolement professionnel plus ou moins grand (Riebschleger, 2007);
  - pouvoir vivre avec le fait de croiser des client-e-s dans les activités de la vie courante, de ne jamais pouvoir être « anonyme dans la foule » et d'être en quelque sorte « observé » (Riebschleger, 2007);
  - connaître et respecter le portrait culturel des populations visées, s'appuyer sur les valeurs et les forces en présence (Riebschleger, 2007);
  - faire preuve de patience face à son insertion dans le milieu (Riebschleger, 2007; Green, 2003);
  - 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 :
- des lieux de rencontre pour échanger sur les questions éthiques (Green, 2003);
  - du soutien, entre autres sous la forme de supervision professionnelle (Green, 2003);
  - davantage de recherche sur la question de la multiplicité des relations et des rôles (Green, 2003);
  - de la formation continue (Mackie, 2012; Green, 2003).

Signalons, en terminant cette partie que les données quantitatives recueillies et analysées par Mackie 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 (Mackie, 2012).

#### ❖ **Contexte de travail stimulant**

Pratiquer en milieu rural ou régional présente par ailleurs des sources de satisfaction et de dépassement :

- la collaboration interdisciplinaire (Mackie, 2012; Riebschleger, 2007, p. 204, d'après Fiske, 2003, Riebschleger, 2007);
- l'autonomie de pratique et la possibilité de créer (Mackie, 2012; Green, 2003; Riebschleger, 2007 d'après Fiske, 2003 et Landsman, 2002);
- la flexibilité dans le travail (Green, 2003);
- le soutien de l'employeur;
- le sentiment de vraiment contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de la population (Riebschleger, 2007 d'après Fiske, 2003);
- voir les clients avancer, progresser (Mackie, 2012; Riebschleger, 2007);
- recevoir des marques de reconnaissance de la part de la clientèle (Mackie, 2012);
- une satisfaction globale face au travail (Riebschleger, 2007 d'après Landsman, 2002);
- le mode et la qualité de vie en milieu rural, entre autres pour élever des enfants (Mackie, 2012; Green, 2003);
- des expériences communautaires de qualité, la proximité avec les systèmes familiaux et le sentiment d'appartenance professionnelle (Lonne & Cheers, 2004; Mackie, 2012).

Le contexte de travail, ici présenté, permet aux intervenant-e-s de développer des initiatives créatrices : travailleurs de rang, téléservices, stratégies de réseautage, pour n'en nommer que quelques-unes (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 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 dont les répondantes et les répondants sont, en partie, des personnes en situation de pauvreté. Il s'agit d'une étude exploratoire sur les facteurs pouvant influencer le bien-être des familles (Clément, Kishchuk & Guinard, 2002). Elle a été menée auprès de quarante-deux informateurs-clés dont la majorité sont des intervenant-e-s dont 15 sont des familles (un ou deux parents) dont certaines caractéristiques sont 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 sont donc peu documentées ou non recensées 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 sociale en contexte de pauvreté en milieu urbain, puisque tel n'est pas notre objet de recherche, une riche documentation en présente les différents aspects, tant sur le plan du portrait culturel des populations visées, de la méthodologie d'intervention que sur celui de la recherche fondée sur la reconnaissance de leur parole et de leurs expériences (se reporter notamment aux livres publiés par le Collectif québécois d'édition populaire). Ces études et essais présentent une perspective globale ou s'attardent à des champs de pratique particuliers.

### 1.2.3 Apprentissages suite à la recension des écrits

#### *Une confirmation de la légitimité de notre objet de recherche*

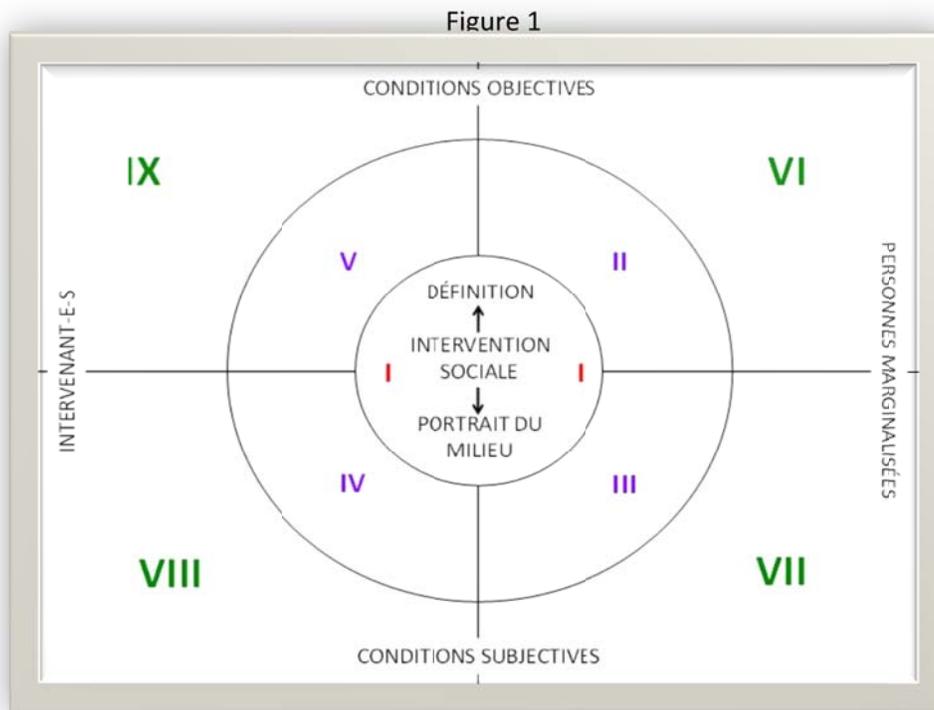
Il nous semble légitime d'affirmer que la démonstration que nous venons de faire corrobore l'intuition à l'origine de notre objet d'étude à savoir qu'au Québec, peu de chercheur-e-s s'intéressent à l'intervention sociale en milieu rural, en contexte de pauvreté économique. Les études réalisées sur l'intervention en milieu rural aux États-Unis, en Australie ou au Canada anglais ne concernent pas spécifiquement l'intervention en contexte de pauvreté. De plus, elles 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 la 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 (Figure 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 aussi 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.

*Des champs de recherche possibles*

La mise en relation des quatre dimensions a produit neuf quadrants de connaissances 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.

I. Intervention sociale : une définition à adopter et un portrait du milieu à l'étude à réaliser	Intervention personnelle, familiale, de groupe et collective Développement local, économie sociale, réseau SSS, 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, 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 utilisées 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 des 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'exprime 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-elles 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. C'est un tel type de recherche que nous avons mené dans la MRC de Lotbinière. Elle a pu se réaliser grâce à la participation du GRAP-Lotbinière. Voici maintenant quelques données sur ce territoire et sur le partenaire privilégié qui nous a accompagnés tout au long de l'étude, de mars à décembre 2014.

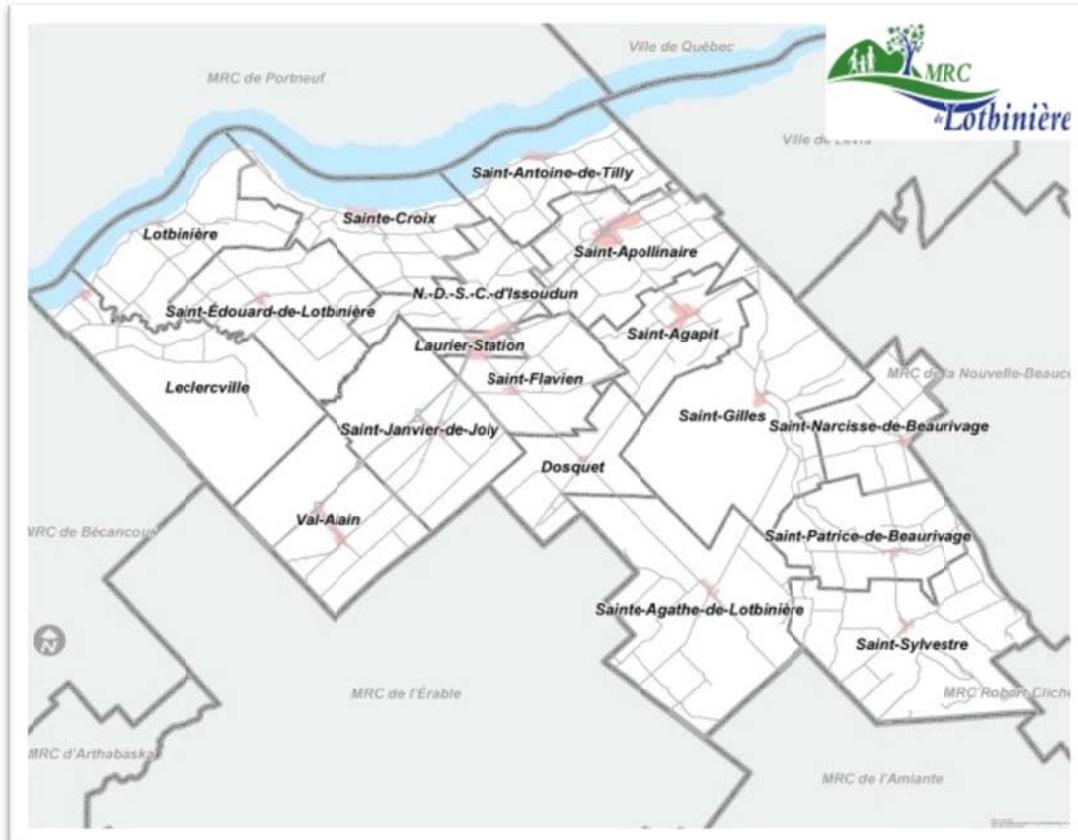
## II- TERRITOIRE DE L'ÉTUDE ET PARTENAIRE DU MILIEU

### 2.1 MRC de Lotbinière

La MRC de Lotbinière est située dans la région administrative de Chaudière-Appalaches.



Elle compte 18 municipalités dont la population varie entre 494 personnes pour la plus petite municipalité et 5458 pour la plus grande. En 2014, sa population totale était de 31 112 citoyen-ne-s.



En 2012, le revenu disponible<sup>1</sup> des ménages par habitant était de 25 201 \$ pour la MRC de Lotbinière comparativement à 25 859 \$ pour la région de Chaudière-Appalaches (ISQ, 2014).

En 2012, parmi les travailleurs de 25-64 ans, 23 % gagnait moins de 20 000 \$ par année, 39 % entre 20 000 et 39 999 \$, 26 % entre 40 000 et 60 000 \$ et 12,4 % gagnait plus de 60 000 \$ (ISQ, 2014).

Lotbinière est la sous-région la plus agricole de la région administrative de la Chaudière-Appalaches et compte 18 % de la main-d'oeuvre dans le secteur primaire (agriculture, forêt).

En 2011, parmi la population totale âgée de 15 ans et plus de la MRC de Lotbinière, 26 % était sans diplôme, 22 % avait complété un secondaire V, 24 % était détenteur d'un diplôme d'études professionnelles, 16 % avait obtenu un diplôme d'études collégiales (DEC) et 12 % était détenteur d'un diplôme universitaire. (MRC de Lotbinière, 2014)

En 2011, le taux de faible revenu des familles de la MRC de Lotbinière était de 5,2 %, comparativement à 4,4 % pour la région. (ISQ, 2014) Ce taux est de 3,9 % chez les couples, et de 16,2 % chez les familles monoparentales. Attention, comme le taux de faible revenu des familles ne tient pas compte des personnes seules qui dans la population à faible revenu compose au moins la moitié (53,3 %) de celle-ci (CIRANO, 2011), le taux réel de faible revenu dans la MRC est 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, 2014)

En 2009, 620 ménages étaient prestataires de l'aide sociale (Comeau, 2012). Selon les critères du MESS, 312 ménages étaient considérés comme n'ayant pas de contrainte à l'emploi ou des contraintes temporaires et 308, comme ayant des contraintes sévères. Parmi les 620 ménages, 78 % étaient des personnes seules, 10 % des familles monoparentales, 8 % des couples sans enfant et 4 % des couples avec enfants. Selon le sexe, et sur la base du nombre de prestataires, on retrouvait 53 % d'hommes et 47 % de femmes.

Selon le portrait socioéconomique réalisé par Comeau (2012) pour la CRÉ de la Chaudière-Appalaches, la MRC de Lotbinière comptait, en 2006, sur 18 entités spatiales (municipalités ou secteurs de recensement), six appartenaient à la classe défavorisée<sup>2</sup>.

- 
1. Selon l'Institut de la statistique du Québec, le revenu disponible se définit comme la somme de tous les revenus reçus par les ménages résidant dans un territoire donné moins les transferts courants versés par ceux-ci à certains secteurs institutionnels. Plus précisément, il se compose de la rémunération des salariés, du revenu net des entreprises individuelles, du revenu des loyers des ménages et du revenu net de la propriété. À cela s'ajoutent les transferts courants que reçoivent les ménages des non-résidents, des institutions sans but lucratif au service des ménages (ISBLSM) ainsi que des administrations publiques, tels que les impôts sur le revenu et les cotisations aux régimes d'assurance sociale. Le revenu disponible représente donc la part du revenu qui reste à la disposition des ménages pour la consommation finale de biens et de services ainsi que pour l'épargne
  2. Selon l'étude de Comeau, la défavorisation renvoie à la notion de pauvreté multidimensionnelle c'est-à-dire à la faiblesse des revenus, mais aussi à un ensemble de facteurs pouvant conduire à la pauvreté. Elle se manifeste lorsque les conditions de vie sont bien en dessous de celles atteintes par la majorité de la population d'une société donnée. L'indice de défavorisation sociale, compilé par la direction régionale d'Emploi-Québec de la Chaudière-Appalaches, vise à rendre compte des disparités à l'intérieur des territoires de la région tout en ne perdant pas de vue les particularités des territoires dans l'ensemble de la région. Calculé par municipalité (et par secteur de recensement et aire de diffusion uniquement pour la Ville de Lévis), il est construit à partir d'une mesure de pauvreté – le pourcentage de personnes à faible revenu dans la population totale – et de trois variables en lien avec la défavorisation : le pourcentage de familles monoparentales dans l'ensemble des familles; le taux de chômage; et le pourcentage de personnes de 25 à 64 ans diplômé.

## 2.2 GRAP de Lotbinière

Le Groupe de réflexion et d'action contre la pauvreté (GRAP) de Lotbinière a été le partenaire-terrain ayant permis à notre étude de se réaliser. Trois représentantes de ses groupes-membres ont fait partie du Comité local de recherche, à savoir : Hilda Guérard à titre d'experte du vécu; Martine Turgeon du Centre-Femmes de Lotbinière et Édith Lambert de l'Oasis de Lotbinière (groupe d'entraide en santé mentale) à titre d'expertes de la pratique.

Le GRAP de Lotbinière est un regroupement d'organismes visant la sensibilisation et l'information sur les effets néfastes de la pauvreté tant au plan 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, présents sur le territoire de la MRC de Lotbinière. Le GRAP existe depuis 2001 et est issu de la volonté des organismes de travailler ensemble à la lutte à la pauvreté

Les organismes communautaires et établissements publics suivants en sont membres :

*Le Centre-Femmes de Lotbinière*

*La Corporation de Développement communautaire de Lotbinière (CDC)*

*Aide Alimentaire Lotbinière*

*L'Oasis de Lotbinière (Groupe d'entraide en santé mentale)*

*La Ressourcerie*

*Le Carrefour jeunesse-emploi de Lotbinière (CJEL)*

*Le Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins (CSSSAD)*

### **III- 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 de Lotbinière située dans la région de Chaudière-Appalaches, et ce, à partir des perspectives croisées de personnes en situation de pauvreté et d'intervenantes et intervenants 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 celle 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 intervenantes et intervenants 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, deux intervenantes du Groupe de recherche et d'action contre la pauvreté (GRAP) de Lotbinière, une professionnelle de la Direction de la santé publique de Chaudière-Appalaches, trois chercheur-e-s et l'assistante de recherche. Les expertises académiques, 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. Ce comité 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 objectifs de recherche s'attachant à une compréhension fine du phénomène, une approche qualitative a été privilégiée. Plus précisément, nous nous sommes inspiré 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 (PFSL, 2011). Un croisement de savoirs consiste à mettre en dialogue trois types de connaissances considérées sur le même pied d'égalité : la connaissance des expert-e-s vivant en situation de pauvreté (expert-e-s de vécu), la connaissance universitaire et la connaissance de l'intervention (expert-e-s de la pratique).

#### **3.5 Collecte des données**

Notre 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 qui réunissait 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 onze personnes en situation de pauvreté, en majorité des femmes (7F-4H), originaires de Lotbinière (8 c 3)<sup>3</sup> et y habitant depuis plus de 7 ans (7 c 1); et de onze intervenant-e-s en majorité des femmes (7F-4H), non originaires de Lotbinière (8 c 3), y habitant depuis moins d'un an pour la moitié, et depuis plus de 4 ans pour l'autre moitié (4 c 4). Ces échantillons se voulaient homogènes en ce qui a trait au vécu de pauvreté et secteur de résidence pour les expert-e-s du vécu et 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 plus de 18 ans, souhaiter échanger avec d'autres, être à l'aise dans un contexte de travail réflexif en groupe, avoir vécu des expériences d'intervention sociale, 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 Alphonse-Desjardins, 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-Lotbinière. 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 par les organismes. 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 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 (Freire, 1974; Ampleman, Doré, Gaudreau, Larose, Leboeuf & Ventelou, 1983). Dans le cadre des entretiens non mixtes, nous avons eu recours à la méthode du photolangage.

### **3.8 Déroulement du croisement de savoirs**

Tous les participant-e-s ayant participé aux entretiens collectifs non mixtes étaient invité-e-s à la rencontre de croisement de savoirs. Parmi le groupe des expert-e-s du vécu, 8 sur 11 des participant-e-s de départ étaient présent-e-s, tandis que pour le groupe des expert-e-s, 10 sur 11 étaient présent-e-s.

---

3. La lettre « C » est l'abréviation du mot comparativement. Ici, il faut interpréter les chiffres entre parenthèse de la manière suivante : 8 des participant-e-s n'étaient pas originaires de Lotbinière comparativement à 3 participant-e-s qui l'étaient.

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 par un dîner communautaire qui s'est terminé par une activité brise-glace permettant à chaque personne de se présenter. Puis, l'équipe d'animation de la rencontre composée des chercheur-e-s du projet de recherche, a fait une mise en contexte, notamment un rappel du projet de recherche et du travail d'analyse réalisé suite aux 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.

Ensuite, par atelier affinitaire (expert-e-s du vécu, intervenant-e-s du réseau public et intervenant-e-s du réseau communautaire), 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'est-ce que vous avez 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 trois ateliers. Enfin, suite à 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 de cette première expérience de croisement de savoirs et par une présentation des pistes envisagées par l'équipe de recherche.

### **3.9 Données d'analyse**

Chaque entretien collectif (deux entretiens non mixtes et le croisement de savoirs) a été transcrit de manière intégrale sous la forme de verbatims. L'analyse des données repose sur une approche inductive inspirée de l'analyse de contenu thématique de Creswell (2009), Paillé et Mucchielli (2012) et L'Écuyer (1987). Elle a été effectuée par l'assistante de recherche avec la collaboration des trois chercheur-e-s. Les résultats ont ensuite été présentés, pour fin 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-80-529). 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 risques d'y participer. Un formulaire de consentement a également 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 de la chercheuse principale. Tout participant-e demeurait 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 et seules l'assistante de recherche et la chercheuse principale ont 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 est aussi

disponible. Par ailleurs, une publication dans une revue scientifique est envisagée. 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. Les résultats pourront également être diffusés dans des colloques, des congrès scientifiques et des communications publiques.

### **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).

## IV-RÉSULTATS

Cette section des résultats comprend deux grandes parties : une première faisant état des résultats des deux entretiens collectifs non mixtes, l'un réalisé avec les expert-e-s du vécu et l'autre avec les intervenant-e-s; et, une deuxième partie présentant les résultats de la rencontre de croisement de savoirs.

### 4.1 Résultats des entretiens collectifs non mixtes

Dans cette partie sur les résultats des entretiens collectifs non mixtes, nous présenterons d'abord les résultats de l'entrevue réalisée avec les expert-e-s du vécu, puis, ceux de l'entrevue réalisée avec les intervenant-e-s, pour terminer par une présentation des thèmes émergents de ces résultats en vue de la rencontre de croisement de savoirs.

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

Suite à l'analyse de contenu réalisée à partir de la transcription écrite de l'entretien collectif non mixte réalisé avec les expert-e-s du vécu, il se dégage de celle-ci trois thèmes principaux :

- les conditions de vie et leur impact sur la demande d'aide ou d'intervention sociale;
- le rapport à l'intervention, notamment l'impact des attitudes des intervenant-e-s et celui 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 Vécu des personnes et son impact sur la demande d'aide ou d'intervention sociale

Au moment de l'entretien collectif, les expert-e-s du vécu étaient invité-e-s à partager, à partir de leur perception, deux expériences de demande d'aide ou d'intervention sociale : une expérience considérée comme positive et l'autre, comme négative. Dans le cadre de cet échange, le rôle primordial de la nature des problèmes pour lesquels l'aide a été demandée et l'impact de ceux-ci sur l'état d'esprit et les sentiments vécus à ce moment-là, a été un thème important dans les propos tenus par les expert-e-s du vécu.

À l'origine de leur demande d'intervention sociale, il y a d'abord une diversité de problèmes d'ordre personnel, familial ou social, que ce soit de violence conjugale, d'abus sexuels, de difficultés familiales entre conjoints ou avec les enfants, d'injustices ou d'exploitation liée au marché du travail, de maladies physique ou mentale, etc.

Au moment de l'entrevue, en plus d'être ou d'avoir été touché par l'un ou l'autre de ces problèmes, les expert-e-s du vécu vivaient en situation de pauvreté et étaient confrontés à une ou plusieurs de ses conséquences que sont : le stress, l'incapacité de combler leurs besoins de base (l'insuffisance alimentaire, ne pas pouvoir se loger convenablement, ne pas avoir accès à un moyen de transport), subir les préjugés de membres de l'entourage (la famille, les amis, les voisins) ou d'autres acteurs de la communauté (un professionnel de la santé, un élu municipal, etc.) et, pour certain-e-s, être victime du processus d'étiquetage et de stigmatisation découlant de ces préjugés.

Lors d'une demande d'aide ou d'intervention sociale, un-e expert-e du vécu dira « *on est à moitié morts* »<sup>(P10)</sup>, un-e autre ajoutera « *...moi j'ai eu honte... tu sais, je suis resté-e sans revenu un bout,*

*parce que j'avais honte d'aller ... à... l'aide sociale »<sup>(P1)</sup>, et un-e dernière mentionnera que «des fois, on ne sait même pas comment le dire... on a de la misère à l'exprimer »<sup>P9</sup> Ces paroles sont révélatrices de l'état d'esprit et des sentiments qui habitent les répondant-e-s au moment d'une demande d'aide ou d'intervention sociale. On peut se sentir honteux de sa situation. Pour certain-e-s, suite à plusieurs expériences antérieures de demandes d'aide n'ayant pas donné les résultats escomptés, on a l'impression de tourner en rond. D'autres, se sentent seul-e-s, habité-e-s par un sentiment d'impuissance et, parfois même méfiant-e-s face à un système perçu comme responsable de leurs problèmes.*

#### **4.1.1.2 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 des intervenant-e-s ont été identifiées par les expert-e-s du vécu comme étant un facteur pouvant aider ou nuire au moment d'une demande d'aide ou d'intervention sociale.

Les attitudes particulièrement appréciées des intervenant-e-s et considérées comme aidantes sont l'accueil, « *on se sent toujours les bienvenues quand on vient ici »<sup>(P5)</sup>, la chaleur humaine, l'écoute, « *ils m'ont écouté avec amour »<sup>(P6)</sup> et l'absence de jugement. Une intervention fondée sur l'accompagnement, « *on faisait les choses ensemble, ce n'était pas rien que moi qui travaillais »<sup>(P5)</sup> qui donne confiance et pouvoir « *Eux autres, ils m'ont donné une valeur »<sup>(P6)</sup> et respectueuse du rythme de la personne, « *j'ai travaillé, progressivement, à ma vitesse »<sup>(P4)</sup>, a aussi été très appréciée et considérée comme aidante par les expert-e-s du vécu.*****

Pour les expert-e-s du vécu, l'aide ou l'intervention sociale a été considérée aidante parce qu'elle a donné les résultats suivants : permettre de faire des apprentissages et des prises de conscience, prendre confiance en soi-même, retrouver une fierté et une dignité, prendre du pouvoir et faire respecter un droit bafoué. Pour l'un-e des expert-e-s du vécu, l'aide reçue a été le coup de pouce qui l'a décidé à s'engager dans un organisme, lui permettant ainsi de sortir de son isolement.

Si certaines attitudes d'intervenant-e-s sont jugé-e-s aidant-e-s au moment d'une demande d'aide, d'autres sont toutefois jugées nuisibles. Une attitude d'indifférence et de froideur, « *il regarde le mur en arrière de toi au lieu de te regarder dans les yeux. C'est complètement dévalorisant!* »<sup>P2</sup> de mépris, « *ils ne m'acceptaient pas en tant que personne par rapport à ma maladie mentale »<sup>P5</sup> ou paternaliste, « *on me traitait comme un enfant, comme un bébé »<sup>P5</sup>, sont des attitudes mentionnées comme ayant été néfastes et n'ayant pas permis que l'aide ou l'intervention demandée soit bénéfique. Pour certain-e-s, ces attitudes nuisibles ont même eu comme conséquence d'aggraver leur problème (« *nous rendent plus malades qu'on l'est » nous confiera l'un-e des expert-e du vécu), d'augmenter leur niveau de frustration et de colère, et, en fin de compte, de les inciter à ne plus demander d'aide.***

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

Si les attitudes des intervenant-e-s influencent le succès ou l'échec d'une aide ou d'une intervention sociale, le fonctionnement des organisations, qu'elles soient publiques ou communautaires, est un facteur qui a été mentionné par les expert-e-s du vécu comme ayant également une influence sur la réussite ou non de l'intervention sociale.

Dans l'aide offerte par les organismes publics, les expert-e-s du vécu qui sont, ne l'oublions pas, des personnes en situation de pauvreté, déplorent qu'on agisse seulement au moment des crises c'est-à-dire qu'« *ils attendent toujours qu'il y ait quelque chose de dramatique qui arrive pour agir ou ils attendent qu'il soit trop tard* »<sup>(P3)</sup>. D'autres en ont assez de se faire dire « *nous, c'est comme ça* »<sup>P3</sup> et de la lourdeur bureaucratique. Ils aimeraient que les intervenant-e-s « *aillent chercher plus loin (...) que (...) dans leurs livres* »<sup>(P3)</sup>. Les expert-e-s du vécu regrettent également le peu de disponibilités des intervenant-e-s, car ceux-ci sont souvent débordés et limités dans le temps qui leur est accordé pour une intervention. Pour certain-e-s expert-e-s du vécu, ces problèmes sont la conséquence d'un manque de personnel et d'un sous financement des organismes publics d'intervention sociale liés à des choix politiques.

Dans l'aide offerte par les organismes communautaires, plusieurs nous ont mentionné avoir apprécié celle-ci pour les raisons suivantes:

« *ils m'ont donné une valeur et ils m'ont écouté avec amour* »<sup>(P6)</sup>

« *ils nous aident à ne pas être complètement dépendants du système* »<sup>(P5)</sup>

« *eux autres y t'écoutent, tu sais, ils n'ont pas de préjugés contre toi* »<sup>(P1)</sup>

Certain-e-s considèrent que l'aide alimentaire offerte par certains organismes n'est pas toujours suffisante et de qualité. Voici les propos tenus par les expert-e-s du vécu à ce sujet :

« *Tu manges ce que tu as, tu fais du cholestérol, envoies du diabète, parce que tu manges ce qui t'est donné. Si tu vas dans les banques alimentaires, ok, on a de l'aide, je suis contente, mais il n'y a pas de lait* »<sup>(P7)</sup>

*Ce n'est pas frais, non plus*<sup>(P10)</sup>

*T'as du pain, mais t'as pas rien à mettre dessus, tu n'as jamais de viande, t'as des légumes par exemple, mais tu ne peux pas te faire une variété de repas avec ça.* »<sup>(P7)</sup>

Concernant l'aide ou l'intervention sociale offerte tant par les établissements publics que les organismes communautaires, que ce soit du soutien, de l'aide alimentaire, de l'éducation ou un fonds de dépannage, celle-ci est jugée cruciale, mais...

« *Tu sais, oui ça nous aide, ça nous donne un don alimentaire, ça nous aide dans nos péripéties de notre vie, on vient se confier, travail social, le CLSC toute... mais ça ne nous aide pas financièrement là.* »<sup>(P2)</sup>

Pour certain-e-s, l'aide ou l'intervention sociale offerte ne règle pas le problème de l'insuffisance de revenu d'où la nécessité, pour ceux-ci et celles-ci, de l'action politique, afin de mieux répartir la richesse et éliminer la pauvreté.

Dans l'aide offerte en intervention sociale, certain-e-s déplore le manque d'espace pour parler de leur vécu de misère :

*On n'a pas souvent l'occasion de parler de notre vécu de misère, quand on sort se distraire, on va pas aller conter ça à nos amis, tu sais, tout seul on n'en parle pas... c'est juste en atelier comme ça qu'on va sortir des petits bouts, parce qu'on a comme un trop-plein de ça.<sup>(P7)</sup>*

#### **4.1.1.3 Particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité**

Lors de l'entretien collectif des expert-e-s du vécu, quatre particularités ont été mentionnées concernant l'intervention sociale en contexte de ruralité.

- Un étiquetage plus grand vu l'absence d'anonymat

*« Pis il ne faut pas être trop longtemps, hein, sur l'aide sociale parce que ça placote. Les autres autour...<sup>(P9)</sup>*

*« Tu regardes à Laurier pis à Sainte-Croix, il y a des rues qu'ils appellent les rues du BS. »<sup>(P10)</sup>*

- Le vieillissement de la population et une diminution des services offerts

*Le vieillissement, pis tu sais, pas de transport, se déplacer pour avoir des services, vois-tu, nous autres, (...) ils nous enlèvent nos églises, ils nous enlèvent tout, ils ne demandent pas de permissions... envoie donc.<sup>(P11)</sup>*

- Un accès de plus en plus difficile à différents services étant donné l'étendue du territoire

*« ils veulent tout nous fermer nos caisses, la personne qui n'a pas d'auto, elle va faire quoi, elle, tu sais? Elle vas-tu dépenser 10 piastres de gaz pour aller se chercher un 10. C'est stupide! »<sup>(P10)</sup>*

#### **4.1.2 Point de vue des intervenant-e-s**

Tout comme pour les expert-e-s du vécu, dans l'entretien collectif non mixte, les intervenant-e-s étaient invité-e-s à partager, à partir de leur perception, deux expériences d'intervention sociale : une expérience considérée comme positive et l'autre comme négative. Suite à l'analyse de contenu réalisée à partir de la transcription écrite de cet entretien, trois thèmes ont émergé de l'échange : une conscience de la réalité de pauvreté vécue par les populations en demande d'aide ou d'intervention; la pratique d'intervention, notamment le rôle des attitudes des populations en demande d'aide et du fonctionnement des organisations dans le succès ou l'échec d'une intervention; et les particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité.

##### **4.1.2.1 Conscience de la réalité de pauvreté vécue par les populations en demande d'aide ou d'intervention**

Pour les intervenant-e-s rencontré-e-s, la situation de pauvreté et d'exclusion vécue par les personnes, notamment l'insuffisance des montants d'aide sociale, pousse celles-ci à vivre en situation de survie. Selon un-e intervenant-e « *il faut penser que ceux qui sont en survie, on appelle ça en survie quand tu es en pauvreté (...) ne sont pas nécessairement « illégaux », dans le sens que la société les force à ne pas tout dire, à aller chercher un montant là, (...) tu te défends comme tu peux* »<sup>(P3)</sup>.

Selon certain-e-s intervenant-e-s, les populations faisant appel à leurs services vivent souvent dans les mêmes villages, quartiers ou rue, en fait là où les logements sont moins chers. Selon un-e intervenant-e « *depuis une couple d'années, ce qu'on se rend compte, c'est qu'il y a comme des ghettos là hein, dans Lotbinière. Tu sais, je veux dire, nous, il y a des quartiers, des rues qui sont ciblées, c'est sûr que c'est nos clients là* »<sup>(P11)</sup>.

Pour un-e autre intervenant-e, cette recherche d'économie sur les coûts de logements, entraîne certain-e-s à s'isoler et à « *rester à des endroits qui sont peu connus des gens, parce que ce n'est pas cher, mais parce que ce n'est pas cher aussi, ils se retrouvent encore plus isolés* »<sup>(P5)</sup> avec comme conséquence qu'ils « *se retrouvent souvent sans téléphone, y'ont pas d'ordinateur, après ça, comment tu veux faire les démarches pour tu sais, pour te trouver un emploi* »<sup>(P5)</sup>.

#### 4.1.2.2 Pratique d'intervention

##### ***Faire une différence dans la vie des gens***

Les intervenants-e-s rencontré-e-s, qu'il soit du réseau public ou communautaire, veulent faire une différence dans la vie des gens. Et cette différence peut être, selon la demande d'aide ou d'intervention :

- de contribuer à améliorer la situation financière d'une personne;
- d'aider celle-ci à se procurer un bien matériel nécessaire pour l'obtention d'un cours à l'école  
« *les enseignants à l'école étaient ouverts à offrir des cours de musique après l'école gratuitement, ensuite on avait réussi à avoir un petit montant pour qu'elle puisse s'acheter une guitare* »<sup>(P8)</sup>;
- de développer son estime de soi;
- d'être moins isolé-e socialement ;
- ou de comprendre les démarches nécessaires à l'obtention d'un service ou d'un programme gouvernemental et de pouvoir faire respecter ses droits  
« *quand on réussit à faire comprendre un petit peu comment ça fonctionne, pis que la personne, on réussit avec elle à la mobiliser dans le but de sortir de cette situation-là, pis qu'on a réussi à lui faire comprendre comment fonctionne ce dédale-là, ben ça c'est l'aspect disons qui est le plus satisfaisant* »<sup>(P5)</sup>.

Donc, en résumé, pour les intervenant-e-s, une intervention est considérée satisfaisante lorsqu'on a réussi, toujours selon les situations, à mobiliser la personne rencontrée, à provoquer un

changement chez celle-ci, à donner accès à des services, à avancer dans ses démarches nécessaires à l'intervention, et à trouver une solution.

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

Pour les intervenants-e-s rencontré-e-s, les attitudes des populations en demande d'aide ou d'intervention jouent un rôle important dans le succès ou l'échec d'une intervention.

Une personne qui souhaite recevoir de l'aide, qui participe assidument aux rencontres, qui est active, qui avance et progresse et qui réussit à se sortir de ses problèmes, sont tous des attitudes et des comportements considérés comme aidant et un facteur de réussite de l'intervention.

Par contre, être sur la défensive, négative ou passive; ne pas se réapproprier son pouvoir, se sentir impuissante, frustrée ou essouffée; ne pas aller au fond des choses; ériger un mur entre elle et l'intervenant-e ou espérer que l'intervenant-e la sauvera sont des attitudes et des comportements jugés nuisibles pour l'intervention. Voici quelques citations extraites de la retranscription illustrant quelques-uns de ces éléments:

*« on a des personnes qui ont complètement la batterie à terre, il faut [les] motiver »<sup>P3</sup> « moi, c'est beaucoup des hommes en colère, pis je trouve que c'est difficile d'intervenir parce que... ils vont, je parle en général, ils vont souvent mettre en échec ce qu'on propose... »<sup>P5</sup>*

*« ...j'avais beau essayer d'amener des pistes de solutions, mais ses perceptions, ses expériences de vie, font en sorte que y'a comme un mur entre moi et lui »<sup>(P4)</sup>*

*« ...que les gens se réapproprient leur pouvoir, c'est dur d'instaurer ça parce qu'il y a comme une croyance, qui est assez forte des fois, chez certaines personnes, que c'est les intervenants, c'est les psychiatres, les psychologues, qui vont les en sortir, mais ce n'est pas vrai. »<sup>(P6)</sup>*

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

Selon les intervenant-e-s rencontré-e-s, tout particulièrement pour celles et ceux du réseau public, plusieurs contraintes liées à l'organisation du travail rendent difficiles une intervention permettant de véritablement répondre aux besoins des populations en demande d'aide. Les principales contraintes mentionnées sont : au nom de la performance, avoir à intervenir plus rapidement et en peu de temps afin de répondre à plus de clients possibles; pour des motifs d'efficacité, contraindre la pratique d'intervention sociale à une taylorisation<sup>4</sup> du travail réduisant d'autant l'autonomie

---

4. Inspirée de la théorie de W. Taylor, le taylorisme, il s'agit d'une méthode fondée sur le principe d'une division du travail entre ceux qui pensent et ceux qui n'auraient d'autre fonction que d'exécution. Le travail de ceux qui exécutent est évalué, mesuré et rationalisé en une série de tâches précises à réaliser et pouvant être mesurées à des fins de performance.

professionnelle, et, pour des raisons de reddition de compte, avoir constamment à compléter des formulaires administratifs afin de quantifier une pratique, l'intervention sociale, avant tout qualitative.

Pour les intervenant-e-s du réseau public, ces contraintes organisationnelles ont plusieurs conséquences sur l'aide et l'intervention auprès des populations en demande d'aide : elles entraînent une perte de qualité et de richesse dans la pratique d'intervention, notamment, elles obligent des personnes à attendre une intervention parce que mis sur une liste d'attente, leur situation n'étant pas jugée prioritaire; elles rendent difficile le développement du lien de confiance; elles ne permettent pas toujours les suivis nécessaires, et rendent plus difficile le développement de collaborations entre collègues, avec d'autres professionnels et ressources du milieu. Tout cela a comme conséquence qu'un certain nombre de personnes se retrouvent à l'urgence ou en état d'urgence, avec tous les risques que cela peut comporter pour la vie de ces personnes et les effets que cela peut entraîner sur celle de leurs proches.

Les intervenant-e-s du réseau communautaire sont confronté-e-s aussi à des contraintes liées au fonctionnement de l'organisation. Toutefois, celles-ci découlent davantage de la précarité financière des organismes communautaires, dont le financement du fonctionnement de base n'est assuré qu'en partie par un financement récurrent. Le financement de plusieurs organismes communautaires repose sur un financement par projet, donc ayant une durée limitée dans le temps. Cette précarité financière des organismes communautaires a des conséquences négatives sur l'aide offerte par ceux-ci auprès des populations en demande d'aide. Les principales conséquences mentionnées sont : un roulement de personnel, ne pas toujours faire ce qu'on devrait faire, donc se restreindre dans les services à offrir, et, parfois, entraîne un essoufflement des organismes.

Le cumul des difficultés rencontrées dans la pratique d'intervention tant avec les populations en demande d'aide ou d'intervention que celles organisationnelles ne sont pas sans conséquence sur les sentiments vécus par les intervenant-e-s. Un-e intervenant-e du réseau public déclare : « *On a l'impression d'être toujours dans une situation d'être obligée d'aller au plus urgent et non pas au plus prioritaire. Il y a une nuance, c'est frustrant...* »<sup>(P2)</sup>, alors qu'un-e autre du réseau communautaire nous confiera ceci « *on se sent impuissants avec la personne, incompris dans un système où pourtant y'a plein de choses d'organisées. Comment ça se fait encore qu'en 2014 (...) des individus (...) ne s'en sortent pas* »<sup>(P7)</sup>. Ces sentiments d'être surchargé-e-s, essoufflé-e-s, frustré-e-s, tristes et préoccupé-e-s étaient partagés par plusieurs des intervenant-e-s rencontré-e-s lors de l'entretien collectif.

Une autre contrainte mentionnée, tant par les intervenant-e-s du secteur public que du communautaire, c'est celle des préjugés rencontrés par les personnes en demande d'aide ou d'intervention sociale. À ce sujet, un-e intervenant-e nous confiera « *ce qui me heurte, ce n'est pas nécessairement les gens qui sont en situation de pauvreté ou d'exclusion, c'est justement des intervenants qui ont des préjugés par rapport à ça.* »<sup>(P8)</sup>

Pour les populations particulièrement victimes de ces préjugés, notamment les personnes à l'aide sociale et les personnes ayant un problème de santé mentale, certains intervenant-e-s pensent que celles-ci seraient davantage victimes de signalement ou encore éviteraient de demander de l'aide pour éviter d'être étiquetées.

Enfin, mentionnons ici, bien que cela ne constitue pas en soi une contrainte à la pratique d'intervention, que certain-e-s intervenant-e-s ont exprimé leur déception de ne pas être remercié par les personnes auprès de qui ils et elles interviennent. Voici comment cela a été exprimé par un-e intervenant-e : *« c'est rare que le monde nous remercie. Ils nous remercient de s'en aller, ils ne nous remercient pas de l'aide qu'on leur apporte. »*<sup>(P11)</sup>

#### **4.1.2.3 Particularités de l'intervention sociale en contexte de ruralité**

Tout comme les expert-e-s du vécu, les intervenant-e-s ont abordé le thème de la particularité de l'intervention sociale en contexte de ruralité. Selon celles-ci et ceux-ci, l'intervention en contexte de ruralité comporte à la fois des avantages et des inconvénients.

Les avantages mentionnés sont les suivants : un souci des autres plus grand qu'en milieu urbain; la possibilité de payer moins cher pour se loger; et la possibilité d'avoir des contacts plus simples avec les intervenant-e-s.

Du côté des inconvénients, les intervenant-e-s ont mentionné les réalités suivantes : un milieu plus propice aux commérages en raison de la présence de petites communautés; l'étiquetage de certaines catégories de personnes, une offre de services publics et privés plus limitée, et les problèmes d'accès à des moyens de transport collectifs permettant de circuler tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du territoire de Lotbinière.

Concernant les limites de l'offre des services publics sur le territoire, l'existence de listes d'attente pour certains services; le manque de services à la fois pour des jeunes souffrant de problématiques de santé mentale ou de troubles cognitifs et pour les aîné--s ayant besoin de soutien à domicile; le peu de présence de spécialistes sur le territoire; le manque chronique de personnels; les restrictions administratives limitant les déplacements des intervenant-e-s sur le territoire afin de rapprocher l'intervention des milieux de vie des personnes, sont tous des éléments mentionnés par les intervenant-e-s pour illustrer celles-ci.

#### **4.1.3 Thèmes pour le croisement de savoirs**

Suite aux deux entretiens collectifs non mixtes, et afin de préparer le croisement de savoirs où serait présent-e-s à la fois les expert-e-s du vécu et les intervenant-e-s, nous avons dégagé, suite à l'analyse du contenu des deux entretiens, une série de 12 thèmes pouvant servir de point de départ lors de cette rencontre.

<b>Thème</b>	<b>Point de vue des expert-e-s du vécu</b>	<b>Point de vue des intervenant-e-s</b>
<b>VÉCU</b>	Notre vécu de pauvreté et d'exclusion nous fait vivre des sentiments et émotions d'isolement, d'impuissance, d'être écrasé-e-s par le système, de honte et de tourner en rond.	Les intervenant-e-s se disent conscient-e-s du vécu de pauvreté et d'exclusion des personnes et des conséquences de celui-ci, soit : de les maintenir en état de survie, de les confiner dans certaines parties du territoire, et de générer de plus grands obstacles, entre autres, dans leur recherche d'emploi, et l'accès à différents services.
<b>ALLIANCE</b>	Elle est possible quand les intervenant-e-s sont accueillant-e-s et chaleureux-euses, donnent confiance, écoutent et ne jugent pas, accompagnent et donnent du pouvoir, sont respectueux-euses du rythme et souhaitent « faire équipe ».	Elle est possible quand la personne rencontrée souhaite recevoir de l'aide, participe, est active, avance, progresse, réussit à se sortir de ses problèmes et travaille en équipe.
<b>ATTITUDES NÉGATIVES</b>	L'indifférence, la froideur, la partialité, le paternalisme, le manque de jugement, le mépris sont des attitudes à éviter dans l'intervention.	Être sur la défensive, négative ou passive, impuissante, frustrée ou essouffée n'aide pas à l'intervention.
<b>PRÉJUGÉS/ ÉTIQUETTES</b>	Elle nous fait vivre parfois du mépris de la part de certain-e-s intervenant-e-s.	Ils occasionnent des signalements inutiles et compliquent le travail avec les partenaires.
<b>FRUSTRATIONS</b>	La frustration découle d'un vécu de pauvreté et d'exclusion, des délais d'attente.	La frustration découle principalement des contraintes et limites de l'organisation du travail.
<b>TEMPS</b>	On déplore d'avoir à attendre et pas assez de temps pour cheminer à son rythme.	On déplore avoir de moins en moins de temps avec les personnes en raison de l'organisation du travail.
<b>POUVOIR</b>	On apprécie une intervention qui donne du pouvoir.	On n'apprécie pas une intervention où la personne est passive et attend la solution de l'extérieur.
<b>RECONNAISSANCE</b>	On ne se sent pas toujours reconnu-e-s.	On ne se sent pas toujours reconnu-e-s.
<b>COMMUNICATION</b>	On ne sent pas écouté-e.	La communication établie avec les personnes ne permet pas toujours d'accéder à certaines informations nécessaires à l'intervention.
<b>LIMITES CONTRAINTES</b>	Les inégalités socioéconomiques, les préjugés, la difficulté d'accès à différents services et les contraintes organisationnelles des intervenant-e-s.	L'organisation du travail, le cadre législatif, le peu de mobilisation de la communauté, la précarité des organismes communautaires et les préjugés ambiants.
<b>CONTEXTE RURALITÉ</b>	La stigmatisation est plus grande en raison de l'absence d'anonymat. On constate qu'il y a de moins en moins de services et que ceux-ci sont de plus en plus difficiles d'accès.	Les personnes sont repoussées à la marge, de plus en plus en mode survie et avec plus d'obstacles que d'autres populations dans leur recherche d'emploi.
<b>AVANCER</b>	C'est faire des apprentissages et des prises de conscience, reprendre du pouvoir, retrouver de l'espoir, obtenir le respect de ses droits, avoir le goût de s'engager.	C'est que les personnes fassent de petits pas, s'améliorent, progressent, se valorisent dans le travail, fréquentent d'autres personnes, se sortent de leurs problèmes.

Ces thèmes ont fait l'objet d'une discussion au sein du Comité local de recherche afin d'identifier le contenu à privilégier pour le croisement de savoirs. Finalement, ce sont les trois thèmes suivants qui ont été retenus pour cette rencontre : 1) *vécu* des personnes; 2) l'intervention, notamment son but ultime et ce qui aide et nuit, suite au regroupement des thèmes *attitudes négatives, alliance, limites, contraintes et avancer*; 3) les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en *contexte de ruralité*.

Notons que c'est au cours de cette même rencontre que le CLR a décidé de privilégier des groupes distincts pour les intervenant-e-s du réseau de la santé et des services sociaux et ceux du réseau communautaire pour la première partie des échanges dans la rencontre de croisement de savoirs.

## **4.2 CROISEMENT DE SAVOIRS : EXPERT-E-S DU VÉCU ET INTERVENANT-E-S**

Cette section a été subdivisée en trois parties. Il y aura d'abord une présentation du contenu partagé en plénière par chacun des sous-groupes : les expert-e-s du vécu, les intervenant-e-s du réseau public et les intervenant-e-s du réseau communautaire. Ensuite, nous présenterons les principaux thèmes ayant fait l'objet des échanges suite aux présentations de chacun des sous-groupes. Dans un troisième temps, le contenu des échanges sur le thème des particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité sera exposé. Cette partie sera suivie des attentes exprimées par les participant-e-s sur les suites à donner à cette recherche. Puis, pour terminer, nous énumérerons les commentaires émis par les participant-e-s au moment de l'évaluation.

### **4.2.1 Présentation des contenus partagés en plénière**

#### **4.2.1.1 Contenu partagé par les expert-e-s du vécu**

- Qu'il n'est pas facile de faire une demande d'aide, en raison :
  - ✓ des sentiments et émotions vécues au moment de faire celle-ci (se sentir isolé-e, impuissant-e, accablé-e, avoir honte de sa situation, et l'impression de tourner en rond);
  - ✓ de la difficulté d'identifier et de mettre des mots sur ce qui ne va pas, car tu vis beaucoup de problèmes en même temps et que tu ne sais pas quel est le problème de fond.

Ils invitent donc les intervenant-e-s à tenir compte de cette difficulté au moment d'une première rencontre en faisant preuve d'accueil, d'écoute et de respect. Selon les expert-e-s du vécu, il faut que la personne passe avant la paperasse.

- Qu'ils ont conscience que les intervenant-e-s veulent les aider, mais que ceux-ci ont également des contraintes liées à leurs organisations, qu'ils ne peuvent pas faire plus que les ressources dont ils disposent, et qu'ils sont pris dans un système.
- Que les services offerts par le réseau public ne sont pas toujours accessibles (ex. on tombe souvent sur la boîte vocale), adaptés à leur situation, et qu'ils en paient le prix. Par exemple, cela les oblige parfois à se présenter à l'urgence d'un hôpital en état de crise, ce qui nuit à leur santé et peut même mettre leur vie en danger.

- Que le fonctionnement des bureaux d'aide sociale et les attitudes de ses intervenant-e-s est un bon exemple d'un modèle d'intervention où on ne sent pas accueilli-e, mais plutôt jugé-e et écrasé-e au moment d'une demande d'aide.
- Que les organismes communautaires n'ont pas assez de soutien financier et que c'est un casse-tête d'assurer leur survie.

#### **4.2.1.2 Contenus partagés par les intervenant-e-s du réseau public**

- Elles et ils veulent faire une différence et répondre aux besoins de la personne.
- Elles et ils sont conscient-e-s
  - ✓ de l'enjeu du lien à créer avec les personnes, que ce lien est plus facile à créer quand la personne arrive avec des attitudes d'ouverture ou plus difficile à créer lorsque l'intervention se fait dans un contexte d'intervention non volontaire;
  - ✓ qu'une partie des problèmes rencontrés par les populations en demande d'aide découlent de la pauvreté et de l'insuffisance des prestations d'aide sociale.
- Elles et ils disent appartenir à de grandes organisations :
  - ✓ qui n'ont pas de connaissance de la réalité sociale des populations du territoire de Lotbinière;
  - ✓ qui n'accordent pas beaucoup de temps pour intervenir avec les personnes;
  - ✓ où il y a constamment des changements d'intervenant-e-s en raison du roulement de personnel.
- Elles et ils mentionnent être souvent pris entre l'arbre et l'écorce, entre répondre aux besoins de l'organisation, par exemple, compléter tels formulaires, ou à ceux des personnes et qu'il n'est pas toujours possible de concilier les deux besoins.
- Elles et ils disent également vivre des frustrations face aux listes d'attente.

#### **4.2.1.3 Contenu partagé par les intervenant-e-s du réseau communautaire**

Que leurs organisations sont en lutte constante pour leur survie en raison de leur dépendance à des bailleurs de fonds.

- Que l'intervention est fondée sur la réponse au besoin immédiat et principal de la personne, dans une approche globale et multidimensionnelle, sans plan d'intervention, ne visant pas nécessairement un résultat ou le passage d'un point A à un point B et, de plus, qu'elle se doit d'être respectueuse du rythme des personnes.

- Que la pression dans l'intervention ne vient pas de l'organisation, mais de la précarité financière de l'organisme parce qu'elles et ils doivent toujours en faire plus avec moins.
- Qu'elles et ils ne se reconnaissent pas dans les attitudes nuisibles identifiées pour l'intervention dans le document synthèse des résultats et que celles-ci seraient plus représentatives d'une réalité rencontrée dans le réseau public;
- Dans l'intervention auprès des personnes :
  - ✓ Des intervenant-e-s se disent conscient-e-s que certaines personnes n'osent pas faire appel aux services d'un organisme en raison de l'étiquette collée à celui-ci (par exemple, un organisme pour « fous », les « BS », etc.);
  - ✓ d'autres disent être confronté-e-s parfois à de la jalousie des personnes les unes envers les autres, notamment dans le traitement différencié accordé à certains groupes de personnes dans l'aide alimentaire offerte;
  - ✓ certain-e-s disent faire face à un manque de collaboration ou de passivité de la part de certaines personnes;
  - ✓ enfin, certains disent qu'il faut être réaliste dans les attentes à l'égard des personnes et qu'il faut miser sur les petits pas.
- Elles et ils disent comprendre les obstacles rencontrés par les expert-e-s du vécu dans leur demande d'aide au réseau public, étant eux aussi confrontés aux mêmes obstacles lorsqu'ils font appel à ce réseau public en soutien à une personne.

#### 4.2.2 Présentation des principaux thèmes ayant fait l'objet d'échanges

Suite à la présentation des rapports de chacun des ateliers, les échanges se poursuivent en plénière autour des thèmes suivants :

- **Le mode de gestion du réseau public**
  - ✓ Certain-e-s trouvent qu'il est axé principalement sur l'image (bien paraître dans l'opinion publique), la justification de l'utilisation des argents reçus (reddition de compte) la production de rapports et de statistiques, des pratiques d'intervention normalisées et standardisées.
  - ✓ Et que cela a des conséquences sur l'intervention, notamment l'accueil des personnes et le temps disponible des intervenant-e-s avec les personnes.
- **L'intervention**
  - ✓ Certain-e-s intervenant-e-s du réseau public, pour bien répondre aux besoins des personnes, osent parfois aller à l'encontre des normes de l'organisation, tout en éprouvant tout de même une certaine culpabilité face à l'organisation pour laquelle elles ou ils travaillent.

- ✓ Plusieurs intervenant-e-s du réseau communautaire et public ont le sentiment d’agir sur les effets de la pauvreté (on donne à manger) ou d’être confronté-e-s à un mur (on le sait que la maman ne peut faire plus) sans pouvoir agir vraiment sur les causes, notamment l’insuffisance des prestations versées par l’aide sociale.
- ✓ Malgré le contexte, le système, la structure, il est rappelé qu’il y a des attitudes des intervenant-e-s qui peuvent être aidantes et faire une différence pour les personnes : l’accueil, la chaleur, l’écoute, donner confiance, accompagner plutôt que d’imposer, être respectueux du rythme des personnes.
- **La pauvreté**
  - ✓ Selon certain-e-s, celle-ci a des conséquences sur la santé des personnes et les entraîne dans un cercle vicieux.
  - ✓ Voilà pourquoi, il faut aller plus loin que des « patchs ». Il faudrait un gouvernement avec du cœur.
- **On a tous les mains liées**
  - ✓ Les personnes en situation de pauvreté et les intervenant-e-s ont les mains liées compte tenu du système ou de la précarité financière des organismes communautaires.
  - ✓ Les personnes veulent être aidées et les intervenant-e-s veulent aider, mais il y a comme un « nœud ».
- **Des pistes de solution :**
  - ✓ Il faudrait plus de collaboration entre les intervenant-e-s des réseaux public et communautaire afin d’assurer un filet de sécurité aux personnes.
  - ✓ Dans le réseau public, étant donné les difficultés de déplacement des personnes dans un contexte de ruralité comme celui de Lotbinière, il est suggéré qu’on permette aux intervenant-e-s de se déplacer à l’extérieur des points de service et d’aller aux domiciles des personnes ou de les accompagner dans les ressources du milieu.
- **Qu’est-ce qu’on peut faire ensemble expert-e-s du vécu et intervenant-e-s ?**
  - ✓ Selon certains, la solution peut venir difficilement de l’intérieur des organisations du réseau public pour les raisons suivantes :
    - certain-e-s éprouvent un fort sentiment d’impuissance parce que les gestionnaires ne sont pas intéressés au vécu des personnes;
    - avec la fusion des établissements, certain-e-s considèrent que la hiérarchie est trop importante pour atteindre les décideurs et que le système est très habile pour se justifier (ex. les résultats des sondages démontrent toujours qu’il y a eu très grande satisfaction des usagers et usagères);
    - en raison du devoir de loyauté des intervenant-e-s envers leur organisation.

- ✓ D'autres pensent qu'on peut agir de l'intérieur :
  - par le comité des usagers et le mécanisme des plaintes;
  - par le développement d'une formation visant à sensibiliser davantage les nouveaux intervenant-e-s sur la culture, les ressources et la réalité du territoire de Lotbinière.
  
- ✓ Pour certains, l'avenir est dans la solidarité de tous les acteurs concernés. De plus, la solution va venir de la « base » : des citoyen-ne-s et des organismes communautaires, et cela passe par une action politique, notamment par une remise en question des fusions, car celles-ci entraînent le sous-développement de la périphérie (les milieux ruraux) au profit du centre (les milieux urbains). Il y a toutefois beaucoup de scepticisme ou de défaitisme sur la possibilité de faire vraiment changer les choses par cette voie et ce, autant par les intervenant-e-s que par les personnes en situation de pauvreté.

#### **4.2.3 Particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité**

Cette partie du croisement de savoirs commence par une présentation des résultats des entretiens collectifs non mixtes sur ce thème. Suite à cette présentation, les participant-e-s émettent les commentaires qui suivent.

- **Dans les avantages, il est suggéré d'ajouter :**
  - ✓ que l'environnement en milieu rural permet une proximité avec la nature;
  - ✓ que les loyers sont moins chers qu'en ville avec toutefois un accès plus limité à certains services.
  
- **Dans les inconvénients, il est suggéré d'ajouter les idées suivantes :**
  - ✓ Le phénomène du « in » and « out » d'intervenant-e-s venant des grands centres urbains pour prendre de l'expérience dans Lotbinière, notamment dans le réseau public, en attendant d'obtenir des postes permanents dans ces grands centres.
  
  - ✓ Dans le réseau public, des intervenant-e-s de moins en moins dédié-e-s à un mandat, à une population ou un territoire parce que les postes à temps plein maintenus ou créés comprennent plusieurs mandats en parallèle, répartis en jour/semaine pour chacun des mandats à réaliser, et nécessitant une présence sur différents territoires de CLSC.
  
  - ✓ Qu'une personne n'est plus libre d'aller à l'hôpital de son choix. Il faut aller à Lévis alors que les transports collectifs sont plus faciles d'accès pour le CHUQ.
  
  - ✓ Que l'étiquetage est plus fort pour les personnes souffrant d'un problème de santé mentale.
  
- **Dans les pistes de solutions à développer ensemble expert-e-s du vécu et intervenant-e-s**
  - ✓ Individuellement, faire face aux critiques et aux préjugés rencontrés dans la vie quotidienne.

- ✓ Se défendre individuellement plutôt que collectivement parce que nous vivons dans une société où ceux qui contestent sont mal vus.
- ✓ Être créatif et créative dans la recherche de solutions.
- ✓ Être gardien-ne-s dans chacune de nos communautés de nos services (un marché d'alimentation, une caisse populaire, etc.)
- ✓ Informer les citoyen-ne-s de l'importance de chaque personne, de son pouvoir d'agir pour changer les choses, et du pouvoir d'influence qu'il est possible d'exercer au niveau municipal en occupant, par exemple, un poste de conseiller ou conseillère.

#### **4.2.4 Suites de l'étude**

Suite à la présentation par les chercheur-e-s de l'équipe des suites prévues à ce projet de recherche exploratoire, les participant-e-s émettent des recommandations.

- On souhaite que l'étude soit diffusée et que les suites nécessaires soient prises en charge par un ou des groupes porteurs. Pour les suites de l'étude, le GRAP de Lotbinière, qui était un partenaire du projet de recherche, pourrait être le groupe porteur.
- Pour le format du rapport de recherche, il y a attente d'un outil vulgarisé faisant état des résultats et des pistes possibles et que celui-ci soit diffusé largement, notamment auprès des acteurs politiques locaux et des organismes communautaires et établissements publics qui ont accepté de dégager des intervenant-e-s pour leur participation à la recherche.
- Il est suggéré également d'interpeler le CSSS sur les suites à donner à cette étude. Par exemple, que l'accès aux services soit amélioré, que les intervenant-e-s soient sensibilisé-e-s aux obstacles à la demande d'aide des expert-e-s du vécu, ou encore qu'un organisateur communautaire soit dégagé pour donner du soutien au milieu.
- Il y a un accord pour identifier l'étude à la MRC de Lotbinière.
- Il y a un accord pour la rédaction d'articles scientifiques et la mise en relation des résultats avec la littérature scientifique.

#### **4.2.5 Évaluation de la rencontre**

Deux commentaires sont émis pour l'évaluation de la rencontre :

- tout le monde les mains liées sur un bateau dont on ne sait pas où il va;
- faire plus de place aux expert-e-s du vécu.

## CONCLUSION

Au départ, 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 de Lotbinière 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 celle 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 d'organismes communautaires et d'établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux; 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 celles 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*

Nous constatons une convergence de point de vue entre les expert-e-s du vécu et les intervenant-e-s à l'effet :

- que la pauvreté et ses conséquences individuelles et sociales influencent la perception que les personnes en situation de pauvreté ont d'elles-mêmes, notamment leur estime personnelle, et plus particulièrement, à partir de la parole des expert-e-s du vécu, les sentiments et émotions ressentis au moment d'une demande d'aide : se sentir isolé-e-s, impuissant-e-s, écrasé-e-s par le système, avoir honte de sa situation et le sentiment de tourner en rond;
- que certains facteurs organisationnels et structurels sont une contrainte à l'intervention sociale. Dans le réseau public, ces contraintes découlent principalement d'un manque de ressources chroniques, d'une structure décisionnelle loin du palier local, d'un mode de gestion axé d'abord sur l'imputabilité, la performance et l'efficacité avant la réponse aux besoins des personnes. Dans le réseau communautaire, ces contraintes résultent principalement d'un financement de base à la mission de l'organisme insuffisant, nécessitant le recours à des projets ou programmes ponctuels pour réaliser cette mission, avec comme conséquence un roulement de personnel;
- qu'une intervention nécessite du temps pour qu'elle donne des résultats. Les expert-e-s du vécu déplorent que l'intervention offerte dans le réseau public soit limitée dans le temps. Les

intervenant-e-s du réseau public aimeraient également avoir davantage de marge de manœuvre et pouvoir consacrer plus de temps à certaines interventions.

Au moment du croisement de savoirs, dans l'échange sur les contraintes relatives aux conditions de vie des personnes en situation de pauvreté et à l'intervention, tant dans le réseau que dans le milieu communautaire, une image forte a pris forme, celle d'un bateau dont les passagères et les passagers ont les mains liées. Ces passagers étant tout autant les expert-e-s du vécu que ceux et celles de la pratique. Deux populations, dans un même bateau, les deux ayant les mains liées face à un but à atteindre nommé différemment, soit : faire la différence pour les praticien-ne-s et s'en sortir pour les expert-e-s du vécu.

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

Nous avons constaté une volonté, autant des intervenant-e-s que des expert-e-s du vécu, que l'intervention donne des résultats. Pour les intervenant-e-s, cela veut dire faire une différence dans la vie des gens, et pour les expert-e-s du vécu un désir de s'en sortir. Pour nous ce constat d'un désir mutuel de réussir et d'avancer est un levier sur lequel nous pourrions nous appuyer pour améliorer l'intervention et explorer un certain nombre d'enjeux qu'il n'a pas été possible d'explorer dans le cadre de ce projet de recherche.

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

Dans le cadre de notre recherche, autant les expert-e-s du vécu que les intervenant-e-s, privilégient une intervention qui soit respectueuse de la dignité des personnes et qui leur donne du pouvoir. Pour les expert-e-s du vécu, ce type d'intervention est possible lorsque les intervenant-e-s sont accueillant-e-s et chaleureux-ses, donnent confiance et valident la personne, écoutent et ne jugent pas, et qu'ils accompagnent c'est-à-dire qu'ils ne disent pas quoi faire. Pour les intervenant-e-s, ce type d'intervention est possible pourvu que les personnes ne soient pas sur la défensive ou qu'elles ne considèrent pas l'intervenant-e comme un « sauveur ».

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

Tout comme en milieu urbain, être sur l'aide sociale ou vivre avec un diagnostic de santé mentale est souvent source d'étiquetage et de stigmatisation. Toutefois, comme vivre en contexte de ruralité c'est résider dans des petites communautés où la plupart du temps tout le monde se connaît, ces deux phénomènes semblent être plus répandus et vécus plus difficilement par les expert-e-s du vécu.

Par ailleurs, la MRC de Lotbinière couvre un vaste territoire et l'accès à l'intervention sociale offerte tant dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que dans les organismes communautaires nécessitent des déplacements d'une municipalité à un autre ou encore vers les grands centres urbains de Lévis et Québec. Comme les transports collectifs sont peu développés sur le territoire, l'accès à ces services n'est pas toujours possible ou encore occasionne des frais de transport creusant encore davantage les maigres revenus de ces personnes. L'enjeu de l'accès aux services offrant de l'intervention sociale est donc un enjeu particulier pour les personnes en situation de pauvreté vivant dans la MRC.

## **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 traditionnelle.

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'un-e expert-e du vécu et d'intervenant-e-s du réseau communautaire et public dont la participation a été précieuse et a enrichie 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 de Lotbinière.

#### *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 ce début d'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 l'expérimentation 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 et constitue un projet pilote en vue de la mise en place d'une chaire de recherche sur la pauvreté (exclusion/inclusion) en contexte de régionalité et 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 de nos participant-e-s. Ultérieurement, au moment de rédiger des articles scientifiques, nous avons l'intention de développer davantage cette analyse.

### *Une méthode à améliorer*

Dans le cadre de cette recherche exploratoire, nous n'avions pas séparé, au moment de l'entretien collectif non mixte, les intervenant-e-s du réseau communautaire de ceux du réseau de la santé et des services sociaux. Au cours de notre analyse, nous nous sommes aperçus que nous aurions eu intérêt à le faire, car cela nous aurait permis d'effectuer une analyse plus fine de nos résultats de recherche.

Dans le cadre d'une prochaine recherche, et afin d'aller plus loin dans le croisement des expertises, il serait pertinent d'orienter davantage le contenu des discussions du croisement de savoirs à partir de thèmes et de questions communes à toutes et à tous. Il serait aussi approprié de prévoir, après la tenue d'un croisement de savoirs, une rencontre de relance de chaque groupe affinitaire afin de vérifier comment ils exprimeraient leurs besoins suite à celui-ci.

## RÉFÉRENCES

- Ampleman G., Doré, G., Gaudreau, L. Larose, C., Leboeuf, L. & Ventelou, D. (1983). *Pratiques de conscientisation : expériences d'éducation populaire*. Nouvelle optique. 304 p. 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>
- Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO). (2014). *Part des personnes à faible revenu, certains types de familles, 2011*. Disponible à [http://m.ge.cirano.qc.ca/tab/theme/revenus\\_et\\_inegalites/faible\\_revenu/part\\_des\\_personnes\\_a\\_faible\\_revenu\\_certains\\_types\\_de\\_f?device=mobile](http://m.ge.cirano.qc.ca/tab/theme/revenus_et_inegalites/faible_revenu/part_des_personnes_a_faible_revenu_certains_types_de_f?device=mobile)
- 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.
- Collier, K. (2006). *Social Work with Rural Peoples* (3<sup>e</sup> ed.). Vancouver, Colombie-Britannique : New Stars Books.
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Desing. Choosing among Five Approaches*. Thousand Oaks: Sage
- Doucet, A., Lessard, A.-P., & Tremblay, A. (2013). Au-delà des barrières géographiques. *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120), 10-11.
- Dugré, R. (2013). Pas si loin, en Métrégie... *Bulletin de l'OTSTCFQ*, (120), 8-9.
- Freire, P. (1974). *Pédagogie des opprimés. Suivi de Conscientisation et révolution*. Paris : Maspéro.
- Green, R. (2003). Social work in rural areas: a personal and professional challenge. *Australian Social Work*, 56(3), 209-219.
- Halseth, G. & Ryser, L. (2010). *A Primer For Understanding Issues Around Rural Poverty*. The Community Development Institute at UNBC.
- ISQ (2014, novembre). Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region\\_12/region\\_12\\_00.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_12/region_12_00.htm)
- ISQ (2014, novembre). Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil12/societe/marche\\_trav/indicat/repartition\\_trav\\_revenu\\_mrc12.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/profil12/societe/marche_trav/indicat/repartition_trav_revenu_mrc12.htm)

- Statistiques générales de la MRC. (2014, novembre) Repéré à <http://www.mrclotbiniere.org/site.asp?page=element&nIDElement=2124>
- ISQ (2014, novembre). Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region\\_00/region\\_00.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_00/region_00.htm)
- ISQ (2014, novembre). Repéré à [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/revenu/faible-revenu/mod1\\_hh\\_1\\_5\\_6\\_0.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/revenu/faible-revenu/mod1_hh_1_5_6_0.htm)
- 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.
- Mathieu, N. (1997). Pour une nouvelle approche spatiale de l'exclusion sociale. *Strates* [en ligne], 9. Repéré à <http://strates.revues.org/612>
- Ministère des Affaires Municipales et des Régions. (2006). *Politique nationale de la ruralité 2007-2014*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Pagès, A. (2011). *La pauvreté en milieu rural*. Toulouse, France : Presses Universitaires du Mirail.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (3ème éd.). Paris : Armand Colin.)
- Pires, A. (1997). *Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique*. Repéré à : [http://classiques.ugac.ca/contemporains/pires\\_alvaro/echantillonnage\\_recherche\\_qualitative/echantillon\\_recherche\\_qual.pdf](http://classiques.ugac.ca/contemporains/pires_alvaro/echantillonnage_recherche_qualitative/echantillon_recherche_qual.pdf)
- Riebschleger, J. (2007). Social Worker's Suggestions for Effective Rural Practice. *Families in Society : The Journal of Contemporary Social Services*, 88(2), 203-213.
- 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.
- Roy, P. & Tremblay, G. (2012). Comprendre les masculinités rurales : un portrait basé sur la santé psychologique. *Service social*, 58(1), 68-84).

## **ANNEXES**

## Démarche d'entrevue

### Groupe des personnes en situation de pauvreté

---

- 1 **Accueil et dîner**
- 2 **Mot de bienvenue de l'équipe d'animation et tour de table de présentation des participantes et des participants (Lorraine)**  
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 (Jean-Yves)**
- 4 **Présentation du formulaire de consentement en insistant sur les éléments suivants : (Lorraine)**
  - ❖ 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 mérite 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 Lotbinière (Jean-Yves)**  
Démarche :
  - Présentation du concept
  - Élaboration collective d'une liste des lieux où se pratique l'intervention sociale dans Lotbinière
- 7 **Photolangage sur deux expériences de demande d'aide : une expérience positive et une expérience difficile (Lorraine)**  
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.
- Au moment de chacune des présentations, l'équipe d'animation place la photo choisie sur l'outil synthèse collé sur le mur et, au besoin, complète ceux-ci de mots clés, ou encore invite la personne à développer davantage son idée sur des éléments de l'outil synthèse qui n'ont pas été abordés lors de la 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 l'outil synthèse. 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 ressource d'aide dans le coin? Besoins non comblés.
- ❖ 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 8 septembre : (Jean-Yves)**

- Informer les participant-e-s du croisement de savoirs prévu avec les intervenant-e-s le 8 septembre.
- Dans un esprit d'ouverture et d'écoute des inquiétudes probables chez certaines personnes participantes, informer celle-ci 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 Présentation d'une autre étape possible : (Jean-Yves)**

La participation à une entrevue individuelle permettant de faire un récit plus détaillé de vos expériences à l'intervention sociale.

**10 Conclusion de la rencontre (Lorraine)**

Démarche

Tour de table à partir des deux questions suivantes :

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

**11 Administration d'un court questionnaire de collectes de données socioéconomiques sur le profil des participant-e-s (Jean-Yves)**

**12 Prise de photo du tableau ou des photos choisies**

## Démarche d'entrevue Groupe des intervenant-e-s

16 juin 2014

---

- 1 **Accueil et dessert**
- 2 **Mot de bienvenue de l'équipe d'animation et tour de table de présentation des participantes et des participants (Lorraine)**

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 (Jean-Yves)**
- 4 **Présentation du formulaire de consentement en insistant sur les éléments suivants : (Lorraine)**
  - ❖ 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 mérite 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 (Jean-Yves)**

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 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 ceux-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 l'outil synthèse. 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 8 septembre : (Lorraine)**

Un croisement de savoirs avec les personnes en situation de pauvreté (expert-e-s du vécu) le 8 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 5 mai 2014 ont été informées de la liste des intervenant-e-s qui seront présent-e-s au croisement de savoirs du 8 septembre et aucune inquiétude ou malaise à l'égard de la présence de l'un ou de l'autre d'entre vous à cette rencontre n'a été signalée

#### **8 Conclusion de la rencontre (Lorraine)**

Démarche

Tour de table à partir des deux questions suivantes :

Je repars avec quoi ?

Comment j'ai trouvé notre rencontre d'aujourd'hui ?

#### **9 Administration d'un court questionnaire de collectes de données socioéconomiques sur le profil des participant-e-s (Corinne)**

#### **10 Prise de photo du tableau ou des photos choisies**

## Démarche d'entrevue

### Croisement de savoirs « expert-e-s du vécu et intervenant-e-s »

8 septembre 2014

---

- 1 **Dîner communautaire et tour de table 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 les participant-e-s se soient présenté-e-s.
  
- 2 **Mise en contexte, présentation de l'objectif de la rencontre et des quatre thèmes privilégiés pour la rencontre (Lorraine)**
  - Mise en contexte
    - Lorraine rappelle aux participant-e-s que nous sommes dans un projet de recherche exploratoire, et que cela représente des contraintes et des limites
    - Lorraine présente aux participant-e-s le travail d'analyse réalisé suite aux deux entretiens collectifs non mixtes réalisés et la richesse du matériel alors récolté
  - 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
    - *Le vécu des personnes et l'impact de celui-ci sur la demande d'aide*
    - *Le but ultime de l'intervention*
    - *Les attitudes nuisibles ou aidantes pour l'intervention*
    - *Les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité*

Durée : 10 minutes

- 3 **Quelques consignes importantes pour nos échanges (Lorraine)**
  - **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 a une expérience unique qui peut enrichir notre échange.**
  - **Votre parole et celle de l'autre mérite respect.**
    - Nous ne sommes pas obligé-e-s de penser tous pareils.
    - 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/animatrice et présenter les règles qui s'appliqueront dans les tours de parole**
    - Par exemple, qu'on va privilégier celles et ceux 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.

**Durée : 5 minutes**

**4 Première partie de nos échanges :**

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

Démarche

- 1- Le groupe est divisé en atelier affinitaire

***Atelier 1 : Expert-e-s du vécu***

Animation : Jean-Yves

***Atelier 2 : Intervenant-e-s du réseau public***

Animation : Lorraine

***Atelier 3 : Intervenant-e-s du réseau communautaire***

Animation : Sophie G.

- 2- Démarche de l'atelier

- Prendre connaissance du contenu des analyses réalisées sur chacun des thèmes (5 min.) et s'assurer que tout le monde comprenne (5 min.)
- Puis, répondre à l'une ou l'autre des questions suivantes :
  - Est-ce qu'il y a des choses importantes qui n'apparaissent pas dans cette analyse et que j'ai envie de partager ?
  - Qu'est-ce que vous avez envie de partager et de mettre sur la table pour la discussion en plénière ?
- À la fin, demandez si quelqu'un souhaiterait être porte-parole.

**Durée : 30 minutes (5 minutes de présentation et 25 minutes d'échanges)**

**5 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 intervenant-e-s du réseau public
  - Présentation des intervenant-e-s du réseau communautaire
- Déroulement suite à chacune des présentations :
  - Avant de commencer la discussion, demandez aux expert-e-s du vécu ou aux intervenant-e-s si elles et 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 l'une ou l'autre des questions suivantes :
    - Avez-vous des choses qui vous étonnent ?
    - Avez-vous des choses qui rejoignent aussi votre réalité ?
    - Y a-t-il des choses avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord ?

**Durée : 75 minutes (25 minutes par atelier)**

**Pause-santé**

6 **Troisième partie de nos échanges:**

**En plénière, dialogue sur les particularités de la pauvreté et de l'intervention sociale en contexte de ruralité (Lorraine)**

Démarche

- Les participant-e-s sont invité-e-s à changer de place et s'asseoir à côté d'une personne de l'autre groupe
- Présentation des constats tirés des entrevues sur ce thème
- Les participant-e-s sont invité-e-s à réagir, commenter, nuancer et compléter ces constats d'abord en petits groupes de 2 ou 3 et ensuite en grand groupe ?

**Durée : 45 minutes** (5 minutes de présentation, 5 minutes de clarification pour s'assurer que tout le monde a compris ? 10 minutes d'échanges deux à deux et 25 minutes d'échanges en grand groupe)

7 **Bilan de cette première expérience de croisement de savoirs (Jean-Yves)**

Démarche

- Chaque participant-e se voit remettre deux bandes en carton de couleurs différentes.
  - Sur l'une, on écrit quelque chose qu'on a aimé ou qu'on a appris aujourd'hui;
  - Sur l'autre, on écrit quelque chose qu'on a trouvé difficile ou qu'on n'a pas aimé.
- Puis, ces mots sont collés sur la grille-synthèse prévue à cet effet.
- Les participant-e-s désireux-désireuses d'ajouter de l'information sont invité-e-s à le faire

**Durée : 10 minutes**

8 **Présentation des pistes envisagées par l'équipe de recherche (Lorraine)**

- Lorraine présente les pistes envisagées par l'équipe comme suite à cette première expérience
  - Une demande d'un deuxième FIR pour produire un rapport ou un outil suite à ce projet exploratoire
  - La poursuite de ce projet dans une deuxième MRC
- Suite à 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

9 **Fin de la rencontre**



## 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/régionalité
- Chercheure:** Lorraine Gaudreau, professeure régulier, Département de psychosociologie et travail social, UQAR, campus de Lévis
- Co-chercheurs :** Jean-Yves Desgagnés, professeure régulier, Département de psychosociologie et travail social, UQAR, campus de Lévis  
Sophie Dupéré, professeure adjoint, 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-Lotbinière, plus particulièrement le Centre-Femmes de Lotbinière et L'Oasis de Lotbinière

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.

### A) RENSEIGNEMENTS AUX EXPERTES ET AUX EXPERTS DE 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 ou 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 de vécu), la connaissance universitaire et la connaissance de l'intervention. **Dans le cadre de ce croisement de savoirs, vous serez considérées comme des expert-e-s de 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 de vécu rassemblera de 6 à 8 personnes et la rencontre de croisement de savoirs, de 15 à 19 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 appropriés 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 de la chercheuse principale 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 la chercheuse principale, 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 un repas vous sera servi avant ou après 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° : 80-529.

## 8. Remerciements

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

## B) 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 : \_\_\_\_\_

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance 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**

**Lorraine Gaudreau**

**professeure en travail social à l'UQAR, campus de Lévis**

**au numéro de téléphone suivant : 418.833.8800, poste 3320**

**ou à l'adresse courriel suivante : lorraine\_gaudreau@uqar.ca**