

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ACTION COMMUNAUTAIRE ET IDÉAL DE JUSTICE SOCIALE : LE POINT  
DE VUE D'INTERVENANTS ET INTERVENANTES FORMÉ.E.S EN TRAVAIL  
SOCIAL QUI PRATIQUENT DANS UN ORGANISME FAMILLE

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
FRÉDÉRIC CÔTÉ

NOVEMBRE 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Assez naturellement, c'est à mes deux chers parents que j'adresse mes tout premiers remerciements. Si je peux être fier d'avoir complété ce projet de recherche, et du même coup mettre fin à mon long parcours scolaire, c'est vraiment parce que mes parents, Lucie et Michel, ont toujours su croire en moi, me le démontrer, et m'encourager à persévérer. Je me considère très privilégié d'avoir pu bénéficier d'un soutien aussi important de votre part, qu'il soit affectif ou matériel. Je ne saurais vous remercier assez pour les valeurs transmises : l'amour, la simplicité, la famille, et la justice. Félicitations pour votre indignation. Vos actions et vos réflexions me nourrissent intellectuellement. Il est évident qu'elles teintent mes propres idées et positions.

C'est de manière très sentie que je souhaite reconnaître l'importance de la présence de Françoise, mon amoureuse, pendant tout le long processus qui a mené à la rédaction de ce mémoire. Ton intelligence a su nourrir mes réflexions. Ton humour et ton amour ont su me changer les idées quand il le fallait vraiment. Ton écoute m'a permis de m'exprimer sur mes doutes et mes craintes. Ta confiance m'a rassuré, ne me laissant jamais douter qu'il puisse y avoir une fin à ce projet et qu'on puisse passer à autre chose, ensemble, après tout cela. Tu as su m'encourager et voir le positif. Tu m'as répété si souvent qu'il y avait un sens à faire une maîtrise même si cela représentait plusieurs sacrifices. Tu m'as permis d'avancer. Je suis profondément redevable envers toi. Je te remercie de m'avoir accompagné au quotidien dans ce travail si difficile.

Un merci chaleureux aussi à toutes les personnes de mon entourage, famille et ami.e.s, qui se sont intéressé.e.s à mon projet et qui m'ont posé des questions. Chaque discussion était une occasion d'avancement. Chaque question amenait des clarifications. À mes frères et à mes belles-sœurs qui sont des modèles inspirants de chercheur.e.s, dans des champs complètement autres que le mien, merci beaucoup.

Un remerciement tout particulier à Jean-François René, mon directeur, qui m'a amené à développer mes « réflexes » de chercheur et à affiner ma compréhension de mon objet d'étude, à chacune des étapes du processus. Je me souviendrai de ton cours de méthodologie qui m'a littéralement fait plonger dans le monde de la recherche qualitative! Merci pour toutes nos rencontres fort intéressantes qui ont su réorienter mon travail. Merci pour tes contributions scientifiques dans le champ de l'action communautaire, que j'ai eu le plaisir de lire et qui ont très certainement donné de l'épaisseur à mon propre projet. Et merci, surtout, de ta grande disponibilité et de la rapidité à laquelle tu répondais à mes demandes.

Merci aux intervenants et intervenantes qui ont si chaleureusement accepté de me partager leur expérience. Vous m'avez permis de découvrir des milieux de pratique stimulants et vous avez grandement enrichi ma vision du travail social.

Enfin, je désire souligner l'apport de toutes les personnes que j'ai eu le plaisir de connaître et de côtoyer au sein des organismes communautaires. Si j'ai autant d'intérêt pour l'action communautaire, c'est parce que j'ai vu à l'œuvre plusieurs acteurs et actrices, salarié.e.s ou bénévoles, y consacrer une grande et belle énergie. Militer et m'engager politiquement auprès de personnes de divers horizons, de diverses classes sociales, a été pour moi très formateur.

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	i
LISTE DES SCHÉMAS .....	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS .....	viii
RÉSUMÉ .....	ix
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I	
LA PROBLÉMATIQUE .....	5
1.1. Problématiser la pratique du travail social au Québec .....	5
1.1.1. À l'origine de la profession du travail social : deux figures marquantes ....	6
1.1.2. La dimension politique de la pratique du travail social .....	7
1.1.3. L'organisation communautaire en travail social .....	10
1.1.4. Des tendances lourdes dans le champ de l'intervention sociale .....	12
1.1.5. De quel travail social parlons-nous (ou souhaitons-nous parler)? .....	15
1.2. Problématiser l'action communautaire au Québec .....	16
1.2.1. Bref historique de l'action communautaire au Québec .....	16
1.2.2. La dynamique partenariale et la reconnaissance de l'action communautaire .....	20
1.2.3. L'identité communautaire ou la spécificité des pratiques .....	22
1.2.4. Savoir se positionner et tirer profit du partenariat .....	24
1.2.5. Quelques transformations dans les pratiques d'action communautaire ....	25
1.3. Questionnements et objectif général de la recherche .....	26
1.4. Pertinence sociale et académique de la recherche .....	27
CHAPITRE II	
LE CADRE THÉORIQUE .....	29
2.1. Constructivisme social et perspective conflictuelle .....	29
2.2. Qu'est-ce qu'une pratique... professionnelle? .....	32
2.3. Les espaces de transaction sociale en action communautaire .....	35

2.4. Penser le rôle de la personne formée en travail social : la médiation .....	41
2.5. Conception tridimensionnelle de la justice sociale : reconnaissance, redistribution et représentation .....	45
2.6. Synthèse et présentation des objectifs spécifiques .....	48

### CHAPITRE III

LA MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE .....	51
3.1. La stratégie générale de recherche .....	51
3.2. La préparation du terrain .....	53
3.2.1. Les critères de sélection des participant.e.s .....	53
3.2.2. La stratégie de recrutement .....	55
3.2.3. Les moyens techniques à prévoir .....	56
3.3. Le terrain et la collecte de données .....	57
3.3.1. Le guide d'entretien .....	58
3.3.2. La méthode de collecte de données .....	59
3.3.3. Le déroulement des entrevues semi-dirigées .....	61
3.4. Le retour du terrain et le traitement des données .....	63
3.4.1. L'organisation du matériau ou la construction du corpus .....	63
3.4.2. L'analyse thématique (et transversale) de notre corpus .....	64
3.5. Les limites et les forces de l'étude .....	67
3.6. Les considérations éthiques .....	69

### CHAPITRE IV

LES RÉSULTATS .....	71
4.1. Présentation des participant.e.s et des contextes d'entrevue .....	71
4.2. Le groupe ouvert : particulièrement important pour une pratique en OCF .....	74
4.2.1. Répondre à ce que viennent chercher les personnes .....	75
4.2.2. Assumer son rôle de médiateur ou de facilitateur de la relation entre les gens .....	76
4.2.3. Actualiser certains principes d'intervention .....	79
4.3.4. Composer avec les obstacles et les défis .....	86
4.3. Les rencontres individuelles et les ateliers sur les habiletés et compétences parentales : des pratiques plutôt marginales? .....	89

4.3.1. Les rencontres individuelles dans les OCF .....	90
4.3.2. Les ateliers sur les habiletés et les compétences parentales.....	91
4.4. En ce qui a trait à la justice sociale dans les organismes communautaires Famille du point de vue des intervenant.e.s formé.e.s en travail social.....	93
4.4.1. La justice sociale sur le terrain extérieur à l'organisme : le registre politique .....	94
4.4.2. La justice sociale sur le terrain des processus internes de l'organisme : le registre interpersonnel .....	96
4.4.3. L'interdépendance entre les registres d'action politique et interpersonnel .....	99
4.5. Perception de son rôle d'intervenant.e dans un OCF en tant que personne formée en travail social .....	102
4.5.1. Cibler les besoins et faire de la prévention (Benoît/Dominique).....	102
4.5.2. Faire prendre conscience et prioriser l'individu (Laurence/Danielle) ....	103
4.5.3. Être facilitateur de la relation entre les gens (Gisèle/Geneviève/Marie) .....	104
4.6. L'importance de se positionner comme tiers-médiateur et d'agir sur les liens.....	106
4.6.1. Favoriser les liens entre les parents.....	106
4.6.2. Entretenir des liens avec le quartier .....	107
4.6.3. Connaître et faire vivre le réseau communautaire .....	108
4.6.4. Faciliter les liens entre les parents (familles) et les institutions.....	109
4.6.5. Situer le vécu des personnes dans son contexte sociopolitique .....	110
 CHAPITRE V	
LA DISCUSSION.....	112
5.1. Avant tout une question de reconnaissance .....	113
5.1.1. En tant qu'individu.....	115
5.1.2. En tant que parent .....	117
5.1.3. En tant que citoyen.ne.....	119
5.1.4. En tant qu'organisme .....	121
5.1.5. En tant que mouvement .....	123
5.2. De multiples espaces de transaction sociale pour mener la lutte .....	123
5.3. De l'intersubjectivité à l'objectivité (et vice-versa).....	129

5.4. Savoir composer avec la conflictualité .....	131
5.4.1. Distinguer le fait de la stratégie .....	132
5.4.2. L'exemple de la « mixité sociale » .....	133
5.5. Penser son rôle de médiation à deux niveaux .....	135
5.5.1. La situation : zone d'action .....	135
5.5.2. Le contexte : zone de réflexion .....	137
5.6. Comment faire pour que soient représentés les intérêts des personnes et des familles? .....	137
5.6.1. En portant leur voix? .....	138
5.6.2. En leur faisant confiance? .....	138
CONCLUSION .....	140
ANNEXES .....	144
Annexe A : Les définitions du travail social .....	144
Annexe B : Les grandes lignes de la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire (PRSAC) .....	146
Annexe C : L'annonce de recrutement des participant.e.s à la recherche .....	148
Annexe D : Le guide d'entretien pour les entrevues semi-dirigées .....	149
Annexe E : Le formulaire de consentement à participer au projet de recherche .....	151
BIBLIOGRAPHIE .....	155



## LISTE DES SCHÉMAS

Schéma 2.1 : Les espaces de transaction sociale et l'action communautaire.....	39
Schéma 2.2 : Conceptualisation tridimensionnelle de la justice sociale (réf. : Nancy Fraser).....	47

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

ACA :	Action communautaire autonome
AIÉTS :	Association internationale des écoles de travail social
CLSC :	Centre local de services communautaires
COFAQ :	Confédération des organismes familiaux du Québec
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
DPJ :	Direction de la protection de la jeunesse
FAFMRQ :	Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec
FITS :	Fédération internationale des travailleurs sociaux
FQOCF :	Fédération québécoise des organismes communautaires Famille
IRIS :	Institut de recherche et d'informations socioéconomiques
MQVF :	Mouvement québécois des vacances familiales
NGP :	Nouvelle gestion publique
OCF :	Organisme communautaire Famille
OTSTCFQ :	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
PRSAC :	Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire
ROCFM :	Regroupement des organismes communautaires Famille de Montréal
SACA :	Secrétariat à l'action communautaire autonome
UQAM :	Université du Québec à Montréal
Y'APP :	Y'a personne de parfait [programme gouvernemental]

## RÉSUMÉ

La justice sociale est un principe qui est défendu en travail social. Celui-ci permet, entre autres, de rappeler à ceux et celles ayant reçu une formation dans cette discipline que la cause ainsi que la solution aux difficultés qui sont vécues par les personnes et les communautés se trouvent au sein de ce qu'il est convenu d'appeler le « champ social » (De Robertis, 1981). En action communautaire, c'est à partir de cette lecture de la réalité sociale (i.e. : interdépendance entre individus - société) que semblent avoir pu être pensées et initiées des approches dites alternatives, certaines s'inscrivant dans cette mouvance de lutte aux injustices qu'ont inspirée divers mouvements sociaux. Or, le « mouvement » communautaire, dans son histoire récente, s'est retrouvé confronté à de multiples pressions qui le poussent à délaissier une partie de ce qui fonde son identité, diront certain.e.s. Le partenariat entre l'État et les organismes communautaires a certes eu un effet structurant (Duval, Fontaine et *al.*, 2005); les pratiques se sont formalisées et la professionnalisation s'est imposée. Devant ce qui apparaît comme des tendances lourdes en intervention sociale, l'autonomie de pratique est revendiquée.

C'est à partir d'une perspective conflictuelle de la réalité (sociale), et avec un regard plus près du constructivisme social, qu'est abordé le sujet de la justice sociale au cœur d'une pratique du travail social en action communautaire. Précisément, huit entrevues semi-dirigées vont permettre de connaître le point de vue actuel d'intervenants et intervenantes qui ont une formation en travail social et qui pratiquent dans un organisme communautaire Famille (OCF). Les concepts de *transaction sociale* et de *médiation* nous invitent à considérer une diversité d'espaces où peuvent se confronter et se négocier différentes visions du monde. Les personnes formées en travail social peuvent y jouer un rôle important, à plusieurs niveaux, en rappelant et en revendiquant les conditions nécessaires pour une réelle parité de participation à la vie sociale; des conditions aussi bien objectives qu'intersubjectives. À cet égard, comme le rappelle Nancy Fraser, les dimensions de *reconnaissance*, de *redistribution* et de *représentation* sont toutes les trois nécessaires pour réfléchir et pour agir sur les conditions qui empêchent quiconque d'être considéré l'égal de tous les autres, bref qui génèrent des injustices.

Mots-clés : travail social, action communautaire, organisme communautaire Famille (OCF), justice sociale, transaction sociale, médiation, reconnaissance, politique

## INTRODUCTION

En faisant le choix du travail social comme profession, c'est pour certain.e.s croire à un potentiel d'engagement qui va au-delà du simple emploi; bref, c'est pouvoir se sentir participer à quelque chose d'utile qui dépasse la seule obligation de gagner sa vie. En fait, parce que les motivations à choisir le travail social peuvent être différentes d'une personne à l'autre, disons que ceci n'est qu'un seul des positionnements possibles, plus proche celui-là, diront certains, de « la recherche de sens » (Troutot, 1982). Il y a des personnes qui peuvent rechercher dans le travail social une sécurité d'emploi, un salaire, ou encore un statut. Ce qu'il faut voir, en fin de compte, c'est qu'entre cette conception éthique (idéaliste) et une approche plutôt réaliste (rationaliste) du travail social se trouvent finalement plusieurs « modèles professionnels », qui agissent comme « idéal-types » (*Ibid*, 1982). Celui sur lequel s'appuie la personne va en quelque sorte orienter sa pratique, la poussant à chercher une plus grande cohérence dans ses choix.

Durant ma formation en travail social, du programme de techniques jusqu'à la maîtrise, j'ai été particulièrement intéressé par l'action communautaire. Premièrement, j'avais au départ l'idée que c'est en misant sur une intervention collective plutôt que seulement individuelle que j'allais pouvoir actualiser une certaine forme de travail social; celle que j'idéalisais. Deuxièmement, parce qu'on entendait dans les milieux académiques que c'est en action communautaire qu'était défendue une vision de l'intervention sociale plus critique, et qu'on allait même jusqu'à y faire de l'action sociale (politique), c'est dire combien ce milieu m'attirait. Pour reprendre les termes d'un débat qui perdure, ou encore de ce qui est vécu comme une tension en travail social, de pouvoir travailler à une transformation sociale plutôt que faire du contrôle social, tel était le souhait de l'étudiant en travail social que j'étais, et du praticien que je désirais être.

Avec mes expériences en action communautaire, de stage notamment, j'ai pu constater (et vivre) des approches intéressantes, généralement perçues comme singulières, et qui demeurent somme toute assez marginales. Toutefois, en évoluant dans ce milieu, et en continuant de m'y intéresser, j'ai compris que le milieu communautaire, au Québec, subissait aussi certaines pressions (politiques, économiques...) qui pouvaient l'amener tranquillement à perdre de vue ce qui constitue en quelque sorte son identité. Plusieurs chercheur.e.s, dans les dernières années, se sont d'ailleurs penché.e.s sur la question. On note par exemple que le partenariat entre l'État et les organismes communautaires a eu certains effets structurants (Deslauriers, 2014); nombreuses sont les contraintes bureaucratiques qui font en sorte que l'accent serait mis désormais sur les résultats « et non plus, comme auparavant, sur le processus » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005). Aussi, une vision de spécialiste plutôt que simplement citoyenne tendrait à dominer dans les groupes; il y aurait une « propension à individualiser l'intervention au détriment de formes plus collectives d'action et d'appropriation » (René, 2009 : 113).

De ces constats émergent nécessairement des questionnements, ou encore des doutes, sur la réelle possibilité de pouvoir défendre un certain idéal professionnel au sein du milieu communautaire. En ce sens, dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes attachés à connaître le point de vue actuel de personnes qui ont une formation en travail social et qui pratiquent en action communautaire, afin de savoir si celles-ci ont encore l'impression de pouvoir actualiser un certain idéal de justice sociale.

Dans ce mémoire, qui constitue l'aboutissement du projet de recherche, nous allons d'abord revenir à la littérature, afin de problématiser autant le travail social que l'action communautaire au Québec. En fait, à la lecture du premier chapitre, l'idée est bien de pouvoir mieux saisir comment nous en sommes venus à nous poser la question de la justice sociale dans la pratique d'une personne formée en travail social, en action communautaire. Si l'on accepte la dimension politique du travail social, et que l'on préfère adopter une vision disons plus « globale » de la réalité des personnes et des

groupes, la justice sociale ne représente-t-elle pas alors un référent ou une condition qui mérite notre attention? Et dans le contexte actuel, comment peut-on encore viser la justice sociale en action communautaire?

Dans le chapitre deux, nous proposerons des outils théoriques qui puissent servir pour appréhender notre objet de recherche et à partir desquels nous pensions pouvoir avancer dans notre travail de réflexion et de compréhension. Comme tel, c'est à partir d'une perspective constructiviste et en reconnaissant une dimension conflictuelle à la réalité sociale que nous souhaitons faire ce travail. Après avoir clarifié ce qu'est (ou ce qui fait) une pratique professionnelle, nous verrons que celle d'une personne formée en travail social peut exiger de devoir composer avec cette conflictualité; les concepts de transaction sociale et de médiation nous le rappelant fort bien. Enfin, nous inspirant de la pensée de la philosophe féministe Nancy Fraser, nous conceptualiserons la justice sociale suivant trois dimensions, lesquelles serviront à notre analyse : la reconnaissance (identitaire), la redistribution (économique) ainsi que la représentation (politique).

Les dimensions méthodologiques seront quant à elles présentées dans le chapitre trois. Ce sera ainsi l'occasion de revenir sur les différents éléments qui ont guidé nos choix dans l'approche du terrain de recherche, en plus de ceux ayant trait à l'important travail d'analyse. En quelque sorte, la lecture de ce chapitre permettra de revivre la démarche qui nous a permis d'entendre huit intervenants/intervenantes formé.e.s en travail social nous parler de leur pratique en action communautaire, dans un organisme Famille. Pour recueillir les données auprès de ceux-ci et celles-ci, nous avons dû d'abord « préparer le terrain »; il sera donc question dans ce chapitre de critères de sélection, de stratégie de recrutement, de moyens techniques et du guide d'entretien.

Nous présenterons dans le chapitre suivant les résultats qu'il a été possible de dégager des entretiens semi-dirigés que nous avons menés, en ce qui concerne plus précisément les trois thèmes généraux traités dans le cadre de cette recherche : (1) sur la spécificité

des pratiques dans un organisme communautaire Famille (OCF); (2) sur ce qui permet de dire qu'en action communautaire, on vise une certaine justice sociale; et enfin (3) sur ce qui a trait au rôle d'une personne formée en travail social dans un OCF. La présentation des résultats s'appuie sur les propos des participant.e.s à la recherche, mais elle constitue en même temps une proposition de l'étudiant-chercheur, dans la manière notamment de regrouper et d'organiser les thèmes.

Le cinquième et dernier chapitre sera quant à lui consacré à la « discussion », celle qu'il est possible de faire seulement après avoir établi une certaine question de recherche, d'avoir proposé des outils de compréhension, et de s'être confronté à une réalité. Nous chercherons ainsi à dégager une nouvelle compréhension de la pratique des personnes formées en travail social qui œuvrent en action communautaire, et laquelle se voudrait le plus près d'un idéal de justice sociale.

Finalement, nous concluons avec une courte synthèse qui puisse servir à réfléchir le travail social et l'action communautaire. Précisément, à la lumière de ce qui nous a été permis de constater dans le cadre de cette recherche, nous serons alors en mesure de proposer quelques pistes de réflexion utiles pour répondre à une question que d'autres personnes formées en travail social se posent peut-être déjà, ou encore seraient amenées à se poser : quel travail social souhaite-t-on pratiquer?

## CHAPITRE I

### LA PROBLÉMATIQUE

Afin de mieux comprendre d'où proviennent nos questionnements, en plus du chemin que nous avons emprunté pour poser les bases de ce projet de recherche, il nous faut nécessairement revenir à la littérature. S'il existe bien une quantité d'écrits concernant le travail social et l'action communautaire au Québec, notre intérêt fût cependant de savoir comment l'un et l'autre se sont historiquement développés de façon conjointe, faisant en sorte avec le temps d'être compatibles. Ainsi, précisément, la piste que nous avons décidé de suivre est celle du travail social *en* action communautaire.

Dans ce chapitre, nous aborderons donc la question de la pratique du travail social de manière à pouvoir supposer qu'elle a bien sa place en action communautaire. Ensuite, c'est à l'inverse que nous procéderons en traitant de l'évolution qu'a connue l'action communautaire au Québec, notamment avec la professionnalisation et la formalisation de ses pratiques (le travail social soupçonné d'y avoir d'ailleurs participé). C'est donc à partir de cette revue de littérature effectuée sur les deux fronts qu'il nous sera alors possible de poser la question (problématique) de justice sociale au cœur de la pratique en action communautaire d'une personne formée en travail social : comment peut-elle encore avoir sa place aujourd'hui alors que des questions ne cessent d'être soulevées?

#### 1.1. Problématiser la pratique du travail social au Québec

La pratique du travail social est reconnue au Québec. Depuis ses débuts, elle s'est formalisée, s'est professionnalisée et a acquis la confiance du public et des institutions. Avec les années s'est développé tout un corpus de connaissances théoriques et pratiques qui a permis de nous familiariser avec ses approches, ses méthodes, ses



techniques et son langage, lequel est vite devenu une sorte d'*ethos* professionnel. Aussi, le travail social est désormais enseigné tant au niveau collégial qu'universitaire. Enfin, un ordre professionnel<sup>1</sup> contrôle et assure la qualité de la pratique du travail social au Québec, alors que le titre de travailleur social ou de travailleuse sociale est réservé uniquement aux personnes qui en sont membres. Nous savons que la plupart de ces personnes vont travailler dans le réseau public. D'autres vont quant à eux (elles) œuvrer dans le milieu communautaire à titre d'intervenants/intervenantes, par exemple.

S'il nous apparaît là une profession qui est maintenant structurée et organisée, du moins d'un point de vue extérieur, il reste que de nombreuses réflexions continuent d'animer les lieux de formation et de pratique; des débats y ont toujours cours et des enjeux importants préoccupent les protagonistes. C'est que, il faut le reconnaître, la pratique du travail social, étant donné « son caractère éminemment relationnel », s'avère d'autant plus complexe et abstraite qu'elle « apparaît *a priori* insaisissable de manière rationnelle » (Chouinard, 2013 : 165). Sur quels éléments peut-on alors s'appuyer?

#### 1.1.1. À l'origine de la profession du travail social : deux figures marquantes

Plusieurs auteurs (Deslauriers et Hurtubise, 2007; Groulx, 2007; St-Amand, 2003) reconnaissent que deux figures marquantes ont grandement contribué à établir les bases du travail social comme profession. Elles auront aussi une grande influence au sein des Écoles de travail social de l'ensemble du Canada. La première, Jane Addams, est « renommée pour son travail auprès des immigrants de Chicago » et « est considérée comme la fondatrice du travail de quartier, ou de l'organisation communautaire » (Deslauriers et Hurtubise, 2007 : 5). Quant à la seconde, Mary Richmond, elle est reconnue comme étant la première à avoir structuré « ce qui allait s'appeler l'intervention individuelle ou psychosociale » (*Ibid*, 2007 : 6).

---

<sup>1</sup> L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ)

Si certains (Deslauriers et Hurtubise, 2007) croient que « Jane Addams est devenue [...] la figure emblématique du travail social » (p.6), d'autres sont d'avis qu'elle « a été pratiquement reléguée aux oubliettes » et que c'est plutôt Mary Richmond qui « est montée aux nues » (St-Amand, 2003 : 151). Néanmoins, ce que l'on retiendra surtout de leurs réflexions et qui continuera longtemps de leur être chacune accolées, ce sont deux visions opposées (ou complémentaires) du travail social : pour Mary Richmond, celle d'un travail social *de cas* (ou « casework ») qui « emprunte ses grands concepts à l'idéologie médicale » (*Ibid*, 2003 : 143), et pour Jane Addams, « une vision politique du service social » (*Ibid*, 2003 : 140). Ces deux visions continuent d'ailleurs encore de faire couler beaucoup d'encre et de susciter bien des débats au sein de la profession...

#### 1.1.2. La dimension politique de la pratique du travail social

Dans l'histoire du Québec, à une époque où l'Église exerçait encore un certain pouvoir « sur les valeurs et les pratiques du service social, nul n'aurait songé à soutenir que ce contrôle était de l'ordre du politique » (Gendron, 1993 : 23). En fait, « [i]l s'agissait là de morale, d'éthique, mais non de politique » (*Ibid*, 1993). La pratique du travail social va accéder au statut de profession alors qu'elle est encore fortement empreinte de la tradition de la charité chrétienne (Deslauriers et Hurtubise, 2007 : 12). C'est dans les années 1960 que « l'ancien modèle de charité privée [sera remplacé] par celui de la justice sociale, de l'égalité et de la redistribution » (St-Amand, 2003 : 141). Avec « la montée d'une analyse néo-marxiste de la lutte des classes », plusieurs travailleurs sociaux critiquent les approches traditionnelles du service social et se tournent vers « un certain radicalisme où les problèmes sociaux [seront] abordés sous l'angle des rapports de force » (Gendron, 1993 : 23-24).

Ainsi, dans les années 1960-1970, alors que plusieurs remettent en question le « cas-à-cas comme méthodes de résolution des problèmes » (Groulx, 2007 : 54), le travail

social va s'intéresser de plus en plus à la « dimension sociopolitique de l'intervention » (St-Amand, 2003 : 145). Les nouveaux mouvements sociaux, le militantisme politique et les expériences de mobilisation collective aux États-Unis amènent de nouvelles idées au sein des Écoles de travail social. Un certain radicalisme voit le jour, menant quelques travailleurs sociaux à remettre en question leur statut d'« experts » de la pauvreté pour se positionner davantage comme militants politiques (Gendron, 1993).

L'action sociale se présente alors comme une alternative hautement politique pour quiconque juge primordial de travailler sur les piètres conditions de vie à l'origine des problèmes sociaux; elle mise avant tout sur une participation active des citoyen.ne.s et « a pour but de provoquer des changements fondamentaux dans la communauté », notamment par une « redistribution du pouvoir et des ressources » (Duperré, 2007 : 204). Saul Alinsky demeure « une référence incontournable dans l'apprentissage des méthodes d'action collective »; selon lui, en créant des alliances sur la base d'intérêts communs et en misant ensuite sur des stratégies d'action directe, il serait possible de modifier les structures du pouvoir et ainsi forcer les élites à négocier (Jetté, 2017 : 34).

Ce qu'on a vite considéré comme étant l'âge d'or du militantisme et de l'engagement politique fût de courte durée. Déjà dans les années 1980, et tant par après, plusieurs vont s'interroger sur cet engagement des travailleurs sociaux en politique, ou encore vont se demander quelle place occupe réellement la dimension politique en travail social. Il faut savoir que la tendance est davantage au consensus, l'animation n'est plus « sociale » mais plutôt engagée sur la voie psychologisante de la consultation, et enfin, l'heure est à l'efficacité : l'action est rationalisée et programmée (Deslauriers, 1985).

Tous ne sont pas prêts tout de même à conclure que le travail social n'est plus politique. Au contraire, certains auteurs enrichissent l'analyse en allant puiser du côté des théories du politique (Gendron, 1993; Doré et Gaudreau, 1989). On suggère qu'il y a forcément une composante politique à la pratique du travail social puisqu'elle est « fortement

tributaire des politiques sociales » (Brieland, 1982 *cité dans* Doré et Gaudreau, 1989 : 252). Cette pratique demande précisément de s'intéresser aux ressources que l'État rend disponibles (ou non) pour améliorer les conditions de vie des populations avec lesquelles elle doit traiter. En plus, étant elle-même l'une de ces ressources, elle requiert pour quiconque s'y engage de pouvoir comprendre son rôle au sein d'un processus plus large, conçu en termes de rapports sociaux. Autrement dit, elle amène à devoir se poser cette question : quel(s) intérêt(s) suis-je en train de servir?

En liant la question politique à « la structuration du pouvoir », différentes conceptions peuvent se dégager d'une pratique en travail social (Gendron, 1993). Ainsi, si pendant quelques années se sont affrontées en travail social « deux conceptions radicalement opposées du politique », celle institutionnaliste et celle plus conflictuelle d'inspiration néo-marxiste, la perspective systémique va suivre et s'imposer :

...la dimension politique du travail social prend ici une place assez étendue et universelle, au sens où elle rejoint l'ensemble de cette profession, mais peu incisive dans l'ensemble du système politique. [Elle] ne se joue pas aux niveaux officiels des institutions ou même dans les partis politiques, donc en dehors des pratiques, mais à l'intérieur même de la tâche et du cadre de travail immédiat. La dimension politique du service social est [alors] strictement organisationnelle. (*Ibid*, 1993 : 29)

Il ne suffit pas, croyons-nous, de rejeter complètement une conception du politique dès lors qu'une autre voit le jour. Il est vrai toutefois que selon les contextes il y en a certaines qui seront plus à même de rendre compte de la réalité; pour saisir par exemple les dynamiques de pouvoir ou encore le « type d'implication politique » qui domine la pratique (Mahaffey et Hanks, 1982 *cité dans* Doré et Gaudreau, 1989).

Bref, si l'on conçoit que « la structuration du pouvoir dans la société [est] objet du politique » (Gendron, 1993) et que le travail social implique une dimension politique, la question du pouvoir devrait l'intéresser. Et pas n'importe comment, si l'on se fie

aux définitions officielles; la justice sociale y est effectivement décrite comme principe fondamental à l'exercice du travail social (*voir* Annexe A). Soulignons qu'elle est aussi considérée par certains comme « une valeur éminemment politique » (RQIAC, 2010 : 37) et que son actualisation réclamerait des travailleurs sociaux qu'ils s'impliquent « dans les sphères de l'organisation communautaire et de l'action politique et sociale » (FITS, 2000 *cité dans* Deslauriers et Hurtubise, 2007 : 247).

### 1.1.3. L'organisation communautaire en travail social

Désormais, face à un « système étatique de distribution de services [qui] s'appuie sur une approche individuelle et compartimentée des problèmes sociaux », un « défi [se] pose au travail social » (Turcotte, 1990 : 76) : comment « dépasser l'individuel » (Bourgon, 1983 *cité dans* Turcotte, 1990)? Ou encore, comment articuler une « pratique sociale basée sur une vision globale de la réalité de la clientèle » en vue de « dépasser la correction des situations individuelles les plus criantes » (*Ibid*, 1990)?

À la fin des années 1960, l'organisation communautaire s'introduit dans la formation universitaire en travail social, dans les pratiques et les nouveaux services créés par le mouvement communautaire (cliniques communautaires de santé, etc.) et, finalement, dans le service public de la santé et des services sociaux (tout particulièrement les Centres locaux de services communautaires [CLSC]). (Favreau, 2000 : 30)

Définie comme une intervention de gestion des services sociaux avant les années 1960, l'organisation communautaire va se structurer et être reconnue comme une pratique professionnelle à part entière (Duperré, 2007). Le travail social va particulièrement s'y intéresser, notamment du fait qu'elle « mise sur la démocratie », qu'elle « [favorise] le regroupement des populations », et qu'en plus elle vise à « bâtir des organisations dans lesquelles la collectivité [...] a le sentiment d'augmenter son pouvoir, son influence et où les gens considèrent être en train de changer leurs conditions de vie (Bourque,

Comeau et *al.*, 2007 : 9). À vrai dire, l'organisation communautaire cherche ni plus ni moins qu'à s'attaquer aux problèmes sociaux en ayant comme visée le changement social (Kramer et Specht, 1983 *cité dans* Duperré, 2007). Il ne lui suffit donc pas de calmer ou de soulager un groupe d'individus de ses difficultés mais bien de pouvoir envisager, collectivement, une alternative à ce qui en est la source.

À titre d'exemple, le développement d'une plus grande solidarité et le renforcement des liens entre les individus et les institutions comptent parmi les stratégies qui sont défendues en organisation communautaire. Parce que les problèmes y sont conçus comme étant de nature collective, l'organisation communautaire appelle une réponse qui est aussi de nature collective (Mercier, 2000 *cité dans* Duperré, 2007). Pour ce faire, elle peut prendre différentes formes qui représentent autant d'approches possibles : l'action sociale ou approche sociopolitique, le développement local, l'approche socio-institutionnelle, ou bien l'approche sociocommunautaire (Bourque, 2012; Bourque, Comeau et *al.*, 2007). Celles-ci représentent des « idéaux-types » (Doucet, 1997 *cité dans* Duperré, 2007 : 204); aucune pratique ne saurait correspondre parfaitement à l'un ou l'autre de ces modèles. Les stratégies vont plutôt être multiples et évoluer dans le temps. Elles peuvent par exemple être analysées suivant un axe qui va d'un pôle consensuel à un autre conflictuel.

Même s'ils sont liés, il importe d'établir une distinction entre les termes *organisation* communautaire et *action* communautaire. Le premier réfère à l'action menée par un « agent de changement professionnel » qui, du fait de ses connaissances du milieu et des ressources auxquelles il a accès, peut mobiliser et accompagner une communauté afin de résoudre un problème auquel elle est confrontée (Kramer et Specht, 1983 *cité dans* Duperré, 2007). Quant au second, il désigne plutôt l'« initiative » d'un groupe d'individus visant à se rassembler pour agir collectivement sur un problème commun (Lamoureux, Lavoie et *al.*, 2010 : 4). En fait, « [l'] action communautaire existe [...] en elle-même indépendamment de l'organisation communautaire, mais elle gagne à

être soutenue par l'expertise et les ressources de cette pratique professionnelle » (Bourque et Lachapelle, 2010 : 9). Pour que ce soit le cas, il faut toutefois qu'un certain « cadre éthique » soit respecté. En travail social, on cherchera par exemple à maintenir bien vivant tout un « système de valeurs démocratiques » (Duperré, 2007).

Partant d'un débat qui perdure en travail social, nous reconnaissons en la dimension politique et en l'organisation communautaire deux éléments très importants. Ces deux aspects, croyons-nous, participent d'un même mouvement qui permet de poser les bases d'un certain type de travail social, celui-là même qui historiquement a tenté d'être le plus près des mouvements sociaux, en ayant pour visée la justice sociale. En reconnaissant une dimension politique au travail social, l'organisation communautaire est perçue comme une méthode d'intervention utile. En revanche, pour qu'elle le soit vraiment, elle doit pouvoir intégrer dans ses pratiques une réflexion politique critique.

#### 1.1.4. Des tendances lourdes dans le champ de l'intervention sociale

On remarque depuis plusieurs années déjà la présence de tendances lourdes dans le champ de l'intervention sociale qui feraient en sorte de marginaliser ou de dénaturer l'organisation communautaire, en plus de réduire la dimension politique à une simple question stratégique. Les luttes de pouvoir – donc la politique – semblent s'être déplacées du côté des organisations, à un niveau « microscopique » (Gendron, 1993). On semble avoir perdu de vue les enjeux plus larges d'équité et de justice sociale.

Une première tendance observée serait celle d'une individualisation des pratiques, ou d'une psychologisation des problèmes sociaux (Lapierre et Levesque, 2013; Guibord-Jackson, Nahas et *al.*, 2011). Les problèmes seraient de plus en plus pensés et abordés sous l'angle de l'individualité plutôt qu'à partir des structures sociales. L'intervention serait dès lors centrée sur les besoins des individus, souvent conçus en termes

psychologiques. La seule relation entre un ou une professionnel.le et son « client » serait habituellement jugée suffisante pour répondre à la demande, soit celle de retrouver un certain bien-être. On assisterait à une multiplication des dispositifs d'intervention qui accordent une prédominance à « la psychologie, à la méthode de l'interview et même à l'importance de l'intime » (Martuccelli *dans* Moreau et Lapierre, 2011). En tant que tel, ceci n'est pas un problème en soi car il y a bien actuellement un fort désir d'être reconnu dans sa singularité. Ce qui peut l'être, c'est lorsque ceci s'accompagne d'une responsabilisation complète du sujet face à des problèmes qui ont forcément une composante sociale. Aussi, il y a un risque de faire de l'accompagnement personnalisé « un nouveau mode de gouvernement des individus », d'autant plus si cela répond à une commande de l'institution (*Ibid*, 2011).

Une deuxième tendance qui a grandement marquée le champ de l'intervention sociale serait celle de la professionnalisation, laquelle s'accompagnerait d'une forte pression à la spécialisation (Lapierre et Levesque, 2013 : 45). Celle-ci serait aussi perçue comme allant de pair avec un processus d'institutionnalisation des services sociaux, lequel s'est imposé dans le paysage québécois au tournant des années 1970. L'État aura alors une responsabilité publique « dans le domaine du bien-être » et attribuera au travail social professionnel un « rôle nécessaire de réhabilitation » (Groulx, 2007 : 52). Encore, la professionnalisation ne doit pas être perçue comme un phénomène négatif en soi. Toutefois, elle aura certes des effets importants sur la pratique.

Ainsi, pour certain.e.s, elle instaure un rapport hiérarchique et de distanciation entre des expert.e.s « qui dispensent des "services" [et] une "clientèle" identifiée en fonction d'une "problématique" particulière » (Lapierre et Levesque, 2013 : 44). L'individu peut être victime de cette expertise si celle-ci tend à le considérer uniquement en termes de « cas », de « client », de « malade », etc.; il n'est alors plus un acteur social auquel on reconnaît un statut de citoyen mais une personne qui présente des déficits. Les savoirs professionnels peuvent donc masquer des relations de pouvoir (St-Amand,



2000). La spécialisation, quant à elle, peut avoir pour corollaire de comprendre et de chercher à intervenir sur les problèmes sociaux de manière morcelée, à partir de connaissances toujours plus pointues et poussées. Une « conception médicale d'un certain type d'individu ciblé à risque » semble d'ailleurs peser lourd, aux yeux de certains (Parazelli, 2010 : 3). Ainsi, à titre d'exemple, « [t]out un éventail de catégories est [souvent] utilisé pour identifier et nommer la clientèle » (Rhéaume et Sévigny, 1988 : 97). Dans les dernières années, on a aussi assisté à l'émergence et à la diffusion de pratiques fondées sur des données probantes. Celles-ci miseraient avant tout sur des protocoles d'intervention, appuyées par des guides/outils, qui auraient été « validés » scientifiquement selon une perspective néopositiviste (Couturier, Gagnon *et al.*, 2009; Couturier et Carrier, 2003).

Enfin, il va s'en dire que l'« intervention massive du gouvernement dans le champ des services sociaux » va globalement impacter l'intervention sociale (Molgat, 2007 : 33). Certes, l'État québécois ne cessera au cours des années de vouloir revoir son rôle et de réorganiser (réformer) les différentes structures qui composent son offre de services. Néanmoins, une « domination technocratique » va continuer d'exercer son emprise sur le social. « Gestionnaires et techniciens du social [seraient] aussi avides les uns que les autres de programmation efficace et de techniques adéquates » (Renaud, 1988).

La nouvelle gestion publique (NGP) se présenterait comme la panacée en la matière. En ayant pour but l'atteinte d'une meilleure efficacité, elle miserait sur « l'imputabilité des acteurs engagés dans la production de services [et des] incitatifs à la performance » (Jetté et Goyette, 2010 : 25). Pour le ou la professionnel.le, la NGP représenterait par ailleurs une dangereuse tentative d'intrusion au cœur même de ses actes, de sa pratique en général. Devant cette logique gestionnaire qui exige un rendement sous forme de statistiques, le ou la professionnel.le est soumis.e à un contrôle très serré. La « marge de manœuvre est plus restreinte qu'avant », va constater une travailleuse sociale (Cyr, 2011). Défendre son autonomie professionnelle serait dès lors un enjeu capital.

### 1.1.5. De quel travail social parlons-nous (ou souhaitons-nous parler) ?

Ainsi, avec ces tendances lourdes que nous avons esquissées à grands traits, et en paraphrasant Mercier et Mathieu (2000), nous sommes en droit de nous demander « de quel travail social parlons-nous? ». De fait, il est difficile de camper le travail social dans une définition fondamentale alors qu'il y a une telle « diversité de théories, de pratiques et de milieux d'intervention » (Molgat, 2007 : 23). La profession se trouve à être constamment travaillée par des enjeux sociaux et des tensions (*Ibid*, 2007). À titre d'exemple, « le dilemme entre l'agent de contrôle et l'agent de changement a toujours été plus ou moins présent dans la pratique du travail social, suivant les lieux et les époques » (Mercier et Mathieu, 2000 : 18). Comme toute définition, celle sur laquelle le travailleur social ou la travailleuse sociale décide de s'appuyer, ou alors à partir de laquelle il/elle fait le choix de s'identifier, « ne saurait être neutre »; elle renvoie plutôt à un « idéal vers lequel la profession pourrait tendre » (Molgat, 2007 : 26).

Si le travail social au Québec a bien traversé quelques « crises » (Favreau, 2000), pouvons-nous penser qu'il y en a encore qui interviennent dans une perspective plus collective, en se gardant une capacité d'analyse critique? Autrement, qu'en est-il de la dimension politique du travail social? S'assure-t-on encore, lorsqu'on intervient, de placer la justice sociale « au cœur de ses valeurs et de ses préoccupations » (Lapierre et Levesque, 2013)? Dans la pratique de l'organisation communautaire, peut-on encore penser poursuivre des « objectifs de changement social » (Duperré, 2007 : 212)?

L'idée étant admise que « l'organisation communautaire a pu influencer les organismes communautaires [et que] ceux-ci ont pu à leur tour marquer l'organisation communautaire » (Comeau, Duperré et *al.*, 2008 : 36), comment cette interdépendance se vit-elle actuellement? Par exemple, dans les organismes communautaires, y trouve-t-on des actions et des interventions qui « s'inscrivent dans l'articulation du privé et du public » et qui prennent une dimension politique (RQIIAC, 2010 : 62)?

## 1.2. Problématiser l'action communautaire au Québec

Dans l'histoire récente du Québec, les organismes communautaires se sont avérés être des espaces importants de participation citoyenne, diversifiés et autonomes. De fait, cette panoplie de groupes issus et rassemblés en communautés (territoriales, d'intérêt et identitaires) va continuer de s'activer autour d'un « ensemble d'objectifs », avec pour principal moyen la « participation à une action collective » (Turcotte, 1990 : 76). Précisément, leur « émergence est associée au besoin des citoyens de se solidariser afin de circonscrire un conflit social et de repousser les limites du système qui l'entretient » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 8). En misant historiquement sur des « pratiques sociales contestataires et alternatives [qui] rejoignent divers enjeux » (Lamoureux, 2004 : 29), l'ensemble des organismes communautaires a pu être considéré comme un mouvement social. En revanche, certains croient que ce n'est plus le cas, qu'il manque au réseau communautaire une « cohérence », ou bien une « orientation commune » (Deslauriers, 2014 : 21). Néanmoins, l'expression mouvement communautaire est une « appellation qui semble avoir été avalisée par l'usage » (*Ibid*, 2014).

Ainsi, de ses débuts empreints de militantisme politique jusqu'à sa reconnaissance plus formelle par l'État, l'histoire du mouvement communautaire au Québec est, comme nous le verrons, inscrite dans la continuité mais aussi ponctuée de quelques ruptures.

### 1.2.1. Un bref historique de l'action communautaire au Québec

Plusieurs auteur.e.s découpent cette histoire du mouvement communautaire au Québec en périodes distinctes auxquelles sont associées certaines « traditions » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005), ou encore qui représentent différentes « générations » de groupes communautaires (Lamoureux, Lavoie et *al.*, 2010; Deslauriers, 2003; Bélanger et Lévesque, 1992). Notons tout d'abord qu'avant les années 1960, au Québec, des associations de bienfaisance et de charité (ex. : Société de Saint-Vincent-de-Paul) sont

en charge de bon nombre des services destinés aux personnes et aux collectivités, mais sont aussi mis à contribution « les liens d'entraide créés au sein des familles et du voisinage » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 9).

Dans les années 1960 émergent les premières expériences d'animation sociale. Cette pratique consistait, entre autres, à sonder les populations afin de relever certains enjeux plus prioritaires, puis à regrouper les individus, de sorte qu'ils puissent collectivement travailler à la mise en place de solutions ou à la promotion d'alternatives. Cette période est aussi celle des premiers comités de citoyens, lesquels vont travailler activement à l'amélioration des conditions de vie dans les quartiers et seront à l'origine de plusieurs ressources communautaires. Il se développe alors un véritable leadership local avec l'aide des animateurs sociaux (Bélanger et Levesque, 1992). Autrement, « les pauvres commencent à s'organiser » et disons qu'un esprit de revendication tend à remplacer certaines attitudes passives chez les populations plus défavorisées (Mayer et Hamel, 1996 : 165). Bref, « [a]u-delà des revendications particulières, une idée revient [...] : remplacer la notion de charité par celle de justice sociale » (*Ibid*, 1996).

Au cours des années 1970, le contexte politique est animé par la présence combative et l'effervescence des mouvements sociaux, ce qui pousse plusieurs groupes à miser sur l'action sociale. Ceux-ci seront plus prompts à adopter des stratégies contestataires, à militer et à revendiquer face à l'État. D'autres groupes vont quant à eux chercher à « pallier l'insuffisance des ressources destinées à la population » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005), en créant des collectifs et des groupes populaires de services autogérés : coopératives d'alimentation, cliniques communautaires et centres de santé pour femmes, groupes de défense des droits, garderies, comités de logement et coopératives d'habitation, groupes d'éducation populaire et d'alphabétisation, etc. (D'amours, 1997 citée dans Lamoureux, Lavoie et *al.*, 2010 : 23). Ces groupes vont proposer leurs propres services et remettre en cause ceux dispensés par l'État parce que trop bureaucratiques et centralisés dans leur gestion, estiment-ils (Bélanger et Lévesque, 1992).

Avec tout le développement du réseau de la santé et des services sociaux par l'État québécois dans les années 1970, la création des nouvelles structures publiques vont certes permettre d'offrir des services à une plus large population, mais vont du même coup restreindre sa participation quant aux décisions et aux orientations. En s'inspirant des cliniques populaires que les comités de citoyens avaient aidé à créer dans les quartiers, l'État reprend l'idée et l'institutionnalise sous la forme des Centres locaux de services communautaires (CLSC). En fait, voilà un paradoxe de l'intensification de la mobilisation populaire, caractéristique de cette époque : plusieurs groupes exigent des droits et revendiquent davantage de services dispensés par l'État (un État-providence diront certain.e.s...), alors que d'autres « remettent en cause la gestion étatique de ces services et le contrôle centralisé » (*Ibid*, 1992 : 723).

Pour continuer, notons que les années 1980 seront celles de la création d'une multitude d'*organismes communautaires* (c'est la nouvelle appellation), qui cherchent à répondre aux besoins de la population « d'un point de vue identitaire » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 11). En partie pour pouvoir bénéficier de subventions du gouvernement, les organismes communautaires créent des ressources spécialisées et adoptent des approches pointues, afin de répondre à des problématiques spécifiques. Cet ajustement à des fins stratégiques aura un impact sur le type de pratiques : les groupes accordent alors une plus grande importance au « panier de services » plutôt qu'au temps investi dans l'action collective et le milieu de vie (*Ibid*, 2005). Bref, on délaisse le militantisme pour se tourner vers la création et le développement de services. Enfin, avec une récente crise économique, l'emploi devient une priorité pour les gouvernements et plusieurs organismes s'accordent avec les programmes d'employabilité. Parmi les plus critiques, on conclut qu'il y a là un déplacement des préoccupations des groupes de l'idéologique à l'économique (Panet-Raymond, 1985).

Les années 1990 seront dominées par le partenariat et la concertation. Que ce soit avec l'État ou avec les acteurs locaux, les organismes communautaires sont aussi invités à

« contribuer à l'instauration d'un modèle de développement différent » dans lequel tous les acteurs de la société auraient un rôle à jouer (Bélanger et Lévesque, 1992). Avec la réforme en santé et services sociaux qui se solde par l'adoption de Loi 120 (en 1991), et alors que s'enclenche tout « un processus de régionalisation », les organismes communautaires sont « officiellement » reconnus pour leur contribution (Sotomayor et Lacombe, 2006 : 21). Même si la réforme prétend laisser aux organismes le soin de déterminer leurs propres approches, il y a un appel à la complémentarité; l'État souhaite les inclure dans ses programmes-cadres (Caillouette, 1992). Si certains hésitent à faire le procès du partenariat alors que « rien n'est joué » (René et Gervais, 2001 : 26), d'autres entrevoient un possible « pattern-ariat » ou une « simulation de collaboration communautaire à la construction des problèmes sociaux » (Parazelli, 1990 : 185).

Depuis le milieu des années 2000, le développement territorial intégré (Gaudreau, 2013), ou encore ce que d'autres qualifient d'intervention socioterritoriale intégrée (St-Germain, 2013), mobilise de plus en plus d'acteurs sociaux. Beaucoup d'organismes communautaires sont encouragés à *participer* au projet d'un meilleur vivre-ensemble, à une échelle locale et en concertation avec une diversité d'acteurs : gouvernements, établissements, entreprises, fondations privées, etc. Cette territorialisation de l'action se développe autour d'une « compréhension particulière du territoire en tant que co-construction résultant des échanges entre les groupes d'intérêt qui l'habitent » (Gaudreau, 2013 : 168). Une importance est accordée à la participation citoyenne dans une optique d'*empowerment*. Ceci représente un défi vu l'iniquité dans la répartition des ressources et du pouvoir. Aussi, plusieurs logiques d'action sont à l'œuvre en même temps, ce qui complexifie grandement l'intervention (St-Germain, 2013).

Alors que s'effectue une décentralisation, une nouvelle gouvernance locale émerge depuis la prise en charge des problèmes jusqu'à la recherche de solutions. Certaines actions sont issues de démarches communautaires à partir du territoire d'appartenance (logique *ascendante*), alors que d'autres reflètent davantage les choix et les objectifs

d'institutions (logique *descendante*) (*Ibid*, 2013). Concrètement, il arrive que les pratiques soient assujetties à un mode de gestion très strict qui implique une reddition de compte. Trop souvent, le financement (par projets) ne serait possible que suivant l'imposition d'une logique managériale (Jetté et Goyette, 2010), couplée à l'exigence de devoir investir temps et ressources dans ce que certain.e.s conçoivent comme étant une « hyperconcertation » (Bourque, 2008 *cité dans* Bourque et Lachapelle, 2010).

### 1.2.2. La dynamique partenariale et la reconnaissance de l'action communautaire

Au milieu des années 1990, le Québec ne fera pour ainsi dire pas exception à la plupart des pays industrialisés en inscrivant le partenariat au cœur de ses stratégies visant à gérer les problèmes sociaux et à assurer une plus grande cohésion sociale (René et Gervais, 2001). Ce phénomène général sera qualifié de « dynamique partenariale » (Fournier, René et *al.*, 2001). Les relations tendent ainsi à être plus consensuelles et la responsabilité incombe désormais à une diversité d'acteurs de travailler ensemble dans une continuité de services, voire même dans une plus grande complémentarité (*Ibid*, 2001). Si nous revenons plus particulièrement sur cette période durant laquelle l'État reconnaît le milieu communautaire comme important partenaire dans la résolution des problèmes sociaux et économiques, c'est pour montrer combien cet appel à la concertation et à la collaboration sera déterminant pour l'avenir du « mouvement ».

Tel que noté précédemment, c'est avec l'adoption de la loi 120, en 1991, que les contours de cette reconnaissance seront définis. Les organismes communautaires sont invités à devenir des interlocuteurs au sein des 16 Régies régionales de santé et services sociaux, nouvellement créées. Les lieux de concertation se multiplient alors et la collaboration entre acteurs institutionnels et communautaires est recherchée dans une « perspective de planification intégrée de services » (*Ibid*, 2001). Si les organismes communautaires hésitent à se réjouir d'une telle reconnaissance à leur égard, c'est que

plusieurs craignent de devoir se soumettre aux objectifs du ministère, inscrits dans les programmes cadres et mis en œuvre dans les plans régionaux d'organisation de services (PROS) (Trottier, 1991). Aussi, plusieurs vont le signaler rapidement et le répéter mais il y a un danger de récupération du communautaire dans ce qui est annoncé comme un « réaménagement du modèle providentialiste opérant avec des modalités de soustraction » (Caillouette, 1994 : 170). Le besoin se fait vite sentir de trouver sa place dans cette réforme afin d'« éviter de devenir de simples exécutants aveuglés par une logique consensuelle » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 23). La plupart vont faire le choix d'une coopération conflictuelle (Duval, Fontaine et *al.*, 2005; Lamoureux, 1994).

La coopération conflictuelle est une stratégie de collaboration critique avec l'État mise en avant par les organismes communautaires. Elle évoque la possibilité de faire des alliances avec des partenaires institutionnels tout en conservant et en améliorant la capacité de revendiquer et de se mobiliser en dehors des cadres formels. (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 23)

Il faut savoir que cette reconnaissance de l'action communautaire au Québec ne s'est pas fait attendre passivement. Au contraire, déjà dans les années 1980, on se regroupait sous forme de coalitions sectorielles afin de faire pression sur le gouvernement. Avec les enjeux qui concernent la mise en œuvre de la réforme Côté (1990), lesquels font naître plusieurs inquiétudes dans le milieu communautaire, se regrouper sera (encore) nécessaire, voire vital. Devant la « main tendue de l'État », toute une mobilisation se fera autour d'enjeux de reconnaissance, d'autonomie, de financement (à la mission) et du cadre dans lequel devrait s'opérer le partenariat (Sotomayor et Lacombe, 2006). Il faut l'admettre, avec cette « collection de corps représentant une multitude d'histoires, de missions, d'approches, de pratiques, d'interventions, de cultures, d'idéologies [...] » (White, 2012 : 102), ce sera un réel défi pour l'acteur communautaire, alors organisé et structuré autour du Comité aviseur du SACA (Secrétariat à l'action communautaire autonome), de statuer sur ce qui constitue son identité, à savoir « les attributs de sa spécificité, de sa distinction, de son originalité » (Caillouette, 1992 : 118).



Tout de même, en septembre 2001, la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire (PRSAC) sera adoptée à l'Assemblée nationale du Québec (voir Annexe B). Si la PRSAC témoigne des pratiques spécifiques et des principes relatifs à l'action communautaire (Sotomayor et Lacombe, 2006), et bien qu'elle ait suscité beaucoup d'espoir dans le milieu, les conditions d'un réel financement de base (à la mission) ne seront jamais véritablement remplies (*Ibid*, 2006 : 118). Les enjeux relatifs au financement, alors que le gouvernement ouvrira de plus en plus la porte à une participation du secteur privé-philanthropique, continueront de mettre en péril l'identité communautaire, ou encore la spécificité de ses pratiques.

### 1.2.3. L'identité communautaire ou la spécificité des pratiques

Nous nous inspirons ici de la recherche de Duval, Fontaine et *al.* (2005) pour présenter ce que l'on croit être cette identité communautaire, elle-même fondée sur certains « attributs historiquement constitués ». Ceux-ci doivent être conçus comme « idéal-type » car dans l'ensemble (et dans la réalité!) on ne les retrouve pas en tout lieu et à tout moment; ils représentent plutôt « des repères permettant de mieux situer, au-delà des mandats spécifiques de chacun, la mission des groupes communautaires » (*Ibid*, 2005 : 16). Affirmer cette identité serait aussi pour le mouvement communautaire un précieux moyen d'assurer sa continuité malgré le poids de certaines contraintes.

En premier lieu, il faut se rappeler que l'action communautaire tire ses origines de la communauté : soit d'appartenance collective fondée sur l'identité, soit d'un territoire partagé, ou soit d'intérêt (de conditions communes). Ces « assises communautaires » rendent possible la création et le maintien de liens sociaux de proximité, jugés essentiels pour dynamiser la société civile, et donc « susceptibles de redonner du pouvoir aux citoyens » (Leclerc et Beauchemin, 2002). Deuxièmement, en cherchant à

conserver une « distance critique dans leurs rapports avec l'État », les organismes peuvent espérer continuer cet important travail de défense des droits des citoyens.

De plus, dans les actions mises en œuvre, autant les causes que les conséquences des situations vécues par les personnes devraient être prises en considération. Dans une sorte d'autodéfinition, plusieurs de ceux et celles qui défendent une certaine conception de l'action communautaire vont d'ailleurs parler de la nécessité d'avoir une « vision globale ». Sur le terrain, ceci se concrétiserait par exemple par des activités d'éducation populaire et de conscientisation. Adopter une « approche globale » serait aussi la suite logique, forçant une compréhension plus riche des rapports sociaux à l'œuvre et évitant ainsi « d'objectiver et de fragmenter l'identité et la réalité des personnes » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 15). Dans les organismes communautaires, la personne devrait pouvoir être reconnue dans toutes les dimensions de sa vie, avec pour visée son émancipation. Bref, les services devraient être le « point d'entrée pour quelqu'un qui, on l'espère, s'engagera dans d'autres formes de participation » : éducation politique, défense d'une cause, voire même passer à l'action (Shragge, 2007 : 190).

Par ailleurs, il devrait y avoir ce souci de « faire autrement » en s'assurant par exemple que l'organisation et le fonctionnement soient motivés par la participation des personnes concernées et par la sollicitation de leur propres potentiels et ressources (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 15). De plus, ceci demanderait que soit affirmé le droit à l'autodétermination des personnes et que s'établissent des « rapports volontaires et égaux », reflétant ainsi la volonté d'une société plus juste et égalitaire en plus d'une préoccupation pour l'élargissement d'une « vie démocratique » (*Ibid*, 2005).

Bref, au sein des groupes, il semblerait que ces pratiques que l'on qualifie d'alternatives soient bénéfiques pour les personnes, une fois qu'elles y sont pleinement engagées. Ainsi, en résumé, voici ce que note justement une chercheuse par rapport à ce que peut représenter l'implication et l'engagement des personnes en action communautaire :

« [O]n a pu constater à quel point les participant.e.s établissaient un lien entre les expériences personnelles, leurs savoirs et compétences et la mise en action sociale. Il s'agit, d'une façon singulière, d'accéder au politique... » (Lamoureux, 2004 : 33)

« [...] l'engagement permet aussi de réfléchir, de donner sens à ce que l'on vit, aux conditions dans lesquelles on évolue, à la conjoncture trop souvent difficile à saisir. L'avènement de nouveaux savoirs en découle. » (*Ibid*, 2004 : 35)

#### 1.2.4. Savoir se positionner et tirer profit du partenariat

Somme toute, avec cette entrée dans une « ère de partenariat », alors qu'il semble plus difficile pour le milieu communautaire de conserver une distance optimale à l'égard de l'institutionnel (Caillouette, 2001), certain.e.s y verront quand même une occasion de se repositionner par rapport à l'État et à ses institutions (Fournier, René et *al.*, 2001). Les appels à négocier, collaborer et participer se font de plus en plus insistants et ont tout pour intéresser les organismes alors que bien souvent ils s'accompagnent d'un financement, d'une reconnaissance. Le risque est grand cependant de perdre de vue ses fondements identitaires, de se coller à des visions complètement différentes et ainsi de voir ses pratiques se transformer. Bref, comment les organismes peuvent-ils profiter des relations avec l'extérieur sans en impacter négativement leur dynamique interne?

En fait, cela va exiger des groupes qu'ils se positionnent entre deux logiques d'action qualifiées de complémentariste et d'autonomiste (Proulx, 1997), suivant un processus de reconnaissance perçu comme étant à la fois exogène et endogène (Fournier, René et *al.*, 2001). En décidant massivement d'investir les nouveaux espaces de transaction sociale qui s'ouvrent avec le partenariat, les groupes ont la possibilité aussi d'inscrire leurs actions au sein de rapports de force. Ils peuvent s'impliquer activement dans les lieux de concertation, établir des alliances tactiques et utiliser le conflit en vue d'influencer les décisions et les actions qui s'ensuivent (*Ibid*, 2001). Un partenariat de type gagnant-gagnant devrait pouvoir être envisagé plutôt que simplement imposé, ou

encore perçu comme étant « de compensation » (Deslauriers, 2014). Pour tirer profit du partenariat, les organismes communautaires doivent faire preuve de beaucoup de vigilance et bien connaître leurs fondements identitaires s'ils ne veulent pas jouer un rôle qui leur serait uniquement attribué par d'autres (Fournier, René et *al.*, 2001).

#### 1.2.5. Quelques transformations dans les pratiques d'action communautaire

Malgré un acharnement à vouloir défendre et promouvoir son autonomie de pratique au sein du milieu communautaire, plusieurs transformations semblent s'être produites. « La formalisation ayant gagné beaucoup de terrain dans les rapports organismes-appareils étatiques, on ne saurait parler de mouvement social comme c'était le cas dans les années 1970-1980 », concluent d'ailleurs Duval, Fontaine et *al.* (2005 : 145).

Comme la principale source de financement des organismes provient du gouvernement, ceux-ci n'ont d'autres choix, trop souvent, que de se plier aux critères qu'on leur enjoint de respecter. Dans leur recherche publiée en 2013, des chercheur.e.s de l'IRIS font le constat que l'évolution du financement, suivant une logique marchande, expliquerait les nombreuses transformations en cours. Ils spécifient que « les pratiques deviennent plus "ciblées et stratégiques", ce qui signifie que l'action des milieux communautaires devient plus pointue » (Depelteau, Fortier et *al.*, 2013 : 36). On viserait principalement à agir sur des problématiques bien précises plutôt que sur d'autres, qui requerraient par exemple une compréhension plus globale et plus complexe (*Ibid*, 2013).

De plus, il appert que le partenariat a eu certains effets structurants sur les organismes communautaires (Deslauriers, 2014). Devant la complexité des demandes venant de l'extérieur, les tâches nécessiteraient par exemple de plus en plus de compétences et on chercherait dorénavant à embaucher des diplômé.e.s capables de parler le même langage que les représentant.e.s de l'État. Sur ce point, certain.e.s pensent que le

phénomène de professionnalisation, auquel le travail social n'est pas étranger, serait venu redéfinir les rapports entretenus entre les membres et les permanent.e.s salarié.e.s. Une hiérarchie informelle et une division des tâches se seraient développées au sein des groupes. Aussi, une vision de spécialiste plutôt que simplement citoyenne tendrait à dominer. Les intervenant.e.s diplômé.e.s auraient tendance à voir différemment la « condition de la personne » (*Ibid*, 2014) et à s'appuyer davantage sur des méthodes d'intervention reconnues (Jetté, 2008 cité dans René, 2009 : 115). Actuellement, au sein d'une majorité de groupes, on préférerait offrir des services plus personnels plutôt que de s'engager dans certaines actions collectives.

Enfin, alors que « l'intervention a trop souvent des visées d'effets individualisées sur les personnes rejointes » et que la place accordée aux personnes dans le fonctionnement des organismes semble davantage réduite, certain.e.s entrevoient un possible dérapage d'une dynamique citoyenne à une dynamique client (*Ibid*, 2009). Dès lors se pose la question si le processus de formalisation, ou le fait que les organismes communautaires se soient davantage structurés, n'a pas eu comme conséquence de les éloigner de leurs attributs d'origine, de leur identité communautaire (Duval, Fontaine et al. 2005)?

### 1.3. Questionnements et objectif général de la recherche

Bien que le contexte sociopolitique des dernières années ait profondément marqué le milieu communautaire, à un point tel qu'on hésite maintenant à parler d'un mouvement, il n'en demeure pas moins que le rôle qui est joué par les organismes communautaires au Québec est encore très important. Une multitude de services, d'activités et d'actions y sont proposés et intéressent une bonne partie de la population. La plupart des groupes font face actuellement à une augmentation de la demande liée à l'émergence et à l'ampleur de nouvelles problématiques, en plus de devoir souvent agir dans l'urgence et sous la contrainte de *partenaires* (financiers notamment). Malgré tout cela, pouvons-

nous penser que parmi les personnes salariées il y en a encore qui s'assurent d'« éveiller la conscience critique des participants » (Shragge, 2007), de « faire une lecture et une analyse plus collective des situations rencontrées » (René, 2009 : 119), ou encore d'« intervenir sur le plan des rapports sociaux, dans une perspective de justice sociale et de citoyenneté active » (Duval, Fontaine et *al.*, 2005 : 151)?

Beaucoup des intervenants et intervenantes qui œuvrent en action communautaire ont une formation en travail social. Or, comme le souligne Lundy (cité *dans* Lapierre et Levesque, 2013), « le travail social est historiquement parlant la seule profession de relation d'aide qui a réellement placé la justice sociale au cœur de ses valeurs et de ses préoccupations » (p.60). Or, nous nous demandons justement si ces personnes qui ont une formation en travail social et qui ont une pratique en action communautaire peuvent être considérés comme des acteurs qui portent une responsabilité politique de contrer les injustices (Dufour, 2007 cité *dans* René, 2009). Ont-elles l'impression, en ce moment, de pouvoir actualiser dans leur pratique en action communautaire cet idéal de justice sociale, si cher à la profession? Et si c'est le cas, n'est-ce possible que par l'entremise d'une action collective ou n'existe-t-il pas d'autres manières de faire?

Bref, l'objectif général de cette recherche est de pouvoir connaître le point de vue actuel des intervenants et intervenantes formé.e.s en travail social sur leur pratique en action communautaire, et ce en lien avec un idéal de justice sociale. Comme la formulation des objectifs spécifiques découle de nos choix théoriques, nous préférons les présenter à la fin du chapitre 2, celui-là même dans lequel sont rappelés ces choix.

#### 1.4. Pertinence sociale et académique de la recherche

La pertinence d'une telle recherche réside dans sa prétention à vouloir y documenter, à partir d'un terrain, des pratiques considérées comme ayant pour visée la justice sociale. Car, si actuellement nous avons accès à certains écrits sur le sujet, trop peu

nombreux d'ailleurs, ceux-ci sont trop souvent teintés d'une vision idéologique. Il manque peut-être pour la plupart des documents qui traitent plus spécifiquement des pratiques d'action communautaire cette démarche préalable qui a pour objectif de confronter les idées à la réalité. De fait, on n'a pas véritablement accès aux données qui puissent nous informer sur la manière réelle de travailler des intervenant.e.s avec les personnes, les groupes et les communautés.

Si nous avons cependant une connaissance de plus en plus pointue des problématiques vécues par les personnes, tout ne semble pas aller en s'améliorant pour autant.

Le malaise aujourd'hui s'exprime de façon diffuse dans le quotidien des pratiques. De nombreux intervenants sociaux sont las de devoir pratiquer presque toujours dans l'urgence, en appliquant des solutions de fortune ou en colmatant les brèches pour répondre aux nouvelles demandes sociales... (Favreau, 2000 : 40)

Il devient peut-être impérieux de nous demander collectivement comment souhaitons-nous vivre, quel genre de relations souhaitons-nous entretenir les un.e.s envers les autres et que devons-nous initier pour y parvenir? Car, « le problème est plus profond [...] : c'est le lien social lui-même qui est attaqué » (Hurtubise et Deslauriers, 2007 : 325). Or, le travail social peut-il participer à la promotion du lien social (*Ibid*, 2007)? Le milieu communautaire ne serait-il pas un espace propice à l'exercice du politique qui permet justement de « décider ensemble » et où il est possible de « se prononcer sur les questions qui concernent le bien commun » (René, 2009 : 120)?

Enfin, nous pensons qu'il est tout à fait pertinent pour la formation en travail social de mieux connaître ce qui se fait en action communautaire, en premier lieu pour qu'il y ait encore des personnes intéressées à s'y engager professionnellement, mais aussi afin que puisse y être réfléchi ce rôle que peut jouer le travail social en société, autrement et différemment que ne le proposent les institutions.

## CHAPITRE II

### LE CADRE THÉORIQUE

Comme nous venons de le voir dans le chapitre précédent, nos questionnements nous amènent, dans la cadre de cette recherche, à vouloir mieux comprendre la pratique du travail social en action communautaire, et ce du point de vue des intervenant.e.s. Qui plus est, nous souhaitons comprendre quelle place occupe l'idéal de justice sociale dans leur pratique. De cet objectif général en découlent quelques autres, spécifiques ceux-là. Pour les présenter, nous devons auparavant fournir certains éléments d'ordre théorique qu'il faut envisager comme autant de *référents*, de *repères*, de *leviers* ou de *ressources diverses*, utiles pour aborder le terrain (Paillé et Mucchielli, 2016 : 134).

#### 2.1. Constructivisme social et perspective conflictuelle

Commençons tout d'abord par préciser notre posture théorique, de sorte que nous puissions poursuivre l'exposé en gardant cette dernière à l'esprit. En fait, cette posture est ce qui donne corps à la recherche et assure la cohésion (ou la cohérence) entre les parties : entre ses dimensions méthodologiques, épistémologiques et conceptuelles.

Pour tout dire, nous croyons qu'il vaut mieux s'appuyer sur les fondements du constructivisme social non seulement pour aborder l'objet de notre recherche, mais aussi afin de pouvoir ramener cette recherche à ce qu'elle est vraiment, c'est-à-dire une entreprise de construction de la « réalité ». Il se trouve donc sous-jacent à notre désir de connaître une préoccupation (réflexion) concernant ces « processus par lesquels tout corps de "connaissance" en vient à être socialement établi *en tant que "réalité"* » (Berger et Luckmann, 2014 : 42). En cela notre approche se doit d'être considérée comme étant compréhensive (Dayer et Charmillot, 2012; Schurmans, 2009).



Plus précisément, dans sa dimension méthodologique, notre recherche subit l'influence constructiviste en ce qu'elle s'intéresse au sens qu'attribuent les acteurs et actrices à leur pratique, dans *leur* contexte. Elle fait usage des méthodes qualitatives, lesquelles selon Mucchielli (2004) « apparaissent tout à fait pertinentes pour répondre aux différentes exigences du constructivisme scientifique » (p. 31). Toute l'activité de recherche dépend d'un contexte qui n'est pas déterminé, mais plutôt fondé sur des « attentes » et des « orientations »; ce même contexte (scientifique) se voyant lui-même construit et continuellement réinterprété à la suite des découvertes. De plus, nos choix méthodologiques nous amènent à être « partie prenante de l'instrument », c'est-à-dire actifs intellectuellement et impliqués dans son maniement (Mucchielli, 2004 : 23).

Encore, c'est parce que nous acceptons cette idée selon laquelle « toute connaissance est relative, dans la mesure où elle dépend d'une autre connaissance ou est liée au point de vue du sujet » (Nguyễn-Duy et Luckerhoff, 2007 : 10-11) que notre recherche repose sur un paradigme constructiviste. Dans sa dimension épistémologique, le constructivisme se positionne en faveur d'une connaissance qui est notamment construite, inachevée, contingente et orientée par des finalités (Mucchielli, 2004 : 10). C'est donc dire que nous reconnaissons (revendiquons) la subjectivité des chercheur.e.s ainsi que celle des participant.e.s dans l'élaboration et le développement de la recherche. De plus, l'interprétation, ou encore la signification, doit être ramenée dans son contexte, soit celui de la recherche elle-même en plus de celui duquel provient l'expérience pratique des intervenant.e.s et dans lequel s'enracine leur point de vue.

Enfin, les concepts que nous jugeons pertinents pour appréhender notre objet de recherche doivent aussi être examinés à la lumière du constructivisme social. Ainsi, en proposant une définition de ce qu'*est* une pratique, nous ne pouvons faire abstraction de ce qui *fait* une pratique : ses discours de légitimation et de justification, par exemple. Également, dès le moment où nous nous intéressons à l'action communautaire, nous faisons rapidement le constat que « tous les univers socialement construits changent et

le changement est introduit par les actions concrètes des êtres humains » (Berger et Luckmann, 2014 : 194). Comme nous le verrons, comprendre cette action pour le changement implique de considérer ces espaces de transaction sociale qui sont investis par les acteurs et actrices. Comment et par quel(s) processus « [l]es institutions et les univers symboliques [sont-ils] légitimés par des individus vivants » (*Ibid*, 2014 : 210)? C'est à ce questionnement que nous essayons de répondre en mobilisant le concept de médiation. Enfin, réfléchir la justice sociale, c'est plus que tout faire appel à l'histoire, à cet enchaînement d'événements individuels et collectifs qui en détermine la nature et les critères, pouvons-nous dire.

Subséquentement, soulignons que *pratique, transaction sociale, médiation et justice sociale* sont tous des concepts qui témoignent de la conflictualité de la réalité sociale. Dans le cadre de cette recherche, nous faisons le choix réfléchi de mettre de l'avant cette idée que le conflit doit être envisagé « comme un élément normal et universel de toute société » (Dorvil et Mayer, 2009 : 74). À titre d'exemple, le mouvement d'action communautaire au Québec se présente (ou se revendique) lui-même comme une importante mobilisation face à cette « incapacité de la société à satisfaire ses besoins nouveaux et ceux des collectivités » (*Ibid*, 2009). Le travail social, du fait de sa position privilégiée auprès d'individus exclus ou en marge, ne peut faire autrement que de rendre compte des échecs d'une société qui se prétend pourtant bien ordonnée. Si le changement social constitue réellement la visée du travail social, alors quiconque le pratique (avec cette vision) devrait adopter une perspective conflictuelle :

...les machineries conceptuelles de la maintenance de l'univers sont elles-mêmes des produits de l'activité sociale, comme le sont toutes les formes de légitimation, et ne peuvent être que très rarement comprises en dehors des autres activités de la collectivité en question. D'une manière spécifique, le succès des machineries conceptuelles particulières dépend du pouvoir de ceux qui les mettent en marche. La confrontation des univers symboliques alternatifs implique un problème de pouvoir : Quelle est celle qui, parmi les définitions conflictuelles de la réalité, "collera" à la société [?]. (Berger et Luckmann, 2014 : 184).

## 2.2. Qu'est-ce qu'une pratique... professionnelle?

Nous l'aurons compris, la notion de pratique est centrale dans cette recherche. Effectivement, c'est bien sur elle que nous fixons toute notre attention afin d'en dégager une compréhension enrichie par l'expérience de certain.e.s intervenant.e.s formé.e.s en travail social. Cela mérite donc de camper cette notion dans une définition qui est claire et qui correspond à notre objet. Autrement dit, qu'est-ce qu'on entend par *pratique* dans un cas comme celui-ci, où l'on s'intéresse plus particulièrement à celle du travail social en action communautaire? Voici donc présentée, en quelques lignes, une proposition de réponse à cette question.

En premier lieu, dans le cas qui nous intéresse, il s'agit bel et bien d'une pratique *professionnelle* : celle du travail social, qui réfère à une quantité de fondements théoriques et d'expériences pratiques. Ce qualificatif de « professionnelle » sous-entend que l'agir, ou l'activité en tant que telle, se trouve intégré dans un ensemble plus large qui en trace les contours et en découpe la forme générale : « les orientations poursuivies, les formes d'actions mises en œuvre, le fonctionnement adopté, les modes de relations... » (René, Duval *et al.*, 2001 : 10). Concrètement, il est possible de reconnaître une pratique professionnelle à ses règles, ses principes, ses valeurs, ses diktats, etc. sur lesquels un certain nombre de personnes vont s'appuyer pour mener à bien leurs actions. Ces personnes sont alors qualifiées de « professionnel.le.s ».

Toute tentative pour comprendre une pratique professionnelle particulière, dans toute sa complexité, passe nécessairement par les discours qui sont tenus (et entretenus) sur celle-ci. Dit autrement, dans le cas qui nous concerne, quelqu'un.e doit toujours parler de sa pratique pour en avoir une certaine compréhension. Cette personne va par exemple recourir à des discours de justification ou de légitimation pour rendre compte de ce qu'elle fait, de son activité : les premiers étant ces raisons qu'elle avance « pour expliquer une intervention, un comportement ou une stratégie »; les seconds prenant

plutôt appui « sur des raisons reconnues comme étant socialement (scientifiquement et politiquement) valables » (Zúñiga, 1993 : 36). Pour celui ou celle qui a une pratique professionnelle, des éléments de compréhension (de son action) vont donc précéder l'action elle-même. Ils vont être liés à des normes, des idéologies, ou à une histoire.

Comme le rappelle Beillerot (1996), il y a ainsi une double dimension à la notion de pratique qui la rend d'autant plus « précieuse », ou intéressante dirons-nous. En plus des gestes, des conduites et des langages, identifiés à un groupe d'individus lorsqu'elle est plus spécifiquement professionnelle, une pratique se saisit aussi à travers les règles, les objectifs, les stratégies, et les idéologies « qui sont invoqués ».

En second lieu, est professionnelle cette pratique qui engage une « capacité d'agir professionnelle : c'est-à-dire [d]es habiletés de distance critique, de jugement et d'autonomie » (Molgat, 2007 : 24). Par exemple, l'effet du travail social n'est pas séparé de sa cause; on ne peut dissocier les moyens de la fin. Dans ce qu'il ou elle cherche à donner forme, le travailleur social ou la travailleuse sociale, en agissant de manière professionnelle, se forme lui-même/elle-même. Son activité peut être qualifiée de *praxis* parce qu'elle ne vise pas à simplement produire à partir de techniques, mais plutôt à transformer grâce à des savoirs. Généralement, une pratique professionnelle suppose un travail continu de perfectionnement, de réflexion et d'évaluation.

Ce qui fait dire à plusieurs qu'il doit y avoir réflexivité lorsqu'il est question de pratique professionnelle; parce que les buts poursuivis et les finalités possibles exigent davantage que de simplement appliquer de quelconques méthodes et techniques. À l'instar de Molina (2016), nous croyons que « la dimension humaine, porteuse de complexité et de singularité sur laquelle repose l'activité [du travail social] ne confère pas la maîtrise de l'intervention professionnelle » (p. 71). Les situations sont complexes et il y a place à l'imprévu, voire à l'ambiguïté. Cette posture réflexive a donc une fonction de régulation de l'incertitude et des risques encourus (*Ibid*, 2016).

Dans une pratique, les savoirs antérieurs (théoriques et pratiques) ne suffisent donc pas; ils ne peuvent exister, être mis au jour, sans un sujet qui se les approprie en situation. C'est là qu'intervient l'idée d'un sujet qui pense et agit, qui est acteur de sa pratique. En ce sens, « [l]a pratique est l'action guidée par une pensée, et cette pratique fournit à l'acteur les éléments de nature à alimenter sa réflexion » (Zúñiga, 1993 : 47). Il n'est pas question ici d'invalider ce qui a été affirmé juste avant, à savoir qu'il y a une dimension sociale à toute pratique (professionnelle), mais plutôt d'y ajouter cette dimension personnelle, qu'il importe de considérer.

Voilà qui nous permet de définir ce qu'est une pratique professionnelle, de manière synthétisée. En fait, il s'agirait d'une « activité professionnelle située, orientée par des fins, des normes, celle d'un groupe professionnel, traduisant les savoirs, les procédés, les compétences – en acte – d'une personne en situation professionnelle » (Altet, 2000 : 32). En conséquence, ce type de pratique recouvre ce « qui correspond à une fonction professionnelle définie » et « la manière de faire de chaque personne singulière » (*Ibid*, 2000). On peut considérer toute pratique comme *une* manière de faire les choses, c'est-à-dire qui est propre à la situation et à la personne qui agit. Pour comprendre une pratique spécifique, il faut cependant la replacer dans son contexte.

On reconnaîtra qu'il y a bien certains avantages à concevoir la pratique du travail social à partir d'une perspective constructiviste. Cela fait en sorte premièrement d'élever au statut d'acteur ou d'actrice toute personne qui s'en réclame, lui reconnaissant une « compétence active, critique et créative » (Zúñiga, 1993 : 51). Comme tel, « le constructivisme est une invitation à une pensée autonome »; il nous « rappelle que l'originalité de l'analyse et la libération de la pensée dans l'action sont les fondements d'une action professionnelle autonome et donc responsable » (*Ibid*, 1993).

Deuxièmement, la perspective constructiviste nous amène à sortir la pratique du travail social d'un quelconque cadre rigide, déterminé et absolu. Elle nous permet plutôt

d'ouvrir les possibles, de comprendre ce cadre comme faillible et corrigible, bref comme étant évolutif et réflexif. En adoptant une telle perspective, c'est aussi accepter l'idée que ce qui *fait* une pratique « articule à la fois la dimension individuelle portée par les valeurs et les références propres au praticien et la dimension collective de ce monde social où se jouent des négociations entre les acteurs » (Molina, 2016 : 73).

Somme toute, avant de passer au point suivant, disons que suivant cette proposition de définition de ce qu'est une pratique se pose cette autre question aussi importante sinon plus, qui devrait d'ailleurs intéresser toute personne qui a une pratique en travail social : quel travail social souhaite-t-on pratiquer?

### 2.3. Les espaces de transaction sociale en action communautaire

Nous allons maintenant considérer plus spécifiquement cette pratique du travail social dans le contexte de l'action communautaire, qui soit-dit en passant constitue lui-même une contribution/participation à l'élaboration de sens que va attribuer à sa pratique le ou la professionnel.le formé.e en travail social. Effectivement, les enjeux que traverse le milieu communautaire, en plus des visions qui y sont partagées, vont en partie influencer sa pratique et le sens que lui accorde ce dernier ou cette dernière.

Le concept de transaction sociale s'avère pertinent pour comprendre cette pratique du travail social en action communautaire, située au cœur de plusieurs enjeux et qui est fonction/produit d'échanges complexes et variés. La pratique des travailleurs sociaux en action communautaire est bien sûr dictée par certaines contraintes, mais elle peut aussi être créatrice, voire transformatrice. C'est ce que la notion de transaction sociale permet d'ailleurs de rendre compte; de fait, elle « s'intéresse aux diverses manières dont se conjuguent la liberté de l'acteur [individuel ou collectif] et les contraintes du système (Remy et Voyé, 1978 cité dans Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 8).

Plus précisément, la transaction sociale est selon Jean Remy une forme de sociabilité et une posture méthodologique. Dans la vie quotidienne, l'interaction s'impose comme manière d'être au monde et de faire le monde; son issue « est partiellement indéterminée et découle d'une conjoncture de facteurs qui renvoient à un contexte plus large » (*dans* Freynet, Blanc *et al.*, 1998 : 22). Autrement dit, l'individu (ou le groupe d'individus) ne peut se définir tout seul dans le monde comme il ne peut être le seul à définir le monde. Il y a nécessairement échange social, intégré et attaché à un contexte, ce dernier déterminant partiellement l'organisation et le produit de l'interaction.

Toute interaction prend forme dans un cadre qui délimite les contraintes et les opportunités. Dans ce cadre, il convient de distinguer ce qui définit la situation et ce qui relève du contexte. Dans le cadre de l'interaction les agents ont une certaine prise sur la redéfinition de l'interaction et n'ont qu'une incidence indirecte sur le contexte. (*Ibid*, 1998 : 24)

La force du concept de transaction réside avant tout dans sa prétention à vouloir reconnaître qu'« il n'y a pas d'interactions sans des agents qui disposent d'un degré d'autonomie plus ou moins fort, selon les ressources qu'ils peuvent mobiliser » (*Ibid*, 1998 : 21). Alors qu'il y a tension ou opposition, chaque partie impliquée dans l'échange porte en elle une « vision du social » qui demande à être légitimée, ou à tout le moins à être entendue. La transaction sociale écarte la possibilité que l'une des parties assimile l'autre complètement ou encore que chacune reste campée sur sa position originelle. Elle doit être comprise et appréhendée comme une « sociabilité médiatrice » parce qu'elle « présuppose que la conjonction sociale fluctue toujours quelque part entre deux extrêmes [conflit radical et fusion totale] (*Ibid*, 1998 : 29).

Rappelant cette perspective conflictuelle sur laquelle nous croyons utile de nous appuyer pour étudier notre objet de recherche, la transaction sociale soumet l'idée que la vie en société est une continuelle recherche de compromis entre des agent.e.s en « position actorielle » divergente, voire conflictuelle. Il y a effectivement des tensions

qui structurent la vie sociale : certaines « se [fondent] sur des caractéristiques démographiques ou socio-économiques »; d'autres « se [constituent] à partir de ce que Remy appelle des effets de contexte »; et enfin, certaines peuvent tout simplement être engendrées « par des valeurs qui entrent en opposition » (*Ibid*, 1998 : 222).

Donc, la reconnaissance d'une autonomie des acteurs/actrices et l'ouverture à une multitude d'issues possibles, ce sont là les deux versants d'une conception de l'échange comme transaction. Dans une sorte de processus global, où « [l]e formel s'entremêle à l'informel », la transaction sociale rappelle qu'il y a place à participer intensément ou humblement à l'instauration progressive de « légitimés nouvelles » (*Ibid*, 1998). De plus, la transaction sociale ne nie pas la présence de rapports de pouvoir; au contraire, elle en propose une analyse située qui les envisage tout de même comme étant évolutifs. « Le devenir n'est pas régi par un agent unique. Il n'y a pas de pouvoir sans contre-pouvoirs », souligne Jean Remy (*Ibid*, 1998 : 30).

En clarifiant ainsi le concept de transaction sociale, notre intention est de montrer sa pertinence pour comprendre comment se déploie l'action communautaire. Qui plus est, en tant que posture méthodologique, les acteurs/actrices auraient eux-mêmes et elles-mêmes avantage, ultimement, à se l'approprier pour penser leur pratique. Appliqué au champ de l'intervention sociale, le « modèle de positionnement social » proposé par Simonin (2001) constitue d'ailleurs un effort de synthèse intéressant, qui permet de « situer les nouveaux rapports sociaux émergents entre un pôle formel (agir sur le mode des régulations normatives), un pôle informel (agir sur le mode de l'expérience innovante) et un pôle mixte (agir sur le mode coopératif ou associatif) » (p. 144).

L'action communautaire est depuis toujours à la recherche de manières nouvelles et innovantes de penser le social, au cœur duquel la personne doit avoir une voix. C'est en développant une conscience collective que cette voix (plus souvent qu'autrement minoritaire à l'origine) est possible et s'exprime, pour tranquillement s'imposer plus



largement dans la société. L'histoire de l'action communautaire au Québec nous démontre bien que les transactions peuvent être multiples et complexes; effectivement, si nous ne pouvons établir une seule et unique séquence explicative des changements qu'elle a su provoquer, nous pouvons néanmoins avoir la certitude qu'elle y a pris part. Le mouvement communautaire est un « acteur » incontournable en ce qu'il agit comme « fiction identificatoire et opératoire » (Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 40).

L'identité individuelle se construit en rapport avec des identités collectives. L'acteur est une représentation collective qui résulte de ces interférences. Il est d'autant plus opérant qu'il est capable de promouvoir un point de vue prétendant à la légitimité sociale. (*Ibid*, 1998)

La question maintenant est de savoir où donc ces « légitimités nouvelles » sont-elles travaillées en action communautaire? Dans quels espaces de transactions sociales exactement se charge-t-on de créer ou de redéfinir les rapports sociaux? La présentation qui suit vise à proposer une schématisation de ces espaces en plus d'entamer, déjà, une réflexion sur le rôle de médiation assumé par les personnes formées en travail social et qui ont une pratique en action communautaire.

À prime abord, on constate que l'intervenant.e qui œuvre en action communautaire ne peut faire l'économie de relations; son rôle lui commande d'être directement en relation avec une ou plusieurs personnes (par exemple, les personnes qui fréquentent les groupes et les partenaires du milieu) en plus de subir l'influence d'acteurs extérieurs (bailleurs de fond, gouvernements, etc.). Il va sans dire qu'il ou elle peut aussi, tant bien que mal, chercher à les influencer en retour.

En bref, la pratique de l'action communautaire tient compte autant du macro comme du micro, du formel comme de l'informel, de l'individu comme du collectif, des contraintes comme des opportunités, etc. Elle prend appui sur la situation de vie des personnes, en cherchant à être au plus proche d'elles, pour ensuite la replacer et la

formuler dans un contexte. Pour y arriver, l'action communautaire réclame de constamment faire ce mouvement de va-et-vient entre ce qui relève des transactions instituées et institutantes, lesquelles « travaillent le social en profondeur » (*Ibid*, 1998 : 82). Le schéma conceptuel proposé par Freynet (1998) cartographie, si l'on peut dire, ces espaces de transactions que va nécessairement devoir investir quiconque a une pratique en action communautaire :

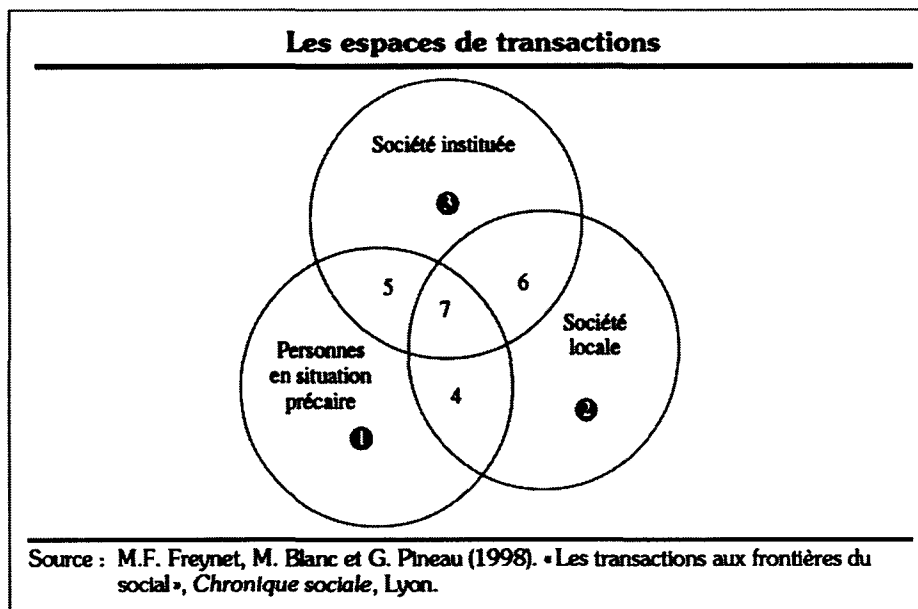


Schéma 2.1. : Les espaces de transaction sociale et l'action communautaire

Comme nous pouvons le constater dans le schéma, les espaces de transactions sont au nombre de quatre. Ils permettent chacun d'imaginer et d'imager une approche différente d'un problème, déterminée par le type d'acteurs/actrices impliquée.e.s, en plus d'être conséquente avec cette proximité (ou non) qu'ils (elles) entretiennent entre eux (elles) et avec le niveau d'institutionnalisation des rapports, ou de « l'opacité des rôles » (Freynet *dans* Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 78). Clarifions.

Il y a premièrement l'intersection (4) qui « décrit les liens entre les personnes en situation précaire et les réseaux locaux : relations de voisinages, échanges dans le village ou le quartier, appropriation d'espaces de proximité » (*Ibid*, 1998 : 82). Par

exemple, nous pouvons concevoir cet espace comme étant celui que des personnes décident d'investir ou qui s'impose à elles du fait de leur appartenance à une même communauté : qu'elle soit territoriale, d'intérêt ou encore d'identité. De manière plus proactive, ou agissante, ce qui se joue au sein même des organismes communautaires peut être considéré comme cet espace qui s'ouvre sur des « liens de proximité », à partir d'un « enracinement dans un milieu local » (Germain, Morin et *al.*, 2004).

Ensuite, deuxièmement, « [1]'intersection (5) décrit les liens entre les personnes en situation précaire et la société instituée qui impose des normes, des réglementations : exemple des conditions d'accès au logement social, aux différentes prestations sociales... » (Freynet *dans* Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 82). Toute action de défense de droits, ou encore toute mobilisation collective/citoyenne, peut être vue comme transaction s'imposant dans cet espace où le pouvoir est plus clairement identifié.

Troisièmement, les organismes communautaires subissent les contre-coups de plusieurs décisions gouvernementales mais tentent aussi d'inscrire leur propre agenda dans l'orientation qui est donnée aux politiques. D'ailleurs, en se regroupant sous le vocable de l'action communautaire (autonome), et selon diverses structures, les organismes cherchent à être reconnus par les gouvernements et de gagner en légitimité. Ceci rend compte de leur détermination, ou de la nécessité, à investir « [1]'intersection (6) [qui] décrit les liens entre les groupes locaux et les institutions » (*Ibid*, 1998).

Enfin, toujours à partir du schéma de Freynet, « l'intersection (7) représente les liens tripolaires individu/société locale/institutions ». C'est probablement dans cet espace que le processus de transaction est le moins clair, le plus diffus, parce que les intérêts de chacun.e et les tensions qui traversent les relations sont multiples et difficilement repérables. « Dans cet espace, il n'y a pas seulement face-à-face; les articulations sont complexes » (*Ibid*, 1998). Dit autrement, cet espace est celui « des transactions instituées et instituantes qui modifient constamment, entre liberté et contrainte, les

formes de vie sociale et les rapports entre les individus, les institutions et la société globale » (Simonin, 2001 : 149). Ceci rappelle d'ailleurs cette construction sociale de la réalité telle que la conçoivent Berger et Luckmann. De fait, comme le suggère Martuccelli dans l'introduction de la traduction française de leur ouvrage, les auteurs « n'ont cessé de rappeler le travail d'objectivation et d'intériorisation [subjectivation] permanent dont la société est le théâtre » (Berger et Luckmann, 2014 : 28).

Comme tel, il nous est possible de penser que ces deux processus sont aussi à l'œuvre en action communautaire : entre subjectivation et objectivation, une nouvelle compréhension du vécu des personnes prend forme, laquelle sera d'ailleurs enrichie. L'organisme communautaire devient un lieu propice non pas pour « apporter des réponses qui n'existent pas *a priori*, mais [pour] accompagner leur construction en catalysant des forces, en rassemblant des énergies, en faisant émerger des savoir-faire » (Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 85). Les actions de tou.te.s et chacun.e, celles des intervenant.e.s comme des personnes qui fréquentent l'organisme, « participent à la construction du social et les construisent eux-mêmes [elles-mêmes] » (*Ibid*, 1998 : 83).

Mais quel rôle assume la personne qui est formée en travail social dans ces divers espaces de transactions sociales? Comment réfléchir cette fonction que l'intervenant.e doit avoir alors qu'il (elle) n'est pas directement et uniquement affilié.e à un seul des pôles (personnes en situations précaires, société locale, institutions)? Dans le point qui suit, la médiation est présentée comme une réponse à ces questionnements

#### 2.4. Penser le rôle de la personne formée en travail social : la médiation

D'emblée, nous pouvons affirmer que c'est entre l'individu et la société que s'inscrit le travail social. Cependant, nous observons encore une diversité de tendances au sein même de la profession, peut-être la plus dominante étant celle de centrer son attention

sur l'individu, par exemple en cherchant à répondre aux besoins psychosociaux, à modifier un comportement, ou encore à pallier à une insuffisance par l'attribution de certaines ressources (matérielles, relationnelles, etc.). Il n'en demeure pas moins que le travail social, dans toute sa complexité, se doit de jeter un regard aussi du côté de la société. À cet égard, De Robertis (1981) suggère de concevoir cette interdépendance entre individu et société à partir de ce qu'elle nomme le « champ social », lequel « permet d'envisager le problème individuel ou collectif comme compris dans un ensemble de forces coexistantes, dans un ensemble dynamique » (cité dans Van de Sande, Beauvolsk, et *al.*, 2002 : 12).

En se positionnant ainsi dans le champ social, où des « transactions multiples sont à l'œuvre » (Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 79), la personne formée en travail social va donc assumer un rôle de médiation, ou de tiers-médiateur. Dans sa compréhension la plus simple, ce rôle peut se résumer à « rétablir une relation harmonieuse entre l'individu et son environnement » (Van de Sande, Beauvolsk et *al.*, 2002 : 13). C'est ce que Freynet estime être une approche de « premier niveau », c'est-à-dire qui ne se limite qu'à rétablir le lien, temporairement rompu, entre l'individu et la société. Dans ce cas-ci, tous les éléments de la situation restent stables, l'ordre est maintenu.

À un « deuxième niveau », la personne formée en travail social assume un rôle de médiation lorsqu'elle travaille spécifiquement sur le lien « pour soi-même », qu'il soit de proximité ou plus éloigné (abstrait). Elle va par exemple encourager la rencontre en face-à-face entre personnes d'une même communauté ou non, sensibiliser plus largement la population à une réalité qui demeure marginale, ou encore sollicitera une attention plus particulière des institutions, du politique, afin de s'assurer d'une réelle inclusion (considération) dans les prises de décisions. Il y a dans cette approche une dimension interactive importante, qui s'appuie sur « une vision complexe des rapports sociaux ». Cette approche peut être considérée comme transitoire, alors qu'elle est une étape nécessaire pour en arriver à une autre, plus complexe et complète.

Pour tout dire, c'est avec cette « troisième approche », plus complexe celle-là, que ce rôle de médiation en travail social prend tout son sens. En fait, nous pourrions même dire que le changement social n'est réellement possible qu'à cet instant où la personne formée en travail social en est « à repérer les formes nouvelles de socialité [et] travaille à les faire reconnaître par la société globale » (Freynet *dans* Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 85). La vie quotidienne est une source inépuisable de situations qui nous permettent de reconsidérer notre monde social, de le redéfinir suivant de nouveaux paramètres. La personne formée en travail social peut (ou alors *devrait*) se saisir de toutes ces opportunités qui s'offrent à elle, alors qu'elle s'inscrit très spécifiquement entre l'individu et la société, pour « repérer des points d'appui, des capacités de mobilisation et d'innovation collectives » (*Ibid*, 1998 : 84).

Nous pouvons penser que l'action communautaire constitue un espace propice pour intervenir et agir selon cette dernière approche. Effectivement, la personne formée en travail social, en étant « au cœur du groupe », et bénéficiant d'un certain bagage de connaissances et de savoirs, peut s'appuyer sur chaque situation qui se présente à elle, en plus d'en créer de nouvelles, afin de modifier les rapports sociaux à l'œuvre. D'ailleurs, étant lui-même/elle-même en lien étroit avec les personnes qui fréquentent l'organisme, avec un rôle bien défini et reconnu, l'intervenant.e formé.e en travail social peut déjà questionner sa propension à reproduire des rapports de domination et plutôt chercher à l'empêcher, à travailler autrement.

Bref, pour saisir cette troisième approche, il nous faut nécessairement revenir au concept de transaction sociale puisqu'il « rend compte de la vie souterraine qui anime le champ social entre déterminismes et indécidabilité, rapports de forces et autonomie des acteurs, niveau macro-social et vie locale » (*Ibid*, 1998 : 87). C'est d'ailleurs en investissant concrètement cette « vie souterraine », dans sa pratique, que la personne formée en travail social peut réellement se trouver à la jonction de deux mondes et les faire dialoguer. Entre la subjectivité des individus et l'objectivité de monde social,

c'est là qu'est assumé complètement le rôle de médiation propre au travail social. Or, cet investissement au plus près des personnes, alors qu'il est lui-même fonction et objet du système institué, place le travail social dans une position paradoxale.

Pris dans de multiples doubles contraintes entre la société instituée et les exclus [ou encore la société locale], le travail social intériorise la dualité, apprend à composer avec elle et à en jouer, en adaptant ressources et problèmes, dans des processus circulaires. La médiation se situe dans ces entre-deux. (Freynet, 2003 : 278-279)

Pour ceux et celles qui ont une pratique en travail social, ces « entre-deux » peuvent être inconfortables. Les nombreuses tensions qui traversent la profession, et que nous pouvons résumer très simplement par l'opposition contrôle social/changement social, en sont probablement le reflet. Elles nous rappellent aussi le caractère « construit » du travail social et la question qui s'ensuit : quel travail social souhaite-on pratiquer?

Nous pouvons penser que l'idéal de justice sociale, fortement revendiqué en travail social, constitue en soi un référent utile pour plusieurs. En quelque sorte, il sert à se rappeler qu'il n'y a pas de problème individuel ou commun qui ne soit ordonné par un certain cadre social comme ne peut être réfléchi ce même cadre sans la pleine participation de tous et toutes, sous peine de voir apparaître de nouveaux problèmes (exclusion, marginalisation, iniquité, etc.).

En mobilisant l'idéal de justice sociale, ceci n'a-t-il pas comme avantage de permettre d'assumer plus facilement cette fonction de médiation alors que le travail social est pris « dans une position totalement hétéronome » (*Ibid*, 2003 : 266)? N'est-il pas l'option la plus pertinente qu'a trouvée le travail social pour se rappeler son rôle de « restauration du lien social et de la citoyenneté » (*Ibid*, 2003 : 280), lequel commande d'avoir une analyse qui soit la plus complète possible? Bref, pour quiconque a une pratique en travail social, l'idéal de justice sociale n'est-il pas un important rappel des rapports de force à l'œuvre et de la nécessité de les aborder à bras-le-corps?

Dans le point qui suit, nous conceptualiserons l'idéal de justice sociale d'une manière qui puisse justement servir de base pour penser sa pratique en travail social, entre (re)définition des situations auxquelles sont confrontées les personnes et recherche de solutions, nouvelles, à créer et développer avec ces dernières.

#### 2.5. Conception tridimensionnelle de la justice sociale : reconnaissance, redistribution et représentation

Malgré la difficulté d'en arriver à un consensus, une définition du travail social « fut adoptée en 2001 à la fois par l'Association internationale des écoles de travail social (AIÉTS) et la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) » (Molgat, 2007 : 24). Parmi les différents « concepts-clés » mis de l'avant par cette définition, nous retrouvons notamment la justice sociale, que l'on réaffirme et soutient comme étant au fondement de la profession (*voir* Annexe A). Toutefois, au-delà de son utilité en termes de légitimation, comment la justice sociale peut-elle de plus représenter un outil de compréhension pertinent pour une pratique en travail social?

C'est donc avec cette intention, celle de dépasser la simple étiquette pour en faire plutôt un outil d'analyse, que nous conceptualiserons l'idéal de justice sociale en nous appuyant sur les travaux de la philosophe féministe américaine Nancy Fraser. Pour tout dire, sa théorie est politique et pragmatique; elle s'appuie sur plusieurs constats qu'ont permis de mettre en lumière les groupes de la société civile et les revendications qui en ont découlées, lesquelles visaient à influencer les prises de décisions collectives. Elle appelle donc des « réponses spécifiques à des torts subis » (2004 : 163).

Ainsi, le modèle proposé par Nancy Fraser intègre aussi bien les conditions objectives et intersubjectives qui ont permis, historiquement, de comprendre et de résoudre le « fait que des individus et des groupes se voient déniés le statut de partenaires à part entière dans l'interaction sociale en conséquence de modèles institutionnalisés »



(Fraser, 2004 : 158). Si pendant longtemps la « volonté de justice sociale » (Fraser, 1998 : 9) s'est exprimée autour d'enjeux liés à une meilleure redistribution économique, elle prend dorénavant (aussi) la forme de ce qu'il est convenu d'appeler une « lutte pour la reconnaissance »<sup>2</sup>. Ceci n'est pas sans provoquer certains défis théoriques et pratiques. Effectivement, chaque paradigme (de redistribution/de reconnaissance) rend compte d'une conception différente de l'injustice, propose des « remèdes » divergents, désigne deux « groupes de victimes » qui tendent à s'exclure l'un l'autre, et enfin, témoigne d'une compréhension opposée de la « différence ».

Au sein du paradigme de la redistribution [dimension économique], ce sont des différenciations injustes qui devraient être abolies. Le paradigme de la reconnaissance [dimension culturelle] voit au contraire dans ces différences des variations culturelles qui devraient être célébrées, ou des oppositions hiérarchiques construites discursivement qui devraient être déconstruites. (Fraser, 2004 : 156)

Alors que les deux paradigmes sont trop souvent « posés comme des alternatives qui s'excluent mutuellement », Fraser affirme plutôt que « vaincre l'injustice requiert dans chaque cas à la fois la redistribution et la reconnaissance » (*Ibid*, 2004). L'analyse de la situation d'injustice et toute tentative pour y remédier doivent donc inclure les deux conditions : économique et culturelle. Plus récemment encore, Fraser complète sa théorie de la justice avec une troisième dimension : la représentation politique. Pour elle, « l'espace politique » peut constituer un problème de justice soit parce qu'il ne permet pas une égale participation aux prises de décisions (niveau ordinaire), ou soit parce que du fait de son « découpage », il prive d'avance certain.e.s de la possibilité de « s'engager en tant que pairs aux côtés des autres dans le traitement de problèmes d'intérêt commun » (niveau métropolitique) (Fraser, 2010 : 52).

---

<sup>2</sup> À la différence de certains théoriciens de l'égalité (K. Marx, J. Rawls, A. Sen ou R. Dworkin) et théoriciens de la reconnaissance (A. Honneth et C. Taylor), Fraser considère qu'aucune des deux conceptions de la justice, redistributive ou identitaire, ne peut être « subsumée sous l'autre » (1998 : 19). Il importe plutôt, selon elle, de formuler « une conception "bivalente" de la justice sociale qui maille les revendications redistributives et les revendications identitaires » (*Ibid*, 1998 : 10).

Au regard de notre objet de recherche, nous croyons que la conceptualisation de Nancy Fraser est pertinente pour cerner en quoi les groupes d'action communautaire peuvent (encore) être considérés comme « des acteurs [...] nécessaires qui portent la responsabilité, en faisant office d'interface et de médiateurs, de contrer [l]es injustices » (René, 2009 : 121). Un schéma qui rassemblerait les trois dimensions et auquel nous joindrions quelques indicateurs pourrait se comprendre comme suit :

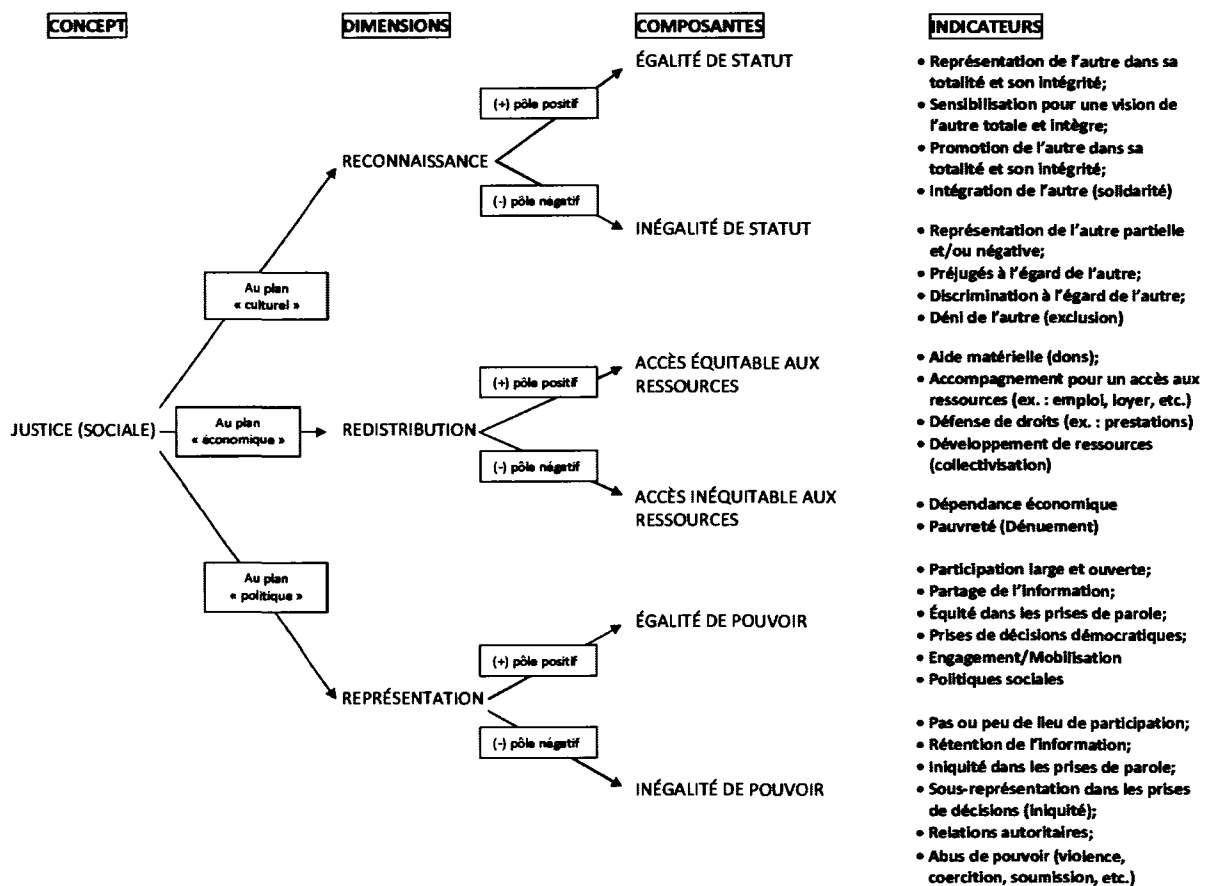


Schéma 2.2. : Conceptualisation tridimensionnelle de la justice sociale (réf. : Fraser)

« Les indicateurs sont des manifestations objectivement repérables et mesurables des dimensions du concept », nous rappellent Van Campenhoudt et Quivy (2011 : 122). Bien évidemment, ce schéma conceptuel que nous proposons ici demeure un exercice préliminaire et incomplet; nous pensons que d'autres indicateurs pourraient s'ajouter.

Tout bien considéré, en conceptualisant l'idéal de justice sociale à partir des trois dimensions dont fait mention Nancy Fraser, ceci travaille à mieux articuler et faire correspondre une action/intervention à une situation problématique, et ce « en minimisant les interférences » possibles; par exemple, un déni de reconnaissance qui serait engendré par le simple fait de remédier à une distribution inique (Fraser, 2004).

Enfin, puisqu'elle situe l'analyse de la justice au cœur même de l'interaction sociale, en posant notamment comme pivot normatif la notion de *parité de participation* (*Ibid*, 2004 : 161), la conception tridimensionnelle de la justice sociale de Nancy Fraser apparaît comme un outil pertinent pour quiconque a la volonté d'assumer de manière critique son rôle de médiation au sein des divers espaces de transaction sociale.

## 2.6. Synthèse et présentation des objectifs spécifiques

En guise de synthèse, nous revenons sur chacun des éléments qui composent notre cadre théorique de manière à bien les saisir du point de vue de notre posture générale, c'est-à-dire à partir des fondements du constructivisme social et d'une perspective conflictuelle de la réalité sociale. Par la suite, nous concluons ce chapitre avec la présentation de nos objectifs spécifiques de recherche.

Premièrement, nous pensons qu'il vaut mieux appréhender et réfléchir sa pratique professionnelle, en l'occurrence celle du travail social, comme un *construit* social. Comme tel, ceci fait en sorte de reconnaître qu'il ne peut y avoir une seule et unique manière de faire, chacune ayant plutôt le potentiel d'influencer les autres ou de s'imposer comme préférable, ou supérieure aux autres. Des tensions, voire des conflits, vont constamment redéfinir les contours de la profession. Pour chaque professionnel.le, ou encore pour les milieux de pratique, un tel constat rappelle l'importance de devoir « se positionner » (Molgat, 2007 : 36).

Deuxièmement, c'est en nous appuyant sur la notion de transaction sociale qu'il devient plus facile de comprendre d'où peut réellement émerger tout le potentiel de transformation en travail social. Effectivement, elle rappelle que toute interaction sociale couvre certaines tensions et incompatibilités mais peut néanmoins déboucher sur des résultats inespérés. Ainsi, en se plaçant comme tiers-médiateur au cœur même de la transaction, le travail social s'assure de maintenir une « position interstitielle » entre les individus et le social, et d'appréhender chacun des deux pôles suivant une « pensée dialectique » (Chouinard, Couturier *et al.*, 2009).

Parce qu'elle agit comme intermédiaire entre deux éléments dont le rapport fait problème, la tierce partie permet le dégagement du sujet de cette immédiateté qui les liait jusque-là à une situation oppressante, de l'analyser de manière plus critique et de lui attribuer un sens différent. (*Ibid*, 2009 : 34)

Les interstices entre conflit et consensus sont favorables à l'émergence de tiers. Le tiers permet de sortir d'une interaction bloquée ou trop repliée sur elle-même. (Freynet, Blanc *et al.*, 1998 : 29)

Pour cette analyse de la situation, la justice sociale constitue aussi bien le critère que la perspective; c'est-à-dire qu'elle témoigne de l'iniquité matérielle et symbolique qui rend possible une *certaine* objectivation du monde, en plus de cibler et de travailler à lever les barrières qui empêchent une « participation paritaire à la vie sociale », ou dit autrement, d'avoir sa juste place dans ce processus même d'objectivation. Car « si le rapport social n'existe qu'à travers des relations humaines, les relations humaines prennent forme sur fond de rapport social » (Freynet, Blanc *et al.*, 1998 : 29).

Troisièmement, et finalement, nous croyons qu'il est d'autant plus pertinent de prendre une posture constructiviste pour aborder notre objet de recherche que celui-ci implique une grande part d'autonomie; de fait, agir professionnellement, c'est faire preuve d'une capacité à se gouverner soi-même. Nous avons donc intérêt à comprendre comment les premières personnes concernées se saisissent de cette autonomie dans le

cadre de leur pratique. Seule une approche compréhensive peut nous permettre d'y répondre en rapprochant vraiment « l'analyse des logiques d'action et des pratiques sociales en situation » (Mucchielli, 2005 : 7). Puisque ceci sera précisément le sujet de notre prochain chapitre, dans lequel nous abordons les aspects méthodologiques de la recherche, nous ne développerons pas davantage sur ce point ici.

Par ailleurs, alors que nous avons maintenant une meilleure idée des outils théoriques pouvant servir à notre compréhension des phénomènes à l'étude, il nous est possible de présenter les objectifs spécifiques qui, quant à eux, servent à nous orienter dans la démarche de terrain et d'analyse. Il s'agit donc de :

- 1- Relever à partir des pratiques décrites par les sujets celles qui témoignent d'un idéal de justice sociale et selon quelle(s) dimension(s)<sup>3</sup> exactement;
- 2- Situer dans quels espaces de transaction sociale les personnes formées en travail social assument leur rôle de médiation en action communautaire;
- 3- Cibler certains défis ou obstacles à l'actualisation d'un idéal de justice sociale dans la pratique des intervenant.e.s en action communautaire.

---

<sup>3</sup> Les trois dimensions de la justice sociale, selon Nancy Fraser : 1 - reconnaissance identitaire; 2 - redistribution économique; et 3 - représentation politique.

## CHAPITRE III

### LA MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans les chapitres précédents, nous avons tout d'abord replacé dans leur contexte les questionnements qui sont à l'origine de notre projet de recherche (chapitre 1) et nous avons proposé des outils théoriques pour répondre à nos objectifs (chapitre 2). Maintenant, nous allons passer en revue l'ensemble des dimensions méthodologiques sur lesquelles s'appuie notre recherche.

Après une courte présentation de la stratégie générale de recherche, nous rappellerons les différentes étapes que nous avons franchies pour nous approcher de notre terrain et en retirer les données nécessaires. Enfin, nous aborderons en fin de chapitre les limites et les forces de notre étude, en plus des considérations éthiques.

#### 3.1. La stratégie générale de recherche

La recherche que nous avons décidé de mener auprès d'intervenant.e.s formé.e.s en travail social s'inscrit dans une démarche compréhensive. Comme nous le verrons dans ce chapitre, nous avons préféré chercher à *comprendre* le point de vue actuel de ces intervenant.e.s sur leur pratique en action communautaire. Comme tel, nous avons voulu dégager un sens à partir de ce sur quoi ils (elles) allaient nous entretenir.

Il y a bien quelques implications à choisir une approche compréhensive pour étudier notre objet de recherche. Premièrement, en ce qui concerne la posture du chercheur : il lui incombe « d'élucider la place qu'il adopte entre extériorité surplombante et participation directe de l'effervescence sociale », tel que nous le précise Schurmans (cité dans Dayer et Charmillot, 2012 : 167). Dans notre cas, plus spécifiquement, cette

place rappelle celle qu'occupe le praticien-chercheur, cet « acteur engagé à la fois dans une pratique socio-professionnelle de terrain et dans une pratique de recherche ayant pour objet et pour cadre son propre terrain et sa propre pratique » (Albarello, 2004 cité dans Wentzel, 2010).

En fait, la personne qui étudie un phénomène social ne peut en être complètement séparée ou écartée. En cherchant à comprendre comment les acteurs et actrices agissent et interagissent, en plus de vouloir comprendre leurs motivations, elle puise dans sa propre connaissance/expérience en tant qu'humain. Ceci implique deuxièmement que l'activité de recherche, dans une démarche compréhensive, a en elle-même une influence sur la connaissance; elle la réaménage. Autrement dit, « [l]a communication qui s'établit dans le cadre d'une enquête [d'un entretien] fait fondamentalement partie de l'expérience de l'enquêteur [du ou de la chercheur.e], au même titre que de celle de l'enquêté [du ou de la participant.e], et l'échange entre ces deux pôles de l'interlocution constitue une modalité de l'expérience » (Schurmans, 2009 : 96).

Le langage est cet outil qui va nous permettre d'approcher notre objet de recherche. Il « joue un rôle majeur, dans l'élaboration des significations de l'expérience propre, dans la validation de l'expérience intersubjective et dans la constitution du savoir collectif » (*Ibid*, 2009 : 93). Bref, en plus d'être compréhensive, notre démarche puise dans les méthodes qualitatives, caractéristiques des recherches en sciences sociales.

Aborder notre objet de recherche de manière compréhensive implique troisièmement de remettre en question la séquence linéaire, habituellement admise comme étant celle d'une démarche scientifique. Il ne suffit pas d'établir une fois pour toute, à l'avance, un cadre théorique qui sera confronté aux faits, ni une hypothèse qui ne demande qu'à être validée ou invalidée. Selon Dayer et Charmillot, « l'approche compréhensive se fonde sur une logique dialectique [ou circulaire] » (2012 : 167) : les concepts de départ

nous servent à appréhender notre objet de recherche d'un certain angle alors que les données empiriques nous obligent à revoir et rectifier notre conceptualisation.

Enfin, quatrième, choisir de mener une recherche compréhensive comme la nôtre implique de renoncer à vouloir conclure avec de quelconques généralisations ou encore avec de grandes théories. Concrètement, notre recherche vise tout simplement à apporter quelques éléments nouveaux qui puissent nous permettre de comprendre l'expérience (la pratique) de personnes qui pensent, agissent et interagissent.

### 3.2. La préparation du terrain

Pour paraphraser Dumez (2016), nous avons décidé d'étudier des acteurs et actrices « à leur contact » (p.9). Nous avons souhaité nous trouver « à proximité de leurs situations de travail et d'action » (*Ibid*, 2016) en les écoutant, en les interrogeant. Bref, le terrain de recherche, pour nous, revêt une grande importance : il nous permet de « produire des connaissances *in situ*, contextualisées, transversales, visant à rendre compte du "point de vue de l'acteur", des représentations ordinaires, des pratiques usuelles et de leurs significations » (Olivier de Sardan, 1995 : 2). Mais à quel acteur (ou actrice) exactement nous sommes-nous intéressés?

#### 3.2.1. Les critères de sélection des participant.e.s

Alors que notre objet de recherche concerne la pratique en action communautaire des personnes formées en travail social, cela mérite que nous clarifiions maintenant auprès de qui plus exactement nous souhaitons nous entretenir. Quels étaient donc nos critères de sélection des participant.e.s?



Premièrement, nous cherchions à rencontrer des personnes ayant une formation académique en travail social, minimalement de niveau baccalauréat, et qui travaillent en action communautaire. Précisons que la plupart des personnes qui travaillent en action communautaire ne sont pas membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), ce qui fait en sorte qu'elles ne peuvent utiliser le titre de « travailleur social » ou de « travailleuse sociale ». C'est donc la raison pour laquelle, dans le cadre de cette recherche, nous faisons référence à des intervenant.e.s formé.e.s en travail social pour désigner les participant.e.s.

Deuxièmement, au-delà d'une certaine similitude entre les parcours académiques, c'est bien entre les types de pratiques que nous souhaitons pouvoir établir des rapprochements. Nous savons que l'action communautaire au Québec rassemble une quantité d'organismes souvent regroupés selon leur secteur d'activité : Défense de droits, Femmes, Famille, Jeunes, etc. Pour notre part, nous avons fait le choix de privilégier le secteur Famille alors que nous en avons une connaissance moins fine, et que de notre recherche exploratoire et documentaire les pratiques nous étaient apparues intéressantes à aller explorer. Par exemple, en regard de la recherche effectuée par Duval, Fontaine et *al.* (2005), nous pouvions envisager les organismes communautaires Famille (OCF) comme des lieux où l'on mise encore sur l'importance d'avoir une vie associative forte et celle de maintenir des liens avec la communauté d'appartenance.

Troisièmement, si nous avons établi comme critère que l'expérience pratique des intervenant.e.s en action communautaire puisse être d'environ cinq ans, nous l'avons quelque peu laissé tomber en cours de route. C'est devoir faire face à plusieurs défis en termes de temps et de ressources que d'entreprendre une recherche dans le cadre d'un programme de maîtrise. Nous avons constaté qu'il serait peut-être long et difficile de trouver des candidat.e.s qui correspondraient parfaitement à nos critères. Quand même,

comme nous le verrons au chapitre 4, plusieurs des participant.e.s de notre recherche ont finalement une expérience en action communautaire de plus de cinq ans.

Quatrièmement, nous pouvons également considérer la limite géographique comme un critère de sélection. Effectivement, notre intention était de concentrer nos efforts au sein de la grande région de Montréal pour effectuer notre recrutement; tout d'abord pour des raisons de proximité et d'accessibilité, mais aussi afin que les propos recueillis puissent être représentatifs d'une réalité qui est proche, voire comparable.

Enfin, parmi les critères de sélection (et d'exclusion, par la même occasion...), il y a la question de la langue. En fait, nous préférons pouvoir nous entretenir avec les personnes en français, afin d'avoir une discussion fluide et la plus soutenue possible. N'étant pas complètement bilingues, nous aurions eu d'autant plus de difficultés à faire l'analyse de notre corpus si lui-même, résultant de cette activité langagière qu'est l'entrevue, n'avait été en français.

### 3.2.2. La stratégie de recrutement

Maintenant que nous avons clarifié auprès de qui exactement nous souhaitons nous entretenir, et avec quelles conditions, voyons comment nous avons procédé pour rejoindre ces intervenant.e.s formé.e.s en travail social qui ont une pratique au sein d'OCF. Autrement dit, quelle a été notre stratégie de recrutement?

Tout d'abord, le courriel a été notre premier et notre principal outil de communication pour entrer en contact avec de potentiel.le.s candidat.e.s. Nous avons rédigé une annonce (*voir* Annexe C) puis nous avons dressé une liste de plusieurs organismes communautaires Famille de la région de Montréal où nous espérions trouver des personnes qui puissent correspondre à nos critères de sélection. Pour faire cette liste,

nous avons consulté les sites Internet de différents regroupements auxquels sont affiliés les organismes communautaires Famille de la région de Montréal : la FAFMRQ, la COFAQ, la FQOCF, le MQVF, ainsi que le ROCFM.

Dans cette liste, nous nous sommes assurés d'avoir toutes les informations utiles, c'est-à-dire les coordonnées de l'organisme mais aussi celles de l'ensemble des membres du personnel qui, par leur titre, nous laissait croire qu'ils puissent avoir une formation en travail social. En vue d'une possible relance, advenant le cas où nous n'aurions pas eu toutes les réponses espérées, il était très important d'assurer un suivi de nos démarches; de noter par exemple dans notre liste qui nous avait répondu et quelle était sa réponse.

Même si nous étions moins confortables avec ce type de stratégie, nous avons aussi prévu utiliser Facebook pour publier notre annonce de recrutement. Pour cela, nous avons ciblé et joint les pages (groupes) de certains des regroupements nommés précédemment, en plus de celles d'étudiant.e.s en travail social de l'UQAM et de celle nommée « T.S. Québec : indignations et solutions ». Finalement, nous n'avons pas eu besoin d'utiliser Facebook puisque déjà par courriel, nous avons des retours positifs.

Bref, la plupart des participant.e.s qui nous ont contactés l'ont fait après avoir reçu, par courriel, notre invitation à participer. Par contre, nous avons aussi directement appelé certaines personnes qui nous avaient été référées par des participant.e.s, ou encore par des collègues, et qui ont finalement accepté de nous rencontrer.

### 3.2.3. Les moyens techniques à prévoir

Nous l'avons déjà vaguement affirmé et nous y reviendrons avec plus de détails au point qui va suivre mais l'entrevue fût pour nous la méthode choisie pour collecter nos données. Cette méthode, on s'en doute bien, nécessite quelques moyens techniques.

Concrètement, il nous fallait prévoir une façon d'enregistrer la discussion avec les participant.e.s, afin de s'assurer qu'elle puisse par la suite être réécoutée et être retranscrite sous forme de *verbatim*.

Pour notre part, c'est un élément crucial sur lequel nous avons dû nous pencher. Effectivement, nous appréhendions le moment où nous allions faire nos entrevues parce que nous faisons face à ce questionnement : où allions-nous nous procurer le matériel nécessaire? En fin de compte, c'est au service de l'audiovisuel de l'UQAM que nous avons pu emprunter gratuitement tout le matériel dont nous avons besoin, en l'occurrence un enregistreur audio Olympus LS10, son bloc d'alimentation ainsi qu'un câble USB permettant le transfert de fichiers audio sur ordinateur.

La procédure pour emprunter était somme toute assez simple. Il nous suffisait de passer par le site Internet du service de l'audiovisuel (<http://www.audiovisuel.uqam.ca/>) pour réserver la plage horaire qui nous convenait (48 heures maximum) puis d'aller récupérer le matériel au comptoir, à l'Université. Par ailleurs, ajoutons qu'il fallait présenter notre carte étudiante pour pouvoir emprunter le matériel.

### 3.3. Le terrain et la collecte de données

Nous nous rapprochons de plus en plus de notre terrain de recherche. Alors que nous venons de souligner les éléments à prendre en considération lors de l'étape de sa préparation, voici donc comment nous avons envisagé que cela se passe (le guide d'entretien) et comment cela s'est passé en finalement (le déroulement des entretiens).

Bref, quelles sont donc les données que nous sommes allés chercher sur le terrain et par quel moyen exactement? Les thèmes que nous avons abordés seront présentés en plus de revenir sur le déroulement des huit entrevues semi-dirigées réalisées.

### 3.3.1. Le guide d'entretien

Pour nous entretenir avec les personnes qui ont accepté de participer à notre recherche, nous avons ce qu'il est convenu d'appeler un guide d'entretien (*voir* Annexe D), ou bien un canevas d'entrevue. Même s'il importe de distinguer les deux termes (Olivier de Sardan, 1995 : 7), disons seulement que c'est un outil très pertinent à avoir puisqu'il permet avant tout d'anticiper les sujets que nous allons aborder avec les personnes, mais aussi de se doter d'une structure/organisation dans les questions qui sont posées.

Pour être plus précis, il faut voir en cet outil que Lorraine Savoie-Zajc appelle quant à elle un schéma d'entrevue un « guide par lequel le chercheur structure l'entrevue autour des thèmes et des sous-thèmes centraux à la recherche » (2004 : 304). Ceux-ci vont alors se traduire en questions, posées directement aux participant.e.s.

Ainsi, c'est en se référant à notre question de recherche et à nos objectifs que nous avons déterminé les thèmes et sous-thèmes qu'il était important d'aborder avec les participant.e.s. Voici le résumé de nos thèmes généraux, en trois points :

- 1 – En ce qui a trait aux pratiques spécifiques ou caractéristiques des organismes Famille d'action communautaire;
- 2 – En ce qui a trait à l'idéal de justice sociale au cœur d'une pratique en action communautaire;
- 3 – En ce qui a trait au rôle assumé par la personne formée en travail social dans les organismes Famille d'action communautaire.

Derrière ces trois thèmes généraux se trouve notre objectif général, soit celui de connaître le point de vue des intervenants et intervenantes formé.e.s en travail social sur leur pratique en action communautaire, et ce en lien avec un idéal de justice sociale.

En fait, nous l'avons tout simplement décortiqué, davantage opérationnalisé, de sorte que nous puissions en formuler des questions et en espérer des réponses.

Dans la manière de structurer l'entrevue était prévu tout d'abord un temps pour l'accueil ou « l'ouverture » (Savoie-Zajc, 2004), c'est-à-dire pour faire une mise en contexte et rappeler la procédure. Souvent, nous l'imaginons bien, ce temps est aussi très important pour mettre en confiance les participant.e.s, par exemple en assurant la personne interviewée que ses propos resteront confidentiels.

Ensuite, dans l'ordre de nos questions, nous débutions avec ce qui caractérise le travail de la personne dans un OCF. Pour continuer, nous enchaînions avec les valeurs et principes phares qui, d'une manière ou d'une autre, sont à la base du choix des actions/interventions au sein de l'organisme pour lequel travaille la personne. Enfin, c'est sur son rôle, plus précisément en tant que personne formée en travail social, que nous questionnions le ou la participant.e. Toutes nos questions principales étaient accompagnées d'environ trois sous-questions afin de pouvoir redonner l'orientation souhaitée à la conduite de nos entretiens et d'aller chercher certaines clarifications.

Un temps était aussi prévu en fin d'entrevue pour permettre à la personne de revenir sur quelque élément que ce soit. Si elle souhaitait en plus ajouter autre chose, des éléments nouveaux, c'était aussi l'occasion de le faire. Finalement, il était convenu que nous remercions la personne pour sa participation et que nous lui donnions quelques indications par rapport aux suites de l'étude.

### 3.3.2. La méthode de collecte de données

En l'espace de quelques mois, nous avons réalisé huit entrevues semi-dirigées auprès d'intervenant.e.s formé.e.s en travail social et qui ont une pratique dans un OCF de la

région de Montréal. Rappelons que ce nombre d'entrevues constitue d'ailleurs l'objectif que nous nous étions fixé au départ. Somme toute, l'exercice fût rentable; il nous a effectivement permis de collecter beaucoup de données (le nécessaire) sans y investir trop d'énergie et de ressources.

Quand même, mener une entrevue engage pleinement l'intervieweur.e (et aussi bien l'interviewé.e); cela l'oblige à faire preuve d'un « savoir-faire ». Olivier de Sardan (1995) évoque les grands axes de ce qu'il conçoit comme étant une « politique de l'entretien » (p.6). De manière générale, il faut d'abord reconnaître en la personne interviewée une réelle compétence; c'est-à-dire « un savoir commun [partagé] avec d'autres acteurs [...] sur la société locale ou sur tel de ses segments qui est sollicitée » par le ou la chercheur.e. (*Ibid*, 1995)

Pour continuer, Olivier de Sardan nous rappelle que l'entretien est en tant que tel une « interaction » qui a lieu dans un « contexte méta-communicationnel », lequel va engendrer certains « biais » qui vont nécessairement avoir une influence sur le contenu. C'est pour cela qu'il importe de « réduire au minimum l'artificialité de la situation d'entretien, et l'imposition par l'enquêteur de normes méta-communicationnelles » qui peuvent être perturbantes (*Ibid*, 1995 : 7). En ce sens, nous avons privilégié le mode de la conversation à celui de l'interrogatoire. Ceci veut dire, par exemple, que nous nous appuyions sur les propos des participant.e.s « pour produire de nouvelles questions ». Aussi, nous devons trouver ce juste équilibre qui permet de « garder le contrôle de l'interview [...] tout en laissant [l']interlocuteur s'exprimer comme il l'entend et à sa façon » (*Ibid*, 1995 : 8). Nous suivions donc notre guide d'entretien avec souplesse.

De plus, Olivier de Sardan (1995) nous amène à réfléchir sur notre manière de recevoir les propos des personnes interviewées. S'agit-il de tout accepter inconditionnellement, ou encore de douter et de remettre tout en question? En fait, nous propose-t-il, il vaut mieux partir avec un préjugé favorable, d'accorder une crédibilité à son interlocuteur

en créditant ses propos, puis par la suite seulement d'en faire un certain « décryptage critique ». Ainsi, lors des entrevues, nous cherchions à nous montrer réceptifs en évitant le plus possible toute prise de position (parti pris), généralement exprimée sous forme d'approbation, verbale ou non-verbale. Toutefois, adopter cette attitude qui témoigne d'un « sérieux imperturbable » (p.9) est beaucoup plus facile à dire qu'à faire...

Enfin, il y a un savoir informel qu'on acquière dans le cadre de chaque entretien, au contact des personnes, qui permet aussi de nous ajuster, de nous réajuster. Comme tel, le ou la chercheur.e en vient à plus facilement « admettre les détours et les digressions de l'interlocuteur, comme ses hésitations ou ses contradictions ». À l'inverse, il ou elle retravaille ses questions pour qu'elles soient les plus pertinentes possibles, qu'elles s'inscrivent dans l'univers de sens de son interlocuteur (*Ibid*, 1995 : 8).

Ce petit détour visant à rappeler les grands axes d'une « politique de l'entretien » (Olivier de Sardan, 1995) était utile pour poser les bases de l'entrevue semi-dirigée, ces mêmes bases d'ailleurs sur lesquelles étaient fondées nos attentes concernant les entrevues que nous allions effectuer. À présent, alors qu'elles ont eu lieu, nous pouvons en faire le bilan.

### 3.3.3. Le déroulement des entrevues semi-dirigées

Si la plupart des entrevues se sont tenues à l'organisme pour lequel travaille la personne interviewée, l'une d'elles a plutôt eu lieu au domicile de la personne et une autre dans un café. Pour ce qui est de la durée des entrevues, que nous avons initialement fixée à 90 minutes, elles ont été en moyenne un peu plus courtes que prévu (75 minutes). Fait à noter qu'une des entrevues s'est terminée après seulement 43 minutes! Nous reviendrons sur ce point dans le chapitre 4...



Malgré l'exception rapportée ici, nous avons l'impression que les participant.e.s à la recherche avaient bien quelque chose à nous dire. Les questions que nous leur posions semblaient les concerner, s'appliquer à leur réalité. Ils (elles) avaient, pour la plupart, de longues réponses à nous donner et des réflexions (ou prises de position) plus personnelles, ou singulières, pouvaient émerger à l'occasion. Celles-ci n'étaient d'ailleurs jamais complètement dénuées de sens, loin de là. Elles constituaient plutôt de nouvelles pistes qui s'ouvraient à nous. Nous constatons aussi que le registre d'expression peut être variable d'une personne à l'autre, mais aussi d'une réponse à l'autre. Selon la teneur des propos exprimés, ou selon la personne elle-même, le ton pouvait être neutre ou beaucoup plus engagé, voire accusateur.

En fin de compte, toutes les sous-questions que nous avons préparées nous ont servi, pas tant pour ouvrir la discussion que pour préciser, creuser davantage les thèmes préalablement définis. De nouvelles sous-questions sont aussi apparues au cours des entretiens. Le premier thème est celui qui a suscité les plus longues réponses, suivi du deuxième, et enfin du troisième. Peut-être était-ce un effet du temps qui passe; y avait-il un plus grand sentiment de liberté en début d'entrevue, ou inversement plus de pression pour terminer alors que la fin approchait? Il n'en reste pas moins que l'ordre des thèmes respectait une certaine logique, celle de débiter avec des questions plus larges (descriptives) pour ensuite en amener d'autres, plus précises (explicatives).

Le fait que toutes les entrevues aient eu lieu en l'espace de quelques mois, le délai entre chacune d'elles était plutôt court. C'est donc de manière intégrée que chaque entrevue s'ajoutait aux autres, apportant ainsi un complément mais aussi bien un comparable. Déjà, nous étions en mode « analyse ». La « machine à penser se [mettait] en marche » (Paillé et Muchielli, 2016 : 93), c'était plus fort que nous...

Pour terminer ce point qui a trait au déroulement des entrevues semi-dirigées, évoquons seulement ces quelques dérangements, liés à l'environnement : un téléphone qui sonne,

une collègue qui interrompt la discussion, le bébé de notre interlocutrice qui se réveille, ou pire encore, le bruit ambiant du café où nous nous trouvons. Voilà des éléments qui n'ont finalement pas pu être évités, avec lesquels nous avons dû composer.

### 3.4. Le retour du terrain et le traitement des données

Même si le titre de la présente section évoque l'idée d'un retour *du* terrain, comme si nous en sortions et le quittons, nous allons comprendre dans les lignes qui suivent que nous y sommes vite revenus, différemment. Le traitement et l'analyse des données fût un retour *au* terrain, non pas réel mais figuré cette fois-ci, effectué avec pas moins de profondeur et d'intensité. Nous avons réalisé une analyse thématique qui, comme nous le verrons, demeure un « travail d'analyse qualitative faisant intervenir des procédés de réduction des données » (Paillé et Mucchielli, 2016 : 235).

Ainsi, ceci nous a demandé de réécouter toutes les entrevues afin de pouvoir en avoir une version écrite, sous forme de *verbatim*, en plus de relire chacune d'elles plus d'une fois « avec l'intention d'en faire du sens » (*Ibid*, 2016 : 9). Revenons donc sur cette étape d'organisation du matériau et sur celle de l'analyse de notre corpus.

#### 3.4.1. L'organisation du matériau ou la construction d'un corpus

Parmi le choix des « techniques » utiles au travail de thématisation, il y a ce qui concerne la « nature du support matériel ». Pour notre part, c'est sur support papier que nous avons préféré travailler puisque nous y voyions certains avantages : contact physique avec le corpus, flexibilité, facile à manipuler, aucun apprentissage requis, etc. En fait, c'est bien parce que nous envisagions que notre corpus ne soit pas trop volumineux que nous pouvions encore miser sur ce type de support (*Ibid*, 2016 : 239).

Le travail de transcription des entrevues sous forme de verbatim est long. En moyenne, pour transcrire l'équivalent d'une heure d'entrevue, ceci pouvait nous demander une quinzaine d'heures. Pour nous faciliter la tâche, nous avons utilisé le logiciel de transcription *Express Scribe*. Celui-ci nous permettait aisément de faire les avancés et retours dans le fichier audio, de manière plus précise, en plus d'avoir comme fonction de ralentir la vitesse d'écoute. Le format (ou la mise en page) que nous avons choisi de donner à nos transcriptions est celui d'une page aux deux tiers composée de l'entrevue elle-même, transcrite, et d'un tiers réservé pour l'inscription des thèmes (en marge).

En bref, pour pouvoir procéder à l'analyse des données, il a donc fallu préalablement organiser notre matériau, ou encore construire notre corpus. Celui-ci, à l'issue de cette étape (fastidieuse!) de transcription des entrevues, était composé d'environ 200 pages. C'est dans ces pages que le gros du travail d'analyse allait être effectué.

#### 3.4.2. L'analyse thématique (et transversale) de notre corpus

Comme nous l'avons déjà spécifié, nous avons procédé à un travail d'analyse thématique afin de pouvoir répondre à la question « [q]u'y a-t-il de fondamental dans ce propos? » (Paillé et Mucchielli, 2016 : 235). Rappelons cependant que cette question doit être replacée dans son contexte, celui de la recherche elle-même. Ainsi, notre analyse ne pouvait être effectuée sans tenir compte des « éléments implicites et explicites participant de la situation d'enquête dans son ensemble » (*Ibid*, 2016 : 243).

Tout d'abord, nous avons débuté avec une lecture *flottante* d'une partie de notre corpus. Deux entrevues que nous estimions particulièrement intéressantes, du fait de la richesse des propos, ont été sélectionnées afin de procéder à nos premières lectures. Le but, à ce moment-là, était seulement de se centrer sur le témoignage, et donc de ne pas découper le texte prématurément. Sur ce point, Dumez (2016) précise que :

...tout lire, de manière continue, en s'interdisant de prendre aucune note, de souligner quoi que ce soit ou de fixer son attention sur quelque élément que ce soit [rend possible] l'émergence de thèmes, qui peuvent être surprenants et peuvent remettre en cause les cadres théoriques attendus. (p.70)

Par la suite, nous nous sommes lancés dans un premier effort de repérage en subdivisant le texte en une quantité d'*unités de signification*. Chacune d'elles était soulignée à même le texte et se voyait attribuée un *thème*, lui-même inscrit dans la marge. À cette étape encore, il fallait éviter à tout prix de générer de nouvelles idées faites d'interprétions rapides, ou encore de tomber dans le panneau des abstractions, risquant du même coup de dénaturer le propos. C'est avec beaucoup d'attention que chaque thème était travaillé (et retravaillé) afin qu'il corresponde et permette de bien saisir « ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant, tout en fournissant des indications sur la teneur des propos » (Paillé et Mucchielli, 2016 : 246).

Ce travail d'attribution de thèmes s'est poursuivi dans les transcriptions de deux autres entrevues. Même si l'on peut considérer cette étape comme permettant une réduction des données (une vingtaine de pages de verbatim devenait une liste de quatre pages de thèmes), il n'en demeure pas moins que les thèmes s'accumulaient. Deux outils se sont alors avérés grandement utiles. Il s'agit du *relevé de thèmes* ainsi que du *journal de thématization*. Le premier est en fait « une liste reprenant l'ensemble des thèmes générés au cours de l'analyse », le tout organisé et regroupé sous des rubriques qui représentent nos questions et nos sous-questions. Le second consiste en un support pour noter nos réflexions et nos « essais de regroupements des thèmes » (*Ibid*, 2016).

À ce moment-là, alors que cet exercice de thématization en continue était déjà bien amorcé, nous avons jugé bon de faire en plus une analyse transversale de l'ensemble de notre corpus. Celle-ci consistait à faire une lecture approfondie de chacune des entrevues, en plus de rédiger un résumé (une page) des propos de la personne. De cette manière, une vision d'ensemble se dégagait et des comparaisons étaient possibles.

C'est donc dire que nous ne pouvions nous empêcher de faire des regroupements, ou de mettre de l'ordre dans tout ce que nous venions de lire puis de relire. Une fois terminé ce travail de thématisation des huit verbatim, et alors que notre relevé de thèmes était complet, c'était bien le temps d'opérer une « construction analytique ». Comme nous le rappellent Paillé et Mucchielli (2016),

[a]vec l'avancement du travail d'analyse, les thèmes vont s'interpeller les uns les autres, parfois parce qu'on observe des récurrences, mais à d'autres moments, ce sera parce qu'une parenté semble exister entre un thème dans un entretien et un autre dans un autre entretien, ou alors l'analyste aura l'impression qu'un thème qu'il est en train de générer est en opposition avec un thème généré antérieurement en lien avec un autre entretien. Ces thèmes qui s'offrent à l'analyste, ou que l'analyste repère, sont des ensembles saillants, c'est-à-dire, pour être plus précis, ce sont des thèmes qui ressortent (saillir) en tant qu'ensembles. (p.279)

Avec l'intention de creuser un peu plus notre matériau pour en exploiter davantage ce qu'il avait « à nous dire » en lien avec nos questionnements, nous avons créé des *catégories* (classificatoires) au sein desquelles étaient rassemblés les thèmes correspondant à une même question (ou sous-question). Ainsi, il nous était plus facile de s'y retrouver et d'établir les comparaisons souhaitées, par exemple en ce qui a trait aux différentes manières de concevoir son rôle d'intervenant.e.

Le résultat de ce travail d'assemblage (tracer des parallèles) ne se donne pas à voir du premier coup, sans qu'il n'y ait un examen en profondeur du matériau; en effet, « les regroupements thématiques ne sont pas préétablis et simplement en attente d'être découverts » (*Ibid*, 2016 : 286). Combien de fois avons-nous parcouru, de long et en large, notre relevé de thèmes? À combien de reprises avons-nous lu et relu certains extraits d'entrevue qui nous semblaient particulièrement révélateurs, ou significatifs? Tout cela, progressivement, pour en arriver à une proposition de synthèse qui, le plus possible, tienne compte autant du particulier que du général, et qui s'appuie autant sur notre compréhension de départ que sur les données empiriques (le témoignage).

### 3.5. Les limites et les forces de l'étude

Tout au long de son histoire, et encore aujourd'hui, la recherche dite qualitative a dû faire ses preuves. Nombre de doutes quant à sa scientificité ont été exprimés alors que plusieurs se sont plutôt efforcés d'y répondre, de défendre sa rigueur et sa pertinence, en plus de penser la connaissance autrement, d'une manière qui soit en accord avec les défis que soulève la recherche en sciences sociales (Mucchielli, 1996; Denzin et Lincoln, 1994; Apel, 1979/2000; Glaser et Strauss, 1967; Berger et Luckmann, 1966/2014; Schütz, 1932/1967...). Plus récemment, certaines personnes vont par exemple témoigner des acquis indéniables de la recherche qualitative (Anadón, 2006), alors que d'autres n'hésiteront pas à (ré)affirmer cette « cohérence forte de la posture de méthodologie qualitative » (Paillé, 2007 : 432).

Dans les lignes qui suivent, nous ne reviendrons pas sur ces enjeux (ou ces débats) dans le détail. Cependant, nous allons aborder le plus honnêtement possible les limites ainsi que les forces de notre propre étude, lesquelles ne sont pas sans rappeler plusieurs questionnements qui concernent la recherche dans les sciences humaines et sociales.

Premièrement, nous ne prétendons en aucun temps à une soi-disant objectivité, ou encore neutralité. Les descriptions que nous font les personnes de leur pratique en action communautaire, dans un OCF, relèvent de *leur* point de vue et sont contextualisées. Quant à la manière dont nous les rapportons, nous les organisons, elle est plutôt soumise à notre propre vision en tant que chercheurs. Il importe donc d'établir et d'affirmer cette distinction entre « la situation telle que la vivent les acteurs et la situation telle qu'elle est vue par le chercheur » (Dumez, 2016 : 13).

Deuxièmement, même si la méthodologie est sérieusement réfléchie pour en tirer un maximum de connaissances, elle ne peut qu'avoir ses propres limites. L'entretien, selon le modèle que nous avons choisi d'adopter, a effectivement ses avantages mais

aussi ses défauts. En étant à proximité des personnes interviewées (rappelons cette posture du praticien-chercheur...), la conversation nous a permis d'atteindre une certaine profondeur, mais a eu pour corollaire la présence de quelques biais. Par exemple, la désirabilité sociale va questionner la fiabilité du témoignage de la personne : « Comment savoir [...] que les interviewés ne cherchent pas, par leurs réponses, à plaire à l'interviewer » (Poupart, 1993 : 99)? Autrement, la subjectivité elle-même de l'intervieweur.e va aussi représenter un biais, que ce soit lorsque l'emphase est mise sur un élément de réponse plutôt qu'un autre, ou tout simplement dans la manière générale de diriger l'entrevue (choix des questions, émergence de nouvelles sous-questions, réactions verbales et non-verbales, etc.). Enfin, déjà lors des entrevues, nous sommes pris avec un biais interprétatif, nous sentons naître en nous une effervescence (ou une impulsion analytique) devant les propos des participant.e.s à la recherche qui nous semblent si bien s'interpréter à l'aune de notre cadre théorique.

Nous reconnaissons troisièmement que le nombre d'entrevues que nous avons réalisées (huit) peut sembler restreint. Ceci questionne notamment le statut (ou la validité) des données et leur représentativité. Or, dans notre cas, l'échantillon est scientifiquement valide parce qu'il « est intentionnel, il est pertinent par rapport à l'objet et aux questions de la recherche, il est balisé théoriquement et conceptuellement, il est accessible et il répond aux balises éthiques qui encadrent la recherche » (Savoie-Zajc, 2007 : 100). D'aucune façon cette recherche ne prétend à la généralisation des résultats. Notre intention est de comprendre le point de vue de quelques acteurs et actrices sur *leur* pratique professionnelle, dans *un* contexte bien précis. De plus, cette expérience professionnelle sur laquelle l'entretien va porter dépasse largement le discours que les personnes interviewées vont tenir sur celle-ci (Savoie-Zajc, 2004 : 312).

Pour conclure ce point, quand même, nous croyons que notre recherche a comme force de pouvoir accéder au sens que les intervenant.e.s attribuent à leur pratique, à leurs

actions. Concrètement, les entrevues que nous avons menées permettent « de mettre en lumière les perspectives individuelles » liées au phénomène à l'étude. Elles révèlent « les tensions [et] les contradictions » qui animent chaque intervenant.e formé.e en travail social dans sa pratique quotidienne en action communautaire (*Ibid*, 2004 : 299).

Enfin, notre recherche offre aussi à ces huit intervenant.e.s formé.e.s en travail social un espace pour s'exprimer et sentir que leur expérience professionnelle est digne d'intérêt, qu'elle est aussi intelligible. Elle est bien le fruit de plusieurs réflexions déjà entamées, et le fait d'accepter de la partager ouvre aussi la porte à plusieurs autres à venir. Pour notre part, nous nous sommes intéressés à celle qui concerne l'actualisation du principe de justice sociale. Il ne reste qu'à savoir quelles seront celles qui suivront...

### 3.6. Les considérations éthiques

Ce chapitre ne peut se terminer sans faire mention des principes et des critères éthiques que nous nous sommes bien gardés de respecter tout au long du processus de recherche. Ce n'est pas parce que nous abordons ces éléments en fin de chapitre que nous ne les considérons pas pour autant comme premiers et centraux. Alors que notre recherche implique la participation d'êtres humains, nous avons la responsabilité et l'obligation de garantir le respect des droits des premières personnes concernées (et plus encore).

Tout d'abord, nous nous sommes assurés que les personnes puissent consentir, de manière libre et éclairée, à participer à la recherche. Avant de la rencontrer, nous transmettions à la personne notre formulaire de consentement (*voir* Annexe E). Celui-ci consistait en un résumé de notre projet, une présentation de l'implication attendue (la procédure) ainsi qu'un rappel des droits de la personne et des obligations du chercheur. Nous prenions le temps de relire le formulaire en début de rencontre afin de



vérifier qu'aucune question ne reste en suspens, que toutes les informations aient été fournies et comprises.

De plus, nous avons pris toutes les mesures nécessaires afin de garantir le droit à la vie privée des personnes. Toutes les informations recueillies sont demeurées strictement confidentielles. Pour ce faire, nous avons retiré des transcriptions toute information qui pouvait permettre l'identification des personnes participantes. Les noms utilisés pour rapporter les propos des personnes ont été changés. Aussi, nous avons utilisé des codes alphanumériques pour chacune des transcriptions (*verbatim*). Quant aux formulaires de consentement, ils ont été gardés en sécurité au domicile de l'étudiant-chercheur, dans un lieu différent de celui des transcriptions. Enfin, bien entendu, les données audio (enregistrements) seront supprimées définitivement de tout support une fois le projet terminé et les transcriptions seront déchetées.

Les risques liés à la participation à notre recherche étaient, somme toute, assez faibles. Nous évaluons plutôt bas le niveau de stress associé à l'entrevue puisque nous n'avons pas comme intention d'aborder des sujets très personnels ou sensibles. Tout de même, nous restions à l'affût (de toute réaction) puisque « [m]ême des questions anodines peuvent créer chez les participants un effet désagréable » (Crête, 2004 : 253). La possibilité de représailles était aussi à considérer, il fallait éviter à tout prix que, du fait de sa participation à notre recherche, la personne en subisse certains torts.

Enfin, disons seulement que notre ambition a été et est toujours que la recherche puisse servir le milieu, soit utile à la communauté de pratique. Ainsi, concrètement, poser un regard purement et simplement critique sur les pratiques des intervenant.e.s, en action communautaire, serait contre-productif. Nous avons cherché à rapporter les propos des personnes interviewées le plus justement possible et nous les avons considérés avec respect, c'est-à-dire sans leur coller de jugement de valeurs (bien/mal, bon/mauvais, etc.). Loin de nous l'idée de disqualifier qui que ce soit, ou encore quoi que ce soit.

## CHAPITRE IV

### LES RÉSULTATS

Dans ce chapitre seront présentés et passés en revue plusieurs thèmes abordés par les participant.e.s à la recherche lors des entrevues individuelles semi-dirigées. Notre intention est de nous concentrer sur les trois thèmes généraux sur lesquels notre recherche porte tout en se permettant quand même d'y inclure, d'y intégrer, ce qui peut paraître à première vue sortir du cadre. Ainsi, il sera question principalement de ce qui caractérise les pratiques dans un organisme communautaire Famille (OCF), de l'idéal de justice sociale au cœur d'une pratique en action communautaire, et enfin de ce qui a trait au rôle assumé par la personne formée en travail social dans un OCF.

#### 4.1. Présentation générale des participant.e.s et des contextes d'entrevue

Avant de se lancer dans une présentation détaillée des résultats, apprenons-en un peu plus sur ces huit personnes qui ont accepté de répondre à nos questions et les contextes dans lesquels se sont tenues les entrevues. Nous préférons ne pas trop entrer dans les détails afin d'éviter que ne soient identifié.e.s les participant.e.s. Néanmoins, ce rapide survol nous permettra de savoir à partir de qui et d'où nous tirons les informations qui nous servent de matériau pour cette recherche. L'important travail d'allers-retours, de l'ensemble au particulier et vice-versa, nous sera aussi plus facile à effectuer par après.

Si nous avons rencontré huit intervenant.e.s qui ont une formation en travail social et qui ont une expérience pratique au sein d'un OCF, nous retrouvons une variété de parcours et de milieux de travail. Autrement dit, malgré des critères de sélection bien précis, la réalité est beaucoup plus complexe; de fait, nous avons vite constaté qu'il y avait une diversité d'expériences chez les participant.e.s.

Tout d'abord, toutes les personnes interviewées ont minimalement un baccalauréat en travail social ou son équivalent; c'est-à-dire que cinq (5) personnes détiennent un baccalauréat parmi lesquelles deux ont aussi une technique en travail social, une (1) personne a complété une maîtrise en travail social, une (1) autre l'a plutôt entamée (elle a fait la propédeutique et complétée sa scolarité de maîtrise), et enfin, une (1) autre personne a obtenu son diplôme d'assistante sociale en France. Cette dernière spécifie que son diplôme est reconnu, « par entente [...], par l'Ordre des travailleurs sociaux [du Québec] » (E8, p.2).

Quant au nombre d'années d'expérience dans le milieu communautaire, cela diffère d'une personne à l'autre. Par exemple, c'est Danielle<sup>4</sup>, avec sa maîtrise en travail social, qui a le moins d'expérience : une année passée dans le même OCF. À l'opposé, Geneviève est celle qui cumule le plus d'années de pratique, alors qu'elle travaille au même organisme depuis environ 15 ans. Quand même, Dominique suit de près alors qu'elle a une douzaine d'années d'expérience, en hébergement pour femmes et dans le secteur Famille. Puis il y a Gisèle qui a été pendant 10 ans dans le même organisme Famille. Même si elle n'y travaille plus depuis quelques années, nous avons décidé de considérer son expérience, étant donné la richesse de ses propos. Enfin, les quatre autres intervenant.e.s (Benoît, Myriam, Laurence et Marie) ont de cinq à sept années d'expérience dans le même OCF.

Bref, parmi les huit personnes rencontrées, sept (7) sont des femmes et une seule (1) est un homme. De plus, signalons qu'elles proviennent toutes d'un organisme communautaire Famille de la grande région de Montréal, ce qui inclut aussi Laval. Alors que pour une majorité des personnes le rendez-vous est à même leur organisme, ceci nous donne à voir les lieux et nous permet de ressentir l'ambiance qui y règne.

---

<sup>4</sup> Naturellement, afin de garantir l'anonymat des participant.e.s, tous les prénoms ont été changés.

D'une certaine manière, le contexte d'entrevue devient une des premières sources d'information pour l'analyse, alors que d'une rencontre à l'autre, des similitudes et des différences sont observables. Parmi les six organismes visités, il y en a quatre où nous constatons la présence de parents. Il nous semble qu'ils soient en activité ou simplement de passage. Par exemple, alors que nous terminons l'entrevue dans la cuisine de l'appartement où se situe son organisme, Geneviève nous présente à une maman. Quant à Myriam, elle nous propose de nous rencontrer dans un petit salon spécialement aménagé pour les activités parents-enfants puisqu'au même moment, à la cuisine, des parents préparent la fête de Noël. Nous nous installons dans un fauteuil. Plusieurs jouets et livres pour enfants se trouvent dans la pièce.

Ces deux entrevues, en plus de celle avec Laurence, ont lieu dans des organismes qui ressemblent en tout point à une maison ou un appartement; plusieurs chaussures traînent dans l'entrée et la cuisine constitue un pôle d'activité important. Avec Laurence, nous nous installons même à la belle grande table en bois pour faire l'entrevue, juste à côté du salon où se trouvent quelques chaises berçantes. Avec Marie, nous faisons la visite de l'organisme pour lequel elle travaille avant de faire l'entrevue. Nous sommes impressionnés par la grandeur des locaux. Nous avons l'occasion d'observer les interactions qui ont cours dans l'entrée, un lieu ouvert. Nous sommes en pleine journée de tempête et les mamans entrent avec leur poussette recouverte de neige. Nous traversons un local où sont assises en cercle une quinzaine de personnes et où les échanges sont animés. Nous faisons l'entrevue avec Marie dans son bureau.

L'organisme pour lequel travaille Benoît se trouve dans un centre communautaire. L'entrevue se fait dans une grande salle qui semble pouvoir être utilisée par les différents organismes qui partagent les lieux. Nous sommes en début d'après-midi et peu de gens circulent, c'est même plutôt tranquille. Enfin, l'entrevue avec Dominique se distingue largement des autres. Elle est de très courte durée et elle se déroule dans le bureau de l'intervenante, l'intervieweur et l'interviewée séparés par la table de

travail. C'est avec beaucoup de mesure et de retenue que nous discutons. Les réponses sont brèves et la relation est davantage polie et distante. On retient de ces deux derniers contextes d'entrevue un accueil plus formel; nous avons le sentiment de peser nos mots et d'être moins spontanés. C'est aussi beaucoup moins familier et décontracté.

Il découle de toutes ces rencontres avec les personnes une quantité d'informations que nous présenterons maintenant de manière synthétisée et organisée. Comme nous le verrons, le travail préalable de traitement des données et une lecture en profondeur de notre corpus nous amènent à effectuer des liens entre les expériences de chacun.e. Si nous pouvons dégager plusieurs ressemblances, il n'en demeure pas moins que l'unique ou le singulier mérite toute notre attention. Voilà pourquoi nous passerons de l'ensemble au particulier (et vice-versa), dans la présentation de nos résultats.

#### 4.2. Le groupe ouvert : particulièrement important pour une pratique en OCF

En ce qui a trait premièrement à ce qui caractérise la pratique des intervenant.e.s dans leur organisme communautaire Famille, nous constatons que plusieurs thèmes rendent compte de l'importance des « groupes ouverts ». Cette pratique voulant que les personnes utilisatrices puissent se rencontrer, en groupe, de manière moins structurée et sans sujet de discussion préétablis, semble être bénéfique sur plusieurs plans. Ceci permet avant tout de répondre à ce que viennent chercher les personnes qui fréquentent l'organisme. Aussi, le groupe ouvert semble permettre aux intervenant.e.s de composer avec un rôle qui leur semble cohérent; il leur permet notamment d'actualiser des principes qui leur sont chers. En revanche, on note que la « mixité sociale », ou le fait que les personnes vivent des situations différentes, voire opposées, représente un obstacle ou un défi pour les intervenant.e.s. On craint alors que des personnes puissent être brusquées ou qu'elles ne se retirent des groupes. Penchons-nous un peu plus sur chacun de ces éléments.

#### 4.2.1. Répondre à ce que viennent chercher les personnes

Ce qui ressort de la majorité des entretiens, c'est que les parents (surtout des mères) viennent à l'organisme pour sortir de chez soi, pour « voir du monde » et aussi, pour parler avec d'autres adultes. Que ce soit le « drop-in », les « jasettes », le « petit café ensemble du mercredi matin », les « déjeuners-causeries », ou encore les « cafés-rencontres », ce sont là des espaces de rencontre qui répondent à un besoin maintes fois rapporté : celui de sortir de son isolement. Car, comme l'explique Laurence, c'est bien parce qu'ils se retrouvent dans une situation particulière, circonscrite dans le temps, que ces parents ressentent plus fortement ce besoin, à ce moment précis.

[...] peut-être les gens, à la base, n'étaient pas isolés. On a beaucoup de professionnel.le.s. Mais, qui sont en congé de maternité, puis...parental. Puis eh, souvent, ces gens-là, c'est peut-être les premières personnes, de leur réseau, qui ont des enfants. Le *clash* qui se fait t'sé! Ils se sentent tout seuls, là! (E6, p.8)

C'est encore parce qu'ils vivent des expériences qui les questionnent, ou même qui les dépassent, que bon nombre de parents ont grand besoin de ventiler, de se faire rassurer, de sentir qu'ils ne sont pas tout seuls et de « se trouver des outils pour se sentir plus compétents dans leur rôle de parent » (E6, p.7). D'ailleurs, l'année où elle a été présente à son organisme, Danielle a initié l'aménagement d'un groupe ouvert parce qu'elle voyait « qu'il y avait un besoin » (E7, p.3). Alors qu'elles se retrouvent en congé de maternité, les mamans ont « à se construire une nouvelle identité [...] puis c'est souvent ce qui les amène dans les premiers groupes, dans les premières activités », dit-elle (E7, p.6).

Cette formule en groupe ouvert est caractéristique des OCF. Elle permet à chaque organisme qui l'utilise de devenir, pour les personnes et les familles, un « centre d'ancrage », un « point pour échoir », ou tout simplement une « deuxième famille ». À l'organisme de Marie, « on croit vraiment que c'est ici [le groupe ouvert] qu'on installe

les bases de notre approche » (E8, p.5). C'est « là qu'on s'inscrit, [...] qu'on sait ce qui se passe dans l'organisme [et qu'] on capte l'essence de l'organisation, l'approche entre les gens... » (E8, p.5). Le groupe ouvert semble être pensé pour accommoder le plus possible les parents. Par exemple, « il n'y a pas d'inscription, puis eh tu arrives à l'heure que tu désires » (E7, p.4). En somme, il y a Gisèle qui, sans équivoque, s'exprime sur ce qui constitue la force du groupe ouvert au sein de son OCF :

...moi, j'ai trouvé, pis ce que les familles nous ont dit, c'est la plus belle porte d'entrée parce que tu pouvais rester deux minutes, cinq minutes... Tu pouvais faire trois allers-retours, revenir, faire tes commissions... Je veux dire... C't'un groupe ouvert! T'arrives, tu repars... Eh, y'a des chaises autour d'une grande table, et puis y'avait un coin pour les enfants. Des jeunes enfants qui ne sont pas à l'école [...] mais t'sé le fait que ce soit libre, c'est... On parle de qu'est-ce que vous voulez là. Vous arrivez ce matin avec ça comme envie de parler. Faque ça, ça répondait à un certain besoin... (E1, p.4)

Bref, le groupe ouvert s'avère pertinent pour répondre à ce que viennent chercher les personnes qui fréquentent les OCF, et ce de manière flexible. De plus, cette façon de faire est adaptée à la réalité des parents et elle constitue une belle « porte d'entrée » pour impliquer davantage ces derniers dans une participation active.

#### 4.2.2. Assumer son rôle de médiateur ou de facilitateur de la relation entre les gens

En poursuivant sur ce point qui concerne le groupe ouvert, soulignons qu'il s'agit d'un espace dans lequel les répondant.e.s sont à l'aise d'assumer leur rôle d'intervenant.e. Lors des entrevues, nous avons pu entendre les participant.e.s à la recherche s'exprimer sur l'importance de l'entraide mutuelle et de laisser la place aux gens. En ce sens, en tant qu'intervenant.e, on valorise le groupe plutôt que d'être dans une prise en charge des personnes. On souhaite que les personnes puissent parler et dire ce qu'elles pensent. D'ailleurs, Marie le dit clairement : « nous, notre rôle, c'est plus d'être des médiateurs, d'être des facilitateurs de l'intervention, de la relation entre les gens » (E8, p.6).

Comme si, à entendre les participant.e.s à la recherche, c'est spécialement sur le lien qu'ils ou elles souhaitent travailler (nous y revenons au point 4.6). Ou encore, c'est à partir de la relation entre les personnes (les parents) qu'ils vont chercher à provoquer le changement : par exemple, pour favoriser leur estime, pour qu'ils puissent se créer un réseau, pour qu'ils questionnent certains préjugés, ou même, pour qu'ils se dotent de nouveaux outils. En fait, comme en témoignent les propos de Laurence, miser sur la force du groupe se révèle être d'une grande importance :

Oui. Oui, parce que je crois beaucoup à l'aide mutuelle, en fait. La force du groupe, c'est beaucoup ça, je pense, l'aide mutuelle. Puis, on ne peut pas...Oui, on peut aider quelqu'un en individuel. Oui, on peut travailler avec la famille, pour qu'ils se soutiennent, voir où sont les, les, les...les forces, les appuis, etc. Mais...mais le groupe, c'est des gens qui se réunissent, qui ont un même but... [...] La force de l'aide mutuelle, je pense qu'il n'y a que le groupe qui peut l'apporter. Puis, moi, mon rôle, c'est de faire en sorte que l'aide mutuelle apparaisse, dans le fond, au sein du groupe. (E6, p. 3-4).

Donc, le groupe ouvert offre de belles opportunités aux intervenant.e.s pour encourager et stimuler l'entraide mutuelle, pour autant que ceux-ci et celles-ci adoptent la posture qui convienne. En voici quelques éléments constitutifs, qui sont ressortis des entrevues.

Pour qu'apparaisse cette aide mutuelle dont nous parle Laurence, il faut d'abord que l'intervenant.e évite d'agir comme un.e expert.e. Il ou elle doit plutôt s'en remettre au groupe. Son rôle, comme nous le rappelle Myriam, n'est pas d'« arriver [comme] la professionnelle qui, qui...qui sait tout ça là » (E4, p.17). À une question que se poserait un parent, par exemple, on va « remettre l'expertise aux gens »; « [...] c'est très, très, très, très rare qu'on prenne cette posture-là, de dire ce que, nous, on pense qu'il faudrait faire » (Marie : E8, p.6). D'ailleurs, les parents doivent pouvoir s'exprimer sur ce qui les questionne, sur ce qui les préoccupe vraiment. En écoutant Geneviève, nous constatons jusqu'où peut aller cette volonté de laisser la place aux personnes, aux



familles : « ...oui, on peut préparer [une activité], puis si les gens, leur besoin, leur envie, ce n'est pas ça cette journée-là, alors on change » (E3, p.1).

Parmi les tâches de l'intervenant.e, l'animation de groupe en est une qui demande bien du doigté. Si les répondant.e.s s'accordent pour dire que tout le monde doit travailler ensemble, c'est plus difficile à réaliser par moment. L'intervenant.e doit encourager la participation de tous et toutes, en régularisant les interactions et en favorisant des rapports égalitaires. Dans le même sens, voici comment Laurence s'y prend : « bien moi, c'est de m'assurer que, bien c'est ça, les gens qu'ils ne se coupent pas, qu'ils se respectent, qu'ils s'écoutent... puis, de relancer les questions aussi » (E6, p.4).

Enfin, on cherche à ce que les personnes se révèlent, se dévoilent, quand elles se sentent prêtes à le faire. Par exemple, Marie se rappelle la situation d'une maman qui est arrivée à l'organisme « très renfermée sur elle-même », mais qui a vécue « toute une émancipation » grâce à la valorisation du groupe. Elle nous dit que ce qui importait alors était surtout de renforcer ses démarches, et aussi « les actions des autres [parents], pour l'intégrer ». L'intervenante devait « faire respecter son rythme [et] identifier ses forces » parce qu'il arrive que « des fois, les gens sont emballés [et] il faut faire un peu attention [...] que ça ne devienne pas des moutons noirs, certains... » (E8, p.13-14).

Avant de passer à notre prochain point, nous devons reconnaître que ce rôle qui nous semble être assumé par les intervenant.e.s ne l'est pas forcément par tous, à leur début dans un OCF. De fait, certain.e.s affirment s'être beaucoup remis en question. Le caractère plus souple et informel de l'intervention confrontait ce qu'ils (elles) avaient appris durant leur formation. Pour appuyer, non sans une pointe d'humour, voici les propos de Myriam qui se rappelle ses débuts comme intervenante de soutien :

...moi je suis rentrée ici comme hmmh...je prenais des cafés avec les gens. Pour...pour moi, c'était ça t'sé. Eh puis là j'étais comme...(RIRE) : "Mon Dieu! Je

suis allée à l'Université, j'ai fait une technique et eh...je prends un café !?" (RIRE)...C'était comme un peu ça. Hmmh...Mais ce n'est pas que ça. (E4, p.21)

#### 4.2.3. Actualiser certains principes d'intervention

Si en commençant à travailler dans un OCF certain.e.s avouent avoir dû composer avec une réalité à laquelle ils n'avaient pas nécessairement été préparés, les intervenant.e.s cherchent quand même à être à l'aise dans ce qu'ils sont amenés à faire. Avoir une attitude d'ouverture et faire preuve d'autonomie semblent utiles, en plus de pouvoir s'appuyer sur des principes d'intervention. Dans toutes les entrevues que nous avons réalisées, il en a d'ailleurs été question. Soit ces principes servent de guide dans l'action, ou encore permettent de comprendre et légitimer sa pratique en travail social.

Lorsque nous demandons à Myriam de définir son rôle en tant que personne formée en travail social, elle répond que « c'est toujours un peu embêtant cette question-là... parce que, pour moi, le travail social, c'est vraiment large » (E4, p. 20). Oui, « à l'école, ils te parlent des grandes théories » (E4, p.21), mais une fois les deux pieds dans la pratique, et dans ce contexte où le groupe ouvert occupe une place si importante, il semble qu'il faille naviguer dans le flou. Une chance, cela ne se fait guère sans repère.

##### 4.2.3.1. Des références à l'*empowerment* et à l'éducation populaire

Quelques participant.e.s à la recherche nous parlent par exemple de l'*empowerment* et de l'éducation populaire. Ils et elles s'y réfèrent et s'en servent pour légitimer leurs actions. C'est encore Myriam qui utilise une très belle formulation pour rendre compte de ce qu'elle entend provoquer dans le cadre de son travail :

...en tout cas, personnellement, je trouve qu'eux-autres se répondent eux-autres même. Oui, on a posé des petites questions, on a un peu reflété, mais...dans le fond,

on a juste été là, on a juste été présentes, on les a soutenus, puis...Y'ont avancés t'sé! (E4, p.24)

Tout porte à croire que les intervenant.e.s profitent du temps que les parents passent ensemble à la cuisine pour faire ce qu'ils affirment être de l'éducation populaire. Par exemple, lorsqu'ils viennent le matin et qu'ils jasant en prenant un café, « on met les circulaires, on met les journaux [...] pour qu'ils voient...bien l'actualité, qu'est-ce qu'il s'est passé, [et] on feuillette les recettes ensemble », nous dit Myriam (E4, p.12).

Autrement, cette idée de redonner du pouvoir aux parents semble être au cœur de la pratique des intervenant.e.s, dans les OCF. Non seulement on est ouvert à ce que les parents s'impliquent, mais c'est même grandement encouragé. Ainsi, des parents qui sont en congé vont venir donner de leur temps, selon leurs intérêts. Par exemple, à l'organisme de Danielle, « un parent a proposé, dernièrement, de faire les "heures du conte" » (E7, p.6). À l'organisme de Laurence, un membre est devenu employé alors qu'on lui a reconnu « des talents qui faisaient...des forces qui faisaient que c'était quelqu'un qu'on pouvait envisager de prendre ici » (E6, p.10).

#### 4.2.3.2. Des valeurs importantes : l'accueil, le respect, la confiance et l'authenticité

En écoutant les participant.e.s, nous comprenons qu'il y a des valeurs très importantes sur lesquelles doit reposer l'intervention lorsqu'elle s'effectue en groupe ouvert. C'est en s'y référant qu'on s'assure, le plus possible, de bien faire les choses. Voici donc présentées, dans les lignes qui suivent, quatre de ces valeurs auxquelles se réfèrent les intervenant.e.s, en action auprès des personnes et des familles.

Tout d'abord, l'accueil est prioritaire dans les OCF, comme nous le laisse entendre Geneviève en affirmant que « c'est la base de [son] organisation » (E3, p.2). Plus spécifiquement, c'est la métaphore de la « porte » qui sert à témoigner du type d'accueil

qu'on privilégie, et de la place que cela prend dans l'organisme. Par exemple, à l'OCF pour lequel travaille Geneviève, « la porte n'est jamais fermée; [m]ême sur l'heure du dîner, les gens vont sonner s'ils ont besoin de quelque chose...ils vont rentrer ». Elle renchérit : « [c']est sûr que si on est en dîner, nous, on peut le leur dire. Mais, la porte reste ouverte. Parce que c'est un milieu de vie » (E3, p.2). Donc, cet accueil (ou cette ouverture) participe à créer un milieu de vie, qui lui-même semble très bien concorder avec une intervention en groupe ouvert.

Cette idée de la « porte » revient dans une autre entrevue, cette fois pour traiter non pas de l'accueil qui est offert par les intervenant.e.s aux personnes et familles, mais inversement. En fait, c'est Myriam qui parle de cette nécessaire ouverture à laquelle doit être attentif ou attentive l'intervenant.e; car il se peut que son intervention soit contre-productive s'il ou elle n'a pas attendu que la personne lui ouvre *sa* porte. Ainsi,

...en disant si tu m'ouvres la porte sur eh...sur le fait que tu ne sais plus quoi faire à souper, bien là tu m'as ouvert une porte. Oui, je le sais moi dans mon principe d'intervenante; je vais...je vais rentrer dedans à deux cent mille à l'heure! Mais, tant que tu ne m'ouvres pas cette porte-là, je ne vais pas rentrer dedans parce que sinon tu vas te braquer. (E4, p.10).

Bref, l'image de la porte est associée à la valeur de l'accueil : qu'on s'assure de proposer aux personnes et aux familles qui fréquentent les OCF, et qui demeure une condition plus que nécessaire avant d'intervenir. La porte doit être ouverte!

Dans la continuité de ce qui vient d'être noté, nous passons maintenant à une deuxième valeur que nous retrouvons dans les réponses des participant.e.s : celle du respect des personnes et des familles. Plus précisément, celle-ci se comprend comme étant essentielle sur trois plans : (1) comme valeur de base « [d]ès qu'on est un milieu de vie, dès qu'on est un espace public, ouvert aux gens, et qu'on essaie de créer de l'entraide... » (E8, p.11); (2) comme attitude ou savoir-être de l'intervenant.e, qui se

doit d'« accepter les familles telles qu'elles sont... » (E4, p.10); et enfin (3) comme d'un enjeu lorsqu'il y a plusieurs personnes, avec des vécus différents, qui partagent un même lieu et échangent ensemble. Nous aborderons au dernier point de cette présente partie la question de mixité sociale comme d'un défi à relever. Pour l'instant, disons seulement que dans ce contexte particulier de groupe ouvert, les intervenant.e.s doivent « s'assurer que tout le monde se sente respecté, en qui ils sont » (E6, p.17).

La troisième valeur à laquelle font référence les participant.e.s à la recherche, et qui concerne encore davantage l'intervention en contexte de groupe ouvert, est la confiance. Disons qu'il faut qu'elle soit assez importante pour que Gisèle, qui réfléchit alors à sa pratique dans un OCF avec quelques années de recul, puisse nous en parler autant durant l'entrevue. Pour elle, la confiance concerne avant tout la manière dont « tu vois les gens que t'as devant toi... » (E1, p.24); dès lors, il importe de croire (et d'agir en conséquence!) « [q]ue les gens devant toi ils font la meilleure chose possible avec les outils qu'ils ont... » (E1, p.9). Même lorsqu'elle répond à notre dernière question, à savoir si elle a quelque chose à ajouter, Gisèle saisit l'occasion pour rappeler que « pour être un bon travailleur social là, il faut...il faut faire preuve d'humilité aussi ». Et elle ajoute : « ...faire preuve d'humilité là, je pense que ça revient tantôt à dire eh...je pense que c'est en lien avec eh...la confiance » (E1, p.23).

Si les intervenant.e.s croient effectivement important de démontrer aux parents toute la confiance qu'ils ou elles ont à leur égard, il n'en demeure pas moins que tout un travail est nécessaire pour que les personnes elles-mêmes aient confiance en leurs propres capacités. Voilà d'ailleurs un des objectifs poursuivis, en action et intervention, au sein des OCF. Par exemple, alors que Benoît se rappelle une intervention auprès d'un père qui vivait plusieurs difficultés, et qui risquait de perdre la garde de ses enfants, il dit : « on a essayé de lui apporter que t'sé finalement, y'avait, y'avait...y'avait des choses bien qu'il faisait, avec ses enfants. [...] T'sé, c'était peut-être de renforcer ça un petit

peu, t'sé [...] ...renforcer un peu finalement qu'est-ce qu'il faisait de bien. Lui donner confiance avec ça » (E2, p.16).

Que les parents puissent se retrouver tous ensemble, surtout en groupe ouvert, permet aussi de travailler la confiance de chacun.e; « ...t'sé, pas juste avoir confiance en tes capacités de parents, mais même comme adulte là » (E1, p.5). Pour appuyer, Gisèle nous rapporte ceci :

J'ai animé des groupes où c'était vraiment : "moi dans mes choix, je fais toujours des mauvais choix". Eh...Donc, c'était comme... : "bien, c'est quoi pour toi un bon choix?"... Faque, c'était beaucoup de déconstruction. Beaucoup de je me risque à me laisser aller, à me voir à...à ce qu'on me voit vulnérable. [...] Y'a des gens qui sont beaucoup plus abimés. Où est-ce que...Y'en a qui ont beaucoup...dans ces gens-là, quand même...de la facilité à le dire, à le nommer, pis...ont besoin beaucoup d'en parler. Puis, que ça serve à quelque chose. Faque, ça j'ai...on a vu ça...J'ai vu ça beaucoup aussi. (E1, p.5)

À titre de quatrième valeur sur laquelle s'appuient les répondant.e.s lorsqu'ils ou elles sont en intervention de groupe, nous retrouvons l'authenticité. En fait, celle-ci s'actualise principalement sous la forme d'une technique d'intervention, comme nous l'indique Gisèle, alors que nous lui demandons quelles sont les valeurs phares à la base de ses actions et interventions. Après nous avoir parlé de la confiance, elle ajoute :

Pis, eh...une...une authenticité là. Une...T'sé, même si c'est galvaudé là. Parce que moi je faisais...Je l'associe au dévoilement. Moi, je me dévoilais beaucoup. T'sé, c'est une technique. Ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise avec ça. Mais moi j'ai appris que c'était une clé pour pas mal d'affaires. [...] pour des affaires d'enfants pis de parents, moi-même quand je vivais des affaires puis que j'intervenais, aye, j'étais comme : "je vous comprend tellement"! Pis là, je blaguais. J'étais comme : "aye, moi je change de place, je vais aller m'asseoir à côté de vous autres, c'est qui qui va prendre ma place..." (E1, p.10-11)

L'intervenant.e n'est pas hors du groupe; il ou elle en fait aussi partie. Chacun.e va trouver la place qui lui convient, de manière à être à l'aise dans son rôle. L'expérience d'être parent n'est pas exclusive aux seules personnes qui fréquentent l'organisme; l'intervenant.e peut aussi sentir que cela vaut la peine de partager son propre vécu, de se révéler un petit peu, mais pas trop. Bref, c'est là une question d'authenticité.

#### 4.2.3.3. Des approches d'intervention : systémique, féministe et démocratique

La « systémique », le féminisme et la démocratie sont parmi les autres principes d'intervention qui sont ressortis lors des entrevues. Reconnaisant que c'est à partir de ces concepts que plusieurs approches d'intervention prennent racine, nous souhaitons ici rendre compte de la manière dont les intervenant.e.s, dans les OCF, se les approprient. Toutefois, avant toute chose, signalons que ce ne sont pas là des principes qui s'actualisent seulement dans les groupes ouverts. Ils servent aussi en intervention individuelle, dans les groupes fermés, ou lorsqu'il y a relation avec l'extérieur.

Tout d'abord, c'est Laurence qui, dès les premières minutes de l'entrevue, nous parle de la « systémique », pour définir et nous présenter sa manière de travailler. En fait, elle affirme se référer à ce qu'elle a appris dans le cadre de son cours d'intervention familiale, pour animer son atelier par exemple. Selon elle, « la systémique, dans le fond, c'est de prendre en considération toutes les relations que la personne elle a avec sa famille, avec son environnement en général là...; que ce soit son milieu de travail ou ses amis, [ou encore] la société... ». Examiner tout cela, c'est faire en sorte que la personne puisse « voir ces rapports-là qui se jouent [...et] voir où [...] elle a du pouvoir pour pouvoir agir ». En somme, Laurence nous parle de l'importance d'aborder ces éléments avec les personnes. Elle croit que cela leur permet de « prendre un temps d'arrêt, puis de comprendre [...] pour pouvoir changer les choses qu'[elles] veulent changer, pis eh...essayer...essayer de s'améliorer dans tout ça » (E6, p.3).

Ensuite, à l'organisme pour lequel travaille Dominique, le féminisme sert de référence autant dans l'intervention auprès des mères que pour situer le discours qu'on souhaite promouvoir dans l'espace public, à l'extérieur. Comme tel, ceci sous-entend que « toutes [les] interventions visent à amener les jeunes mères à devenir de plus en plus autonomes »; c'est-à-dire à « être capables de subvenir par elles-mêmes à leurs besoins...pas attendre après les autres [...] attendre après le chum... » (E5, p.7). De plus, s'afficher comme un organisme pro-choix, c'est également se positionner comme féministe « parce que t'sé on se dit le choix de la femme, c'est le choix de la femme...là! » (E5, p.6-7). Et c'est ce qui est visiblement défendu par l'organisme, selon ce que nous laisse entendre Dominique : « [p]ar exemple, s'il arrivait eh...qu'il y ait un danger par rapport à la Loi sur l'avortement, c'est sûr qu'on se positionnerait [...] puis on s'allierait avec les autres groupes, puis on ferait des actions » (E5, p.8).

Enfin, pour conclure le point qui concerne les principes qui sont mis de l'avant par les intervenant.e.s, voici donc présenté ce qui relève de la question démocratique. Nous l'abordons comme une question car un certain flou l'entoure; les propos des participant.e.s laissent planer un doute sur la réelle qualité démocratique des actions dans leur OCF. Plus spécifiquement, c'est Gisèle qui sème le doute en premier. Avec quelques années de recul, et alors qu'elle a maintenant une formation en travail social, elle se permet quelques critiques lorsqu'elle parle de ce qui caractérisait son travail :

...ça laissait voir aussi des pratiques que, dans le meilleur des mondes, démocratiques. Eh...c'est ce qu'on tentait beaucoup. C'est ce que je croyais au début. Je croyais vraiment faire ça. Les premières années, eh...je pourrais dire...que j'ai pratiqué là-bas, que je travaillais...hmmh...On le faisait quand ça faisait notre affaire, j'avais l'impression t'sé. C'est un peu dur à expliquer, mais hmmh...C'était un drôle de mouvement. C'était vraiment une phase. C'était des fois on, on...on était vraiment dans cet esprit-là de eh...En fait, toute la théorie était là, mais en pratique, on n'avait pas vraiment le support eh...clinique, pour mettre ça en place. (E1, p. 2).



Il semble que ce principe démocratique demande à être réfléchi, et ce peut-être davantage que les autres. Même s'il est présenté comme un idéal, c'est-à-dire comme un point vers lequel on tend mais qui n'est jamais totalement atteint, on peut avoir l'impression de le perdre de vue quelques fois. « Faque, questionnons donc vraiment eh, c'est quoi des interventions démocratiques » (E1, p.23), insiste Gisèle.

Juste avant de présenter les défis et obstacles avec lesquels doivent composer les intervenant.e.s qui ont une pratique en groupe ouvert, signalons qu'une seule participante à la recherche évoque le terme « action communautaire autonome » (ACA) comme d'un référent sur lequel elle s'appuie pour se rappeler les principes qui doivent guider ses actions/interventions, dans son OCF. Geneviève nomme dès le début de son entrevue : « Ici, on vise vraiment les bases de l'ACA. » (E3, p.1). Ceci reflète les « façons de faire » de son organisme, c'est-à-dire : de toujours partir de la famille, de prioriser le groupe, de collectiviser les problèmes, et en plus (tiens, tiens!), d'« instaurer une participation démocratique » (E1, p.1).

#### 4.2.4. Composer avec les obstacles et les défis

Dans les pages qui précèdent, nous avons voulu montrer jusqu'à quel point le groupe ouvert occupe une place importante au sein des OCF, et ce pour différentes raisons. Il permet avant tout de répondre à ce que viennent chercher les personnes et les familles en fréquentant l'organisme. En plus, c'est une formule qui permet aux intervenant.e.s d'assumer leur rôle, c'est-à-dire qu'ils et elles réussissent à se sentir bien avec ce qu'ils et elles font. En fait, ils et elles y arrivent parce qu'ils et elles ont le sentiment de pouvoir actualiser certains principes qu'ils et elles estiment importants. Néanmoins, des défis et des obstacles s'imposent; les participant.e.s à la recherche avouent devoir composer avec des réalités qui leur donnent du fil à retordre, spécialement dans un contexte de groupe ouvert. En voici donc trois qui sont ressorties lors des entrevues.

#### 4.2.4.1. La « mixité sociale » ou le fait de vivre des situations différentes

Tout d'abord, les personnes qui fréquentent les OCF ne correspondent pas à un profil unique; car, le fait d'avoir une mission qui concerne la famille, de manière générale, a pour effet de rejoindre diverses populations. Les conditions de vie peuvent donc être très variables d'une famille à l'autre, comme nous le laisse entendre Danielle. Elle nous explique qu'à son organisme, il y a « a comme deux grands groupes de clientèle » : il y a les « mamans, jeunes professionnelles, en congé de maternité, qui ont généralement plus de moyens financiers », et il y a « un groupe de parents qui eh...sont plus référés, habituellement » (E7, p.6). Plus précisément, ces derniers sont « [r]éférés à partir du CLSC, de façon majoritaire, mais aussi du service de la DPJ [...] parce qu'ils vivent des situations de...de crise » (E7, p.6).

Laurence, qui aborde sensiblement le même sujet, établit quant à elle un lien avec « la mixité sociale » (ou le quartier qui « est en train de se gentrifier ») et y voit là « une difficulté qui n'est pas toujours facile à surmonter » (E6, p.15), surtout en contexte de groupe. En fait, elle aussi observe la présence de « beaucoup de professionnels » et de « gens défavorisés socioéconomiquement » (E6, p.15). Ceci fait en sorte de créer, selon elle, une dynamique de groupe où des personnes peuvent être inconfortables. Alors que les vécus ne sont pas du tout les mêmes, voire s'opposent, il y a des préjugés de part et d'autre. « Y'a comme des, des, des...tensions latentes », nous dit Laurence. D'ailleurs, c'est ce qui fait que « des fois, il y a des gens qui vont se reculer, t'sé...puis qui vont se refermer », ajoute-t-elle. La question, selon elle, est de savoir « comment faire pour que ça n'arrive pas? » (E6, p.17).

#### 4.2.4.2. La difficulté à nommer ce qu'on fait (d'avance...)

Parmi les personnes qui ont accepté de répondre à nos questions, plusieurs ont exprimé l'idée que dans le communautaire, et dans les OCF plus spécifiquement, il y a une

grande place à l'initiative et à la créativité. On peut y voir là une force et une richesse. Par ailleurs, ceci amène aussi son lot de défis.

Il semble difficile pour les acteurs et actrices de nommer clairement *leurs* pratiques, ou plus exactement de communiquer ce qu'ils/elles font de manière à pouvoir être compris des autres. En plus, souvent, il n'est pas possible de dire d'avance ce qui sera réalisé ou entrepris avec les personnes et les familles. Il faut attendre de voir qui elles sont et ce qu'elles souhaitent mettre de l'avant. Par exemple, « en octobre, la première activité, c'est que on rencontre le groupe, ils se parlent entre eux et [...] ils regardent c'est quoi leurs envies, leurs besoins, leurs désirs...quelles initiatives qu'il faut mettre sur pied... » (E3, p.1). L'ouverture et la souplesse qui caractérisent la pratique des OCF semblent conditionnelles à une part d'incertitude, ou d'imprévisibilité.

Par ailleurs, cette « difficulté à nommer nos pratiques [...] dans le communautaire » (E8, p.16) concerne aussi bien l'enjeu du financement. Comment aller chercher le financement nécessaire si on n'arrive pas « à faire valoir ce qu'on fait [...] à nommer nos pratiques...oralement, puis à les mettre sur papier, à les diffuser, à les divulguer » (E8, p.17)? Voilà peut-être une chose qui demande à être réfléchi, selon Marie.

#### 4.2.4.3. Le sentiment d'utilité variable chez l'intervenant.e

Sur ce point qui concerne les défis et obstacles inhérents à une pratique en groupe ouvert, ajoutons qu'il y a ce que Marie perçoit comme un possible « décalage entre notre discours, ce qu'on veut, ce qu'on aspire, ce qu'on aimerait...et puis notre pratique » (E8, p.17). Elle pointe la vulnérabilité des intervenant.e.s pour expliquer qu'il puisse être plus difficile, à certains moments, d'« être altruiste, gentil...[de] créer de l'entraide, valoriser les forces, et tout... » (E8, p.18). Elle rappelle qu'« on intervient avec nous », et qu'en ce sens il y a :

... des jours où on va être très, très, très enclin à... justement, à sentir notre sentiment d'utilité, par exemple juste en créant du lien entre les gens, et tout. Puis, il y a d'autres moments où nous-mêmes on est plus vulnérables, on a besoin de montrer ce qu'on sait, on a besoin de montrer ce qu'on connaît... Et là, on va avoir tendance à... être beaucoup plus dans la prise en charge des gens, à montrer qu'est-ce qu'on sait faire, à être... Tout ça, c'est des enjeux! (E8, p.18)

Dans sa pratique au sein d'un OCF, l'intervenant.e doit donc composer avec ces défis. En quelque sorte, ceci lui demande de savoir se positionner afin de travailler sur certains liens prioritaires. Il ou elle doit faire en sorte que la communication et les relations entre les personnes qui fréquentent les groupes soient les plus harmonieuses possibles, et ce malgré les nombreuses différences. Aussi, il ou elle doit être en mesure d'agir comme courroie entre l'organisme et l'extérieur; qu'il ou elle soit habile pour nommer mais aussi promouvoir les pratiques de son OCF. Enfin, l'intervenant.e doit réfléchir sur sa manière d'être lui-même ou elle-même en lien avec les personnes et les familles; il en va de la crédibilité du discours qu'il ou elle tient sur sa pratique.

Ceci conclut donc le point qui concerne l'intervention en groupe ouvert pour laquelle les intervenant.e.s, semble-t-il, accordent beaucoup d'importance dans leur travail. À les écouter, il semblerait que la formule soit particulièrement significative et marquante alors qu'ils et elles en parlent de long et en large, d'une manière qui relève davantage de l'approbation ou l'adhésion, que de la critique. Ceci n'est toutefois pas le cas pour d'autres « manières de faire » qu'abordent au passage les personnes interviewées.

#### 4.3. Les rencontres individuelles et les ateliers sur les habiletés et compétences parentales

Les rencontres individuelles et les ateliers sur les habiletés et compétences parentales sont des pratiques en OCF que les intervenant.e.s vont évoquer en entrevue. Cependant, pour la majorité, cet aspect du travail paraît plutôt secondaire sinon sujet à la critique.

#### 4.3.1. Les rencontres individuelles dans les OCF

Des participant.e.s à la recherche ont effectivement souligné rencontrer les personnes qui fréquentent leur organisme en individuel. C'est le cas notamment de Benoît qui, dans son rôle, est amené à intervenir auprès de pères qui vivent des difficultés personnelles ou familiales. Il spécifie : « quand je dis rencontres individuelles, c'est de cibler les besoins, écouter, [...] accompagner la personne dans ses démarches » (E2, p.2). Sinon, pour Geneviève, l'intervention individuelle, c'est « [j]uste pour amener la personne vraiment dans l'organisme, à voir vraiment ses besoins, c'est quoi qu'elle aimerait... puis après, on se met dans le groupe » (E3, p. 1).

L'entrevue avec Dominique se démarque des autres, principalement en raison de cette place que semble prendre l'intervention individuelle dans son travail auprès des mères. En fait, c'est la seule qui en parle comme d'une pratique qui est structurée et formalisée. L'extrait qui suit en témoigne : « [c]'est une fois semaine...minimum, où on a une rencontre individuelle avec un plan d'intervention, où eh...où on actualise aux trois, quatre mois » (E5, p.4).

Autrement, s'il y a bien des rencontres individuelles dans les OCF, on cherche généralement à ce que ce soit le plus souple possible et que cela se fasse sans nécessairement avoir à tenir des dossiers papiers. Malgré tout, à l'occasion, les intervenant.e.s font des suivis individuels auprès de certaines personnes.

##### 4.3.1.1. Des rencontres informelles

Il importe de rappeler que les OCF sont principalement des « milieux de vie ». Ceci veut dire que la plupart des interventions auprès des personnes et des familles se font dans un cadre plutôt informel. Les personnes peuvent s'adresser aux intervenant.e.s directement, c'est-à-dire sans nécessairement avoir à prendre rendez-vous. La personne

qui désire rencontrer l'intervenant.e pour de l'écoute-référence va pouvoir le faire de manière confidentielle. À l'organisme de Danielle, par exemple, « [l]e bureau est toujours ouvert, les parents peuvent toujours retentir » (E7, p.2). Myriam exprime la même idée lorsqu'elle dit être « à l'informel dans le bureau avec les parents » :

...des fois ça peut durer 20 minutes, mais ils peuvent tous s'entre...s'entre-suivre. Faque là, ça fait une heure, puis on a vu six personnes, puis eh...on a validé des petites choses, on a vu comme un peu des...des petites pistes, puis on...après ça, on se donne un petit plan d'intervention... (E4, p.9).

#### 4.3.1.2. Peu ou pas de dossiers papiers

Pour assurer un suivi des interventions au sein des OCF, il ne semble pas de coutume d'utiliser des dossiers papiers. En revanche, on va miser sur « des réunions d'équipe, une fois par mois » pour se structurer et se coordonner. C'est l'occasion pour les intervenant.e.s de partager leurs informations. Myriam le souligne ainsi : « admettons telle personne m'a dit ça [...] puis là on a une ligne directrice t'sé [...] tout le monde a au moins la même info, puis on s'enlign vers quelque chose » (E4, p.22).

Si les personnes doivent remplir un formulaire d'inscription lorsqu'elles fréquentent un OCF, c'est surtout pour connaître leur profil socioéconomique. En fait, Marie nous explique les raisons de ce formulaire : « [o]n est obligé à cause des bailleurs de fonds de cibler les gens [...] C'est-à-dire que si on a une longue liste d'attente, bien faut cibler les gens qui ont plus de critères de vulnérabilité » (E6, p.13).

#### 4.3.2. Les ateliers sur les habiletés et les compétences parentales

Parmi ces pratiques qui semblent ne pas être nécessairement prépondérantes mais néanmoins bien présentes dans les OCF, nous retrouvons les ateliers sur les habiletés

et les compétences parentales. Par exemple, le « Y'APP »<sup>5</sup> figure parmi ces ateliers qui sont offerts aux parents qui fréquentent les OCF. Il faut dire que cet aspect du travail des intervenant.e.s n'est pas ressorti comme quelque chose de particulièrement important lors des entrevues sinon d'une manière qui visait surtout à en faire la critique.

#### 4.3.2.1. Des critiques formulées

De fait, parmi les intervenant.e.s que nous avons rencontré.e.s, deux nous ont fait part de leurs critiques concernant ce genre d'ateliers. Premièrement, il y a Gisèle qui croit que cette pratique de groupe, qui implique de faire certaines activités et de distribuer aux parents des « *petits cahiers* », vise à promouvoir et à maintenir les normes dominantes sur la parentalité. Elle a alors l'impression que sont imposés aux parents « chaque aspect du développement [et] toutes les...les choses à faire ou à ne pas faire... » (E1, p.14). Deuxièmement, Danielle pense que ces programmes où « y'a des thèmes à aborder », peuvent mettre de la pression sur les parents. De fait, elle spécifie : « c'est que des fois on est un peu dans des dogmes de développement » (E7, p.11).

#### 4.3.2.2. Des modifications apportées

Par ailleurs, si les deux intervenantes finissent bien par donner ces ateliers, notamment parce qu'ils constituent un moyen d'accéder à du financement, elles vont chercher à le faire en les adaptant au contexte et à la situation des parents. Gisèle affirme l'importance de modifier les ateliers pour éviter de « rajouter de la pression » sur les parents. Elle parle d'un nécessaire travail de déconstruction et de remise en question de ces normes, qui sont mises de l'avant par les programmes d'animation : « on en

---

<sup>5</sup> Le programme Y'a personne de parfait [Y'APP] est un programme éducatif conçu à l'intention des parents qui ont des enfants de cinq ans ou moins et qui répondent à l'une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : jeunes, célibataires à faible revenu, à faible scolarisation, ou isolés socialement, ou géographiquement. (Gouv. du Canada, 2013)

parle, mais on dit souvent t'sé c'est culturel. T'sé, les normes, d'une époque à l'autre, d'une société à l'autre, ça change » (E1, p.15).

Dans le même ordre d'idées, Danielle va quant à elle chercher à élargir les possibilités. Elle questionne les parents sur ce « qu'on peut faire différemment [et] qui est aussi à valoriser » (E7, p.11). Par exemple, elle peut bien reconnaître que « faire la lecture à tous les soirs à ton enfant de trois ans » c'est bien, mais elle ne va surtout pas « blâmer une famille qui ne le fait pas, parce que cette famille-là peut faire beaucoup d'autres choses...ou différemment » (E7, p.11).

Derrière ce souci de ne pas imposer outre mesure ces normes qui dominent déjà le paysage social, en plus de cette volonté de laisser émerger la différence et de possibles modèles alternatifs, nous pouvons penser qu'il s'y trouve bien un désir de justice chez les intervenant.e.s. Voyons cela plus en détail dans les lignes qui suivent.

#### 4.4. En ce qui a trait à la justice sociale dans les organismes communautaires Famille du point de vue des intervenant.e.s formé.e.s en travail social

À ce point-ci, nous entrons dans le vif de notre sujet. Effectivement, nous allons traiter de la question de justice sociale au cœur de la pratique des intervenant.e.s formé.e.s en travail social. Si nous étions tout d'abord intéressés à entendre les intervenant.e.s nous parler de ce qui caractérise leur pratique au sein d'un OCF, nous souhaitons aussi savoir en quoi celle-ci rend compte d'un idéal de justice sociale.

Notons d'abord que ce n'est pas spontanément ou naturellement que les participant.e.s à la recherche développent autour de l'idée de justice sociale. Même lorsque nous leur demandons de nous parler des valeurs ou principes qui sont à la base du choix de leurs actions et interventions, une seule personne mentionne la justice sociale. En fait, il va falloir que la question soit posée directement, sans détour : « Sur la base de quoi est-il



possible d'affirmer que les organismes Famille travaillent pour la justice sociale, si c'est le cas? ». Dès lors, nous constatons qu'avec cette question les réponses ne concerneront plus uniquement la vie interne de l'organisme pour lequel travaille la personne mais aussi bien le contexte politique et social. Dit autrement, c'est sur deux registres d'action que vont nous conduire les réponses des participant.e.s à la recherche lorsqu'est abordée l'idée de justice sociale : le registre politique et le registre plus interpersonnel.

#### 4.4.1. La justice sociale sur le terrain extérieur de l'organisme : le registre politique

À vrai dire, il n'est peut-être pas si surprenant d'entendre les participant.e.s traiter de la question de justice sociale comme d'un problème qui relève davantage de l'extérieur que de l'intérieur. Il va sans dire que le concept est encore fortement associé à des luttes qui sont politiques, qui concernent la négociation d'un certain compromis social.

Avec une réponse comme celle de Laurence, nous comprenons que pour certaines personnes le fait de pouvoir affirmer travailler en ayant pour visée la justice sociale devrait inévitablement signifier faire de l'action collective ou politique. C'est comme si l'idéal de justice sociale ne pouvait se traduire que par une seule et unique méthode d'intervention, ou du moins qu'il y en avait une supérieure aux autres. Ainsi, Laurence semble nous faire un aveu en disant : « [c]'est sûr que c'est du cas par cas, [...] de l'individuel. On n'est pas... On n'est pas tant dans la grosse action collective ici. On en fait un peu quand même... Mais pas beaucoup... » (E6, p.14).

D'un point de vue beaucoup plus critique, Danielle confirme ce que Laurence nous avait laissé entrevoir avec sa réponse. Effectivement, elle aussi établit un lien fort entre justice sociale et action politisée, ou collective. Cependant, c'est pour nous dire combien elle est « très critique de [son] propre organisme » qu'elle aborde cet élément

(E7, p.14). Selon elle, « le fait qu'on ait peu d'action politisée, soutienne peu [...] les parents dans une action plus politisée [...], ça c'est une façon de ne pas contribuer à la justice sociale » (E7, p.15). On comprend donc, à partir de ce qu'elle nous dit, qu'il devrait y avoir un pendant politique aux actions/interventions menées dans les OCF.

Si mobiliser l'idée de justice sociale suggère de devoir tenir compte de la dimension politique dans l'analyse de la situation de vie des personnes et des familles, ceci peut avoir comme effet cependant d'amener les intervenant.e.s à se sentir dépassé.e.s ou limité.e.s en termes de moyens d'action. Benoît, par exemple, après avoir établi que pour lui la justice sociale ce serait « que tout le monde ait accès aux mêmes chances », est très réaliste par rapport à ce que peuvent vraiment accomplir les OCF.

Moi je pense que les organismes communautaires Famille, ils pallient à certaines affaires. Mais moi je pense qu'il y a des questions des fois plus de société...plus générales. Au niveau de l'accès mettons aux soins, l'accès à l'éducation, l'accès à des bons emplois...Mettons des emplois plus décents, on va dire. Ce n'est pas des choses que les organismes communautaires, nécessairement, ont beaucoup de poids. (E2, p.10).

Il semble que la justice sociale, contrairement à d'autres valeurs ou principes sur lesquels s'appuient les intervenant.e.s, induit un sentiment d'impuissance, ou de ne pas avoir prise sur son action. La justice sociale élargit la compréhension du problème mais éloigne du même coup des pistes de solutions. « [II] y a des gros problèmes dans la société, au niveau de la pauvreté...du travail » et « je ne pense pas que les organismes communautaires peuvent tout faire », remarque Benoît (E2, p.10).

Les moyens dont disposent les intervenant.e.s pour agir peuvent leur paraître alors comme tout à fait dérisoires vu l'importance et la complexité des problèmes que soulève la question de justice sociale. D'ailleurs, là-dessus, Benoît l'affirme d'entrée de jeu : « la justice sociale, pour moi, c'est quelque chose d'assez large quand même... » (E2, p.9). Ceci rappelle en quelque sorte le caractère idéalisé que sous-tend

la justice sociale. De fait, même si on peut y reconnaître toutes les qualités (ex. : « C'est sûr que la justice sociale, c'est une valeur aussi importante! »), elle relève peut-être plus d'un idéal, qui peut sembler difficile sinon impossible à atteindre, dans l'absolu.

Par ailleurs, les intervenant.e.s n'hésitent pas à se dire pour la justice sociale et ce même s'ils (elles) ne trouvent pas rapidement d'exemple sur lequel s'appuyer pour en attester. Comment pourrait-il en être autrement? Il semble que la justice sociale agisse aussi comme norme absolue; il n'est pas possible de s'en décharger sous peine de justement être perçu (ou de se percevoir) comme n'étant pas *idéal*, parfait. « On est pour la justice sociale », affirme sur-le-champ une intervenante. « Mais comment concrètement l'appeler?... Je n'arrive pas à mettre le doigt dessus », va-t-elle ensuite ajouter.

Enfin, cette même intervenante admet qu'à l'organisme pour lequel elle travaille il n'a jamais réellement été question de « travailler au niveau politique, collectivement ». Encore une fois, il y a dans la réponse de cette intervenante cette idée selon laquelle se déclarer pour un idéal de justice sociale devrait nécessairement se traduire par une action qui est politique, qui devrait aussi avoir lieu à l'extérieur de l'organisme.

#### 4.4.2. La justice sociale sur le terrain des processus internes de l'organisme : le registre interpersonnel

Alors qu'à prime abord la justice sociale se présente comme étant hautement normative et, partant d'un registre d'action plus politique, difficilement atteignable, c'est sur le terrain des processus internes de leur organisme que les intervenant.e.s ont davantage le sentiment de pouvoir l'actualiser. Nous entendons par processus internes toutes ces stratégies conscientes ou inconscientes dont font preuve les personnes impliquées pour réguler les interactions qui ont cours au sein de leur organisme, ces dernières étant jugées propices à l'actualisation d'un certain idéal de justice sociale. Il s'agira donc ici d'exemples qui relèvent davantage d'un registre interpersonnel d'action.

Avant toute chose, il faut bien sûr que les personnes puissent être parties prenantes de l'activité qui se déroule au sein de l'organisme. S'assurer que les parents aient la possibilité d'être présents et de participer est en soi un enjeu de justice sociale. À titre d'exemple, la halte-garderie revêt une grande importance puisqu'elle permet aux parents de se « libérer » temporairement de leurs obligations pour être présents en atelier ou dans les groupes. Aussi, il importe de tenir compte de la situation socioéconomique des familles, laquelle ne doit pas être un frein à la participation. À la justice sociale, donc, doit être mêlée une « lutte à la pauvreté », laquelle peut vouloir dire d'être « toujours en priorité à accompagner des gens en situation plus vulnérable que d'autres » (E8, p.16).

Par conséquent, dans les OCF, il peut s'y retrouver « des gens qui sont beaucoup plus abimés » (E1, p.5), ou dit autrement, « du monde vraiment pauvre » (E3, p.14). Pour Laurence, c'est en outillant les parents qu'elle a le sentiment de travailler dans une visée de justice sociale. Elle croit par exemple que c'est « par la bande » qu'elle va probablement arriver à « donner un coup de pouce à l'enfant pour se sortir de l'espèce de cercle vicieux : [...] le cercle de pauvreté » (E6, p.14). Pour faire cela, Laurence et Danielle préfèrent voir le parent comme ayant des droits et non pas comme quelqu'un qui présente certains déficits. Pour elles, de travailler avec le parent à ce que lui soit pleinement reconnus ses droits serait d'ailleurs une manière de viser la justice sociale. Entre autres, nous dit Laurence,

...ça va être d'aller, dans le fond, travailler auprès...avec la personne. T'sé, admettons, on va appeler la ressource. Eh...on va appeler le...le gouvernement, puis on va essayer de voir : mais pourquoi cette personne-là n'y a pas droit? Puis, essayer de voir comment est-ce qu'elle pourrait y arriver, à y avoir droit...C'est quoi qui lui manque? (E6, p.14)

Pour appuyer ses propos, Laurence parle par exemple de cette personne à qui on refuse ses prestations d'assurance-emploi, mais qui pourtant y aurait droit. De cette situation

qu'elle considère d'avance comme étant injuste, elle ajoute : « ...ils se font dire "non" [...] Puis, moi j'arrive en tant qu'intervenante, je parle, puis je défriche la situation, puis finalement : Hah! Elle y aurait droit! » (E6, p. 14). C'est donc dire combien il peut s'avérer bénéfique pour la personne de voir l'intervenant.e persister et poursuivre avec elle ses démarches pour le plein respect de ses droits.

En contrepartie, éviter de responsabiliser/culpabiliser le parent davantage qu'il ne l'est déjà serait aussi très important. Aux dires de Gisèle, la pression est forte pour le parent qui doit répondre à des normes rigides de parentalité et sur qui opère déjà « tout le gros mouvement de psycho ». Aussi, rares sont les occasions pour lui de se faire dire qu'il est bon et qu'il peut être fier de lui. En reconnaissant la valeur de chaque parent, « ne serait-ce que pour ça », c'est faire preuve de justice sociale, nous dit Gisèle.

Marie abonde dans le même sens lorsqu'elle critique certains milieux où le travailleur ou la travailleuse social.e doit assumer un rôle d'« agent de contrôle social », c'est-à-dire qui, « pour assurer une certaine paix sociale » travaille « à remettre des gens, quand même, dans un certain mode de fonctionnement ». Selon elle, le fait justement de ne pas intervenir « dans une approche fonctionnaliste » serait une raison de croire que les OCF se situent davantage « dans un mode de justice sociale » (E8, p.15).

Quant à Geneviève, c'est bien dans le fait de soutenir les parents et de ne pas leur « dicter quoi faire » qu'elle retrouve son idéal de pratique. Elle est persuadée que dans le cadre de sa pratique, pour qu'il y ait justice sociale, les décisions ne doivent pas être prises uniquement par les intervenant.e.s. En fait, c'est tout le contraire qu'il faut viser. Elle le dit ainsi : « ...pour moi, l'idéal de notre pratique, comme tel, c'est vraiment de soutenir les initiatives [et] les désirs. [...] C'est un exemple de justice parce que non seulement on croit en eux, non seulement on croit dans ce qu'ils font [mais] on leur donne l'opportunité de le faire aussi » (E3, p.13). L'action, pour ainsi dire, revêt une grande importance. Elle est l'occasion de mettre de l'avant des forces différentes.

Dans la réponse de Geneviève, il y a aussi cette préoccupation pour que l'action dans son organisme se réalise suivant un cadre différent de celui qui trop souvent amène le parent à se sentir dépassé, que ce soit en raison d'un manque de moyens ou de contraintes trop importantes. C'est dans le même sens que Marie aborde l'idée de cette marge de manœuvre, possible dans les OCF, et qui « permet d'accompagner les gens à être qui ils sont et non pas ce qu'on veut qu'ils soient ». Elle ajoute : « La justice sociale, on l'a dans donner la parole [puis] outiller tout le monde à se faire confiance, à communiquer, à s'exprimer, à nommer ses préférences, etc. etc... » (E8, p.16).

En se gardant bien de ne pas reproduire à l'interne ce qui dans un contexte social plus large constitue en soi un problème de justice sociale semble être une façon pour les intervenant.e.s d'appréhender les choses. Car si cela leur paraît quasi impossible d'influer un quelconque changement à un niveau politique (extérieur), il semble que les intervenant.e.s aient davantage le sentiment de pouvoir exercer une action positive au sein même de leur organisme, avec les personnes et les familles. Seulement, la pression et les contraintes que subissent actuellement les organismes sont telles qu'il peut devenir difficile par moment de travailler concrètement en totale cohérence avec un idéal de justice sociale. Comme le dit Geneviève, il faut rester vigilant et « toujours se le rappeler » (E3, p.13). « On continue à donner le même travail à la communauté » même si c'est quand même « plus demandant », s'assure-t-elle d'ajouter.

#### 4.4.3. L'interdépendance entre les registres d'action politique et interpersonnel

Si pour les bienfaits de notre présentation, nous avons fait le choix de distinguer deux registres d'action à partir desquels peut s'actualiser l'idée de justice sociale, il n'en demeure pas moins que les réponses des participant.e.s à la recherche nous amènent à penser qu'il faille également les considérer comme interdépendants. En fait, de cette capacité à les réfléchir comme intimement liés nous est-il non seulement possible de

traiter des obstacles et des défis à l'actualisation d'un idéal de justice sociale, mais aussi de saisir comment le fait de travailler à partir d'un certain registre d'action peut avoir ultimement des retombées positives aussi bien sur l'autre.

En accordant une attention particulière aux points de vue de tous les intervenant.e.s qui ont participé à notre recherche, nous sommes à même de constater que tous et toutes ont des raisons de croire que leur pratique, dans un OCF, est empreinte d'un idéal de justice sociale. Toutefois, alors que certain.e.s l'affirment avec beaucoup de conviction, d'autres se font plus hésitant.e.s. Ils (elles) rappellent par exemple que le financement constitue encore un obstacle majeur, qui empêche de mener à bien leurs actions et ce en cohérence avec leurs idéaux de justice sociale, ou autres.

D'abord, les intervenant.e.s nomment être « à court de ressources » (E7, p.17). Pour Danielle, ceci n'est pas sans créer certaines frustrations. Elle affirme « être tout le temps short », ce qui fait en sorte qu'il y a « des choses qui sont un petit peu plus...qui ne sont pas possibles [...] dans l'idéal des choses... » (E7, p.17). Laurence aussi se voit être limitée dans ce qu'elle peut accomplir dans sa pratique. Alors qu'elle aimerait pouvoir offrir un certain atelier, elle ne peut malheureusement pas, faute de moyens (d'argent). Elle dit : « ça fait trois ans que je veux l'donner, mais je ne suis pas capable parce que je n'ai pas de subventions...je n'ai pas d'argent pour le faire » (E6, p.15).

Aux dires des personnes interviewées, la situation ne semble pas aller en s'améliorant. Plusieurs vont ramener le contexte difficile où les organismes doivent composer avec d'importantes coupures budgétaires. Gisèle fait par exemple ce constat :

...en ce moment, ce n'est pas pour rien que les organismes communautaires commencent un peu à s'agiter là. Parce que ça fait longtemps que ça...Ça fait une coupe d'années que ça pas d'allure comment ils [les organismes communautaires] sont amputés dans leurs budgets de fonctionnement. (E1, p.15)

Ceci est intéressant. Si pour les intervenant.e.s il peut leur sembler plutôt ambitieux de mener une lutte pour la justice sociale à un niveau politique (extérieur), le fait de souffrir d'un manque de moyens pour agir à l'interne les ramène justement au politique. Il y a ce souci de pouvoir maintenir *sa* pratique alors que les exigences des bailleurs de fonds sont nombreuses et de plus en plus contraignantes. Certain.e.s estiment qu'il y a un risque à devoir se conformer pour continuer à exister.

Gisèle observe de façon critique ce dangereux glissement entre une pratique fondée sur certains idéaux chers aux intervenant.e.s, ou encore propres à l'action communautaire autonome, et une autre qui serait plutôt déterminée par les exigences des bailleurs de fonds. Elle affirme : « ...on te *budgette* pour des projets qui fonctionnent...Des projets comme des groupes d'habiletés parentales, des ateliers de stimulation...On est dans la prévention précoce...dans la prévention féroce! » (E1, p.15).

Et donc on revient à cette idée que même à partir du registre interpersonnel d'action il est possible d'agir (ou non) dans une visée de justice sociale. Marie reconnaît d'ailleurs que « c'est dans tous...dans tous ces petits gestes-là, [et] dans les activités de groupe qu'on propose aux parents » qu'on peut « essayer d'atteindre une certaine forme de justice sociale » (E8, p.16). En fait, les espaces de vie communautaire, où l'on s'assure d'être tous et toutes « égaux [et où] on avance tout le monde ensemble », agissent comme tremplin pour les personnes et les familles. « T'sé, je pense que si on les inclut, puis on inclut tout le monde, bien après ça elles vont avancer... », affirme Myriam (E4, p.15). En misant sur des liens d'humanité, d'entraide et de solidarité, l'objectif demeure bien celui d'amener les personnes à se faire confiance, qu'elles puissent sentir qu'elles « reprennent du pouvoir sur leur vie » (E6, p.19).

Comment les intervenant.e.s formé.e.s en travail social s'y prennent-ils (elles)? Quel rôle doivent-ils (elles) assumer? C'est ce que nous aborderons dans le point qui suit.



#### 4.5. Perception de son rôle d'intervenant.e dans un OCF en tant que personne formée en travail social

Alors que nous avons débuté ce chapitre en dressant un portrait assez détaillé de ce qui relève d'une pratique d'intervention au sein d'un organisme communautaire Famille, en suggérant notamment que le groupe ouvert occupe une place très importante, et alors que nous avons poursuivi sur l'idéal de justice sociale, nous voilà rendus à traiter du rôle d'intervenant.e dans un OCF en tant que personne formée en travail social. Plus spécifiquement, nous nous appuyerons sur les propos des participant.e.s à la recherche afin de résumer quelle perception peut avoir une personne formée en travail social de son rôle comme intervenant.e dans un OCF. Suite à cela, dans un effort de synthèse, nous proposons une classification de tous ces liens que doivent entretenir les participant.e.s à la recherche dans le cadre de leur pratique.

##### 4.5.1. Cibler les besoins et faire de la prévention (Benoît/Dominique)

Tout d'abord, à partir des réponses de Benoît et Dominique, nous comprenons que la personne qui est formée en travail social agit pour combler un manque, ou certains déficits. Ce rôle demande en quelque sorte, en intervention, de voir *au-delà de...* : au-delà du seul problème pour lequel la personne requiert une aide, ou encore au-delà de la seule personne qui demande de l'aide. Ainsi, Benoît affirme que le rôle assumé par un travailleur ou une travailleuse social.e est de « cibler les besoins » (E2, p.19). Il ou elle agit comme « généraliste du social », c'est-à-dire qu'il ou elle doit bien connaître les ressources qui puissent permettre à la personne d'améliorer sa situation. Cette personne peut ne pas avoir tout de suite conscience de ce sur quoi elle doit travailler; le ou la travailleuse social.e est là pour mieux l'orienter, selon lui.

Autrement, c'est dans la « prévention » que Dominique campe quant à elle son rôle en tant que personne formée en travail social. En fait, pour elle, le fait de travailler à

améliorer les conditions de vie des mères permet aussi d'espérer que leurs propres enfants puissent sortir du « cercle de pauvreté ». Dans une tentative pour résumer sa pensée, elle définit son rôle ainsi : « prévenir la transmission de la vulnérabilité intergénérationnelle, c'est un peu ça qu'on essaye de faire » (E5, p.10-11).

#### 4.5.2. Faire prendre conscience et prioriser l'individu (Laurence/Danielle)

De leurs côtés, Laurence et Danielle proposent une conception de leur rôle en tant que personnes formées en travail social qui implique une certaine dose de critique. Pour elles, le travailleur ou la travailleuse social.e est là pour amener les personnes à voir *autrement* leur situation, ou leur vécu. Par exemple, dans son rôle, Laurence cherche à ce que le point focal se déplace, ou s'élargisse. Ainsi, elle va dire au parent : « bien regarde, la société te demande ça, mais toi t'es pas bien là-dedans, puis tu le nommes toi-même [...] mais c'est pas parce que la société te le demande que toi t'es obligé d'agir comme [tel]... » (E6, p.18). Bref, pour Laurence, le rôle de la personne qui est formée en travail social est « de faire réfléchir puis de faire prendre conscience aux gens » de ce qui leur appartient et de ce qui ne leur appartient pas (E6, p.18).

Danielle, pour sa part, critique le fait de devoir appliquer « un programme » d'intervention avec un « *automatisme dans le faire* » (E7, p.18). Son rôle, quant à elle, lui commande de devoir tout d'abord accueillir la personne dans son entièreté; « de prioriser [cet] individu, avec son unicité, puis dans un grand respect de cet individu-là » (E7, p.18). Pour tout dire, elle croit que ceci devrait être le premier souci d'une personne qui est formée en travail social : de faire en sorte que l'individu lui-même se voit *autrement* que seulement en termes de carences et de problèmes, qu'il puisse voir *complètement* qui il est. Danielle le réaffirme : « le but c'est de cheminer... de respecter ces gens-là en eux-mêmes, où ils veulent aller dans leur développement... » (E7, p.18).

#### 4.5.3. Être facilitateur de la relation entre les gens (Gisèle/Geneviève/Marie)

Pour Gisèle, Geneviève et Marie, la personne qui est formée en travail social agit comme facilitatrice de la relation entre les gens ou, pour le dire autrement, comme médiatrice. Selon elles, le rôle du travailleur ou de la travailleuse social.e est bien de mettre en lien les gens, c'est-à-dire de créer et de saisir les occasions pour *se voir* tout simplement : soit, pour se connaître et se reconnaître les uns les autres. C'est en ce sens que Marie parle de l'importance du dialogue et de la communication : « je pense que le travail social, c'est ça : c'est communiquer, c'est faire causer, c'est causer soi-même, c'est s'intéresser, c'est écouter...connaître l'autre » (E8, p.18).

Dans cette idée de *se voir* est aussi compris ce travail de rapprochement entre personnes d'appartenances différentes, ou encore issues de groupes distincts. C'est là que trouve tout son sens le terme « médiation ». Par exemple, lorsque Gisèle devait co-animer un atelier<sup>6</sup> avec des professionnel.le.s du CLSC à son organisme, elle disait aux parents : « bien oui, tu peux le prendre d'même elle vient t'checker tes affaires si sont correctes, bien t'sé c'est vrai c'est sa job...Mais en même temps, tu prends ce qui est bon, tu prends ce qui fait ton affaire... » (E1, p.17). Entre les travailleuses sociales du CLSC et les parents de son organisme, son travail à elle était donc de « mettre des gens en contact » (E1, p.18). Elle profitait aussi de l'occasion pour parler de l'organisme aux travailleuses sociales du CLSC; qu'elles puissent voir ce qu'on y fait.

Enfin, Geneviève utilise aussi le terme « médiation » pour définir son rôle en tant que personne formée en travail social. Toutefois, elle le fait pour décrire son travail auprès des familles, plus spécifiquement. Le fait qu'elle dise être « *dans* les familles » n'est

---

<sup>6</sup> Dans le cadre de programmes d'interventions en périnatalité des CSSS, le programme OLO vise à aider « les femmes enceintes vivant dans le besoin en leur donnant un œuf, un litre de lait, une orange ou un jus d'orange et des suppléments vitaminiques, afin que les bébés auxquels elles donneront naissance ne souffrent pas de carence alimentaire ». Le programme « s'étend également à la période postnatale en soutenant [l]es familles et en assurant un suivi durant la première année de vie du bébé. (Arrondissement.com, 2011)

peut-être pas banal; ceci démontre qu'elle est hautement impliquée. Par exemple, alors qu'elle intervient auprès d'un groupe de mamans parmi lesquelles certaines ont un enfant dans son groupe de jeunes, Geneviève se retrouve souvent devant ce qu'elle nomme être des « incohérences » ou des « conflits identitaires » (E3, p.15). Elle se perçoit alors comme une « courroie de transmission » ou bien comme un « pivot » : « ...parce que j'ai entendu les dires des jeunes. Alors là, les parents, j'entends qu'est-ce qu'ils disent. Puis, après, des fois, il faut juste [...] vraiment être capable de départager. Ça les aide. Parce que, après, ils reviennent me voir... » (E3, p.15).

Bref, ce rôle de facilitateur de la relation entre les gens implique de faire aussi de la médiation. Les intervenant.e.s formé.e.s en travail social peuvent initier la rencontre entre les gens, ou encore favoriser les liens, par exemple dans un contexte de groupe ouvert. Toutefois, il arrive que les personnes se trouvent prises dans certaines relations, et ce bien malgré elles. Qu'elles soient conflictuelles ou non, c'est là que s'inscrit la médiation, un rôle qu'assume bien la personne formée en travail social.

En résumé, les personnes formées en travail social ont des conceptions différentes et plutôt variées de leur rôle d'intervenant.e.s : ils (elles) ciblent les besoins et font de la prévention; ils (elles) cherchent à faire prendre conscience et à prioriser l'individu; et ils (elles) sont des facilitateurs de la relation entre les gens, ce qui leur demande aussi de faire de la médiation. Ces rôles supposent de voir au-delà, de voir autrement (et complètement), mais aussi de se voir, entre nous. Myriam est peut-être celle qui donne la réponse la moins précise, mais la plus englobante par ailleurs. Voici donc, en rappel, ce qu'elle dit : « c'est toujours embêtant cette question-là [de définir son rôle] *parce que, pour moi, le travail social, c'est vraiment large* » (E4, p. 20).

#### 4.6. L'importance de se positionner comme tiers-médiateur et d'agir sur les liens

Nous ne pouvons conclure ce chapitre de résultats sans aborder ce qui est ressorti comme étant la cible et le principal moyen d'action des personnes formées en travail social que nous avons rencontrées : le lien. En fait, il vaut mieux l'aborder au pluriel car les intervenant.e.s n'ont de cesse de devoir se positionner comme tiers-médiateurs entre différentes personnes, mais aussi entre différents groupes. Voyons cela.

##### 4.6.1. Favoriser les liens entre les parents

Premièrement, c'est principalement entre les parents qui fréquentent l'organisme pour lequel il ou elle travaille que l'intervenant.e agit. On cherche à ce qu'il y ait une rencontre, un échange; littéralement, qu'il se crée des liens entre les parents. C'est l'objectif que vise Myriam lorsqu'elle propose aux parents de monter un théâtre de marionnettes pour leurs enfants : « on va faire comme 6-8 rencontres, les gens vont créer une marionnette, parler entre eux, créer ça, créer un décor, créer un scénario [...] Y'en bénéficient : les parents se sont rencontrés entre eux, y'ont échangés, y'ont créé des liens... C'est un peu tout ça là notre fonctionnement. » (E4, p.2).

Dans son OCF, l'intervenant.e est là pour « renforcer le filet social » des parents (E6, p.7), ou encore pour « tisser cette toile d'araignée entre chacun des membres » (E8, p.6). Laurence explique pour quelles raisons cela est si important :

... dans le quartier ici, je pense qu'on est 60% de familles monoparentales, puis c'est beaucoup. Puis souvent t'sé, les gens ils viennent eh... Bon, y'en a qui viennent d'ailleurs n'ont pas de famille ici; la famille est restée dans le pays d'origine. Ou bien, tout simplement, la famille n'est plus aussi eh... je dirais... un outil de soutien, comme ça a déjà été. Faque, si on leur permet de se créer un réseau social qui leur permet de s'entraider, puis de pouvoir ne pas se sentir tout seul... T'sé, dans le fond, en gros, c'est ce qu'on vise. (E6, p.7).

#### 4.6.2. Entretenir des liens avec le quartier

Deuxièmement, l'intervenant.e qui travaille dans un OCF doit entretenir des liens avec le quartier afin de pouvoir saisir les opportunités : celles qui bénéficient à son propre travail et celles qui peuvent servir aux personnes qui fréquentent son organisme. Les acteurs et actrices du quartier sont multiples, mais c'est encore principalement auprès des autres organismes communautaires du quartier que les intervenant.e.s formé.e.s en travail social entretiennent certains liens. Quand même, à l'occasion, ce peut être aussi avec des petits commerces de quartier ou avec des élu.e.s.

Plusieurs des répondant.e.s nous ont dit siéger sur des Tables de concertation. Par exemple, Myriam est quant à elle sur « une Table qui fait, admettons, le passage de la maternelle à l'école » (E4, p.25), pour reprendre ses propres termes. Plus précisément, elle a participé à l'élaboration d'un outil papier (« livret-photos ») qui présente à l'enfant sa future école. Danielle, pour sa part, affirme avoir participé à la Table des « Initiatives communautaires », un lieu de rencontre où l'on traite des enjeux qui touchent les familles du quartier et où l'on organise « des initiatives pour les parents » telles que la Fête de quartier (E7, p.20).

Même les épiceries de quartier peuvent être sollicitées par les Tables de concertation. À la Table sur laquelle siège Myriam, alors que le quartier était considéré comme un vrai « désert alimentaire » (E4, p.26), on a par exemple travaillé à ce que les familles puissent avoir accès à des aliments à faible coût. Une épicerie a accepté d'ouvrir les jeudis après-midi pour offrir des fruits et légumes abordables aux familles du quartier.

Enfin, Benoît nous parle d'un « projet de consultation auprès des citoyens sur comment améliorer le quartier pour les familles qui ont des enfants de 0 à 5 ans » (E2, p.1). Cette consultation citoyenne, à un niveau de quartier, doit déboucher sur certaines

recommandations qui seront faites aux élu.e.s. Benoît accompagne donc 14 parents qui, dit-on, agissent comme expert.e.s de leur quartier dans le cadre de ce projet.

#### 4.6.3. Connaître et faire vivre le réseau communautaire

Si les personnes formées en travail social que nous avons rencontrées nous parlent de l'importance des liens entre les parents et de ceux qui se jouent au sein du quartier, on comprend aussi qu'il leur faille bien connaître le réseau communautaire. De fait, cela peut être bénéfique d'entretenir des liens avec les autres organismes du quartier. Geneviève parle de l'importance du « réseautage » lorsqu'on œuvre dans « le milieu social ». Elle affirme que « souvent, se réseauter, ça permet de...d'être capable d'appeler au téléphone et de dire : " Hey [nom de l'intervenante], je rencontre encore telle situation. Peux-tu m'aider? ". Ou encore : " Qu'est-ce qu'on pourrait faire? " » (E3, p.18).

Cette idée de se connaître entre organismes communautaires revient dans l'entrevue réalisée avec Myriam. C'est encore parce que cela permet un accès plus personnalisé à certains services qu'il est utile d'entretenir ce genre de liens, entre intervenant.e.s d'organismes différents. Myriam le dit ainsi :

...on s'entraide beaucoup t'sé. Si jamais admettons eh...Souvent, mettons les organismes nous disent : " Heille [nom de l'intervenante], j'ai quelqu'un qui veut du répit, je te la réfère... ". Bien...Bien, attends, elle va appeler, je vais lui expliquer et si ça lui intéresse, elle peut entrer. Des choses comme ça. (E4, p.24)

Par ailleurs, il est à noter que les personnes interviewées ne parlent pas vraiment des regroupements (régionaux, nationaux, etc.) auxquels leur organisme est affilié. Lorsque nous questionnons Laurence à ce sujet, un certain flou demeure :

...avant, on faisait partie du ROCFM<sup>7</sup>. Je pense qu'on s'est désinscrit? Hmmh...On a plusieurs autres partenariats de ce genre-là...Mais attends un peu, j'essaye de me souvenir...Pourtant, je suis à la direction cette session-ci (RIRE) ...Je devrais le savoir! ...Mais, on en a au moins cinq là, dans lesquels on fait partie. Eh...le Mouvement québécois des vacances familiales... Eh pfouff! ...Ils ne me reviennent pas tous. (E6, p.24)

Bref, à la suite des huit entrevues que nous avons réalisées, on peut avoir l'impression que c'est principalement sur le territoire que couvre leur OCF (i.e.: le quartier) que les intervenant.e.s semblent faire vivre le réseau communautaire.

#### 4.6.4. Faciliter les liens entre les parents (familles) et les institutions

Il va sans dire que les parents, et encore plus largement les familles, se retrouvent à un moment ou à un autre à devoir entretenir des liens avec certaines institutions : l'école, la DPJ, le CLSC, etc. Que ce soit par choix ou par dépit, ce n'est certes pas sans amener son lot de défis. Les parents peuvent ressentir un stress important alors qu'il y a des attentes à leur égard. Ils peuvent aussi vivre de l'incompréhension devant des façons de faire auxquelles ils se sont butés ou n'ont pas été préparés. Enfin, bien souvent, c'est une question d'accessibilité : on ne sait pas par quelle porte il faut entrer...

Gisèle avoue qu'elle a eu souvent à travailler sur ce lien, tendu ou encore rompu, entre le parent et l'école. Elle rappelle que plusieurs parents n'ont pas une « bonne image » de l'école. Ils ne se sentent pas très bien d'y accompagner leur enfant parce qu'ils ne « se sentent pas toujours légitimes ». En ce sens, Gisèle nous dit avoir « déjà accompagné des parents dans une rencontre avec la Direction [de l'école] » (E1, p.5).

---

<sup>7</sup> Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal



Myriam, qui avait de la difficulté à définir son rôle, se retrouve plutôt bien dans cet espace entre le parent et l'institution; dans ce cas-ci, le CLSC et la DPJ.

T'sé admettons orthophonistes, bien là on va les aider avec le CLSC, on va faire les appels. Eh, DPJ... Soit que c'est la famille qui dit, admettons : " Moi, faut que je vienne ici parce que je dois avoir du répit ". Soit que c'est le contraire. C'est la personne qui dit : " Bien, moi, je veux garder mon enfant, faque je vais venir ici, j'ai besoin de ton aide, et tout... ". Eh, parfait. On va avancer là-dedans, puis on va voir qu'est-ce qu'on peut faire. (E4, p.24).

En bénéficiant d'un partenariat avec le CLSC, les parents peuvent avoir « accès à un professionnel qu'ils auraient très difficilement, autrement » (E6, p.21), nous dit Laurence. Des nutritionnistes, orthophonistes, ou encore éducatrices spécialisées, vont par exemple se déplacer à l'organisme pour un « café-rencontre ». Plusieurs sujets qui concernent les enfants sont alors abordés. L'intervenant.e est présent.e et s'assure de pouvoir remettre les choses en perspective; bref « relativiser un peu les normes puis la pression, puis bien...soulager » (E1, p.13), comme l'affirme Gisèle.

#### 4.6.5. Situer le vécu des personnes dans son contexte sociopolitique

Si jusqu'à présent les liens que nous avons présentés impliquaient des personnes et des groupes de personnes, nous souhaitons terminer ce point avec un autre type de lien, peut-être plus vague celui-là. Il s'agit du lien entre le vécu des personnes et le contexte sociopolitique. Quelques répondant.e.s nous ont fait part de cet élément. Geneviève, par exemple, fait état d'une réelle limite au processus démocratique dans son quartier. Elle constate que dans le secteur où elle travaille, ce qu'elle appelle « le plan HLM », aucun pôle électoral à proximité n'y est installé pour voter. Alors que « les parents, ici, ont entre minimum 4 ou 5 enfants », et que « le transport en commun ici est inadapté », elle conclut que « [ç]a ne va pas du tout là »! Elle rappelle que « ça fait des années » qu'à son organisme, ils demandent qu'il y ait un pôle électoral accessible pour les

familles du secteur (E3, p.10). Autrement, c'est encore Geneviève qui parle de l'importance de « comprendre les causes sociales, comprendre les politiques sociales... ». Elle spécifie que pour « comprendre la détresse des gens, ça prend de l'analyse »; bref, « [i]l faut être capable de faire des liens entre les choses » (E3, p.16). Là-dessus, elle rejoint le point de vue largement partagé chez les répondant.e.s qui veut qu'en travail social « on [ait] une vision large des besoins de la population » (E2, p.20), ou encore qu'on cherche à « [voir] la personne dans son ensemble, avec son système, autour d'elle...avec LE système » (E5, p.11).

Enfin, ceci conclut cette partie qui concerne les liens sur lesquels s'appuie la personne formée en travail social pour agir en action communautaire, plus précisément au sein d'un OCF. Pour résumer, disons qu'elle cherche à favoriser les liens entre parents, à entretenir des liens avec le quartier, à connaître et faire vivre le réseau communautaire, à faciliter les liens entre les parents (familles) et les institutions, et enfin, elle cherche à situer le vécu des personnes dans son contexte sociopolitique.

Voici donc, par le fait même, la fin du chapitre qui visait à faire état des résultats. Nous avons rapporté les propos des participant.e.s à la recherche de manière organisée et structurée autour de nos trois thèmes généraux : (1) en ce qui a trait aux pratiques spécifiques ou caractéristiques des OCF; (2) en ce qui a trait à l'idéal de justice sociale au cœur d'une pratique en action communautaire, au sein des OCF; et finalement, (3) en ce qui a trait au rôle assumé par la personne formée en travail social dans un OCF.

Dans le chapitre qui suit, nous proposerons une analyse de ces résultats en lien avec les dimensions théoriques que nous avons présentées au chapitre deux.

## CHAPITRE V

### LA DISCUSSION

Ce cinquième et dernier chapitre vise à brosser un portrait général d'une pratique en action communautaire qui se réclame d'un idéal de justice sociale. Du point de vue exprimé par ces personnes qui œuvrent au sein d'OCF et qui ont une formation en travail social, il nous est donné de comprendre dans quelle mesure s'actualise cet idéal de justice sociale dans *leur* milieu de pratique. À la lumière de notre cadre théorique, cette compréhension se trouve à être enrichie; elle prend de l'épaisseur mais se fait aussi avec plus de finesse. Effectivement, on dépasse nos simples *a priori* liés à notre objet et on profite d'éléments nouveaux pour le saisir, l'appréhender différemment.

La discussion que nous proposons ici a donc pour but de revenir à nos questionnements et nos objectifs de départ et de tenter d'y répondre. Nous allons notamment traiter de la *reconnaissance* comme principale dimension à partir de laquelle est actualisé l'idéal de justice sociale dans les OCF, alors qu'elle est le point de départ pour porter d'autres revendications, d'ordre économique et politique celles-là. Nous allons en plus proposer une synthèse des *espaces de transaction sociale* qui ne cessent d'être investis par ces intervenants et intervenantes qui défendent une vision globale des personnes et des familles. D'autre part, nous suggérons que la conflictualité a encore sa pertinence en action communautaire, surtout si l'on entend travailler pour une plus grande justice sociale; l'enjeu de « mixité sociale » servant à appuyer notre propos. Enfin, c'est en inscrivant le rôle de *médiation* de la personne formée en travail social en situation et dans son contexte qu'on arrive à mieux le saisir. À cet effet, nous croyons qu'il faut penser ce rôle comme en étant un d'action mais aussi de réflexion. Nous concluons ce chapitre avec la dimension politique, en soumettant l'idée que pour défendre les intérêts des personnes et des familles, les intervenant.e.s peuvent s'y prendre de deux façons.

### 5.1. Avant tout une question de reconnaissance

Il y a dans le point de vue exprimé par les intervenants et intervenantes formé.e.s en travail social une attention particulière qui est accordée à la dimension identitaire. Peut-être est-ce dû, en grande partie, au fait de se trouver à cette proximité des personnes et des familles qui fréquentent leur organisme? Néanmoins, le discours des intervenants et intervenantes rejoint ce que d'autres remarquent aussi : « Reconnaissance, le mot est partout » (Halpern, 2013 : 12). Plus spécifiquement, sur la question de justice sociale, Nancy Fraser (2004) soumet quant à elle l'idée que « [l]a "lutte pour la reconnaissance" est rapidement devenue la forme paradigmatique du conflit politique à la fin du XX<sup>e</sup> siècle » (p.152). Ainsi, les normes culturelles dominantes sont à l'origine des injustices qui sont vécues par des individus ou des groupes d'individus : que ce soit sous forme de domination culturelle, de déni de reconnaissance ou de mépris (*Ibid*, 2004).

Donc, des propos tenus par les intervenant.e.s formé.e.s en travail social, il apparaît que c'est avant tout à partir du paradigme de la reconnaissance qu'ils et elles actualisent un idéal de justice sociale, dans leur pratique. À plusieurs occasions, les intervenant.e.s nous parlent de l'importance d'assurer un climat favorable à l'échange et au partage entre les personnes qui fréquentent leur organisme. Comme tel, il y a chez eux et elles cette préoccupation constante que personne ne soit discriminé ou déclassé par rapport aux autres, pour quelque raison que ce soit. Bref, les intervenant.e.s souhaitent que l'OCF pour lequel ils et elles travaillent soit un lieu où tous et toutes ont la possibilité de « nouer des interactions sur une base paritaire » (Pourtois, 2009 : 181).

Comme l'affirme Nancy Fraser, la reconnaissance ne devrait pas être traitée comme répondant à un simple besoin (psychologique) mais elle devrait plutôt être abordée en termes de statut, surtout si l'on entend viser une plus grande justice sociale. C'est ce qui semble d'ailleurs être le cas chez la plupart des intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s. De fait, nous constatons un motif à intervenir plus

large, plus élevé, que le simple soulagement du malaise que provoque un déni de reconnaissance chez les individus. Pour la personne formée en travail social, l'exigence est de nature principal; elle répond à l'idée que la non-reconnaissance est le résultat et la cause d'une injustice (culturelle, économique ou politique). La personne se voit alors empêchée de jouir d'un statut social qui lui permet d'être consacrée l'égale de tout autre individu, et ce en raison de modèles culturels *institutionnalisés* (*Ibid*, 2009). Dès lors, une série d'actions doivent être menées, de manière progressive et simultanée, et ce sur différents fronts, afin de tenter un rééquilibrage pourrait-on dire. En intervention sociale, cette façon de faire permettrait également de ne pas seulement considérer les conséquences du problème mais aussi bien ses causes.

De manière progressive, l'action se concentre d'abord sur la personne elle-même avec l'intention qu'il puisse y avoir un rayonnement plus large : la défense de ses intérêts à un niveau politique et l'accès à des conditions matérielles, par exemple. Comme nous le verrons, le travail de reconnaissance se fait d'abord auprès de la personne, ou encore entre les personnes. L'objectif, à ce moment, est qu'elles puissent retrouver confiance en étant reconnues dans leurs capacités et leurs talents, donc comme ayant de la valeur, et avec le sentiment qu'elles reprennent du pouvoir sur leur vie. Souvent, ceci est vu comme de l'*empowerment*. En fait, ce type d'action sert le projet de pouvoir passer à un autre niveau, celui d'un engagement citoyen. D'une reconnaissance intersubjective d'abord peut-on alors espérer un travail de reconnaissance politique ensuite.

De manière simultanée, l'action se réalise plutôt à plusieurs niveaux en même temps. Dans l'organisme, en groupe ouvert par exemple, les interactions servent aux uns et aux autres à pouvoir être reconnus, à être considérés *sujets*, en même temps qu'elles servent à fonder les demandes et les exigences de nature politique, portées à l'extérieur. Dans ce cas-ci, la tâche d'investir l'espace public pour y faire par exemple la critique de normes culturelles dominantes (ex. : normes parentales) qui délégitiment à l'avance certaines populations ne repose pas que sur les personnes en déficit de reconnaissance

ou dénigrées socialement. Les intervenants et intervenantes formé.e.s en travail social sont en quelque sorte amené.e.s à agir par procuration, autrement dit à soutenir cette reconnaissance en d'autres lieux : « ...quand on parle de pauvreté, exclusion sociale, nous on est les personnes vraiment clés sur la Table [la Table de concertation]. Pas qu'on possède l'expertise...parce que nous on n'y croit pas. Mais, on a un vécu, on voit les gens évoluer, les gens parlent de leurs besoins...Alors, ça nous permet de faire...de, de, de faire le relais, un peu. » (E3, p.5).

La reconnaissance est en fin de compte un thème majeur qui se retrouve à plusieurs niveaux d'action. Toutefois, ce qu'on comprend, c'est qu'à elle seule la reconnaissance ne peut admettre une réelle parité de participation à la vie sociale. Il doit y être rattachée une multitude de revendications, lesquelles finissent par se nourrir les unes les autres. Autrement dit, comme le rappelle Nancy Fraser, il ne peut y avoir de reconnaissance sans redistribution. Mais encore, il ne peut y avoir de redistribution sans représentation. En action communautaire, il se trouve un potentiel de réflexion et d'action qui permet de rejoindre l'ensemble des dimensions de la justice sociale, lesquelles sont détaillées à la page 47 (*voir* schéma 2). Seulement, pour cela, il semble nécessaire que puissent être prises en compte et mobilisées une diversité de figures de reconnaissance, toutes interreliées. Voici donc les principales qu'il nous est possible d'identifier.

#### 5.1.1. En tant qu'individu

Il faut le reconnaître, l'arrivée d'un enfant dans la vie de son parent ne doit pas se faire sans secousses, sans heurts. Pour en faciliter l'expérience, la société a prévu quelques aménagements, ou mesures, qui ne sont certes pas la panacée mais qu'il faut néanmoins considérer comme d'importantes avancées sur le plan social. Pensons par exemple aux différentes « interventions » gouvernementales en matière familiale, qu'ont rendues possibles les luttes féministes au Québec (Corbeil, Descarries et *al.*, 1990). Malgré ces

différentes mesures, qui représentent elles-mêmes une réponse politique à une exigence de justice redistributive, il reste que la personne, une femme le plus souvent, se retrouve encore à devoir composer avec un rôle nouveau, très prenant, qui restreint de beaucoup les occasions pour elle de nouer des relations significatives, propices à une construction identitaire. Le rôle de parent prend une telle importance qu'il peut souvent amener la personne à *s'oublier* en tant qu'individu, mais aussi à être mis à l'écart temporairement (du travail par exemple). Dans les OCF, s'assure-t-on alors de reconnaître la personne au-delà de son seul rôle de parent? Et est-ce là une question de justice sociale?

Ici, nous touchons plus précisément au lien qui unit une démarche de (re)construction identitaire à un processus de reconnaissance (Forgues, 2011). Contrairement à ce que d'autres observent à partir d'exemples tout à fait différents (*Ibid*, 2011), la situation du parent (de mère surtout) qui fréquente un OCF recèle d'éléments qui témoignent de la nécessité de lever les barrières, aussi bien objectives-matérielles qu'intersubjectives-culturelles, à une pleine reconnaissance. Autrement dit, dans leur volonté que puisse se développer une identité positive chez les personnes qui fréquentent leur OCF, et que ces parents aient en plus la « capacité de se poser comme sujet[s] », les intervenants et intervenantes doivent tenir compte du « contexte social de non-reconnaissance » (*Ibid*, 2011 : 10). Comme plusieurs luttes féministes n'ont cessé de le rappeler dans le passé, il y a bien des obstacles, tant matériels que culturels, qui empêchent une participation paritaire à la vie sociale lorsqu'on est parent.

Les OCF sont des lieux où peuvent se révéler, être entendues, ces récriminations qui concernent l'impossibilité d'être soi lorsqu'on doit assumer un rôle de parent (un bon qui plus est!). Ainsi, on veille à ne pas uniquement répondre aux besoins de la personne en tant que parent mais on s'assure aussi d'une reconnaissance en tant qu'individu. Ceci rappelle le commentaire d'une directrice d'une maison de la famille qui dit « que ses ateliers s'adressent aux individus et non aux parents » (rapporté *dans* Lemieux, Charbonneau et *al.*, 2005 : 30). Plus concrètement, en pratique, le groupe ouvert et le

répétition parentale paraissent tout à fait pertinents pour l'expression de cette individualité. Gratuits, et donc accessibles à tous et toutes (enjeu de redistribution), ils autorisent une reconnaissance intersubjective entre les personnes, un temps nécessaire à la formation de soi. Comme l'affirme Touraine (cité *dans* Forgues, 2011 : 9), le fait de « pouvoir dire "Je" devient la principale force de limitation de l'emprise sociale sur l'acteur », bref un moyen de se voir (et d'être vu) au-delà de cette seule fonction qu'on est forcé d'assumer. Rappelons que le rôle de parent (de mère surtout) peut parfois être aliénant, surtout lorsqu'il se pose comme étant à ce point contraignant qu'il ne permet pas à la personne de s'accomplir et de sentir qu'elle a du pouvoir sur sa vie (Corbeil, Descarries et *al.*, 1990); cela étant aussi déterminant dans une lutte pour la reconnaissance sociale.

#### 5.1.2. En tant que parent

Après celle de l'individu, la deuxième figure de revendication identitaire qui participe très clairement à l'actualisation d'un idéal de justice sociale dans les OCF est celle de parent. C'est d'ailleurs à elle que semblent d'abord s'adresser les OCF, dans ce qu'ils ont à offrir en termes d'activités. Dans leur pratique, les intervenant.e.s formé.e.s en travail social ont cette préoccupation que chaque parent puisse être reconnu « comme le premier éducateur de son enfant » (E1, p.2), et que même si les opinions quant à la meilleure manière d'assumer cette fonction peuvent être divergentes, tous et toutes sont légitimes de pouvoir s'exprimer. Dans les échanges, en contexte de groupe, on s'assure donc qu'aucun parent ne soit abîmé, ou encore qu'il ne vienne à être marginalisé, écarté des autres. Pour Gisèle, il est plus qu'important de pouvoir « préserver » la dignité et la légitimité de chaque personne, en tant que parent.

Encore une fois, l'enjeu de reconnaissance, maintenant en tant que parent, se doit d'être examiné par-delà l'idée d'une simple doléance de nature psychologique, surtout si l'on entend viser la justice sociale. Il n'est pas faux de dire qu'il existe une souffrance ou



un besoin chez les parents qui peut nécessiter de mettre en place des mesures visant à reprendre confiance, et à se sentir davantage en contrôle. L'apprentissage, mais surtout la reconnaissance de ses compétences parentales, font partie de ces objectifs qui sont poursuivis dans les OCF. Toutefois, il existe aussi une volonté de pouvoir réfléchir le contexte sociopolitique dans lequel s'inscrit cette vie familiale, cet exercice du rôle de parent et cette question du bien-être des enfants, « en particulier dans les situations de vulnérabilité » (Lacharité, Baker et *al.*, 2012 : 27). Lors des entretiens que nous avons réalisés avec des intervenants et intervenantes d'OCF, ces dernier.e.s vont d'ailleurs aborder la parentalité comme une problématique qui lie la question du rôle parental aux enjeux politiques de la parentalité (Lemieux, Charbonneau et *al.*, 2005).

Il faut l'admettre, les normes dominantes de parentalité peuvent peser lourd sur certains parents, les poussant parfois à se remettre en question et à douter d'eux-mêmes (enjeu de reconnaissance). En fait, les modèles en vigueur ne tiennent pas toujours compte des ressources qu'exigent leur actualisation, qui permettraient de les mettre en pratique. Au sein des OCF, il s'y trouve des parents en situation de grande pauvreté, ce qui limite justement les possibilités pour eux de pouvoir adopter tel quel ces modèles dominants de parentalité (enjeu de redistribution). Cependant, pour les intervenant.e.s, ces mêmes parents font ce qu'ils peuvent avec les moyens qu'ils ont. Cette réalité demande alors à être mise au jour, et à être connue des décideurs/décideuses (enjeu de représentation).

En fait, les réalités vécues par les familles sont à ce point multiples et différentes qu'il y en a certaines qui restent oubliées; les politiques sociales et les stratégies publiques d'intervention mettant l'accent sur certains aspects bien précis, sur des dimensions considérées plus importantes, ou ciblant certains groupes comme étant « à risque ». En contrepartie, les OCF se proposent d'être des espaces de reconnaissance pour *toutes* les familles. Il y a un désir de rejoindre ces dernières dans leur diversité, d'une manière que chaque parent puisse se sentir à sa place et le moins possible jugé suivant une conception rigide de la parentalité. Pour les intervenants et intervenantes formé.e.s en

travail social, même si la question des « compétences parentales » finit bien par être abordée, on cherche par ailleurs à ce que cela se fasse en commun; « en travaillant à ouvrir tout ça », précise une participante à la recherche. Pour elle, il est très important de « reconnaître qu'il y a différentes façons d'être parent » (E7, p.8).

### 5.1.3. En tant que citoyen.ne

Ce n'est pas d'hier qu'en action communautaire l'on nourrit la croyance de pouvoir amener les personnes à développer une connaissance plus fine des enjeux politiques et sociaux, tout cela dans une perspective de devenir citoyen et d'un élargissement démocratique. L'idée étant admise, dans les milieux, qu'en misant sur une approche globale (et une vision globale) cela puisse mener finalement à une « appropriation de pouvoir par les personnes » et à une « activation citoyenne » (Lamoureux, Fontaine et *al.*, 2012). Devant une telle visée, les intervenant.e.s veulent être conséquent.e.s, ne pas être pris en défaut, malgré tous les défis que cela peut représenter en pratique. Il y a un désir d'aborder la personne « en termes de participante, en mettant en avant son statut de citoyenne » (*Ibid*, 2012). Cela constitue une autre figure de revendication.

Comme tel, les intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s vont souligner l'importance des approches d'*empowerment*, démocratique, d'éducation populaire, ou encore féministe. Toutefois, le défi qui se pose aux intervenant.e.s est de savoir comment passer le plus efficacement possible de la parole aux actes. Comment finalement s'incarnent ces approches en pratique, de manière concrète? Pour Myriam, il semble que ce soit principalement en faisant en sorte que tous et toutes puissent avancer ensemble, et que chacun.e soit considéré.e l'égal.e des autres. Ceci peut se traduire, dans les faits, et comme intervenant.e, à ne pas être seul.e décideur/décideuse des activités et de la programmation (enjeu de représentation). Lorsque Myriam nous affirme que les personnes « peuvent décider » même si « toute leur vie on leur a dit

"fais pas ci, fais pas ça!" » (E4, p.16), on s'aperçoit de la lucidité avec laquelle il lui est donné de comprendre et d'aborder les défis qui sont liés à une participation des parents. Comme elle le laisse entendre, l'un de ces défis est certainement l'incapacité chez les personnes de se reconnaître immédiatement comme citoyen.ne.s; soit parce qu'en relation, bien rares sont et ont été les occasions pour elles de se voir et d'être considérées comme sujets à part entière, autonomes, ou soit parce que des conditions (contraintes matérielles) les en empêchaient. Souvent, ces deux raisons vont de pair.

En ayant comme visée la justice sociale, il est donc nécessaire de créer les occasions, c'est-à-dire non seulement de revendiquer une démocratisation des lieux décisionnels (enjeu de représentation) mais aussi d'assurer un accompagnement des personnes vers ces mêmes lieux. Elles doivent pouvoir s'y sentir préparées et être en confiance. En valorisant leur statut de citoyen.ne (enjeu de reconnaissance) et en acceptant qu'elles puissent prendre des responsabilités dans l'organisme, il est possible d'y parvenir.

Dans les OCF, et probablement dans d'autres organismes d'action communautaire de secteurs différents, cette volonté de s'adresser au parent « en tant qu'acteur social » plutôt que comme simple « spectateur passif des interventions et des actions qui le concernent » réclame de réfléchir sa pratique, de voir au potentiel d'expérimentation politique (René, Soulières et *al.*, 2004). En cela, dans leur étude menée au sein de trois organismes Famille, et qui avait pour objectif de déceler les facteurs qui favorisent la participation citoyenne ainsi que la prise en charge des parents, les chercheur.e.s vont adopter une classification des différentes « manières de participer » : (1) être présent, (2) prendre la parole, (3) passer à l'action, et (4) s'impliquer à un niveau décisionnel (*Ibid*, 2004). Pour l'intervenant.e formé.e en travail social, ce sont là des éléments fort intéressants pour penser la figure de revendication qu'est celle de citoyen.ne, laquelle peut exiger certains changements à l'interne (ex. : laisser les mamans organiser elles-mêmes le déjeuner-causerie) comme elle peut aussi nécessiter des actions à l'externe (ex. : amener la personne à s'exprimer au conseil municipal).

#### 5.1.4. En tant qu'organisme

Si la participation active des personnes est autant recherchée en action communautaire, ce n'est pas seulement pour permettre à des individus de s'affirmer politiquement, de devenir citoyens. En fait, plus la participation sera importante, en quantité et en qualité, plus l'organisme aura la vigueur nécessaire pour défendre l'intérêt de ses membres. Se regrouper collectivement sous la forme d'un organisme constitue le moyen tout désigné qu'ont trouvé certaines populations afin de pouvoir être entendues, reconnues; celui-ci représente donc en soi un acteur politique qui demande aussi à être reconnu. Voilà une autre figure de revendication qui lie reconnaissance et justice sociale.

Plus précisément, en action communautaire, cette figure ainsi que la suivante (i.e. « en tant que mouvement »), sont mobilisées comme une réponse au problème d'autonomie. Dans un contexte de partenariat et de concertation, le principe d'autonomie est défendu parce qu'il constitue une condition essentielle à toute possibilité d'initiative, à pouvoir mettre de l'avant ses propres façons de faire, alternatives et originales. De plus, c'est encore pour s'assurer de pouvoir se positionner politiquement sur des enjeux qui les concernent que les organismes vont revendiquer leur autonomie. Ceci va se traduire par une lutte pour la reconnaissance de leur identité. (Métivier, 2017)

À titre d'exemple, les intervenant.e.s des OCF que nous avons rencontré.e.s parlent des Tables de concertation comme des espaces de négociation (niveau local) où l'on doit souvent « se battre » parce qu'« on n'est pas très reconnu », aux dires de Geneviève. Cette dernière estime que « c'est très politisé les Tables de concertation », ce qui l'oblige d'ailleurs à ne pas s'y rendre « juste avec [sa] tête ». Elle doit s'y préparer, par exemple en s'assoyant avec la coordonnatrice ou en faisant un « genre de focus group » avec les mamans de son OCF. Sur les Tables « siège tout le milieu ». En fin de compte, y participer permet de ramener la « philosophie » ou la « vision » de l'organisme; bref, qu'il y ait une réelle « reconnaissance de notre travail », ajoute Geneviève.

De plus, dans les OCF, il est possible que des « projets » se fassent en partenariat avec d'autres organisations. Il peut s'agir par exemple d'un « programme » qui va impliquer le CIUSSS<sup>8</sup> (anciennement le CLSC<sup>9</sup>). Gisèle nous parle de travailleuses sociales du CLSC qui venaient à son organisme pour y animer un atelier « 0-9 mois »<sup>10</sup>, destiné aux « familles ciblées vulnérables et tout... » (E1, p.17). En y étant présente, cela lui permettait, comme elle le dit, de « mettre des gens en contact, parler de l'organisme, pour que tranquillement [les travailleuses sociales] puissent savoir ce que nous on fait ». En définitive, elle cherchait à tirer profit de la présence des travailleuses sociales alors que celles-ci étaient là « vraiment [avec] des objectifs spécifiques » (E1, p.18).

Il y a donc des occasions comme celles-là où il est possible pour les intervenant.e.s de travailler à cette reconnaissance, « en tant qu'organisme ». On y fait état de ses visions, de la façon de se représenter la réalité des personnes et des familles, et on y expose son identité communautaire. On cherche aussi à ce qu'y soit reconnue « notre expertise ». Parfois, ceci peut être ardu, et même se conclure par des échecs. C'est le cas par exemple de cette expérience de partenariat entre un organisme communautaire et un CLSC, impliqués dans l'implantation d'un programme de prévention des mauvais traitements envers les enfants (Clément, Tourigny et *al.*, 1999). En explorant les raisons de cet échec, on comprend qu'il y a des facteurs qui favorisent un partenariat, parmi lesquels on compte « la reconnaissance mutuelle des rôles et des limites des organismes concernés et le respect de l'autonomie des organismes communautaires par les établissements publics » (*Ibid*, 1999 : 49). Alors que les cultures organisationnelles diffèrent, mais surtout parce que les organismes communautaires font face à un partage inégal du pouvoir, ceux-ci ont souvent à lutter pour leur reconnaissance.

---

<sup>8</sup> Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)

<sup>9</sup> Centre local de services communautaires (CLSC)

<sup>10</sup> L'accompagnement OLO, souvent appelé « programme OLO » (Euf-Lait-Orange), est offert aux femmes enceintes partout au Québec dans les CLSC et dans certains organismes communautaires. Les rencontres peuvent continuer après la naissance du bébé afin de « poursuivre l'accompagnement vers l'acquisition de saines habitudes de vie » (Fondation OLO, [www.fondationolo.ca](http://www.fondationolo.ca))

### 5.1.5. En tant que mouvement

Nous ne serons pas les premiers ici à parler de l'action communautaire au Québec comme d'un « mouvement ». De fait, on utilise le terme depuis assez longtemps, autant dans les milieux communautaires qu'académiques, pour ne pas hésiter à y avoir recours. Celui-ci rend compte de la capacité au sein de la société civile à se former en tant qu'acteur collectif assez puissant pour pouvoir influencer les décisions politiques, voire d'influer des changements sociaux. Le « mouvement » communautaire, et celui familial de manière plus spécifique, agissent d'abord comme figures de revendication identitaire, c'est-à-dire qui sont liées à un enjeu de reconnaissance. (Métivier, 2017)

Au même titre que la précédente, la figure de « mouvement » s'est avérée indispensable en action communautaire afin de pouvoir défendre son autonomie, cette fois à un niveau provincial plutôt que local. Comme tel, le mouvement communautaire a su mener pendant plusieurs années une importante lutte pour la « reconnaissance et le soutien de l'action communautaire au Québec » (Sotomayor et Lacombe, 2006). En fait, plus précisément, « les porte-parole des organismes communautaires revendiquent une reconnaissance formelle et un engagement étatique sur des modalités de financement depuis les années 1980 » (White, 2012 : 90). Ainsi, reconnaissance et redistribution semblent aller de pair. Même si la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire (PRSA) a finalement été adoptée en 2001, la lutte est toujours d'actualité. En 2016, une vaste campagne de mobilisation sera mise sur pied (*Engagez-vous pour le communautaire*), notamment pour exiger du gouvernement qu'il finance adéquatement les organismes communautaires. (Métivier, 2017)

### 5.2. De multiple espaces de transaction sociale pour mener la lutte

Tant dans les revendications qui sont portées en action communautaire que dans le discours des intervenants et intervenantes que nous avons rencontré.e.s, l'idéal de

justice sociale nous semble surtout empruntée la voie de la reconnaissance. La diversité des figures qui concourent à cette reconnaissance, ou encore qui suggèrent un refus généralisé de voir des personnes et des groupes de personnes être niés ou injustement traités, le confirment. Mais, ce tour d'horizon des différentes figures de revendication permet aussi, et surtout, de comprendre qu'il s'agit bien, en action communautaire, d'une *lutte* pour la reconnaissance. En effet, de cet ensemble d'espaces de transaction sociale que nous avons abordés au chapitre 2 (*voir schéma à la page 39*), aucun n'est délaissé par les acteurs et les actrices; des négociations et des tractations y ont bien lieu.

En fait, tel qu'abordé précédemment, les intervenant.e.s formé.e.s en travail social vont chercher à répondre aux besoins des individus et des familles, mais cela en y ajoutant et en portant une attention particulière à la dimension statutaire. C'est que, trop souvent, le besoin ou la souffrance peut masquer (et révéler) une forme d'injustice; un traitement inéquitable des personnes en conséquence de normes culturelles institutionnalisées, par exemple. Travailler à y voir plus claire, c'est déjà œuvrer à la transformation sociale, et cela va demander de penser et d'agir au cœur des interactions sociales.

Le groupe ouvert, cet espace aménagé par les OCF qui permet notamment d'y piloter des projets et d'y mener des actions qu'on juge profitables, apparaît comme étant le principal contexte où il est possible d'intervenir sur le lien, dans une optique de justice sociale. Autrement dit, à l'une de nos questions de départ, à savoir plus spécifiquement dans quels espaces de transaction sociale les intervenant.e.s formé.e.s en travail social assument une fonction de médiation, nous répondons que c'est premièrement et surtout entre « les personnes en situation précaire » et « la société locale » (Freynet et *al.*, 1998). En instaurant « l'échange, un milieu de vie, où l'on laisse de la place aux gens », et dans un contexte de « mixité sociale » (nous y reviendrons au point 5.4.2), tout un travail d'écoute et d'ouverture à l'Autre devient nécessaire pour « arriver à tisser cette toile d'araignée entre les membres [de l'organisme] » (E8, p.4 et 6). C'est que, comme le dit Marie, « il y a énormément de préjugés ».

Dans la dynamique interne des organismes s'ouvrent donc des espaces de transaction entre les personnes qui requièrent de pouvoir y « faire communiquer les gens... [et] au lieu d'accentuer sur les différences, d'accentuer sur les ressemblances » (E8, p.10). Ceci est quelque peu différent lorsque l'on se transporte à l'extérieur de l'organisme, au cœur de ces espaces qui résultent d'une dynamique partenariale, sinon qui sont obligés par la concertation au niveau local. En fait, plutôt que de chercher à minimiser les différences, on va les célébrer; bref, on va chercher à ce qu'elles soient reconnues.

L'enjeu de reconnaissance des OCF est probablement un élément central de leur inscription dans leur milieu local. Agir en tant que partenaire pour d'autres organismes locaux signifie que ceux-ci reconnaissent le bien-fondé et la qualité des actions de l'OCF. Cette reconnaissance ne se traduit pas seulement de manière symbolique, mais aussi de manière très concrète : subventions, dons et références de familles à l'organisme. (Lacharité, Baker et *al.*, 2012 : 28)

Cette précision sur la vision et le traitement qui est réservé à la question de la différence, selon l'espace qui est investi, n'est pas sans rappeler ce que notait déjà Fraser (2004) : « Le paradigme de la reconnaissance voit [...] dans ces différences [entre les groupes] des variations culturelles qui devraient être célébrées, ou des oppositions hiérarchiques construites discursivement qui devraient être déconstruites » (p.156). Ainsi, c'est avec beaucoup de pragmatisme que le remède à l'injustice doit être saisi : « Dans le cas où ce qui est nié, c'est la commune humanité de certains participants, le remède, c'est la reconnaissance universaliste. Lorsque c'est la particularité de certains participants qui est niée, le remède, c'est la reconnaissance de la différence. » (*Ibid*, 2004 : 163)

L'intervenant.e formé.e en travail social a par exemple à défendre cette position de la *différence* lorsqu'il ou elle intervient sur les Tables de concertation. En ces lieux de négociations, il ou elle se trouve à agir entre les « personnes en situation précaire » et la « société locale », cet espace de transaction sociale au sein duquel est principalement assumé un rôle de médiation (Freyne et *al.*, 1998). Toutefois, afin de pouvoir y être présent.e d'une façon significative et la plus opportune, il faut que l'intervenant.e ait



au préalable été confronté.e à ce que Simonin (2001) qualifie de « rapport d'altérité » (p.145). De fait, en intervention sociale, il y a bien un « eux » et un « nous » : « "Eux" qui vivent momentanément ou durablement des situations de ruptures, de précarité, de marginalisation, d'exclusion, et "nous" qui sommes habilités et légitimés [...] à intervenir dans ces situations » (*Ibid*, 2001). Comment donc les intervenant.e.s se saisissent-ils (elles) de la réalité ou du vécu des personnes et des familles avant de parler en leur nom sur les Tables de concertation? Ont-ils (elles) pris le temps de bien les écouter afin de pouvoir entendre, et éventuellement soutenir, cette conception de la réalité qui n'avait encore jamais été considérée, du moins par les institutions et leurs représentant.e.s? On comprendra qu'il y a là un premier effort de reconnaissance, qui revient à l'intervenant.e de faire...

L'implication des intervenant.e.s formé.e.s en travail social dans un tout autre espace de transaction permet de croire qu'ils et elles ont bien cette reconnaissance à cœur, qu'ils (elles) s'y consacrent bien. Effectivement, en se situant entre les « personnes en situation précaire » et la « société instituée » (Freynet et *al.*, 1998), les intervenant.e.s ont à faire dialoguer les deux mondes. Ce faisant, ils (elles) travaillent à ce que les personnes (ou les parents), en déficit de reconnaissance, puissent s'exprimer. « Ils sont capables, t'sé! Ils sont abîmés, mais tu leur donnes des opportunités de s'exprimer... Ils attendent ça. Ils sont contents ». (E1, p.22). Parce qu'en tant qu'intervenant.e, « ce que tu veux, c'est d'entendre le parent », ajoute Gisèle (E1, p.25).

Bref, pouvoir s'exprimer, ou encore d'aucuns préféreront cette idée de « prendre la parole » (René, Soulières et *al.*, 2004), en plus de pouvoir être entendu, ce sont là deux éléments essentiels à un effort de reconnaissance. Comme il arrive en société que ces conditions ne soient pas remplies, c'est là que les personnes formé.e.s en travail social peuvent intervenir et participer à « renouer les fils d'une conversation interrompue » (Simonin, 2001 : 153); en assumant une position qui rappelle celle qui est occupée par le « passeur », le « traducteur », ou encore le « frontalier » (Freynet et *al.*, 1998).

Concrètement, voici deux exemples qui viennent appuyer l'idée que les intervenant.e.s cherchent bien à investir l'espace de transaction qui s'ouvre entre les « personnes en situation précaire » et la « société instituée » (*Ibid*, 1998). Premièrement, parmi les participant.e.s à la recherche, certain.e.s parlent de l'importance de « relativiser un peu les normes, puis la pression ». Ils et elles réalisent bien que l'imposition de ces normes (de parentalité par exemple) par certaines institutions (écoles, fondations, CLSC, etc.) crée des problèmes, que celles-ci prétendent par ailleurs résoudre. Nous n'avons qu'à penser par exemple à ce concept d'« habileté parentale », qui semble vouloir s'imposer dans les milieux, même communautaires. Bref, pour une participante, les « normes de sécurité de ci ou de ça », que l'on trouve par exemple dans les « petits cahiers » du ministère de la santé et des services sociaux, demandent à être « déconstruites ».

Deuxièmement, certain.e.s intervenant.e.s se perçoivent comme des « facilitateurs », comme étant de ceux et celles qui ont à « donner l'heure juste aux parents ». Par exemple, après le passage des travailleuses sociales du CLSC à l'organisme, pour y animer un atelier sur le développement des enfants, l'intervenant.e peut aller jusqu'à dire au parent : « Bien oui, le CLSC te dis ça, parce qu'eux autres, bien c'est important [...] Bien oui, tu peux le prendre de même, elle vient t'checker tes affaires si sont correctes. T'sé, c'est vrai c'est sa job. Mais, en même temps, tu prends ce qui est bon, tu prends ce qui fait ton affaire... » (E1, p.17). C'est parce qu'ils (elles) écoutent les parents parler de leur réalité, et qu'ils (elles) sont tranquillement amené.e.s à mieux la comprendre, que les intervenant.e.s jugent bon de remettre les choses en perspective.

Toutefois, cette parole des parents ne devrait pas uniquement servir à relativiser les normes, mais aussi à travailler à les changer, et à transformer les institutions. Sur ce point, il semble que ce soit disons plus rudimentaire. De fait, ce troisième espace de transaction, entre la « société locale » et « la société instituée » (Freynet et *al.*, 1998), nous apparaît beaucoup moins investi par les intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s. Or, c'est au cœur de cet espace que vont justement se

jouer les négociations qui sauront avoir une portée disons plus importante; celles qui auront un impact politique, économique et social. Le fait que si peu de participant.e.s à la recherche nous parlent des regroupements nationaux auxquels leur OCF est membre, et même que certain.e.s n'arrivent tout simplement pas à nous les nommer, est assez révélateur. Il semble qu'il y ait là un aspect crucial de cette *lutte* pour la reconnaissance qui soit quelque peu délaissé par les intervenant.e.s, dans les OCF.

En fait, tout cela soulève une question fort intéressante, qui demande à être clarifiée : « qu'est-ce qu'une *lutte* pour la reconnaissance? » (Ferrarese, 2009). Rapidement, nous aurions tendance à affirmer, à partir de ce qu'il nous a été donné de constater, et en ce qui concerne très spécifiquement l'action communautaire, qu'il faut tenir compte de plusieurs figures de revendications. Celles-ci sont intimement liées, dépendantes les unes des autres; n'en considérer qu'une seule, c'est risquer de ne pas aboutir à une pleine reconnaissance, en termes de justice. C'est aussi s'empêcher de toucher aux autres dimensions de la justice (redistribution et représentation), qui auront certes à voir avec celle culturelle/identitaire (c'est l'objet du point suivant). Il nous suffit de penser à cette tendance forte qu'est l'individualisation de l'intervention pour s'en convaincre : en quoi est-ce bien une *lutte* que de revendiquer la reconnaissance de sa seule personne, et le plus souvent suivant une requête qui lie des besoins à une aide ponctuelle plutôt que des capacités à des transformations en profondeur?

Pour ainsi dire, cette *lutte* pour la reconnaissance requiert un continuel mouvement de va-et-vient entre l'individu, pour la reconnaissance de sa subjectivité, et le politique, pour l'aménagement de conditions matérielles et symboliques qui puissent servir ou répondre à cette même reconnaissance; les moyens et les résultats de la lutte. Voici d'ailleurs la raison pour laquelle, dans cette *lutte* pour la reconnaissance, il est aussi important de pouvoir investir l'ensemble de ces espaces de transaction sociale qui ont été présentés jusqu'ici, offrant ainsi « la possibilité d'une transformation des rapports sociaux existants » (Chouinard, Couturier et al., 2009 : 38).

### 5.3. De l'intersubjectivité à l'objectivité (et vice-versa)

En fait, même si c'est suivant une lutte pour la reconnaissance que semble en premier s'actualiser un idéal de justice sociale dans les OCF et en action communautaire, on constate, autant dans le discours des intervenant.e.s qu'à travers les diverses figures de revendications relevées précédemment, que la dimension économique ne pourra tout simplement pas être évitée. En considérant que la reconnaissance est bien une question de justice, autrement dit une condition nécessaire pour élever au statut de membre à part entière de la société quiconque subit une injustice, les intervenants et intervenantes voient bien que les conditions d'ordre matériel ne sont pas à négliger non plus.

Ceci rejoint bien ce qui est défendu par Nancy Fraser (2004), à savoir que pour qu'il y ait une parité de participation, deux conditions doivent être remplies : (1) la condition *objective*, qui vise à bannir toutes ces formes d'inégalité matérielle et de dépendance économique, qui empêchent des personnes ou groupes de personnes d'interagir en tant que pairs avec les autres; et (2) la condition *intersubjective*, qui vise quant à elle à bannir, comme cela a été traité précédemment, tout « modèles culturels qui déprécient systématiquement certaines catégories de personnes » (p. 162).

Donc, c'est bien parce que de ce travail de reconnaissance des personnes et des familles se révèlent des enjeux de nature économique que ce continuel mouvement de va-et-vient entre l'individu et le politique s'avère aussi essentiel. D'une certaine manière, les conditions intersubjective et objective finissent par s'influencer l'une et l'autre, et ce suivant deux processus inverses. Premièrement, en favorisant cette interaction entre les personnes dans une formule qui se veut la plus ouverte et égalitaire possible, les intervenant.e.s constatent et tentent de faire émerger une réflexion sur ces injustices d'ordre économique; bref, comme ils (elles) l'affirment, font de l'éducation populaire. Avec ce souci que tous puissent se sentir respectés et traités justement (« on s'adresse à tous les parents »), et puisque que ceux et celles à qui est habituellement dénié une

juste reconnaissance statutaire peuvent participer aux discussions et s'exprimer au sein des groupes (ex. : « les personnes vulnérables »), une compréhension plus riche des enjeux de justice est possible. D'abord préoccupé.e.s par la condition *intersubjective*, les intervenant.e.s des OCF font en sorte que les problèmes vécus par les personnes et les familles puissent être entendus et saisis sous l'angle d'une condition *objective*, bref comme étant le résultat d'une distribution inégale des ressources économiques.

À l'inverse, c'est bien de conditions *objectives* que dépend la continuité des missions des organismes communautaires Famille (OCF), et de la possibilité d'y mener encore des actions qui puissent permettre à des personnes d'être reconnues comme individus à part entière (*intersubjectivité*), et pas seulement comme ayant des besoins. Du point de vue des intervenants et intervenantes, la question (l'enjeu) du financement est considérée comme un important défi. Par exemple, une intervenante affirme :

parce que nous autres c'est ce qui nous permettait de faire des projets l'*fun* là. [...] Cet argent-là servait justement beaucoup pour le *drop-in* [le groupe ouvert] [...] Faque c'est sûr que le gros obstacle, puis en ce moment t'sé ce n'est pas pour rien là que les organismes communautaires commencent un peu à...à s'agiter là, parce que ça fait longtemps que ça...Ça fait une coupe d'années là que ça pas d'allure comment ils sont amputés dans leurs budgets de fonctionnement. (E1, p.15)

Cette idée, donc, que soient remplies certaines conditions *objectives* pour pouvoir y actualiser un idéal de justice social dans sa dimension culturelle/identitaire (condition *intersubjective*) rappelle une préoccupation des intervenant.e.s; c'est-à-dire que ceux et celles qui trop souvent n'ont pas « les moyens et les chances d'interagir en tant que pairs avec les autres » aient (encore) la possibilité de le faire, minimalement au sein de leurs OCF (Fraser, 2004). Cette réflexion apparaît d'autant plus importante dans un contexte de gentrification des quartiers (ce qui sera traité au point 5.4.2.), alors que les OCF peuvent être tentés d'ajuster leur offre d'activités à de nouvelles « clientèles » plus aisées, et qu'en plus, comme il nous a été donné de l'entendre, qu'ils imposent

des tarifs qui ne respectent pas la capacité de payer de tous et toutes. Si ce contexte de « mixité sociale » (que nous abordons aussi au point 5.4.2) est une occasion de pouvoir se reconnaître entre-nous, entre personnes aux conditions de vie différentes voire opposées, ceci ne doit pas faire perdre de vue, comme le rappelle Marie, qu'« on a quand même cette lutte à la pauvreté qui fait partie de nos valeurs centrale...mission centrale ». Elle ajoute : « Ça reste qu'on sera toujours en priorité à accompagner des gens en situation plus vulnérables que d'autres. On est là pour ça. » (E8, p.16).

En fin de compte, comme le dit Fraser (2004), et il importe peut-être de se le rappeler, aucune des deux dimensions (reconnaissance et redistribution) ne permet à elle seule de subsumer tous les problèmes que chacune prétend résoudre (p.160). De plus, il faut minimiser « les interférences susceptibles de surgir lorsque les deux actions sont entreprises simultanément » (Ibid, 2004 : 157). Bref, même si la justice sociale semble premièrement s'actualiser suivant une lutte pour la reconnaissance (identitaire), celle-ci ne doit pas se faire au dépend d'une lutte pour la redistribution (économique).

#### 5.4. Savoir composer avec la conflictualité

Parler de *lutte*, c'est aussi admettre la présence d'un conflit. S'il peut ne pas s'être révélé, parce que de la situation qui couvre ce conflit l'une des parties n'a pas encore cherché à le vivre, il est tout de même présent, en puissance. Le lien qui unit tout être social à un autre, ou encore à une institution, est porteur en lui-même d'une certaine tension, d'un potentiel conflictuel; ceci est vrai seulement si l'on accepte de concevoir la réalité (sociale) à partir d'une perspective conflictuelle. Chaque acteur/actrice a alors sa propre conception de cette réalité (ou de ce qu'elle devrait être), laquelle s'explique par un « passé » et un « avenir » (Remy, 2005 : 82). Savoir affirmer, voire imposer, sa conception de la réalité, c'est déjà pouvoir compter sur des ressources matérielles ou symboliques pour le faire, ou encore c'est en espérer une plus juste (re)distribution.

#### 5.4.1. Distinguer le fait de la stratégie

Bien qu'il soit peut-être plus facile, et plus habituel, de saisir ou d'appréhender cette conflictualité sociale dans un contexte de lutte ouverte, il y a toutefois un intérêt certain à s'y attarder aussi lorsqu'elle est encore à un état disons latent. Les luttes sociales ne manquent pas de nous rappeler que la conflictualité constitue une condition souvent essentielle et utile pour la transformation sociale, un projet qui se nourrit généralement d'un désir de justice. Le conflit est effectivement au cœur des stratégies possibles d'intervention sociopolitique visant le changement social (Comeau, 2012). Toutefois, de cette « fonction d'encadrement » qu'a servi le « processus d'institutionnalisation » semble s'être produit ce que d'aucuns envisagent comme un « apaisement politique » (Lustiger-Thaler, Maheu et *al.*, 1998).

Plus spécifiquement, dans le cas qui nous intéresse, il serait plus juste de parler d'un changement de « stratégies de rapport avec l'État », alors qu'on miserait désormais sur la « coopération conflictuelle » au sein des organismes communautaires (Lamoureux, 1994 cité dans Fournier, René et *al.*, 2001). Ce qui n'en demeure pas moins que le conflit a été et demeure « un moyen d'action pour permettre à l'organisation de faire aboutir ses revendications » (Quinqueton, 2012 : 123). Si à l'organisme pour lequel travaille l'intervenant.e « on n'est pas tant dans la grosse action collective » (E6, p.14), ou encore qu'on évacue « le côté peut-être un peu plus politisé ou revendicateur que les parents peuvent avoir » (E7, p.12), le conflit n'est cependant jamais bien loin. Il suffit d'écouter les intervenant.e.s nous parler de la « *mixité sociale* » comme d'un défi auquel ils et elles sont confronté.e.s dans leur pratique pour s'en convaincre (à ce sujet, voir le point suivant).

Étant donné que le lien social constitue autant la cible que le principal moyen d'action des intervenant.e.s formé.e.s en travail social, voilà peut-être pourquoi, à plus forte raison encore, il leur est important de savoir distinguer le fait de la stratégie, en ce qui

concerne le conflit. « Comme Georg Simmel l'a bien montré, le conflit suppose du lien social et il ne faudrait d'ailleurs pas penser que le lien social est d'autant plus établi qu'il n'y aurait pas de conflit » (Remy, 2005 : 91). Bien souvent, la conflictualité engendre l'interaction sociale sinon l'inverse, en raison d'intérêts antagonistes en jeu ou de visions du monde opposées, à faire valoir. Or, cette interaction conflictuelle doit pouvoir avoir lieu et ce même si elle fait craindre le pire; elle est le gage d'une possible reconnaissance de positions et de points de vue demeurés jusque-là marginaux sinon carrément niés. Que ce type d'interaction ait lieu entre deux individus, ou encore entre des individus et une institution, celui-ci revêt un potentiel transformateur. Car, comme le conçoit Simmel, le conflit peut agir comme un « mouvement de protestation contre le dualisme qui sépare, et [être] une voie qui mènera à une sorte d'unité... » (citée dans Wiewiorka, 2002). Une « unité » certes précaire, en attente du prochain conflit...

#### 5.4.2. L'exemple de la « mixité sociale »

Lors des entrevues que nous avons réalisées auprès d'intervenant.e.s formé.e.s en travail social, certain.e.s nous ont affirmé que la « mixité sociale » (ou ce que d'autres qualifient de gentrification des quartiers) amenait son lot de défis, dans leur pratique. Cette situation que soulève les intervenant.e.s nous paraît particulièrement intéressante pour comprendre comment un conflit que nous choisissons de ne pas laisser s'exprimer dans le cadre d'une interaction sociale peut empêcher que soit révélé et mis au jour un problème d'injustice, dans toute son ampleur et sa complexité, parce qu'il exigerait premièrement de pouvoir l'entendre pour s'y attaquer ensuite. Autrement dit, poussée à l'extrême, cette « suppression du conflit potentiel [peut s'appuyer] sur l'exclusion et, par conséquent, [favoriser] la rupture du lien social » (Remy, 2005 : 91). Encore une fois, cela est vrai seulement si l'on adopte une perspective conflictuelle de la réalité sociale et que l'on accepte que le conflit puisse être transformateur.



La gentrification (ou « embourgeoisement ») amène des tensions, quelques fois assez vives, dans les quartiers (à ce sujet, voir le film « Quartiers sous tension » de Carole Laganière). Dans une moindre mesure, cette tension serait ressentie dans les OCF : « ...dans le quartier, on a un méchant défi de mixité sociale! Parce que le quartier est en train de se gentrifier, etc...y'a plein de positif à ça, mais y'a des gros clashes qui se créent. Puis je te dirais que ça c'est une des difficultés que j'ai à surmonter » (E6, p.15). Ce qui, selon une intervenante, nous « oblige à requestionner nos pratiques, la façon dont on accompagne cette mixité sociale » (E8, p.9).

La gentrification se définit comme un phénomène physique, économique, social et culturel impliquant un quartier autrefois habité par les classes défavorisées et dans lequel on constate « l'invasion » par une population (plus) favorisée. Ce processus implique plusieurs changements : une population qui devient plus jeune, plus instruite et dont les revenus sont plus élevés; une hausse importante dans le coût de l'habitation; [...] une revitalisation commerciale et des changements dans la nature des commerces [et] le déplacement d'anciens résidents vers d'autres voisinages, voire d'autres quartiers, plus abordables. (Lavoie, Rose et *al.*, 2011 : 61)

Bref, de ce contexte, cela fait en sorte qu'il y ait dorénavant deux groupes de parents (des « pauvres » et des « jeunes professionnel.le.s ») qui fréquentent les OCF, et qui se côtoient. Non sans raison, les intervenant.e.s craignent que des gens ne se retirent des groupes parce qu'ils pourraient ne plus se sentir à leur place. Si, pour prévenir cela, une attention particulière devrait effectivement être accordée aux échanges et aux types d'interactions, ceci devrait en être tout autant pour ce qui est de travailler à « [rétablir] probablement des possibilités de solidarités plus fondamentales » (Remy, 2005 : 91).

Ainsi, en acceptant l'idée que le conflit est le contraire de la « rupture » (Wievorka, 2002 : 13) et en abordant en plus « la vie sociale comme étant une confrontation d'une pluralité d'acteurs [et d'actrices] en relation partiellement conflictuelle » (Remy, Voyé et *al.*, 1978 cité dans Remy, 2005), il peut alors s'ouvrir un potentiel de discussion (et possiblement de débat) sur les causes structurelles des positions respectives distinctes,

voire opposées; ces causes (objectives) à partir desquelles peut se lire le problème d'injustice de déni de reconnaissance. De fait, « les problèmes sociaux ne sont pas de nature exclusivement sociale ou humanitaire, mais ils comportent aussi des dimensions politiques et économiques le plus souvent masquées » (Dorvil et Mayer, 2009 : 21).

Ce qui se présente d'abord à l'intervenant ou l'intervenante formé.e en travail social comme un défi ou comme une difficulté (ex. : « deux grands groupes de clientèle, si je peux dire... ») peut tout aussi bien être une opportunité (de négociation). En ayant au sein de leur organisme ces « jeunes professionnelles, en congé de maternité, qui ont généralement plus de moyens financiers » et cette « clientèle qui est à faibles revenus, ou qui vit des situations de crise actuelle », n'y a-t-il pas là une occasion de discuter, en face-à-face, de ces enjeux plus fondamentaux que peuvent masquer des points de vue opposés, et de travailler ensemble à imaginer une solution au problème? Une solution qui peut alors exiger que ces mêmes points de vue puissent être confrontés...

### 5.5. Penser son rôle de médiation à deux niveaux

Après cet exemple, qui est loin d'être le seul d'ailleurs à rendre compte de l'importance pour les intervenant.e.s de savoir composer avec la conflictualité, il nous est permis de revenir sur ce rôle de médiation que ces derniers/dernières vont assumer dans le cadre de leur pratique. Avant toute chose, disons que se reconnaître un tel rôle, en tant que personne formée en travail social, c'est déjà pouvoir répondre à la question suivante : quel type de travail social m'intéresse-t-il vraiment de pratiquer?

#### 5.5.1. La situation : zone d'action

Dans le cadre d'interactions qui se déroulent devant lui (elle), et dans lesquelles il (elle) se trouve aussi souvent impliqué.e, l'intervenant.e formé.e en travail social notent de

possibles contradictions, des tensions. Certaines « disparités » peuvent par exemple être décelées; il y a donc un problème à résoudre. « [L]e scénario se compose dans des interactions chargées d'enjeux collectifs » (Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 21). Pour celui ou celle qui entend travailler dans un souci de justice sociale, une attention devrait d'abord être accordée au type de rapports qui se jouent sous ses yeux, afin d'éviter que ne soit reproduites (reconduites) toutes formes d'injustice, en conséquence de normes culturelles institutionnalisées par exemple. C'est là une condition de départ. Ensuite, l'intervenant.e formé.e en travail social dispose des habiletés nécessaires pour initier et maîtriser la discussion (interaction) qui doit avoir lieu dans cet espace-temps, et sur laquelle il lui est possible d'avoir une prise; cette « situation où prend sens et forme la négociation autour du problème à résoudre » (Remy, 2005 : 82). Évidemment, des éléments de « contexte » détermineront en partie cette situation (*voir* le point suivant).

Que ce soit entre parents rassemblés en groupe ouvert, entre acteurs du quartier qui débattent d'enjeux locaux, ou encore entre travailleuses sociales du CLSC et parents « vulnérables » lors d'un atelier, ce sont là des situations où les intervenant.e.s peuvent pleinement assumer, en action, un rôle de médiation. Ces dernier.ère.s peuvent alors tranquillement apporter un nouvel éclairage sur le problème, tendre vers un compromis, ou encore « ouvrir des espaces où les exclus se feront reconnaître et négocieront leurs conditions de vie, leur statut social, leur identité... » (Freynet, 2003 : 279). En fait, déjà en situation, assumer ce rôle de médiation ouvre sur un potentiel transformateur, en restaurant le lien social là où l'on y voyait que rupture ou distance. Aussi, il est permis de penser que « les produits de la négociation [puissent] participer peu ou prou à une reconfiguration du contexte » (Remy, 2005 : 82).

C'est une manière d'aller au-delà du constat et du sentiment que la justice sociale, c'est « quelque chose d'assez large quand même », et que face à « des gros problèmes dans la société », il demeure possible d'agir dans le champ social. Ce peut être, par exemple, en « [travaillant] à changer certaines mentalités », comme le pense Benoît (E2, p.11).

### 5.5.2. Le contexte : zone de réflexion

Bien sûr, toute situation s'inscrit dans un contexte : politique, culturel et économique. En action/intervention, ce contexte se pose à l'intervenant.e formé.e en travail social comme contrainte et perspective, dès lors que celui-ci ou celle-ci reconnaît et accepte la présence de conflictualité dans sa pratique. « L'être humain est à la fois produit par les structures sociales et producteur de ces structures » (Freynet, Blanc et *al.*, 1998 : 8). L'intervenant.e formé.e en travail social est donc en mesure de comprendre la « réalité » des personnes et des groupes à l'aune des conditions structurelles qui les soumettent à de possibles épreuves, souffrances, crises, etc., lesquelles sont vues sous l'angle de l'injustice. Il et elle note alors que ces conditions constituent des obstacles (franchissables néanmoins) à une recherche de solution, ou bien à l'atteinte d'un certain idéal (justice). Avec comme objectif de lever ces obstacles, en menant par exemple une action politique, il est attendu d'abord de pouvoir les voir, de les réfléchir. À la lumière des entrevues effectuées, on note un désir que ce travail de réflexion se fasse de manière plus collective, en adoptant par exemple une approche d'éducation populaire.

### 5.6. Comment faire pour que soient représentés les intérêts des personnes et des familles?

Jusqu'à présent, nous avons démontré que dans la pratique des intervenant.e.s formé.e.s en travail social qui œuvrent en action communautaire, la reconnaissance constitue un enjeu de justice, du moins dans le cas où celle-ci est considérée comme une « condition nécessaire de l'accès à un statut social qui [permet] une participation égalitaire à la vie sociale » (Pourtois, 2009 : 166). Nous avons aussi présenté ce travail de reconnaissance des personnes et des familles que permet justement (ou devrait permettre) l'action des intervenant.e.s, dans les OCF. Tant que ce travail se situe à une échelle locale, entre les personnes elles-mêmes par exemple, il ne semble pas nécessaire de devoir s'attarder à la dimension politique, même si elle est déjà présente, on s'entend.

Par ailleurs, une réflexion de nature plus politique, qui constitue en somme un enjeu de justice sociale, sera inévitable pour tout travail de reconnaissance qui viserait alors à dépasser les limites de la situation, localisée dans le temps et dans l'espace. Insuffler aux politiques sociales de la nouveauté et une direction qui seraient à l'avantage et dans l'intérêt des populations représentées par les organismes est au cœur de l'action communautaire. Un tel projet pour le « renouvellement de la citoyenneté et de la démocratie », paraît effectivement dominer le discours des groupes communautaires québécois (Leclerc et Beauchemin, 2002). Mais, devant un tel projet, comment les personnes formées en travail social peuvent-elles être utiles?

#### 5.6.1. En portant leur voix?

À entendre les intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s nous parler de leur pratique dans un OCF, il semble bien que le fait de pouvoir être aussi proche des personnes et des familles, et cela dans une certaine durée, permet de comprendre *leur* réalité. En groupe, les personnes peuvent s'exprimer assez librement et les intervenant.e.s sont présent.e.s pour les entendre. Il y a là des informations utiles qui assurent aux intervenant.e.s une certaine légitimité (et une crédibilité) pour représenter les intérêts des personnes et des familles dans les lieux de décisions. Il importe donc que les intervenant.e.s formé.e.s en travail social soient des personnes qui siègent sur les Tables de concertation, et qu'ils et elles représentent l'organisme au sein des regroupements. Ils et elles pourront alors porter la voix des personnes et des familles. C'est ce qu'on disait être, en début de chapitre, une action en simultanée.

#### 5.6.2. En leur faisant confiance?

De manière plutôt progressive, les intervenant.e.s formé.e.s en travail social peuvent faire en sorte que « des personnes ayant des conditions de vie incapacitantes prennent

leurs affaires en main et [puissent faire] avancer leur cause » (Le Bossé et Lavallée, 1993 cité *dans* Freynet, 2003 : 283). Par exemple, l'un.e des intervenant.e.s que nous avons rencontré.e.s va accompagner un groupe de parents dans une démarche visant à recenser les problèmes vécus dans le quartier et à imaginer des solutions qui seront présentées aux élus municipaux. Ainsi, les parents peuvent s'exprimer directement sans que quiconque n'ait à le faire pour eux. En reconnaissant aux personnes la capacité de se représenter elles-mêmes (et en leur faisant confiance), ceci admet l'émergence et la reconnaissance de *sujets*; en cela, il est possible d'envisager que des individus puissent dépasser leurs « sentiments de relégation, de mépris, d'humiliation, d'impuissance à se dire » pour en arriver à « prendre [leur] place, [à] se conforter dans [leurs] compétences d'humanité, [et] retrouver [leur] dignité » (Lamoureux, 2004 : 36). Finalement, sur la dimension politique, voici ce qu'affirme un.e des participant.e.s à la recherche :

... dans la justice sociale que je parlais tantôt aussi, c'est que toutes les décisions se prennent par des experts, intervenants... nommons-les comme on veut là... pour les gens qui vivent la réalité. Si tu veux changer les conditions de vie de quelqu'un, ce n'est pas tout le temps toi qui doit le faire à sa place, on s'entend. Tu dois l'aider, tu dois l'accompagner, lui montrer comment le faire... Juste croire en eux. (E3, p. 13)

Et c'est peut-être là, en fin de compte, un des éléments importants d'une pratique en action communautaire qui sous-tend un idéal de justice sociale; c'est-à-dire que de chaque situation (en action, en intervention, en interaction, etc.), il puisse s'y affirmer « un sujet plus politique » et, qui plus est, que toute personne se voit reconnue comme « être de paroles » (Lamoureux, 2001 cité *dans* René, Soulières et al., 2004).

## CONCLUSION

Ce mémoire nous a permis de réfléchir la question du travail social en action communautaire, et ce plus précisément suivant un modèle de pratique qui prétend viser la justice sociale. Notre objectif de départ était vraiment de connaître le point de vue actuel de personnes formées en travail social sur leur pratique dans un organisme communautaire, cela afin de pouvoir dégager quelques éléments de compréhension sur ce qui permet de dire qu'il est possible, dans leur milieu, d'actualiser (ou pas) *un* certain idéal de justice sociale.

Il est fréquent dans le champ du travail social d'entendre des personnes traiter de justice sociale pour se convaincre notamment de la légitimité de leur action/intervention, ou encore pour s'en servir comme justification; de même qu'est rappelée l'importance de ce principe dans les définitions officielles des différentes associations de travail social. Toutefois, ils sont plus rares ces exemples de pratiques qui concrètement témoignent de cette justice sociale. Pour cela, on va habituellement se rapporter à l'action sociale ou politique, ou alors on va souligner l'importance de mener collectivement *la* lutte : en manifestant, en signant des pétitions, etc. Souvent, ce type de stratégie est abordée avec une certaine nostalgie, ou alors en faisant une sorte de *mea culpa*; on aimerait bien pouvoir en faire plus, mais c'est maintenant trop difficile. En effet, les intervenants et intervenantes font face à d'importants défis et obstacles parmi lesquels on compte par exemple l'ampleur des besoins et l'urgence des demandes.

Nous avons vu dans le chapitre 1 que le « mouvement » communautaire s'est retrouvé, dans son histoire récente, confronté au dilemme du partenariat avec l'État. Se voyant reconnu par le gouvernement pour sa contribution au mieux-être des québécois et

québécoises, ce fût alors pour plusieurs espérer un meilleur financement. Toutefois, ce fût pour d'autres craindre que les organismes communautaires ne viennent à perdre de vue leur « identité »; bref, qu'ils finissent par accepter de plus en plus les demandes et les exigences du gouvernement, et ce au dépend de ce qui fait leur originalité. Aux yeux de plusieurs, le partenariat représente un risque pour le milieu communautaire, celui de son instrumentalisation par l'État pour y offrir des services à moindre coûts et celui de voir de plus en plus réduite cette marge de manœuvre qui est nécessaire pour une appropriation de pouvoir par les personnes et les collectivités.

Subséquemment, de ce dilemme du partenariat et de ces autres constats qui y sont liés, et qui concernent surtout l'intervention sociale (individualisation, professionnalisation, spécialisation...), nous en sommes venus à nous demander si cela était encore à l'ordre du jour dans les organismes communautaires de chercher à défendre et à promouvoir une vision globale de la réalité des personnes. Aussi, parce qu'*a priori* nous pensions que défendre la justice sociale devait nécessairement déboucher sur une action sociale ou politique, et que nous avions alors l'impression qu'en action communautaire (et en travail social) on était dorénavant moins prompt à adopter ce genre de stratégie, nous avons voulu comprendre un peu mieux quelle était la réalité des intervenant.e.s.

Ainsi, tel que présenté dans le chapitre qui aborde plus spécifiquement les dimensions méthodologiques de la recherche, nous avons rencontré huit intervenant.e.s formé.e.s en travail social et qui ont une pratique dans un organisme communautaire Famille. De leur point de vue respectif, et à partir d'un certain cadre théorique (chapitre 2), notre compréhension s'est trouvée à être enrichie, mais surtout cela nous amène maintenant à considérer cet enjeu de justice sociale en action communautaire avec plus de finesse et de profondeur, en comprenant bien finalement que tout cela est plus complexe qu'il ne le paraît à prime abord. Par exemple, avec des concepts tels que la *transaction sociale* ou la *médiation*, nous sommes invité à considérer cette multitude d'espaces de négociation où peuvent être établies de nouvelles visions de la réalité sociale.



Ces concepts sont d'autant plus intéressants que les intervenant.e.s que nous avons rencontré.e.s ont une formation en travail social. Ainsi, dans le rôle qu'ils et elles doivent assumer, ils et elles sont amené.e.s à travailler principalement sur les liens. Tel que nous l'avons vu dans le chapitre 4, ces liens constituent autant une cible qu'un moyen d'intervention. Quant au groupe ouvert, il semble possible de le considérer comme une formule qui a fait ses preuves au sein des organismes communautaires Famille. Du point de vue des intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s, cette formule va leur permettre notamment de répondre à ce que viennent chercher les personnes, à assumer leur rôle de médiateur ou de facilitateur de la relation entre les gens, et en plus d'actualiser certains principes d'intervention.

En ce qui a trait plus spécifiquement à la justice sociale, le principe apparaît comme hautement normatif et en même temps beaucoup trop imposant pour penser avoir une quelconque prise, ou sinon espérer quelque percée que ce soit. Les intervenant.e.s formé.e.s en travail social que nous avons rencontré.e.s n'hésitent pas à se dire pour la justice sociale mais sont aussi très réalistes. Mobiliser la justice sociale, c'est pour eux et elles devoir faire face à des problèmes de société trop importants pour penser que les organismes communautaires puissent apporter les solutions nécessaires. D'une certaine manière, ceci rappelle le caractère idéalisé de la justice sociale, c'est-à-dire qu'on doit peut-être plus la considérer comme un point vers lequel doit tendre l'action plutôt que comme une réalité en soi; et, en cela, à la lumière des résultats de la recherche, nous pouvons penser que les intervenant.e.s formé.e.s en travail social s'y consacrent.

En nous inspirant de la pensée de la philosophe américaine Nancy Fraser, il ressort des entrevues que nous avons réalisées que c'est principalement via la *reconnaissance* des personnes et des familles qu'est actualisé l'idéal de justice sociale chez les intervenants et intervenantes. De fait, à plusieurs reprises, ces derniers et ces dernières nous parlent de l'importance que chacun.e puisse être reconnu.e, au sein de leur organisme, tel qu'il ou elle est et non pas tel que la société voudrait qu'il ou qu'elle soit. S'ensuit donc aussi

tout un travail qui vise à assurer une certaine parité de participation, à l'interne d'abord puis à l'externe ensuite. En ce sens, dans une optique de justice sociale, et donc vue sous le prisme des rapports sociaux, rappelons que la reconnaissance doit être traitée comme relevant d'une question de statut et non pas comme d'un simple besoin psychologique. C'est là, pourrions-nous dire, une première condition d'une *lutte* pour la reconnaissance.

Deuxièmement, pour qu'il y ait lieu de parler d'une *lutte* pour la reconnaissance, et donc d'une action ayant pour visée la justice sociale, il importe que les intervenant.e.s formé.e.s en travail social assument pleinement leur rôle de médiation, c'est-à-dire qu'ils et elles acceptent le conflit comme structurant et déterminant de l'ordre social. Ceci peut vouloir dire de devoir investir divers espaces de transaction sociale afin de chercher à rééquilibrer certaines forces, bref de faire en sorte que soient confrontés des points de vue différents alors que certain.e.s n'ont pas intérêt à le faire (parce qu'ils et elles se trouvent déjà avantaagé.e.s par exemple). En action communautaire, il est plus qu'important que puisse avoir lieu ce dialogue entre les personnes qui souffrent d'un déni de reconnaissance et ce qui apparaît comme la réalité (i.e. : la société instituée). Historiquement, c'est ce qui a permis que des innovations sociales voient le jour.

Enfin, troisièmement, dans un souci de justice sociale, une *lutte* pour la reconnaissance à elle seule n'est pas suffisante. À l'instar de Nancy Fraser, nous pensons qu'il ne peut y avoir reconnaissance sans redistribution. Aussi, une attention particulière devrait être accordée à ces lieux de négociation du vivre-ensemble (bref, de décisions) qui tendent encore trop souvent à empêcher certaines personnes de prendre part aux débats, de pouvoir faire valoir leurs idées. Bref, *reconnaitances, redistribution et représentation*, ce sont là les trois dimensions de la justice sociale. Se les rappeler et pouvoir s'y référer, c'est pour l'intervenant ou l'intervenante formé.e en travail social une façon de ne jamais oublier qu'il ne lui suffit pas d'uniquement considérer l'individu, mais aussi (et surtout) de penser le champ social et d'y intervenir...de manière politique et critique.

## ANNEXE A

### LES DÉFINITIONS DU TRAVAIL SOCIAL

#### Première définition

La profession d'assistant social ou de travail social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines, la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation de théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession.

Source : Association internationale des écoles de travail social (AIÉTS) et Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) (2001) *cité dans* Deslauriers, J.-P. et Y. Hurtubise (*sous la dir.*), *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval, coll. Travail social, 2<sup>e</sup> édition, Chapitre 1, p. 19-40.

#### Deuxième définition

Le travail social est une profession orientée vers l'aide à des individus, des familles, des groupes et des collectivités dans le but de les aider à améliorer leur bien-être. Il s'engage à aider les individus à développer leurs habiletés et leur capacité d'utiliser leurs propres ressources et celles de la communauté pour résoudre leurs problèmes. Le travail social se penche sur des problèmes d'ordre individuel et personnel, mais aussi sur des questions d'ordre social plus vastes telles que la pauvreté, le chômage et la violence conjugale. Les droits de la personne et la justice sociale sont les fondements de l'exercice du travail social. Le caractère unique de cette profession réside dans l'amalgame de certaines valeurs, connaissances et habiletés, y compris l'établissement d'une relation comme base de toutes les interventions et le respect des choix et des décisions des clients. Le contexte socio-politico-économique générant de plus en plus d'insécurité et de tensions, le rôle joué par les travailleurs sociaux est important et essentiel.

Source : Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS), « Le travail social, qu'est-ce que c'est? », récupéré de <http://www.casw-acts.ca/fr/le-travail-social-quest-ce-que-cest>, consulté le 1<sup>er</sup> avril 2016.

#### Troisième définition

Le travailleur social possède une formation de baccalauréat ou de maîtrise en travail social. Il se distingue par l'analyse contextuelle qu'il fait de la situation sociale de la personne laquelle se reflète dans son évaluation. Le travailleur social évalue le fonctionnement social dans une perspective d'interaction entre la personne et son environnement en intégrant une réflexion critique des aspects sociaux qui influencent

les situations et les problèmes vécus par la personne. Cette personne peut être un individu, un couple, une famille et une collectivité. Quant à l'environnement, il implique le milieu de vie de la personne, ses réseaux d'appartenance, ses rôles sociaux ainsi que ses conditions matérielles et sociétales. Ces dimensions constituent l'objet d'analyse, de réflexion et d'intervention du travailleur social. Elles se fondent sur la défense des droits humains et la promotion des principes de justice sociale. Le travailleur social vise à favoriser et renforcer le pouvoir d'agir des personnes et des communautés dans l'exercice de leurs droits, l'accomplissement de leurs rôles sociaux, leurs relations interpersonnelles, leur participation citoyenne en relation avec le développement social.

Source : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), « Nos profession. Profession : travailleur social », récupéré de <https://otstcfq.org/nos-professions>, consulté le 1<sup>er</sup> avril 2016.

## ANNEXE B

LES GRANDES LIGNES DE LA POLITIQUE DE RECONNAISSANCE ET DE  
SOUTIEN À L'ACTION COMMUNAUTAIRE (PRSAC)L'ACTION COMMUNAUTAIRE : UNE CONTRIBUTION ESSENTIELLE À  
L'EXERCICE DE LA CITOYENNETÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU  
QUÉBEC

## Les grandes lignes de la Politique

Les objectifs de la Politique

- Valoriser, promouvoir et soutenir l'action communautaire au sens large du terme et l'action communautaire autonome spécifiquement;
- Porter une attention particulière à l'action communautaire qualifiée d'autonome et au mouvement de participation et de transformation sociale qu'elle représente;
- Assurer la consolidation de l'action communautaire par des orientations générales et des grandes balises nationales qui s'appliqueront à l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux concernés à tous les paliers de gouvernance : national, régional, local;
- Reconnaître et soutenir l'action bénévole telle qu'elle s'exerce dans les organismes communautaires;
- Favoriser une relation entre l'État et les organismes communautaires fondée sur la confiance, le respect mutuel et la transparence, la considération de l'expertise développée par les organismes communautaires dans la détermination des besoins de la population et des actions à entreprendre pour y répondre;
- Contribuer à ce que les organismes d'action communautaire puissent jouer pleinement leur rôle, tout en assurant le respect de leur autonomie et en respectant leur mission, leurs orientations, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestions.

Les fondements de la politique

- Le respect de l'autonomie des organismes communautaires;
- La reconnaissance de l'action communautaire comme outil de développement de la citoyenneté, de développement des collectivités et de développement social au Québec;
- La reconnaissance du rôle, de la contribution et de la place des femmes dans le développement de l'action communautaire;
- La reconnaissance du milieu communautaire en tant que réseau d'interventions, d'activités et de services à la population, apprécié et innovateur.

### Les dispositifs de reconnaissance

#### *Principes directeurs*

- Des relations entre l'État et les organismes communautaires transparentes et diversifiées;
- L'association du milieu communautaire aux débats et forums publics et aux consultations;
- Un partenariat mais sous conditions : volontaire, ponctuel, pour des projets précis, en reconnaissance de l'expertise de chacune des parties.

#### Dispositifs de soutien financier

- Le financement des organismes d'action communautaire autonome pour leur mission globale
  - doit constituer une portion prépondérante du financement global accordé au milieu communautaire;
  - doit être généralisé dans les ministères et organismes du gouvernement;
- Le financement d'ententes pour des services complémentaires à ceux du secteur public
  - disponible à tous les organismes, même si déjà financés pour leur mission globale
- Le financement de projets ponctuels et d'activités particulières de courte durée.

#### Les acteurs clé de la mise en œuvre

- Le Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA) : coordination de la mise en œuvre et des travaux du comité interministériel
- Le Comité intersectoriel d'action communautaire : soutenir le SACA dans ses travaux d'harmonisation des pratiques administratives et de concertation horizontale
- Le Comité aviseur de l'action communautaire autonome : jouer un rôle de conseil

Source : White, D. (2012). « L'institutionnalisation de la résistance : la politique québécoise de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 53, p. 89-120.

ANNEXE C  
L'ANNONCE DE RECRUTEMENT DES PARTICIPANT.E.S  
À LA RECHERCHE

Montréal, le mardi 8 novembre 2016



Bonjour,

Je prends quelques minutes de votre temps pour vous signifier que je mène actuellement, dans le cadre de ma maîtrise en travail social, une étude qui a pour sujet la pratique des travailleurs sociaux en action communautaire. Plus spécifiquement, je souhaite rencontrer des intervenants et intervenantes, de Montréal, qui ont un baccalauréat en travail social et qui ont une expérience dans le milieu communautaire. Je cherche plus particulièrement à recueillir le point de vue d'intervenant.e.s qui œuvrent dans des organismes communautaire Famille. Voilà la raison pour laquelle je sollicite votre précieuse collaboration.

Y a-t-il, au sein de votre organisme, des intervenant.e.s formé.e.s en travail social qui accepteraient de répondre à mes quelques questions en lien avec leur pratique?

Sachez que la durée de l'entrevue sera de 90 minutes et se déroulera en français. Il est donc attendu que la personne puisse communiquer aisément dans cette langue. Sachez aussi que cette recherche bénéficie d'une approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM. La confidentialité des personnes est assurée.

Vous pouvez me faire part d'une possible acceptation à participer à cette recherche en me réécrivant à cette adresse courriel : [cote.frederic.10@courrier.uqam.ca](mailto:cote.frederic.10@courrier.uqam.ca). Nous pourrions alors convenir d'un moment et du lieu pour se rencontrer. Vous pouvez aussi me téléphoner pour de plus amples renseignements (514-XXX-XXXX). Advenant aucune réponse de votre part, j'effectuerai une relance téléphonique d'ici quelques jours pour valider avec vous toute possibilité de participation.

En espérant une réponse positive de votre part, veuillez accepter mes plus sincères salutations.

Au plaisir,

*Frédéric Côté*

(514) XXX-XXXX

[cote.frederic.10@courrier.uqam.ca](mailto:cote.frederic.10@courrier.uqam.ca)

## ANNEXE D

## LE GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES



Chercheur : Frédéric Côté  
 Université du Québec à Montréal  
 École de travail social

L'IDÉAL DE JUSTICE SOCIALE ET LA PRATIQUE DES  
 TRAVAILLEURS SOCIAUX EN ACTION COMMUNAUTAIRE

GUIDE D'ENTRETIEN

**ACCUEIL :** Rappel de la durée et des procédures (~ 5 minutes)

**Thème 1 :** Les pratiques spécifiques aux organismes Famille d'action communautaire autonome

**QUESTION 1 :** Pouvez-vous me parler de ce qui caractérise votre travail dans un organisme Famille, en action communautaire autonome? (~ 30 minutes)

**Sous-questions :**

- 1.1. Qu'est-ce qui est proposé aux personnes qui fréquentent l'organisme?
- 1.2. Qu'est-ce qui est visé par les activités qui sont proposées?
- 1.3. Que viennent chercher exactement les personnes qui fréquentent votre organisme Famille, selon vous?
- 1.4. Comment croyez-vous venir en aide aux personnes et aux familles? Par quels moyens, quelles stratégies...?

**Thème 2 :** Sur l'idéal de justice sociale et la pratique en action communautaire autonome

**QUESTION 2 :** Pouvez-vous me parler des valeurs ou des principes phares qui, d'une manière ou d'une autre, sont à la base du choix des actions ou des interventions dans votre organisme? (~ 30 minutes)

**Sous questions :**

- 2.1. Pourriez-vous me donner un exemple d'action ou d'intervention qui, selon vous, s'avèrent être en cohérence avec votre idéal de la pratique?



- 2.2. Sur la base de quoi est-il possible d'affirmer que les organismes Famille travaillent pour la justice sociale, si c'est le cas?
- 2.3. Quels sont les obstacles ou les difficultés possibles à l'actualisation d'un certain idéal de pratique dans votre organisme Famille?

**Thème 3 : Sur la pratique des travailleurs sociaux en action communautaire autonome et les espaces de transaction sociale; le rôle de médiateur**

**QUESTION 3 :** De quelle manière, dans vos mots, définissez-vous votre rôle, en tant que personne formée en travail social, dans l'amélioration des conditions de vie des personnes et des familles avec qui vous travaillez? (~ 20 minutes)

**Sous-questions :**

- 3.1. En quoi votre formation en travail social vous permet-elle de comprendre votre rôle, d'une manière peut-être différente de vos autres collègues par exemple (qui n'ont pas la même formation)?
- 3.2. Vos actions vous demandent probablement d'entretenir certains liens; avec qui ou face à qui vos actions ont-elles le plus d'impact?
- 3.3. Est-il plus important d'agir avec les personnes (familles), les autres groupes ou organisations du quartier, ou face au gouvernement?

**QUESTION 4 :** Auriez-vous quelque chose à ajouter ou souhaitez-vous revenir sur un élément discuté dans l'entrevue? (~ 3 minutes)

**CONCLUSION :** Remerciements et indications par rapport à la suite du projet (~ 2 minutes)

ANNEXE E  
LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À PARTICIPER  
AU PROJET DE RECHERCHE



## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

**TITRE DU PROJET :** « L'idéal de justice sociale et la pratique des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales en action communautaire »

**PRÉAMBULE :** Votre participation à ce projet de recherche implique de répondre à quelques questions, à l'oral, lors d'une entrevue. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin. Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

**PERSONNE RESPONSABLE DU PROJET :**

Chercheur responsable du projet : Frédéric Côté  
Programme d'études : Maîtrise en travail social (profil Mémoire)  
Adresse courriel : [cote.frederic.10@courrier.uqam.ca](mailto:cote.frederic.10@courrier.uqam.ca)  
Téléphone : (514) XXX-XXXX

**DIRECTION DE RECHERCHE :**

Directeur de recherche : Jean-François René  
Université (Faculté) : Université du Québec à Montréal (Sciences Humaines)  
Département : École de travail social  
Adresse courriel : [rene.jean-francois@uqam.ca](mailto:rene.jean-francois@uqam.ca)  
Téléphone : (514) XXX-XXXX, poste XXXX

**BUT GÉNÉRAL DU PROJET :**

Dans le cadre de mon projet de maîtrise en travail social, à l'Université du Québec à Montréal, je m'intéresse à la pratique des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales en action communautaire. Plus précisément, je souhaite connaître la perception des intervenants et intervenantes formé(e)s en travail social sur leur pratique en action communautaire, et ce en lien avec un idéal de justice sociale. Huit (8) personnes seront rencontrées afin de répondre à quelques questions en lien avec le sujet.

**TÂCHES DEMANDÉES AUX PARTICIPANT(E)S :**

Dans le cadre de ce projet de recherche, il vous sera demandé de répondre à quelques questions ouvertes lors d'une entrevue d'une durée d'environ 90 minutes. Les questions seront en lien avec le sujet de recherche. L'entrevue sera enregistrée, avec votre autorisation, et sera retranscrite par la suite. La transcription sur support informatique ne permettra pas de vous identifier. La confidentialité de vos réponses sera respectée et assurée.

**MOYENS DE DIFFUSION :**

Les résultats de ce projet de recherche seront publiés sous forme de mémoire. Ce type de document, de plusieurs pages, est accessible en format électronique sur le site d'archivage de l'Université du Québec à Montréal, appelé « Archipel ». Si vous le souhaitez, il sera possible de vous communiquer les résultats de la recherche, une fois celle-ci terminée.

**AVANTAGES LIÉS À LA PARTICIPATION :**

La participation au projet de recherche peut s'avérer être l'occasion de poursuivre sa réflexion quant à son travail d'intervention et d'action auprès des personnes et des familles. Aussi, votre participation à la recherche servira à documenter certaines pratiques et à faire rayonner la profession de travail social. Elle permettra l'avancement des connaissances sur les pratiques d'action communautaire, un champ qui demande à être mieux connu et reconnu.

**RISQUES LIÉS À LA PARTICIPATION :**

Très peu probables sont les risques liés à la participation à cette recherche. Toutefois, sachez que vous êtes toujours libre de répondre ou non aux questions et d'arrêter l'entrevue si vous ne vous sentez pas complètement à l'aise. Dans l'éventualité où vous auriez besoin de clarifier certains propos une fois l'entrevue terminée, vous aurez toujours la possibilité de communiquer avec le chercheur.

### CONFIDENTIALITÉ ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE :

Il va de soi que tous les renseignements recueillis lors de l'entrevue demeureront confidentiels et que seule la personne responsable du projet de recherche et sa direction auront accès à l'enregistrement de l'entrevue et à sa transcription. Aucune information identificatoire ne se trouvera sur les transcriptions. Des codes alphanumériques seront utilisés pour chaque transcription d'entrevue (ex. : A1, A2, A3...). Les formulaires de consentement seront gardés dans un lieu sécuritaire et différent de celui des transcriptions. Les données audios seront supprimées définitivement de tout support une fois le projet terminé. Quant aux transcriptions, elles seront définitivement détruites un (1) an après la fin du projet.

### PARTICIPATION VOLONTAIRE ET RETRAIT :

Sachez que votre participation au projet doit être volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Si vous décidez de vous retirer du projet, vous n'avez qu'à aviser le chercheur verbalement, et toutes les données vous concernant seront détruites.

Enfin, comme participant(e), vous acceptez que les données recueillies lors de l'entrevue puissent servir aux fins de la présente recherche (ex. : utilisation d'extraits dans le mémoire). Bien entendu, aucune information permettant de vous identifier ne sera divulguée.

### QUESTIONS CONCERNANT LE PROJET ET VOS DROITS :

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne qui participe à la recherche.

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : par courriel ([cerpe4@uqam.ca](mailto:cerpe4@uqam.ca)) ou par téléphone (514 987-3636).

### REMERCIEMENTS :

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier chaleureusement.

**CONSENTEMENT ET SIGNATURES :**

*Participant(e)* - Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

\_\_\_\_\_  
(NOM)

\_\_\_\_\_  
(PRÉNOM)

\_\_\_\_\_  
(SIGNATURE)

\_\_\_\_\_  
(DATE)

*Chercheur -* Je, \_\_\_\_\_, certifie avoir pris le temps d'expliquer les termes du présent formulaire, d'avoir répondu aux questions posées, et d'avoir clairement indiqué à la personne qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre fin à sa participation. Une copie du présent formulaire, signée et datée, est remise au participant ou à la participante.

\_\_\_\_\_  
(NOM)

\_\_\_\_\_  
(PRÉNOM)

\_\_\_\_\_  
(SIGNATURE)

\_\_\_\_\_  
(DATE)

## BIBLIOGRAPHIE

- Altet, M. (2000). « L'analyse de pratiques : une démarche de formation professionnalisante? », *Recherche & Formation*, vol. 35, p. 25-41.
- Anadón, M. (2006). « La recherche dite "qualitative" : De la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents », *Recherches qualitatives*, vol. 26 (1), p. 5-31.
- Appel, K.-O. (1979/2000). *Expliquer-comprendre. La controverse centrale en sciences humaines*, Paris : Éditions du Cerf, coll. Passages, 380 p.
- Beillerot, J. (1996). « L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression? », *Cahiers pédagogiques*, n° 346, p. 12-13.
- Bélangier, P.R. et Lévesque, B. (1992). « Le mouvement populaire et communautaire : de la revendication au partenariat (1963-1992) », dans Daigle, G. et Rocher, G., *Le Québec en jeu : comprendre les grands défis*, Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal, Chapitre 26, p. 713-747.
- Berger P. et Luckmann, T. (1966/2014). *La construction sociale de la réalité*, Paris : Armand Colin Éditeur, coll. Bibliothèque des classiques, 340 p.
- Bourque, D. (2012). « Intervention communautaire et développement des communautés », *Reflète : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 18 (1), p. 40-60.
- Bourque, D. et Lachapelle, R. (2010). *Service public, participation et citoyenneté. L'organisation communautaire en CSSS*, Québec : Presses de l'Université du Québec, coll. Initiatives, 165 p.
- Bourque, D., Comeau, Y., Favreau, L. et Fréchette, L. (2007). *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*, Québec : Presses de l'Université du Québec, coll. Pratique et politiques sociales et économiques, 534 p.
- Caillouette, J. (2001). « Pratiques de partenariat, pratiques d'articulation identitaire et mouvement communautaire », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14 (1), p. 81-96.

- Caillouette, J. (1994). « L'état partenaire du communautaire : vers un nouveau modèle de développement », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 7 (1), p. 161-175.
- Caillouette, J. (1992). « La réforme Côté ou l'ambivalence de l'État à l'égard du communautaire », *Service social*, vol. 41 (2), p. 115-129.
- Chouinard, I. (2013). « Entre valeurs humanistes et modèles d'intervention : réflexions théoriques sur le sentiment de non-reconnaissance des travailleurs sociaux », *Reflets – Revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 19 (2), p. 164-179.
- Chouinard, I., Couturier, Y. et Lenoir, Y. (2009). « Pratique de médiation ou pratique médiatrice ? La médiation comme cadre d'analyse de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21 (2), p. 31-45.
- Clément, M.-È., Tourigny, M. et Doyon, M. (1999). « Facteurs liés à l'échec d'un partenariat entre un organisme communautaire et un CLSC », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 12 (2), p. 45-64.
- Comeau, Y. (2012). « Les stratégies d'intervention sociopolitique favorables à l'action collective », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 18 (1), p. 61-90.
- Comeau, Y., Duperré, M., Hurtubise, Y., Mercier, C. et Turcotte, D. (2008). *L'organisation communautaire en mutation. Étude sur la structuration d'une profession du social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval, coll. Travail social, 194 p.
- Corbeil, C., Descarries, F., Gill, C. et Séguin, C. (1990). « Des femmes, du travail et des enfants : des vies dédoublées », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 3 (2), p. 99-115.
- Couturier, Y., Gagnon, D et Carrier, S. (2009). « Management des conduites professionnelles par les résultats probants de la recherche. Une analyse critique. », *Criminologie*, vol. 42 (1), p. 185-199.
- Couturier, Y et Carrier, S. (2003). « Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16 (2), p. 68-79.
- Crête, J. (2004). « L'éthique en recherche sociale », dans Gauthier, B. (sous la dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, Québec : Presse de l'Université du Québec, Chapitre 10, p. 243-265.

- Cyr, C. (2011). « Création d'une communauté de pratique pour les intervenants et intervenantes sociales en centres de santé et de services sociaux (CSSS) : entrevue avec Marjolaine Goudreau, Regroupement, échanges, concertation des intervenantes et des formatrices en social (RÉCIFS) », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 24 (1), p. 6-14.
- Dayer, C. et Charmillot, M. (2012). « La démarche compréhensive comme moyen de construire une identité de la recherche dans institutions de formation », *Pratiques de recherche dans les institutions de formation des enseignant.e.s*, n° 15, p. 163-179.
- Denzin, N.K. et Lincoln, Y.S. (1994). *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks : Sage Publications, 656 p.
- Depelteau, J., Fortier, F. et Hébert, G. avec la coll. de P. Langlois (2013). « Les organismes communautaires au Québec. Financement et évolution des pratiques » [Rapport de recherche], *Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS)*, Montréal, 38 p.
- Deslauriers, J.-P. (2014). *Les groupes communautaires : vers un changement de paradigme ?*, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), coll. Travail social, 241 p.
- Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (sous la dir.) (2007). *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), coll. Travail social, 2<sup>e</sup> éd., 382 p.
- Deslauriers, J.-P., avec la coll. de Paquet, R. (2003). *Travailler dans le communautaire*, Québec : Presses de l'Université du Québec, coll. Problèmes sociaux & Interventions sociales, 140 p.
- Deslauriers, J.-P. (1985). « De l'animation à la révolution », *Service social*, vol. 34 (2-3), p. 369-388.
- Doré, G. et Gaudreau, L. (1989). « Politique sociale, politique partisane et profession », *Service social*, vol. 38 (2-3), p. 246-262.
- Dorvil, H. et Mayer, R. (2009). *Problèmes sociaux : Tome 1 – Théories et méthodologies*, Québec : Presses de l'Université du Québec, coll. Problèmes sociaux et interventions sociales, 592 p.
- Dumez, H. (2016). *Méthodologie de la recherche qualitative. Les questions clés de la démarche compréhensive*, Paris : Vuibert, 2<sup>e</sup> éd., 245 p.



- Duperré, M. (2007). « L'organisation communautaire : une méthode d'intervention du travail social », dans Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (sous la dir.), *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), coll. Travail social, 2<sup>e</sup> éd., Chapitre 8, p. 193-218.
- Duval, M., Fontaine, A., Fournier, D., Garon, S. et René, J.-F. (2005). *Les organismes communautaires au Québec. Pratiques et enjeux*, Montréal : Gaëtan Morin éditeur, 164 p.
- Favreau, L. (2000). « Le travail social au Québec (1960-2000) : 40 ans de transformation d'une profession », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13 (1), p. 27-47.
- Ferrarese, E. (2009). « Qu'est-ce qu'une lutte pour la reconnaissance ? : Réflexions sur l'antagonisme dans les théories contemporaines de la reconnaissance », *Politique et Sociétés*, vol. 28 (3), p. 101-116.
- Forgues, É. (2011). « La (re)construction identitaire à la croisée de la reconnaissance et de la subjectivation », *Politique et Sociétés*, vol. 30 (3), p. 3-21.
- Fournier, D., René, J.-F., Duval, M., Garon, S., Fontaine, A., Chénard, J. et Lefebvre, C. (2001). « La dynamique partenariale sur les pratiques des organismes communautaires dans le contexte de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14 (1), p. 111-131.
- Fraser, N. (2010). « Qui compte comme sujet de justice? La communauté des citoyens, l'humanité toute entière ou la communauté transnationale du risque? », *Rue Descartes*, n° 67 (1), p. 50-59.
- Fraser, N. (2004). « Justice sociale, redistribution et reconnaissance », *Revue du MAUSS*, n° 23 (1), p. 152-164.
- Fraser, N. (1998). « Penser la justice sociale : entre redistribution et revendications identitaires », *Politique et Sociétés*, vol. 17 (3), p. 9-36.
- Freyne, M.-F. (2003). *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*, Lyon : Chronique Sociale, 4<sup>e</sup> éd., 300 p.
- Freyne, M.-F., Blanc, M. et Pineau, G. (sous la dir.) (1998). *Les transactions aux frontières du social. Formation, travail social, développement local*, Lyon : Chronique Sociale, 252 p.

- Gaudreau, L. (2013). « L'action local à l'ère de la "glocalisation". Les limites du développement territorial intégré », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 26 (1), p. 165-181.
- Gendron, J.-L. (1993). « Théories du politique et pratique du service social », *Service social*, vol. 42 (3), p. 21-31.
- Glaser, B.G. et Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Chicago : Aldine, 271 p.
- Groulx, L.-H. (2007). « L'histoire du service social : éléments d'analyse », dans Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (sous la dir.), *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), coll. Travail social, 2<sup>e</sup> éd., Chapitre 2, p. 41-68.
- Guibord-Jackson, S., Nahas, C. et Moreau, N. (2011). « Les dangers de la psychologie populaire », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 17 (1), p. 176-179.
- Halpern, C. (2013). « Axel Honneth et la lutte pour la reconnaissance », dans André, C., Braud, P., Brun, J.-P., Duviard-Marsan, V., Fraser, N., Friedmann, L., Honneth, A. et al., *La reconnaissance. Des revendications collectives à l'estime de soi*, Auxerre : Sciences Humaines Éditions, coll. Petite Bibliothèque de Sciences Humaines, 126 p.
- Hurtubise, Y. et Deslauriers, J.-P. (2007), « Le travail social, entre la discipline et la profession », dans Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (sous la dir.), *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval (PUL), coll. Travail social, 2<sup>e</sup> éd., Conclusion, p. 319-331.
- Jetté, C. (2017). « Action communautaire, militantisme et lutte pour la reconnaissance : une réalité historique, politique et sociologique », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 23 (1), p. 29-56.
- Jetté, C. et Goyette, M. (2010). « Pratiques sociales et pratiques managériales : Des convergences possibles ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22 (2), p. 25-34.
- Lacharité, C., Baker, M. et Gagnier, J.-P. (2012). *(Auto)portrait d'organismes communautaires Famille [Rapport]*, Saint-Lambert : Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF), 43 p.
- Laganière, C. (2017). *Quartiers sous tension [Documentaire]*, Montréal : InformAction Films, 52 min.

- Lamoureux, H., Fontaine, A., Parazelli, M., Labbé, F., Gauvin, A., Dusablon, S., Beaulieu, M. et al. (2012). *L'approche globale. Contexte et enjeux : Réflexions d'un collectif d'auteurs* [Rapport], Québec : Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03), 158 p.
- Lamoureux, H., Lavoie, J., Mayer, R. et Panet-Raymond, J.(2010). *La pratique de l'action communautaire*, Québec : Presses de l'Université du Québec, 2<sup>e</sup> éd. actualisée, 530 p.
- Lamoureux, J. (2004). « On est des entêté(e)s, pensez pas nous épuiser », *Lien social et Politiques*, n° 51, p. 29-38.
- Lamoureux, J. (1994). *Le partenariat à l'épreuve*, Montréal : Les Éditions Saint-Martin, 235 p.
- Lapierre, S. et Levesque, J. (2013). « 25 ans plus tard...et toujours nécessaires ! Les approches structurelles dans le champ de l'intervention sociale », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 19 (1), p. 38-64.
- Lavoie, J., Rose, D., Burns, V. et Covanti, V. (2011). « La gentrification de La Petite-Patrie. Quelle place et quel pouvoir pour les aînés ? », *Diversité urbaine*, vol. 11 (1), p. 59-80.
- Leclerc, K. et Beauchemin, J. (2002). « La société civile comme sujet politique : une nouvelle représentation de l'intérêt général », *Lien social et Politiques*, n° 48, p. 35-52.
- Lemieux, D., Charbonneau, J. et Comeau, M. (2005). *La parentalité dans les organismes communautaires Famille* [Rapport de recherche], Montréal : Institut national de la recherche scientifique, Urbanisation, culture et société, 67 p.
- Lustiger-Thaler, H., Maheu, L. et Hamel, P. (1998). « Enjeux institutionnels et action collective », *Sociologie et sociétés*, vol. 30 (1), p. 53-63.
- Mayer, R. et Hamel, C. (1996). « La voix d'une population sans voix », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 9 (2), p. 151-168.
- Mercier, C. et Mathieu, R. (2000). « Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques », *Nouvelles pratiques sociale*, vol. 13 (1), p. 15-25.
- Métivier, C. (2017). « L'autonomie : un principe au cœur de l'identité du mouvement d'action communautaire autonome », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 29 (1), p. 184-192.

- Molgat, M. (2007). « Définir le travail social... », dans Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (sous la dir.), *Introduction au travail social*, Québec : Les Presses de l'Université Laval, coll. Travail social, 2<sup>e</sup> éd., Chapitre 1, p. 19-40.
- Molina, Y. (2016). « La pratique réflexive dans la formation en travail social. Le parcours de professionnalisation et le mémoire de recherche », *Approches inductives*, vol. 3 (1), p. 68-90.
- Moreau, N. et Lapierre, S. (2011). « Le travail social : problèmes et promesses. Entrevue avec Danilo Martuccelli », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 17 (1), p. 16-28.
- Mucchielli, A. (2004). « Recherche qualitative et production de savoirs. Le développement des méthodes qualitatives et l'approche constructiviste des phénomènes humains », *Recherches qualitatives*, Hors-série (1), p. 7-40.
- Mucchielli, A. (sous la dir.) (1996), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Collin, 280 p.
- Nguyên-Duy, V. et Luckerhoff, J. (2007). « Constructivisme/positivisme : où en sommes-nous avec cette opposition ? », *Recherches qualitatives*, Hors-série (5), p. 4-17.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Collin, 4<sup>e</sup> éd., 430 p.
- Paillé, P. (2007). « La recherche qualitative. Une méthodologie de la proximité », dans Dorvil, H. (sous la dir.), *Problèmes sociaux, Tome III : Théories et méthodologies de la recherche*, Québec : Presses de l'Université du Québec, Chapitre 15, p. 409-443.
- Panet-Raymond, J. (1985). « Nouvelles pratiques des organisations populaires...Du militantisme au bénévolat au service de l'État », *Service social*, vol. 34 (2-3), p. 340-352.
- Parazelli, M. (2010). « L'autorité du "marché" de la santé et des services sociaux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22 (2), p. 1-13.
- Parazelli, M. (1990). « Pour ajouter à la misère de la vie. L'impact d'une épidémiologie sociale-étatique sur l'action communautaire et les problèmes sociaux », *Service social*, vol. 39 (2), p. 175-187.

- Poupart, J. (1993). « Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche », *Sociologie et sociétés*, vol. 25 (2), p. 93-108.
- Pourtois, H. (2009). « La reconnaissance : une question de justice? Une critique de l'approche de Nancy Fraser », *Politique et Sociétés*, vol. 28 (3), p. 161-190.
- Proulx, J. (1997). *Le partenariat entre l'État et les organismes communautaires dans le cadre de la loi 120 : l'enjeu de la complémentarité*, Mémoire de maîtrise, Québec, Université Laval, 202 p.
- Quinqueton, T. (2012). « Saul Alinsky, le conflit et la communauté à la source de l'intégration démocratique », *Vie sociale*, vol. 2 (2), p. 111-128.
- Renaud, G. (1988). « Éclatement du social et multidimensionnalité de l'être-ensemble », *International Review of Community Development*, vol. 20, p. 11-22.
- Rhéaume, J. et Sévigny, R. (1988). « Pour une sociologie de l'intervention en santé mentale », *Santé mentale au Québec*, vol. 13 (1), p.95-104.
- Remy, J. (2005). « Négociations et transaction sociale », *Négociations*, vol. 3 (1), p. 81-95.
- René, J.-F. (2009). « L'individualisation de l'intervention dans les organismes communautaires. Levier ou barrière à la prise en charge démocratique? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22 (1), p. 111-124.
- René, J.-F., Soulières, M. et Jolicoeur, F. (2004). « La place et la participation des parents dans les Organismes communautaires Famille : Pratiques et défis pour une prise en charge citoyenne », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.17 (1), p. 66-82.
- René, J.-F., Fournier, D., Duval, M. et Garon, S. (2001). « Les organismes communautaires au Québec : des pratiques à la croisée des chemins », *Rapport de recherche sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux et les transformations dans les pratiques des organismes communautaires*, Montréal : Centre de formation populaire et Relais-Femmes, 211 p.
- René, J.-F. et Gervais, L. (2001). « Les enjeux du partenariat aujourd'hui », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14 (1), p. 20-30.
- RQIAC (2010). *Pratiques d'organisation communautaire en CSSS. Cadre de référence du RQIAC*, Québec : Presses de l'Université du Québec, coll. Initiatives, 158 p.

- Savoie-Zajc, L. (2007). « Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? », *Recherches qualitatives*, Hors-série (5), p. 99-111.
- Savoie-Zajc, L. (2004). « L'entrevue semi-dirigée », dans Gauthier, B. (sous la dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données*, Québec : Presse de l'Université du Québec, Chapitre 12, p. 293-316.
- Schurmans, M.-N. (2009). « L'approche compréhensive et qualitative dans la recherche en formation », *Éducation permanente*, n° 177, p. 91-103.
- Schütz, A. (1932/1967). *The Phenomenology of the Social World*, Evanston Ill.: Northwestern University Press, 255 p.
- Shragge, E. (2007). « La pratique communautaire et la lutte pour la transformation sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 19 (2), p. 184-192.
- Simonnin, A. (2001). « Un nouveau champ de pratiques du travail social : agir dans les espaces de transaction », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 14 (2), p. 144-156.
- Sotomayor, E. et Lacombe, M. (2006). *Dix ans de lutte pour la reconnaissance*, Montréal : Comité aviseur de l'action communautaire autonome, 172 p.
- St-Amand, N. (2003). « Interventions opprimantes ou conscientisantes? », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 9 (2), p. 139-162.
- St-Amand, N. (2000). « Des noms qui en disent long... », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 6 (1), p. 36-63.
- St-Germain, L. (2013). « Initiatives de lutte contre la pauvreté et intervention socioterritoriale intégrée », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 26 (1), p. 35-49.
- Trottier, S. (1991). « La réforme Côté et les organismes communautaires », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 4 (1), p. 142-147.
- Troutot, P.-Y. (1982). « Les travailleurs sociaux, la dynamique de l'impuissance et les modèles professionnels : une mise en perspective », *International Review of Community Development*, numéro 7, p. 71-82.
- Turcotte, D. (1990). « Mouvements sociaux et pratique du travail social : les passerelles du changement social », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 3 (1), p. 75-85.
- Van Campenhoudt, L. et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris : Dunod, 4<sup>e</sup> édition, 262 p.

Van de Sande, A., Beauvolsk, M.-A. et Renaud, G. (2002). *Le travail social. Théories et pratiques*, Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur, 272 p.

Wievorka, M. (2002). « Le conflit contre la violence », *Cosmopolitiques*, vol. 2, p. 12-24.

White, D. (2012). « L'institutionnalisation de la résistance : la politique québécoise de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 53, p. 89-120.

Zúñiga, R. (1993). « La théorie et la construction des convictions en travail social », *Service social*, vol. 42 (3), p. 33-54.