

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'IMPLANTATION D'UNE PRATIQUE D'INTERVENTION SOCIALE AU CENTRE DE
JUSTICE DE PROXIMITÉ DU GRAND-MONTRÉAL

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

MARIE-ÈVE TURCOT

AOÛT 2023

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.04-2020). 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

Tout d'abord, je tiens à remercier l'ensemble des membres de l'équipe du Centre de justice de proximité du Grand-Montréal, plus particulièrement la directrice du Centre, Me Jennifer Fafard-Marconi. Merci Jennifer d'avoir cru en ce projet, mais surtout d'avoir cru en moi. Merci de t'être investie comme tu l'as fait et de m'avoir donné tout l'espace et le soutien nécessaires à cet accomplissement. Je veux aussi dire merci à Me David Theodore Searl pour son implication grandement appréciée et son support depuis le tout début de mon arrivée au CJPGM.

Ce projet de recherche-intervention n'aurait pas pu voir le jour sans la présence et l'apport inestimables de ma superviseuse de stage, Mme Lyne Bisson. Lyne, je te serai éternellement reconnaissante d'avoir inspiré un si beau projet et de m'avoir guidée tout au long de ce parcours. Merci pour ta disponibilité, ton écoute et ta sensibilité. Merci pour ces nombreux apprentissages et tout ce partage de savoirs. Tu as forgé une partie importante de l'intervenante que je suis devenue et je me considère choyée d'avoir eu une superviseuse de ton calibre tout au long de mon cheminement. Gratitude et boule de laine!

Un énorme merci revient également à mes chères directrices de mémoire, Mmes Audrey Gonin et Annie Fontaine. Merci pour votre support, votre souplesse et votre apport essentiels à la production de ce mémoire. Vos commentaires, idées et réflexions m'ont permis de « pondre » un maudit bel œuf! Merci pour tous ces échanges constructifs et d'avoir nourri ce projet avec chacune de vos expertises.

Des remerciements parsemés d'or reviennent à plusieurs de mes collègues et précieux amis. Annie-Pier et Virginie, merci d'avoir été présentes tout au long de cette aventure, pour ne pas dire de ce marathon! Merci pour votre soutien, vos validations, votre écoute et votre amitié.

Audrey, ma vieille amie, merci pour les heures de discussion me permettant de trouver les mots justes à chaque fois, pour la chasse aux synonymes et aux locutions latines!

Mon amoureux et ma meilleure, merci pour votre support moral et votre amour. Pour les soupers poulet pané et les samedis piscine qui m'ont permis de décrocher. Pour les heures de jeux vidéo et celles de randonnées. Merci d'avoir été là.

En terminant, je remercie chacun des participants à la recherche pour leur contribution essentielle.

DÉDICACE

Dédicace
À toutes les boules de laine emmêlées

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	II
DÉDICACE.....	IV
TABLE DES MATIERES	V
LISTE DES TABLEAUX.....	VII
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	VIII
RÉSUMÉ.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : LA PROBLÉMATIQUE.....	2
1.1 MISE EN CONTEXTE	3
1.1.1 <i>Problématiques justiciables</i>	3
1.1.2 <i>Aspects sociaux et psychologiques de l'accès à la justice</i>	6
1.2 RAPPORT ENTRE LE DROIT ET L'INTERVENTION SOCIALE.....	8
1.2.1 <i>L'intervention sociojudiciaire</i>	9
1.2.2 <i>Contexte non-judiciaire de l'intervention au CJPGM</i>	11
1.3 LA PERTINENCE SOCIALE ET SCIENTIFIQUE DE L'INTERVENTION	11
CHAPITRE II : LE PROJET	13
2.1 PRÉSENTATION DU MILIEU.....	13
2.1.1 <i>Structure organisationnelle</i>	14
2.1.2 <i>Orientations et approches de l'établissement</i>	14
2.1.3 <i>Population desservie et fonctionnement de l'organisme</i>	15
2.2 SURVOL DU PROJET-PILOTE INITIAL.....	16
2.3 L'INTENTION DE L'ACTION ET SES OBJECTIFS	17
2.4 PUBLIC CIBLE DE L'INTERVENTION.....	19
CHAPITRE III : MODÈLE D'INTERVENTION.....	20
3.1 LE MODÈLE THÉORIQUE DE RÉFÉRENCE ET LES PRINCIPAUX CONCEPTS UTILISÉS	20
3.1.1 <i>Perspective humaniste</i>	21
3.1.2 <i>Approche centrée sur les forces (hypothèse des forces)</i>	23
3.1.3 <i>Approche orientée vers les solutions</i>	24
3.2 LE MODÈLE ET LES TECHNIQUES GÉNÉRALES	25
3.2.1 <i>Objectifs d'intervention</i>	26
3.2.2 <i>Étapes</i>	26
3.2.3 <i>Techniques d'intervention</i>	28
3.2.4 <i>Outils d'intervention</i>	29
CHAPITRE IV : DÉMARCHE D'ANALYSE DE L'INTERVENTION	30
4.1 SÉLECTION ET RECRUTEMENT	30
4.2 CADRE D'ANALYSE	31
4.2.1 <i>Analyse des conditions d'implantation</i>	35

4.2.2 Analyse de l'intervention.....	36
4.3 CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES DE LA RECHERCHE	37
4.3.1 Risques et avantages de la recherche pour les sujets	37
4.3.2 Moyens pour obtenir le consentement des sujets	38
4.3.3 Respect de la confidentialité des données.....	39
CHAPITRE V : LES RÉSULTATS.....	41
5.1 ÉLÉMENTS D'IMPLANTATION	41
5.1.1 Contraintes liées aux mesures sanitaires.....	41
5.1.2 Local et aménagement.....	42
5.1.3 Logistique et prise de rendez-vous.....	43
5.1.4 Besoins exprimés par les juristes	43
5.2 PORTRAIT ET SITUATIONS DES PARTICIPANTS	45
5.2.1 Échantillon.....	45
5.2.2 Situations et problématiques rencontrées.....	47
5.3 PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE ET DÉVELOPPEMENT DE L'INTERVENTION	50
5.3.1 Déroulement des rencontres	50
5.3.2 Attitudes de base	51
5.3.3 Fonctions de rencontre	56
5.4 RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES ET APPRÉCIATION DES USAGERS	68
5.4.1 Réponses aux questions.....	68
5.4.2 Perceptions des participants.....	70
CHAPITRE VI : LA DISCUSSION	73
6.1 RETOMBÉES ET PERTINENCE.....	73
6.2 FACTEURS FAVORISANT L'IMPLANTATION DE LA PRATIQUE ET OBSTACLES RENCONTRÉS.....	76
6.2.1 Éléments contribuant à l'implantation de la pratique	76
6.2.2 Facteurs ayant fait obstacles à l'implantation.....	77
6.3 FORCES, DÉFIS ET ENJEUX DE L'INTERVENTION	78
6.3.1 Forces.....	78
6.3.2 Défis et enjeux.....	78
6.4 LIMITES DE L'INTERVENTION RÉALISÉE.....	80
6.5 ÉLÉMENT DE RÉFLEXION	81
6.6 RECOMMANDATIONS POUR L'IMPLANTATION PÉRENNE DU SERVICE	82
6.6.1 Instauration de la pratique.....	82
6.6.2 Modalités de consultation.....	83
6.6.3 Rôles possibles de l'intervenante dans le milieu.....	84
CONCLUSION	87
ANNEXE A ÉVALUATION DE SITUATION INDIVIDUELLE.....	90
ANNEXE B QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION	91
ANNEXE C FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	94
ANNEXE D AIDE-MEMOIRE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	98
ANNEXE E FICHE INTERVENTION POUR LES JURISTES	100
BIBLIOGRAPHIE	101

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 5.1: Données sociodémographiques des participants	45
Tableau 5.2 : Motif de rencontre et problématiques vécues par les participants	47
Tableau 5.3 : Organismes référés aux participants	65
Tableau 5.4 : Compilation des réponses au questionnaire d'appréciation	69

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ACP	Approche centrée sur la personne
ACF	Approche centrée sur les forces
AOS	Approche orientée vers les solutions
C.A	Conseil d'administration
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'acte criminel
CCQ	Code civil du Québec
CJP	Centre de justice de proximité
CJPGM	Centre de justice de proximité du Grand-Montréal
OTSTCFQ	Ordre des Travailleurs Sociaux et des Thérapeutes Conjugaux et Familiaux du Québec
RI	Ressource intermédiaire
TS	Travailleur social
UQÀM	Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Les rapports entre le droit et le travail social s'inscrivent dans plusieurs sphères de notre société. Notre société encadre légalement une panoplie de problématiques sociales, dont certaines font partie de la vie quotidienne des personnes. Se retrouver face à des démarches juridiques peut engendrer un enchaînement de conséquences et de répercussions chez les personnes, surtout dans un contexte où l'accès à la justice est parfois difficile. Il apparaît donc important de se pencher sur le côté humain des rapports à la justice, notamment dans le domaine du droit civil. Par leur mission, les Centres de justice de proximité favorisent l'accès à la justice en offrant du soutien et de l'information juridique à la population. Toutefois, les problématiques justiciables sont souvent accompagnées d'autres types de problèmes qui se situent en dehors de la sphère juridique.

Le présent projet de recherche-intervention met en lumière le développement et l'implantation d'une pratique d'intervention psychosociale au Centre de Justice de Proximité du Grand-Montréal. L'objectif du projet était d'implanter cette pratique dans l'optique d'une éventuelle pérennité du service, en se questionnant sur les meilleures dispositions à mettre en place, sur l'approche à adopter ainsi que sur les retombées d'un tel service dans le milieu. Appuyée sur un cadre d'analyse de pratique et sur l'analyse des conditions d'implantation, la démarche se voulait exploratoire et évolutive. La recherche-intervention a ainsi permis de développer une pratique d'intervention psychosociale qui se veut conçue et réfléchie pour répondre aux besoins psychosociaux qui sous-tendent les problématiques juridiques des usagers du Centre et par rebond, aux besoins des juristes vis-à-vis les diverses problématiques sociales des usagers.

Mots-clés : Développement de pratique, analyse de pratique, intervention psychosociale, problèmes justiciables, interdisciplinarité

ABSTRACT

The relationship between law and social work can be found in many areas of our society. In fact, our society provides a legal framework for a wide range of social issues, some of which are part of people's daily lives. It is therefore important to look at the human side of dealing with the law, particularly in the field of civil law. Faced with a legal situation, people can suffer a chain of consequences, especially in a context where access to justice is sometimes difficult. Through their mission, the Centre de justice de proximité promote access to justice by offering support and legal information to the public. However, justiciable problems are often accompanied by other types of problems outside the legal sphere.

This research-intervention project highlights the development and implementation of a psychosocial intervention practice at the Centre de justice de proximité du Grand-Montréal. The main goal of the project was to implement this practice with a view to the eventual sustainability of the service. It was then a question of examining the best arrangements to put in place, the approach to adopt and the impact of such a service in the organism. Based on a framework of practice analysis and on the analysis of implementation conditions, the approach was intended to be exploratory and evolutive. The research-intervention thus enabled us to develop a psychosocial intervention practice designed and thought out to meet the psychosocial needs underlying the legal problems of the Centre's users, and by extension, the needs of jurists regarding the various social problems of users.

Keywords: Practice development, practice analysis, psychosocial intervention, justiciable problems, interdisciplinarity

INTRODUCTION

Dans le cadre du stage de la propédeutique pour la maîtrise en travail social de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), un projet-pilote d'intervention sociale a été mis à l'essai au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal (CJPGM) durant l'hiver 2020. La mission première de cet organisme à but non lucratif est de faire la promotion de l'accès à la justice, notamment grâce à des services d'orientation, d'information et de soutien juridiques offerts gratuitement. Ces services sont donnés par des juristes qualifiés et possédant des connaissances juridiques variées dans le domaine du droit civil. Le mandat du Centre vise à offrir des explications générales de certains concepts juridiques et à orienter les citoyens vers des ressources ou organismes qui peuvent être pertinents à leurs démarches juridiques. Les services du CJPGM se veulent ainsi complémentaires aux ressources déjà existantes tout en favorisant la participation citoyenne face au système de justice. Cependant, derrière la demande juridique des citoyens se cachent souvent une problématique et des besoins psychosociaux auxquels les avocats ne peuvent pas réellement répondre.

C'est dans cette optique qu'un projet-pilote s'est construit au CJPGM et qu'un service de soutien psychosocial a été mis en place pour les citoyens qui en ressentaient le besoin. Ces derniers pouvaient alors bénéficier d'une rencontre individuelle avec une intervenante afin de discuter des problématiques sociales qui sous-tendent leur problématique juridique. La raison principale des consultations relevait de la précarité, mais des difficultés diverses ont été rencontrées: problématiques liées à l'emploi, à l'immigration, au logement, à la santé mentale, en passant par les divorces jusqu'à la violence conjugale. D'une part, ce projet-pilote a permis de démontrer que la présence d'une intervenante sociale au CJPGM se conjugait très bien avec la mission de l'organisme et qu'elle pourrait également y représenter une valeur ajoutée. D'autre part, cette ébauche a surtout forgé l'idée du présent projet de recherche-intervention: l'implantation d'une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal.

CHAPITRE I :

LA PROBLÉMATIQUE

Nous sommes dans une société qui judiciarise de plus en plus un ensemble varié de problématiques sociales. Outre le droit criminel, qui régit les infractions criminelles et les peines prescrites en fonction du crime commis, le droit civil règlemente de nombreux aspects de la vie courante : se loger, se marier, acheter un bien, travailler, préparer un testament (...). Il est donc possible que ces aspects de la vie de tous les jours se mutent en un litige¹. Sur une période référentielle de trois ans, c'est plus du tiers de la population québécoise qui sera confronté à une situation juridique d'ordre civil (Currie, 2009). En ce sens, presque toute la population risque de se retrouver devant au moins une problématique juridique de nature civile au cours de sa vie (Association du Barreau Canadien, 2013).

Les Centres de justice de proximité (CJP) de la province tendent à favoriser l'accès à la justice par le biais de leur mission d'information et de soutien juridiques (Centres de justice de proximité, 2021). Toutefois, force est de constater que les problématiques juridiques des personnes s'accompagnent d'une multitude de problèmes psychosociaux, tel que des difficultés financières, du stress et de la détresse psychologique (Association Barreau Canadien, 2013 ; Currie, 2009 ; Keet *et al.*, 2017 ; Pleasence *et al.*, 2004). Pour favoriser l'accès à la justice des personnes, il apparaît important de se pencher sur le côté humain des litiges juridiques et de constater qu'ils sous-tendent, provoquent et exacerbent parfois des problématiques qui ne se règlent pas devant les tribunaux et qui nécessiteraient une autre forme de soutien en parallèle. L'implantation d'une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal (CJPGM) vise ainsi à répondre à un besoin qui se devine clairement auprès des personnes se retrouvant face à une situation juridique : le besoin de support et d'accompagnement psychosocial.

¹ Un litige se définit comme un « différend entre deux ou plusieurs personnes donnant matière à procès » (Centre d'accès à l'information juridique, 2016).

Plusieurs questionnements conduisent ce présent projet de recherche-intervention. Comment implanter une pratique d'intervention sociale dans un Centre de justice de proximité? Quelles seraient les meilleures dispositions à mettre en place pour favoriser cette implantation? Quelle approche d'intervention est à privilégier dans ce contexte? Et puis finalement, quelles sont les retombées d'offrir un tel service dans un milieu communautaire juridique comme le CJPGM? Face à ces constats et ces questionnements, il apparaît nécessaire de bien positionner le contexte dans lequel s'inscrit le projet de recherche-intervention.

1.1 Mise en contexte

La judiciarisation des problématiques sociales se traduit notamment à travers les lignes du Code civil du Québec (CCQ). Ce dernier règlemente différentes et nombreuses branches du droit civil liées aux personnes, aux rapports entre les personnes ainsi qu'au rapport avec les biens (CCQ, 1991). Le Code civil du Québec contient 10 livres propres aux 10 domaines du droit civil : le droit des personnes, le droit de la famille, le droit des successions, le droit des biens, le droit des obligations, celui des priorités et des hypothèques, de la preuve, de la prescription, de la publicité de droits puis enfin, le droit international privé (*Ibid.*). Ainsi, ces domaines couvrent un large éventail d'activités couramment accomplies par les personnes et qui font partie de la vie quotidienne. En cas de conflit, il devient alors question de problèmes dits « justiciables » : « les problèmes justiciables sont ainsi nommés parce qu'il s'agit de problèmes de la vie courante qui ont cependant des aspects juridiques et des solutions juridiques potentielles » (Currie, 2009, p.78). La potentialité ici vient du fait qu'une grande partie des problèmes justiciables peut se régler hors cour, à l'aide de méthodes alternatives telles que la médiation, la négociation ou encore l'arbitrage; considérer ces alternatives fait d'ailleurs partie du processus juridique (Éducaloi, 2021).

1.1.1 Problématiques justiciables

Dans une étude antérieure, Genn (1999) définit l'idée de problématique justiciable en faisant plutôt mention d'évènement justiciable :

A justiciable event was defined as a matter experienced by a respondent which raised legal issues, whether or not it was recognised by the respondent as being "legal" and whether or not any action taken by the respondent to deal with the event involved the use of any part of the civil justice system (p.12).

En ce sens, il faut concevoir que la problématique ou l'évènement justiciable représente la situation en soi et non pas la judiciarisation de cet évènement ni même la reconnaissance que la situation est de nature potentiellement juridique. D'ailleurs, les problématiques justiciables sont très nombreuses. Le questionnaire utilisé pour recueillir les données du rapport Currie (2009) énumère 80 problèmes justiciables qui ont été soumis aux répondants de l'étude afin d'établir le type et l'incidence des problématiques vécues à travers le Canada. Il est possible d'y constater que les problèmes en matière de consommation (biens et services), d'emploi et d'endettement représentaient les types de problématiques les plus fréquents chez la population canadienne. La catégorie des biens et services comprenait notamment l'achat d'un bien important et des problèmes en matière de réparation, celle de l'emploi comportait des problématiques de harcèlement au travail et de congédiement injustifié puis la catégorie de l'endettement faisait mention de faillite et de harcèlement provenant d'agence de recouvrement (*Ibid.*).

Plus récemment, le rapport annuel 2019-2020 sur l'aide juridique au Canada (ministère de la Justice du Canada, 2021) démontre que plus de 135 000 personnes ont fait une demande d'aide juridique pour un problème de nature civile au Québec. Toujours selon ce rapport, la majorité de ces demandes (43%) relevait du droit de la famille, c'est-à-dire tout ce qui concerne la séparation et le divorce, en excluant la protection de la jeunesse. Les affaires liées à la protection de la jeunesse concernaient plutôt 23 % des demandes d'aide juridique en matière civile pour 2019-2020. Les motifs de demandes restants sont liés à toutes les « autres » problématiques qui ne se rapportent pas au droit familial ni à la protection de la jeunesse, tels que les problèmes de logement (21%) et les besoins juridiques en matière d'immigration (13%) (*Ibid.*). En fonction des différents critères d'admissibilité, tels que les critères financiers ou encore les types de problèmes couverts par le service, c'est plus de 16 000 demandes d'aide juridique qui ont été refusées en 2019-2020 (*Ibid.*)

À ce propos, mentionnons que les constats les plus récents font état d'un nombre grandissant de personnes non-représentées à la Cour (Bernheim, 2016; Bernheim, Noreau et Bahary-Dionne, 2018). Dans les faits, en matière d'autoreprésentation, plus de 55% des dossiers en chambre

civile comprenaient au moins une des deux parties se représentant seule (ministère de la Justice du Québec, 2016)². L'autoreprésentation à la Cour peut comporter plusieurs défis supplémentaires tels que « la maîtrise du langage, du raisonnement et du formalisme juridique [...] » (Bernheim *et al.*, 2020). Se représenter seul implique également du temps et de l'investissement personnel pour travailler sur sa cause.

Pour nommer le Centre de justice de proximité du Grand-Montréal précisément, mentionnons qu'en 2020-2021, un total de 16 744 personnes ont bénéficié d'informations et de soutien juridiques à travers les différents services offerts par le Centre, tels que la participation à des séances d'information et les rencontres avec les juristes (CJPGM, 2020-2021). Les problématiques vécues par les usagers concernaient des situations variées telles que des problématiques en matière de droit familial, en droit du logement ou encore en droit du travail (*Ibid.*). Dans 96% des cas, la situation était déjà conflictuelle ou judiciairisée lors de la demande de service et 48% des « personnes justiciables » étaient non-représentées (*Ibid.*)³.

Parallèlement, les problèmes justiciables s'accompagnent d'un lot de problématiques extra-juridiques: « les problèmes juridiques sont souvent vécus dans le cadre d'une constellation de difficultés ou problèmes, dont bon nombre ne sont pas de nature juridique » (Association du Barreau Canadien, 2013, p.67). Ces difficultés se révèlent notamment au niveau de l'accès à la justice. Pour Noreau (2020), l'accès à la justice fait référence à « la propension et à la capacité matérielle et personnelle des citoyens à recourir au droit et à la justice, soit en tant que système de référence, soit en tant que mécanisme de gestions des différends » (p. XIII). Certes, des aspects structurels liés notamment à l'étanchéité du monde juridique, tel que le langage juridique, peuvent rendre difficile l'accès à la justice, mais il est aussi certain que les conditions socioéconomiques et de santé des personnes sont intimement liées à cette accessibilité (*Ibid.*).

² La référence ne précise pas si ces données comprennent ou non celles provenant de la Division des petites créances de la Cour de Québec. Aux petites créances, les parties se représentent toujours seules.

³ Cette référence précise qu'elle inclue les données provenant de la Division des petites créances.

1.1.2 Aspects sociaux et psychologiques de l'accès à la justice

Certaines problématiques ou défis quotidiens vécus par les personnes peuvent directement faire obstacle à la simple idée d'accéder à la justice, comme la situation économique, un faible niveau d'alphabétisation ou d'instruction, un handicap ou encore une barrière langagière (Association du Barreau Canadien 2013 ; Noreau, 2020). Les capacités matérielles et personnelles des personnes ne sont donc pas sur le même pied d'égalité. Il est alors question des déterminants sociaux de l'accès à la justice. Par exemple, la situation économique d'une personne peut bloquer un des premiers jalons de l'accès à la justice, soit celui de requérir les services d'un avocat. En étant inadmissible à l'aide juridique, une personne qui est confronté à un divorce dans un contexte qui n'est pas à l'amiable pourrait s'attendre à payer un montant allant jusqu'à 20 000\$ pour deux jours de procès (Canadian Lawyer, 2021). Une étude canadienne sur l'autoreprésentation fait d'ailleurs mention du fait que 90% des personnes qui se représentent seules le font pour des raisons financières, dont l'incapacité d'obtenir du soutien juridique abordable (Macfarlane, 2013). En ce sens, la situation financière peut à la fois bloquer cet accès tout comme prendre la voie de la justice peut créer ou exacerber des difficultés financières. Parle-t-on vraiment d'accès, si cet accès n'est pas abordable et à la disponibilité de tous? De plus, dans ce même contexte de divorce, il est évident que le problème justiciable et les coûts financiers ne viennent pas seuls : éclatement de la famille, séparation du patrimoine, garde d'enfant, endettement, pension alimentaire... (Currie, 2009). Il est aussi possible que le divorce ait lieu dans un contexte de violence conjugale et familiale, ce qui amène également un lot de difficultés et d'insécurité pour la personne qui en est victime (Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, 2018) sans compter que la violence post-séparation est une réalité bien présente (SOS Violence conjugale, s. d).

Le divorce est évidemment un exemple parmi tous les autres types de litiges civils comme les problèmes de logement, d'emploi ou d'achat de biens et services qui s'accompagnent aussi de coûts financiers et humains (Gesualdi-Fecteau *et al.*, 2020). En matière de logement, il suffit de penser aux conséquences possibles d'une éviction ou d'un logement insalubre pour une famille; en matière d'emploi, subir du harcèlement au travail peut amener un lot de répercussions dans plusieurs aspects de la vie d'une personne (...). Chacun des types de problèmes justiciables pourrait contenir un nombre incalculable d'exemplification de problèmes qui s'enchaînent et se

répercutent dans la vie quotidienne des personnes; ces personnes qui font déjà face à leurs petites (ou grosses) difficultés quotidiennes et qui peinent parfois à satisfaire leurs besoins de base. En effet, l'Association du Barreau Canadien (2013) démontre que :

Des besoins juridiques en matière civile se manifestent fréquemment, touchent des questions fondamentales, et ont une incidence qui peut aller d'un dérangement mineur à de grandes difficultés personnelles. La perturbation causée par des problèmes juridiques non réglés est importante, et peut déclencher une cascade de problèmes pour les personnes et les familles [...] (p.36).

Les problématiques justiciables de la vie quotidienne sont donc entourées d'une panoplie d'aspects certes sociaux, mais également d'aspects psychologiques. En effet, Currie (2009) rapporte que les litiges civils ont eu des impacts sociaux et psychologiques sur 38% des répondants de son enquête. Les résultats démontrent également que ce sont les répercussions sur la « santé émotionnelle » qui ont été le plus souvent mentionnées chez ces mêmes répondants, c'est-à-dire un très grand stress et des problèmes au niveau de la santé psychologique (*Ibid.*). Ces répercussions psychologiques sont d'ailleurs encore plus marquées chez les personnes faisant partie de groupes vulnérables tels que les personnes vivant avec un handicap, les personnes provenant d'une minorité visible, celles avec une faible instruction ou encore celles vivant avec un revenu peu élevé (Association du Barreau Canadien, 2013; Currie, 2009). Difficile ici d'ignorer le parallèle entre les personnes qui rencontrent des difficultés d'accès à la justice et celles qui font l'expérience de répercussions sur leur santé psychologique. D'un côté, les problématiques juridiques nourrissent et transforment certains problèmes préexistants puis de l'autre, « de façon presque perverse, ce qui se passe dans le système juridique aura, à son tour, des répercussions sur la vie personnelle de ces gens » (McLachlin, 2016, p.344).

Le stress lié à un problème justiciables peut se manifester par de l'anxiété, des difficultés relationnelles, des problèmes de mémoire et de la névrose (Keet, Heavin et Sparrow, 2017). Il est également question de problème d'estime de soi, de sommeil, d'alimentation, et de concentration (*Ibid.*). Certains psychologues feraient même mention de « *critogenic (law-caused) harm* », « *litigation-response syndrome* » et de « *forensic stress disorder* » (*Ibid.*, p.77) qualifiant ainsi un lien entre le problème juridique, le stress vécu et les répercussions sur la santé mentale des personnes. De plus, les délais à la Cour civil pouvant parfois être assez long, ces répercussions psychologiques risquent ainsi de s'allonger dans le temps.

Keet, Heavin et Sparrow (2017) établissent cinq types de litige civil où le stress causé par la situation juridique est le plus présent : les litiges impliquants des personnes avec des vulnérabilités psychologiques, cognitives ou émotionnelles, les litiges liés à une blessure/douleur, les litiges impliquant de la violence sexuelle, les litiges en divorce et les litiges en matière de réclamations pour négligence professionnelle. Les études démontrent également que cette accumulation de problématiques sociales et psychologiques liées à une situation juridique peut avoir un effet direct sur la santé physique des personnes (Currie, 2009 ; Genn, 2017 ; Pleasence *et al.*, 2004), ce qui a par le fait même, un certain impact sur l'utilisation du système de santé. En effet, les répercussions du stress sur la santé physique sont établies, surtout à long terme : haute pression, diabète et problèmes cardiaques peuvent être reliés au stress chronique (Centre d'études sur le stress humain, 2019).

Les problèmes justiciables engendrent des coûts humains importants, notamment en créant ou en amplifiant les problèmes psychosociaux des personnes confrontées à ce type de situation. Il s'avère qu'ils sont également assez présents dans la population et qu'ils s'insèrent de façon directe dans la vie quotidienne des personnes, sous diverses formes. Les problématiques juridiques d'ordre civil viennent avec un ensemble d'aspects et de particularités qui se trouve en dehors de la sphère juridique, qui gravite autour de cette sphère et qui l'influence (et vice-versa). Les impacts sociaux et psychologiques sont non-négligeables. Favoriser l'accès à la justice implique de prendre en considération ce contexte, mais ça implique aussi d'agir sur ce contexte. Dans une optique humaine de l'accessibilité juridique, il est nécessaire de réfléchir à une forme de soutien extra-juridique qui permet aux personnes se retrouvant face à un problème justiciable d'obtenir du support émotionnel, psychologique et social. Alors, dans le domaine du droit et particulièrement le droit civil, où se trouve la place de l'intervention sociale?

1.2 Rapport entre le droit et l'intervention sociale

Le droit est plutôt absent de la formation initiale en travail social, mais il constitue pourtant un élément abondamment présent dans la pratique : « Le droit est constamment présent dans la pratique professionnelle puisqu'il est le mode de traduction sociale des rapports humains » (Hennion-Moreau, 2006, p. 20). De nombreux contextes d'intervention impliquent des liens étroits entre les disciplines du droit et du travail social. L'ouvrage de Bellot (2020) met notamment en évidence cette relation entre le droit et l'intervention sociale. Elle nomme

d'ailleurs le fait que le domaine du travail social est l'un des rares à insérer la promotion de la justice sociale dans son code d'éthique et de déontologie. Son livre est le premier ouvrage francophone à traiter le sujet des droits de la personne à travers une posture ancrée dans le domaine du travail social. C'est une lecture fort intéressante, car elle n'est pas axée que sur les aspects sociaux du droit criminel et pénal, comme c'est souvent le cas dans la littérature sociojudiciaire.

Ainsi, l'intervention sociale est présente dans divers contextes juridiques et judiciaires. Dans un registre non pénal, il est notamment possible de voir la présence de travailleurs sociaux dans les ressources intermédiaires (RI) ou dans les résidences pour personnes âgées où ils sont souvent amenés à faire des évaluations psychosociales afin d'homologuer des mandats d'inaptitude ou encore pour l'ouverture de régimes de protection (OTSTCFQ, 2011). Des aspects légaux sous-tendent également le travail des intervenants sociaux qui œuvrent en protection de l'enfance. Le travail délicat de ces intervenants s'inscrit dans un rapport d'autorité, où leur intervention est intimement liée aux décisions judiciaires. Dans le milieu carcéral, plusieurs postes d'agents de programme, de libération ou de probation exigent une formation initiale en travail social. Dans ce contexte pénal, il existe différents programmes de réinsertion et de réintégration sociales, comme le programme d'encadrement ALTO, ou encore les programmes liés à l'apprentissage de compétences cognitives et sociales offerts dans les pénitenciers fédéraux (Service correctionnel Canada, 2019). En intervention, plus directement, il est aussi question d'intervention sociojudiciaire.

1.2.1 L'intervention sociojudiciaire

Dans la littérature, l'intervention sociojudiciaire n'est pas clairement définie. Elle apparaît surtout circonscrite à l'intervention en situations de violence conjugale et familiale. Selon Lalande (2018), l'intervention sociojudiciaire en contexte de violence conjugale réfère à « l'ensemble des services spécialisés, mécanismes de concertation et systèmes de réponse coordonnée en violence conjugale où des interventions psychosociales et judiciaires sont liées » (p.1). Ce type d'approche est utilisé auprès des victimes de violence conjugale, des enfants exposés à la violence et également, dans une certaine mesure, auprès des auteurs de violence (*Ibid.*).

Par exemple, en matière de soutien sociojudiciaire, il y a d'abord les services du regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. Outre l'hébergement, les maisons pour femmes offrent des services de consultation externe et de l'accompagnement dans diverses démarches, dont les démarches juridiques (Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, n. d). De façon plus concertée auprès des acteurs judiciaires, en matière d'accompagnement pour les victimes de violence conjugale, il existe notamment deux programmes: le programme Côté Cour ainsi que les services du Réseau des Centres d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC) (*Ibid.*). Côté Cour offre un service d'aide et d'accompagnement aux personnes victimes de violence conjugale et familiale et dont la situation se retrouve en chambre criminelle et pénale (Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance, n. d). Le programme permet aux victimes d'avoir du support et de l'information tout au long des procédures judiciaires puis les intervenants peuvent également évaluer les besoins des enfants témoins ou victimes de violence (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud de l'Île de Montréal, 2020). Pour leur part, les CAVAC ont une offre de services destinée aux victimes d'un crime, incluant la violence conjugale et familiale. Les services « psychosociojudiciaires » des CAVAC comprennent notamment de l'intervention post-traumatique et psychosociale et de l'accompagnement dans les différentes démarches judiciaires, dont le dépôt d'une plainte à la police et la préparation du témoignage à la Cour (CAVAC, n. d). En ce qui concerne les auteurs de violence conjugale, il existe des programmes d'intervention qui visent notamment à les responsabiliser face à la violence qu'ils commettent. Au Québec, 33 organismes offrant ce type de programmes aux auteurs de violence conjugale ont été répertoriés (Heslop *et al.*, 2016). Certaines mesures du plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale prévoient de favoriser la participation des auteurs de violence conjugale à ces programmes, notamment par le biais de leurs conditions de remise en liberté (*Ibid.*).

L'intervention sociojudiciaire possède ainsi des aspects d'interdisciplinarité, mais surtout de concertation de pratiques. Au sens large, il s'agit donc d'un système commun d'intervention où les champs judiciaire et social s'entrecroisent et où les acteurs des deux disciplines œuvrent de concert pour soutenir une personne, notamment victime de violence, à travers le processus judiciaire. En ce sens, il est important de comprendre que malgré le fait que la pratique d'intervention sociale implantée au CJPGM se retrouve dans un contexte juridique, cette pratique

d'intervention ne s'inscrit pas dans un axe sociojudiciaire d'accompagnement et de soutien juridique.

1.2.2 Contexte non-judiciaire de l'intervention au CJPGM

La présente démarche de recherche-intervention s'inscrit dans le prolongement d'une pratique d'intervention développée au sein d'un projet-pilote mené dans le cadre d'un stage au CJPGM en 2020 et qui consistait à offrir aux usagers un accompagnement et un soutien face aux répercussions psychosociales qu'engendrent les problématiques justiciables. Dans le contexte précis du projet faisant l'objet de ce mémoire d'intervention, il est apparu pertinent de se questionner sur les rapports présents entre le domaine du droit et celui du travail social afin de voir où et de quelle façon s'y inscrit l'intervention développée au CJPGM. Cet intérêt est né de divers constats et questionnements qui ont émergé du projet-pilote initial. En effet, dans ce cadre, il avait été observé que la connaissance de certains aspects juridiques permettait de mieux accueillir et diriger la personne, mais que pour autant, la pratique d'intervention développée ne s'inscrivait pas dans l'intervention sociojudiciaire telle que rapportée plus haut. Aussi, même s'il apparaissait que l'aspect légal faisait éminemment partie de la problématique sociale des usagers du CJPGM, il n'était pas question, dans le projet mis en œuvre, de déployer une concertation des pratiques avec les avocats ou les autres acteurs juridiques de la situation, ni de l'accompagnement dans les démarches judiciaires ou à la Cour. La pratique d'intervention développée au Centre se voulait complètement séparée de l'intervention des juristes et se trouvait également en dehors du champ judiciaire. L'idée était d'abord de se pencher sur les problèmes concomitants à la situation justiciable. L'intervention ne s'intégrait donc pas aux demandes juridiques ni aux démarches juridiques de la personne, si tel était le cas. Il s'agissait plutôt d'une ressource supplémentaire permettant d'accueillir les besoins qui coexistaient avec sa situation juridique.

1.3 La pertinence sociale et scientifique de l'intervention

Dans le prolongement des constats tirés du projet-pilote décrit ci-haut, la pertinence sociale de la mise en place du présent projet de recherche-intervention s'inscrivait d'abord dans l'idée que ce service répond à un besoin présent chez les usagers du Centre, mais également à un besoin à l'interne, c'est-à-dire par rapport au personnel juriste. Les besoins psychosociaux sous-jacents aux demandes juridiques étant plutôt nombreux, plusieurs usagers nécessitent un accompagnement et un référencement psychosocial. Or, comme les juristes ne sont pas

nécessairement formés en ce sens, ils éprouvent souvent un sentiment d'impuissance face aux problématiques extrajuridiques des usagers. Ce projet tirait donc son originalité par son aspect de nouveauté certes, mais surtout d'utilité.

De façon plus générale, ce projet démontre la complémentarité des domaines du droit et du travail social dans le milieu communautaire et fait état du développement d'une pratique d'intervention sociale qui pourrait éventuellement être reproduite. Le pendant des effets psychologiques et sociaux chez les personnes qui font face à une problématique justiciable apparaît comme un élément important de la question des coûts humains d'accès à la justice, plus précisément en matière civile dans le présent contexte. Ce constat mène à envisager qu'une pratique d'accompagnement et de soutien psychosocial déployée dans le cadre des activités du CJPGM pourrait jouer un rôle pertinent. Le présent projet de recherche-intervention permet donc de mettre en lumière un besoin social plus large qui s'exprime notamment chez les usagers du CJPGM, ainsi que de documenter une pratique d'intervention singulière qui répond à ce besoin non-comblé.

CHAPITRE II :

LE PROJET

Tel que mentionné dans l'introduction, la genèse du présent projet de recherche-intervention se retrouve dans le développement et la mise à l'essai d'un projet-pilote d'intervention au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal en 2020. En effet, ce projet initial a permis de mettre en lumière la présence de besoins psychosociaux chez les usagers du CJPGM et l'atout que peut représenter le soutien et l'accompagnement psychosocial au sein de l'organisme. Il sera donc question dans les prochaines lignes de contextualiser cette genèse, notamment en présentant les données ressortant de ce projet-pilote, mais également en dévoilant l'intention du projet et les objectifs de l'intervention. Avant tout, il semble pertinent à ce stade-ci de brosser le portrait du CJPGM en présentant de manière plus précise sa structure, les services offerts et le fonctionnement de l'organisme. Ceci permettra de bien saisir le milieu dans lequel s'inscrit l'intervention, ainsi que les bases et la portée du projet.

2.1 Présentation du milieu

À ses racines, le Centre de justice de proximité du Grand-Montréal découle lui aussi d'un projet-pilote, celui-ci implanté en 2010 en partenariat avec quatre grands acteurs des domaines du droit et de la justice, soit la Chambre des notaires, le Barreau du Québec, la Société québécoise d'information juridique ainsi que le ministère provincial de la Justice. Aux balbutiements de ce projet, il n'y avait que trois Centres de justice de proximité dans toute la province, le premier étant celui du Bas-Saint-Laurent, puis ont suivi ceux de la Capitale nationale et du Grand-Montréal. Le CJPGM a donc officiellement été inauguré en 2011 et c'est deux ans plus tard que l'ensemble de ces premiers Centres ont reçu l'approbation du ministère de la Justice afin de s'implanter de façon pérenne (Centres de justice de proximité, 2021). Sept autres Centres de justice de proximité sont nés un peu partout à travers le Québec, notamment en Outaouais, en Gaspésie, au Saguenay et en Montérégie. On retrouve également un Centre sur la Côte-Nord et en Mauricie. En 2019, une dixième clinique juridique a ouvert ses portes au Nunavik, dans le Grand-Nord québécois. Depuis sa création, le CJP du Grand-Montréal a informé et orienté 48 159 citoyens (CJPGM, 2019-2020).

2.1.1 Structure organisationnelle

Autrefois financés par les partenaires initiaux du projet-pilote, tous les CJP du Québec reçoivent aujourd'hui des subventions provenant du Fonds Accès Justice, un fonds spécial dédié au financement des programmes et projets liés à l'accessibilité, à la connaissance et au fonctionnement du système de Justice. Les revenus de ce fonds proviennent d'une part des crédits et des ententes entre le Québec et le Canada en matière de justice familiale et puis également d'une contribution de huit dollars exigés à toute personne commettant une infraction aux lois pénales québécoises (ministère de la Justice, 2020).

Le CJPGM est donc financé en grande partie par l'État, soit le ministère québécois de la Justice, d'où provient notamment le Fonds Accès Justice. Le CJPGM étant un organisme autonome, Justice Québec agit en tant que partenaire financier comme il le fait avec les différents programmes visant à soutenir et favoriser l'accès à la justice. Il y a ensuite le conseil d'administration (CA), composé de sept personnes dont quatre sont membres de l'exécutif, c'est-à-dire la présidente du CA, la vice-présidente, la trésorière ainsi que le secrétaire. Le CA offre un soutien à la direction du Centre, dans la gestion des ressources humaines et financières.

Le poste de directrice générale est soutenu par Madame Jennifer Fafard-Marconi, avocate couronnée en 2019 par le Gala annuel « Les leaders de demain » du Jeune Barreau du Québec. Me Fafard-Marconi occupe ce poste depuis plus de cinq ans. Elle œuvre de concert avec une équipe d'avocats chevronnés. Le travail de ces juristes serait beaucoup plus fastidieux sans l'apport essentiel des agents à l'accueil des différents services juridiques. L'équipe du CJPGM est également appuyée par de nombreux étudiants et stagiaires en droit. Fait intéressant à souligner, le CJP du Grand-Montréal est le seul des Centres où les employés sont syndiqués.

2.1.2 Orientations et approches de l'établissement

Le CJPGM est un organisme qui s'inscrit dans une vision de défense de droits. Comme mentionné en introduction, sa mission première est de faire la promotion de l'accès à la justice, par le biais d'une offre de services d'orientation, d'information et de soutien juridiques. Le mandat du Centre est de donner des explications générales de certains concepts juridiques afin d'aider les personnes à bien comprendre leur situation et d'identifier les solutions possibles qui s'appliquent. Les citoyens peuvent aussi être orientés vers d'autres ressources légales ou

communautaires, si besoin. Le Centre organise également des séances d'information juridique de groupe ouvertes au public sur des sujets comme les petites créances ou le droit du logement. Ces conférences sont données auprès de différents organismes partenaires, et ce plusieurs fois par année. L'offre de services du CJPGM a été bonifiée dans la dernière année, avec la mise en branle de différents projets juridiques visant à élargir la portée de leurs services, comme le service en pré-médiation familiale renommé Info-Séparation, ainsi que l'ouverture d'un petit local au Palais de justice de Montréal, où les juristes se relaient afin d'y accueillir des citoyens, deux fois par semaine. Par sa mission juridique, le CJPGM favorise la participation citoyenne, l'éducation et surtout l'*empowerment* des personnes.

Les juristes du CJPGM sont des avocats généralistes, ce qui signifie qu'ils ne répondent pas à tous les sujets de droit. Les juristes ont des connaissances limitées dans les domaines liés au droit criminel et pénal, à la protection de la jeunesse ou encore aux appels de décisions de la Cour. Les services n'offrent pas non plus la révision de dossiers ou l'aide au démarrage d'entreprise. Tout ce qui touche à la faillite ou à la propriété intellectuelle, qui sont des domaines très spécialisés, n'est pas couvert non plus par les services du Centre. Les principaux services informatifs touchent donc le droit civil de manière générale (droit familial, le droit successoral ou encore les droits de la personne en matière de biens de consommation, d'emploi ou de préjudice...).

2.1.3 Population desservie et fonctionnement de l'organisme

Le Centre de justice de proximité du Grand-Montréal est un service ouvert à toutes les personnes faisant partie de la population montréalaise qui désirent obtenir des informations de nature juridique, peu importe leur statut, leur âge ou leur revenu. Comme les domaines du droit sont à large spectre, le public cible à proprement dit est plus que diversifié. Les services du Centre juridique s'adressent plus spécifiquement, mais non seulement, aux personnes qui se sentent vulnérables face au système de justice et à celles qui ont besoin d'information et d'orientation par rapport à une situation justiciable. Dans tous les cas, le CJPGM s'engage à fournir des informations juridiques gratuites à tous.

Ainsi, toutes les personnes résidentes du Grand-Montréal sont les bienvenues au Centre, et ce sans rendez-vous. Lorsqu'une personne se présente à l'accueil du Centre, une pièce d'identité est d'abord exigée, pour fins de statistiques certes, mais aussi par mesure de sécurité. La personne est

ensuite invitée à remplir une fiche d'informations sociodémographiques. Un premier triage est souvent fait par les étudiants en droit qui prennent le temps d'analyser la situation avec le citoyen et d'en faire un résumé au juriste.

La pandémie et les mesures sanitaires mises en place dans la dernière année ont inévitablement eu un impact sur le fonctionnement habituel de l'organisme, notamment lors du projet de recherche-intervention. En effet, le CJPGM est abruptement passé d'une offre de service exclusivement en présentiel à des services donnés totalement par téléphone, en mode télétravail. Au fil de l'évolution de la situation sanitaire, le service en personne a pu revenir, en conservant toutefois le service téléphonique ainsi qu'une majorité de personnes sur rendez-vous. Les services sont maintenant offerts de façon hybride, par téléphone et en personne, avec et sans-rendez-vous, en fonction du type de service. Le facteur « pandémie » a grandement influencé le fonctionnement de l'organisme durant la mise en place du projet, il semblait donc important de présenter le fonctionnement initial de l'organisme et sa transformation.

2.2 Survol du projet-pilote initial

D'abord, il faut mentionner que la directrice du CJPGM songeait depuis quelques années à introduire un service de soutien psychosocial au sein de son organisme. Toutefois, cette réflexion visait surtout un accompagnement pour les membres de son équipe. Les juristes étant confrontés à des situations parfois difficiles, il semblait pertinent de leur offrir une forme de support visant à les soutenir dans la prestation des services.

Les citoyens se présentent pour des problèmes de nature légale, mais ceux-ci ne représentent souvent que la pointe de l'iceberg de leur vécu personnel. Des problématiques sociales, économiques, psychologiques et culturelles s'additionnent très souvent à leur situation juridique et émergent durant les rencontres avec les juristes. Ceux-ci se sentent souvent démunis face à la souffrance. (CJPGM 2019-2020, p.19)

Dans le projet-pilote initial, cette vision s'est élargie à une offre de soutien psychosocial pour les usagers du Centre, en complémentarité des services d'information juridique offert par les juristes. Du même coup, les juristes bénéficiaient de cette complémentarité des services, en sachant qu'ils pouvaient diriger les personnes vers un service de soutien et d'accompagnement psychosocial à

même le Centre. Le projet initial a donc débuté en janvier 2020 et il a duré huit semaines⁴. Durant cette période, 36 personnes âgées de 24 à 69 ans ont bénéficiés de soutien et d'accompagnement psychosocial par le biais de rencontres individuelles. Plus de la moitié des rencontres d'intervention relevait de situation de grande vulnérabilité et de déséquilibre chez la personne qui nécessitait souvent un soutien immédiat. Les motifs de rencontres concernaient pour la majorité un problème de précarité liée au logement et à la sécurité alimentaire, suivi par les problèmes de séparation et de divorce puis les problématiques liées à l'emploi. Parmi les personnes rencontrées, nombreuses étaient celles qui peinaient à répondre à des besoins physiologiques et de sécurité élémentaires tels que se nourrir ou avoir un toit sur la tête. Notons également que 11% des rencontres impliquaient des enjeux de violence conjugale (CJPGM, 2019-2020). D'ailleurs, certaines des victimes rencontrées par l'intervenante ont mentionné que c'était la première fois qu'elles bénéficiaient d'un espace pour se confier et discuter de leur situation (*Ibid.*).

Le projet-pilote initial avait permis de démontrer que les besoins des usagers sont multiples et concernent diverses problématiques. Dans le cadre des rencontres avec l'intervenante, il était d'abord et surtout question de laisser à la personne un espace pour se déposer, s'exprimer et être écoutée. Parfois, la personne pouvait être dans une situation urgente ou délicate et nécessitait une solution immédiate et d'autre fois, elle avait simplement besoin d'une oreille attentive pour verbaliser un ressenti, ses émotions, mettre en place ses idées, etc. D'ailleurs, durant le projet-pilote, l'approche utilisée au cours des interventions émergeait justement des courants systémiques, soit l'approche centrée sur les solutions. Les constats établis quant aux besoins présents chez les usagers et chez les juristes du CJPGM ont permis de circonscrire un cadre de base pour le présent projet de recherche-intervention.

2.3 L'intention de l'action et ses objectifs

Le projet avait pour objectif de mettre en place une pratique d'intervention sociale éventuellement pérenne au CJPGM et à analyser les meilleures dispositions pour son implantation tout en révélant les retombées de ce type de service dans le milieu. Cette pratique se voulait d'une part adaptée à la réalité du CJPGM et d'une autre part, elle se conjugait avec les

⁴ Le projet-pilote initial a terminé abruptement lors de l'urgence sanitaire déclenchée à la mi-mars 2020.

standards et les normes d'intervention en travail social. Le volet intervention du projet a débuté le 15 novembre 2021 et s'est terminé le 21 mars 2022.

Sans entrer dans le détail des aspects du modèle d'intervention qui sera abordé dans le chapitre suivant, l'intervention qui a été implantée au CJPGM s'inspirait beaucoup au modèle d'intervention téléphonique du service Info-Social, mais adapté en face à face. En effet, le service Info-Social s'adresse à « toute personne ayant besoin d'information, d'intervention, d'orientation et de référence vers les ressources appropriées, d'avis professionnels ou de conseils en matière de services sociaux (...) » (Faucher-Paré, 2019, p. 50). Il s'agit également d'un service ponctuel et sans suivi, ce qui concordaient avec les modalités de rencontres du Centre et celles qui avaient été envisagées pour l'intervention. Les intervenants du service Info-Social emploient diverses approches, notamment celles émanant des courants systémiques comme le modèle écologique de Bronfenbrenner, mais ils mobilisent aussi des approches comme l'approche orientée vers les solutions (AOS), l'approche centrée sur la personne (ACP), la théorie de la crise ainsi que des notions d'*empowerment* (Faucher-Paré, 2019). L'absence de suivi fait en sorte que les intervenants travaillant à Info-Social doivent identifier la problématique, analyser la situation et évaluer les besoins immédiats de la personne dans un très court laps de temps, ce qui était également le cas lors des interventions au CJPGM.

La stratégie générale de la démarche se basait donc d'emblée sur le mode d'intervention offert à Info-Social (811) ou encore à l'accueil psychosocial des CIUSSS qui dans une perspective d'intervention à court terme, offrent une écoute et une orientation vers des ressources spécialisées. Sous cette perspective d'intervention court-terme et sans suivi, la démarche s'appuyait également sur les étapes de la prise de contact élaborées dans l'ouvrage de Fontaine et Turcotte (2017) comme nous le verrons plus loin.

L'idée générale du projet visait ainsi à offrir aux usagers du CJPGM une rencontre avec une intervenante sociale afin qu'ils obtiennent du soutien et de l'accompagnement social conjointement à leur rencontre juridique. Ces rencontres et les éléments de l'intervention feraient ensuite l'objet d'une analyse réflexive afin d'examiner les conditions d'une implantation pérenne de la pratique d'intervention.

2.4 Public cible de l'intervention

Le public cible du projet de recherche-intervention était représenté par l'ensemble des citoyens majeurs ayant recours aux services du CJPGM. L'échantillon de cette population a été déterminé selon le nombre de personnes qui ont rencontré l'étudiante-chercheuse⁵ et qui ont consenti à participer au projet. En ce sens, aucun quota maximal n'avait préalablement été instauré. Toutefois, un minimum raisonnable de 20 à 25 participants avait été établi afin d'assurer une certaine crédibilité au projet.

⁵ Dans l'ensemble de l'écrit, l'étudiante-chercheuse et l'intervenante représentent la même personne.

CHAPITRE III :

MODÈLE D'INTERVENTION

L'intervention est un processus qui se construit en médiation avec les différentes composantes de la pratique, mais aussi du milieu de la pratique, notamment son contexte social et organisationnel (Harper, 2020). Le choix d'une approche par un intervenant précise le cadre de l'intervention et également le cadre de l'analyse qui va s'en suivre. Si l'on transpose le milieu juridique qu'est le CJPGM sous les paradigmes dominants en travail social, étant donné sa mission juridique et sa promotion de l'accès à la justice, on pourrait facilement le placer entre les pôles des approches structurelle et systémique. Durant le projet-pilote, l'approche utilisée au cours des interventions émergeait justement des courants systémiques, tel que l'approche centrée sur les solutions.

Cette approche favorisant notamment le renforcement des capacités des personnes a également fait office de référence au niveau du modèle d'intervention pour le présent projet de recherche-intervention, mais en s'ancrant sous une autre perspective et se rattachant parfois à d'autres assises théoriques.

3.1 Le modèle théorique de référence et les principaux concepts utilisés

Dans le cadre du projet, l'intervention s'est développée dans une perspective humaniste en se rattachant à des concepts comme l'empathie, l'authenticité, l'écoute active, la considération positive et où l'attention était portée vers la personne, ses besoins, ses forces, et aussi ses ressources et ses stratégies. Sous cet angle, le modèle théorique de référence prenait appui sur des approches comme celles de l'approche centrée sur la personne (ACP), l'approche centrée sur les forces (ACF) et l'approche orientée vers les solutions (AOS). Après avoir présenté ces cadres de références et les concepts qui s'y rattachent, certaines données émanant d'un rapport de recherche sur les intervenants œuvrant dans les services d'accueil et en intervention court terme seront présentées afin de justifier et solidifier le choix de ces appuis théoriques.

3.1.1 Perspective humaniste

L'approche humaniste⁶ en intervention sociale découle en grande partie de la psychologie humaniste et des travaux de ses fervents tenants tels qu'Abraham Maslow, considéré comme le père de la psychologie humaniste et Carl Rogers (Wood *et al.*, 2009). Ce dernier a d'ailleurs marqué le développement de l'approche avec son modèle de « thérapie centrée sur le client », plus communément appelée l'approche centrée sur la personne (ACP), alors que Maslow est reconnu pour ses travaux sur la motivation et la hiérarchie des besoins. Divers courants sont associés à l'humanisme, mais largement, il faut le voir comme étant la « troisième force » qui est venue s'opposer aux discours plus dominants de l'intervention du 20^e siècle, soit le béhaviorisme et la psychanalyse en psychologie et le discours biomédical en travail social. L'approche humaniste est en fait caractérisée par une vision positive de l'être humain et par une croyance en sa tendance naturelle de croître et de s'actualiser (Roy *et al.*, 2013). Chaque individu a ainsi le potentiel de se développer et de s'épanouir. Cette vision place l'humain au centre de l'approche avec une grande importance accordée à l'expérience subjective de la personne, à sa réalité, son autonomie et ses capacités.

Roy et ses collègues (2013) présentent trois concepts vus comme étant des attitudes fondamentales à la relation d'aide humaniste : l'empathie, la congruence et la considération positive inconditionnelle. D'abord, l'empathie représente la capacité de se mettre à la place de l'autre et de comprendre sa perspective, ses émotions et ses ressentis. Selon Rogers (1957) l'écoute empathique invite à percevoir le monde intérieur de l'autre, dans une visée de compréhension, sans jugement. La congruence est caractérisée par la façon d'être de l'intervenant face à la relation thérapeutique et face à l'expérience de la personne, soit son authenticité. Elle implique de l'ouverture, de la transparence et de l'honnêteté. Finalement, la considération positive inconditionnelle correspond à « un grand respect de l'autre » et à la « reconnaissance de sa valeur ». Évidemment, l'inconditionnel ici s'inscrit dans un respect mutuel. L'empathie, la congruence et la considération positive jouent un rôle essentiel pour l'intervention en permettant notamment de développer une relation de confiance entre l'intervenant et la personne aidée.

⁶ L'approche humaniste est abordée ici au singulier pour faciliter la compréhension, mais elle contient en soi diverses approches (existentielle, phénoménologique, Gestalt...).

En effet, ces notions sont en relation avec les caractéristiques dites essentielles à la création d'une « alliance de travail » abordées dans le chapitre de Fontaine et Turcotte (2017), un élément qui est également central à la perspective humaniste. En s'ajoutant à l'idée de comprendre le monde intérieur de l'utilisateur, ces auteurs présentent notamment l'empathie comme étant d'abord une « attitude d'accueil » et d'ouverture face à l'utilisateur. Il s'agit en fait de « se mettre à l'écoute de l'autre et de l'accueillir de manière bienveillante, voire chaleureuse » (Fontaine et Turcotte, 2017, p. 46). Cette posture empathique permet de créer un climat de confiance pour l'utilisateur, un espace où le respect, l'écoute et la compréhension règnent. L'empathie en intervention sociale requiert également une vision plus sociale et structurelle des problématiques individuelles. Il faut être conscient des inégalités sociales, notamment par rapport aux conditions de vie ainsi qu'aux différentes formes de marginalisation et d'oppression créées par les facteurs structurels qui influent sur les contextes individuels (Fontaine et Turcotte, 2017). C'est un aspect non-négligeable à prendre en compte dans l'accueil de la personne et qui concorde très bien avec les attitudes fondamentales de la relation d'aide humaniste où l'attention est portée sur la personne dans sa globalité.

C'est aussi en ce sens que l'approche de Rogers est qualifiée de centrée sur la personne et que l'attention n'est pas mise sur la problématique, la carence ou le déficit, mais bien sur la personne en tant que telle. Rogers ajoute également avec l'ACP que l'intervention ne vise pas à interpréter, mais simplement à exprimer le vécu, la situation et à les symboliser (Roy *et al.*, 2013). L'intervention se concentre donc sur l'ici et le maintenant. Il s'agit d'une approche non-directive où l'écoute active prime. L'utilisateur est vu comme « l'expert » de sa propre personne et d'ailleurs, chaque personne est unique. Cette perspective humaniste et plus précisément l'approche centrée sur la personne représentent le type de posture de base qui a été adopté pour le développement de la pratique d'intervention implantée au CJPGM.

Ces valeurs et attitudes mentionnées ci-haut sont cohérentes avec les principes véhiculés dans le domaine du travail social, comme « l'autodétermination, le respect de la dignité de la personne, l'autonomie, la croyance dans les capacités et potentialité, la confiance en l'être humain et la réalisation de soi (...) » (Roy *et al.*, 2013, p.235). De plus, les auteurs ajoutent que ces valeurs sont partagées dans l'approche centrée sur les forces, une hypothèse de référence qui est également envisagée pour le projet de recherche-intervention.

3.1.2 Approche centrée sur les forces (*hypothèse des forces*)

L'hypothèse des forces présuppose des forces et des capacités de la personne. Parallèlement à l'ACP, plutôt que de se concentrer sur la problématique et le déficit, l'approche est centralisée vers les forces et les aspirations. Selon Saleebey (2002), cette approche se base sur une vision encore une fois très humaniste, comme l'idée que les individus ont en eux-mêmes les capacités de croître, d'apprendre et de faire des changements positifs dans leur vie. Ils possèdent également les connaissances et le talent nécessaires pour atteindre leurs objectifs, il est nécessaire de mobiliser leurs aptitudes internes et les ressources de leur milieu. Le mode d'intervention en est un accompagnement. Selon Turcotte (2017), l'approche centrée sur les forces pose son attention sur « l'établissement d'objectifs précis, la stimulation de l'espoir et le développement d'une relation de collaboration entre l'intervenant et le client » (p. 252). Au même titre que l'ACP, elle considère la relation d'aide comme faisant partie du cheminement, il s'agit donc d'établir un climat de confiance et de faire preuve d'authenticité et d'empathie. L'intervention est alors axée sur la recherche de résultats en fonction des objectifs établis par la personne. L'intervenant doit non seulement reconnaître les forces de la personne, mais il doit aussi soulever les éléments positifs, ce qui fonctionne bien et mettre au jour les options disponibles quand ça va moins bien (Rapp *et al.*, 2005). Il est également important de miser sur les ressources de son environnement et de son milieu.

Saleebey (2002) présente plusieurs autres concepts soutenant l'approche des forces, notamment l'*empowerment* et la résilience. Il définit d'ailleurs la résilience comme étant le processus où s'articulent les forces de la personne, ses connaissances, ses valeurs et ses aspirations. La résilience représente en fait la « capacité d'une personne ou d'un groupe à se développer bien, à continuer à se projeter dans l'avenir, en présence d'évènement déstabilisants, de conditions de vie difficiles, de traumatismes parfois sévères » (Manciaux, 2001, p. 322). L'approche centrée sur les forces favorise en quelque sorte la prise de conscience de cette capacité de résilience et également de son pouvoir d'agir. L'*empowerment* est pour sa part un concept plutôt large, qu'on pourrait qualifier de concept parapluie tellement sa définition recouvre de nuances et que son utilisation est vaste. Il faut envisager l'*empowerment* comme le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (Le Bossé, 2007). Il réfère ainsi à une capacité individuelle ou

collective des personnes à exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles. Selon Lemay (2007), les conceptions de l'*empowerment* sont guidées par des principes tels que :

1) la présomption de compétence des personnes, 2) la prise en compte des dimensions individuelles et sociales des problèmes, 3) la reconnaissance des facteurs d'inégalité sociale comme obstacles au développement des compétences, 4) la reconnaissance de la capacité d'autodétermination des personnes vues comme des agents actifs capables d'évoluer et de transformer leur environnement social pour répondre à leurs besoins (p. 168)

L'approche centrée sur les forces et les concepts qui s'y rattachent partagent une vision similaire et complémentaire à la perspective d'intervention adoptée au CJPGM et s'ancrent totalement dans la vision humaniste et centrée sur la personne évoquée plus haut. Ils s'ancrent également dans les principes de l'approche orientée vers les solutions.

3.1.3 Approche orientée vers les solutions

Cette approche était pertinente dans le cadre du projet, d'abord parce qu'elle est couramment utilisée dans les interventions à court terme et en situation d'urgence (Murray, 2016) puis parce qu'elle semble utile dans certains contextes d'intervention. Tout comme les approches abordées plus haut, l'AOS ne vise pas l'explication des problèmes, mais cherche plutôt à faire ressortir les forces et les ressources de la personne afin de les mettre en action (Piché, 2021). En ce sens, l'intervention est axée sur le présent, mais aussi sur le futur à court terme. Encore une fois, l'alliance thérapeutique est également importante pour la démarche qui est axée sur la collaboration. Tout comme pour l'approche basée sur les forces, l'AOS « privilégie des interventions qui incitent les personnes à explorer leurs forces, leurs ressources et leurs réussites » (Turcotte, 2017, p. 257) et de favoriser ainsi la construction de solutions. L'AOS mise donc sur l'avenir et les objectifs souhaités par la personne plutôt que sur les déficits et les échecs antérieurs. Elle vise à modifier le sens et la perception que les personnes ont face à leur situation. L'intervention vise ainsi à aider les personnes à trouver des modes alternatifs d'action en se basant sur leurs acquis afin de faire ressortir ou coconstruire des solutions appropriées. D'ailleurs, Turcotte (2017) présente l'approche orientée vers les solutions comme étant une des applications de celle orientée sur les forces, ce qui ajoute à l'aspect de complémentarité entre les approches mentionnées.

Le choix de ces assises théoriques provenait des acquis obtenus lors du projet-pilote, mais ce choix prenait surtout en compte l'idée de mettre en place une pratique d'intervention adaptée au contexte du CJPGM, à sa mission et aux valeurs qu'il véhicule. C'est dans cette optique que le modèle d'intervention ne présente pas un modèle théorique unique et tranché, mais plutôt une perspective plus large dans laquelle se sont ancrées la méthode et les techniques d'intervention. Un rapport de recherche portant sur le développement professionnel des intervenants en contexte d'intervention à court terme ou en service d'accueil (Bertheau et Gusew, 2011) fait notamment état des approches théoriques et des modèles utilisés dans leur milieu, dont ceux évoqués ci-haut. Les intervenants sociaux rencontrés dans le cadre de cette recherche :

Conceptualisent leur agir professionnel à l'intérieur de différentes approches théoriques ou modèles d'intervention qu'ils utilisent pour comprendre et intervenir sur les problèmes que vivent les personnes [...]. Ils mettent principalement l'emphase au niveau des approches centrées sur la personne. Tous axes confondus, les approches ou les modèles les plus utilisés sont par ordre d'importance : la résolution de problème, l'approche centrée sur les solutions, l'approche systémique, l'intervention en situation de crise, le court terme planifié, la thérapie brève, l'approche féministe et dans une moindre mesure l'approche stratégique, l'écologie sociale, l'approche biopsychosociale et d'orientation humaniste (p. 54).

Pour les intervenants, les orientations dites humanistes et les approches orientées sur les solutions font partie des modèles axés sur la personne. Axé sur la personne ici non pas qu'au sens rogerien, mais plutôt dans l'idée plus large que l'attention n'est pas portée vers le problème, mais bien vers l'utilisateur et ses besoins.

Ces cadres de références humanistes ont constitué des balises importantes pour le projet de recherche-intervention. Les approches ont toutefois été utilisées avec souplesse selon le contexte de la personne, sa problématique et ses besoins. Les perspectives théoriques présentées s'imbriquent donc toutes dans une approche qui est centrée vers la personne, ses besoins, ses ressources et ses capacités puis c'est ce qui représente le cœur de la pratique.

3.2 Le modèle et les techniques générales

Conformément aux approches présentées et qui ont été utilisées dans le cadre du projet de recherche-intervention, la méthode et les techniques générales se veulent adaptées au contexte du milieu ainsi qu'au contexte de la situation et de la personne rencontrée. Pour l'intervention, il

s'agissait en fait d'opter pour un modèle qui était en cohérence avec les pratiques du milieu et les besoins des différents usagers.

3.2.1 Objectifs d'intervention

Le but premier de l'intervention sociale était d'abord d'accueillir la personne, de l'écouter et de valider ses émotions. L'étudiante-chercheure prenait également soin de relever les besoins psychosociaux de la personne afin de l'orienter, si besoin, vers des ressources externes que ce soit en relation d'aide à plus long terme ou encore des ressources alimentaires, matérielles, professionnelles, culturelles, etc. Ces rencontres individuelles ont donné l'occasion aux usagers de « ventiler » par rapport à leur problématique juridique, puis aussi d'être dirigés selon les besoins autres que légaux qui ont été soulevés durant leur rencontre. Ceci entre dans ce que l'OTSTCFQ appelle les activités d'appréciation, ce qui « implique de recueillir plusieurs informations sur la personne et sa situation afin de broser un portrait [...] au regard des services à lui proposer » (OTSTCFQ, 2020, p. 6). L'offre de soutien s'inscrivait dans un processus d'écoute et d'orientation, où l'intervenante venait créer un pont entre les ressources juridiques et sociales de la personne.

3.2.2 Étapes

Selon les différents milieux et objectifs d'intervention, les étapes de l'intervention comportent généralement entre cinq et sept étapes. En intervention sociale personnelle, plus précisément, cinq étapes composent le processus d'intervention (Thibault, 2017) : la prise de contact, la collecte et l'évaluation des données, la planification de l'intervention, l'exécution du plan de l'intervention puis la clôture du processus. Dans le cadre de la pratique d'intervention implantée au CJPGM qui était de très courte durée et sans suivi, il a fallu adapter ces différentes étapes traditionnellement utilisées.

Dans le contexte du service psychosocial offert au 811, par exemple, quatre étapes sont suivies lors du processus d'intervention : l'accueil, l'évaluation de la demande, la planification de l'action et la terminaison (Faucher-Paré, 2019).

L'accueil consiste à effectuer la prise de contact avec l'appelant et à créer un lien de confiance avec ce dernier. Le professionnel se présente et demande ensuite à l'appelant comment il peut l'aider [...]. L'évaluation est l'étape d'intervention la plus

importante. L'intervenant doit évaluer l'urgence de la situation, le contexte, le réseau, les compétences et les ressources de l'appelant [...]. Le plan d'action consiste à entreprendre une action avec la collaboration de la personne afin d'effectuer un changement souhaité [...]. Le changement souhaité est l'objectif de l'intervention et se doit d'être clair, concret et réalisable. L'intervenant doit assurer la continuité des services en orientant l'appelant vers les ressources appropriées et conclure l'intervention en sécurité, c'est-à-dire en s'assurant qu'il n'y a pas de danger imminent (p. 52)

Comme il s'agit d'intervention téléphonique, à la fin de l'intervention, l'intervenant remplit une « fiche d'appel » qui contient une synthèse de toutes les informations liées à la demande et au contexte de la personne, ses caractéristiques personnelles et extérieures et l'intervention qui a été accomplie. Les appels sont également sans suivi.

Ce contexte d'intervention partage beaucoup de similarités avec l'intervention implantée au CJPGM. Il semblait donc pertinent de garder en tête ces différentes étapes en s'attardant plus particulièrement à la première : la prise de contact. Étant donné le contexte, la nature et la courte durée de l'intervention, il apparaissait utile de s'axer sur cette première phase. C'est l'étape sur laquelle l'attention a été portée durant le projet de recherche-intervention. Fontaine et Turcotte (2017) élaborent en fait trois sous-étapes à la prise de contact qui recourent de manière générale et appuyée, la façon dont l'intervention s'est construite au CJPGM.

Les auteurs mentionnent dans un premier temps l'aspect essentiel d'établir une relation de confiance dès la prise de contact. Les caractéristiques de cette relation de confiance s'insèrent dans les prérequis de la création d'une alliance de travail, c'est-à-dire une posture empathique, un climat respectueux, de l'ouverture et de l'authenticité. En ce sens, la syntonisation devient centrale dans l'instauration de cette relation de confiance :

La syntonisation est l'effort fait par l'intervenant pour comprendre les sentiments et préoccupations de la personne pendant les premières minutes d'une rencontre. Par la syntonisation, l'intervenant tente de décoder les préoccupations qui sont exprimées indirectement par la personne afin d'y répondre directement (Fontaine et Turcotte, 2017, p. 42)

La seconde sous-étape que les auteurs amènent est celle de « l'analyse sommaire de la situation ». Il s'agit ici de brosser un portrait de ce qui mène la personne à consulter et de comprendre le contexte et l'objectif de sa demande. Encore une fois, les concepts d'empathie et d'empathie

sociale, de respect et d'accueil sont importants à souligner. L'intervenant doit centrer son attention sur la personne et il doit savoir faire preuve d'écoute bienveillante afin de recueillir ces informations. Finalement, la phase finale de l'étape de la prise de contact est appelée « l'information, l'orientation, la référence ou la prise en charge ». Cette phase caractérise très bien la finalité de l'intervention envisagée au CJPGM, qui ne va cependant pas jusqu'à la prise en charge à moyen ou long-terme de la personne. Il est donc question ici de terminer les rencontres en explorant avec la personne les différentes avenues qui lui sont offertes, de la guider dans certaines démarches et l'informer sur les ressources disponibles afin de la référer potentiellement vers un (des) organisme(s) approprié(s) à sa situation, si le besoin est présent.

Cette méthodologie et ce processus d'intervention axée sur l'étape de la prise de contact représentaient une base solide sur laquelle il semblait plus que pertinent d'y calquer les composantes méthodologiques du projet de recherche-intervention.

3.2.3 Techniques d'intervention

De manière globale et dans une perspective humaniste où l'attention est portée sur la personne, ses besoins, ses aspirations et ses forces, l'écoute active demeure la technique d'intervention qui a été le plus sollicitée. Cette écoute était évidemment accompagnée d'empathie, de validation d'émotions et de ressenti ainsi que de reformulation. L'interprétation et la décontamination par l'humour sont des techniques qui ont également parsemé l'intervention, comme c'était le cas durant le projet-pilote. Les questions d'intervention étaient plus souvent qu'autrement ouvertes, c'est-à-dire qu'elles n'offraient pas le simple choix de répondre oui ou non, mais plutôt des réponses plus larges qui permettent d'aller chercher plus d'informations; car il faut garder à l'esprit que les rencontres, d'une durée maximale de 1h, était de type ponctuel et sans suivi. Les étapes de l'intervention se chevauchaient et se sont achevées dans un laps de temps assez court. Dans une perspective centrée sur la personne, l'intervention n'était pas vraiment dirigée, mais l'intervenante veillait à cadrer au minimum les rencontres, malgré cette approche non-directive. Il était nécessaire d'imposer une certaine structure, d'où justement l'appui sur le processus d'intervention d'Info-Social et sur les sous étapes de la prise de contact abordée par Fontaine et Turcotte (2017).

3.2.4 Outils d'intervention

Une fiche d'intervention a été créée afin de colliger l'évaluation de la situation personnelle (Annexe A). Cette grille comporte sommairement une description de la personne (âge, motif de la demande, besoins, réseau, finances, etc.), une description de la situation (caractéristiques, éléments déclencheurs, facteurs de risques/protection, stratégies et attentes de la personne), les ressources et les limites personnelles et environnementales, puis finalement une « opinion professionnelle », c'est-à-dire une synthèse de la situation et de l'intervention menée ainsi que les ressources référées, le cas échéant. Cet outil a grandement été inspiré des éléments de l'évaluation de situation proposée par Sylvie Gougeon, enseignante à la technique en travail social du Cégep Marie-Victorin (communication personnelle).

CHAPITRE IV :

DÉMARCHE D'ANALYSE DE L'INTERVENTION

L'élément essentiel des composantes de l'analyse repose sur une démarche exploratoire et évolutive. Tout au long de la construction et de l'implantation de la pratique, il était question d'étudier et de documenter le processus en analysant les outils, les attitudes et les techniques utilisés lors des interventions. La démarche d'analyse se penchait donc sur un processus de développement de pratique. L'analyse des pratiques s'est ainsi révélé comme un cadre d'appui pour la démarche analytique du projet de recherche-intervention. Il sera donc question dans ce chapitre de présenter le cadre d'analyse tout en démontrant évidemment comment les données ont été colligées durant la démarche. Les limites reliées à cette démarche seront également abordées, tout comme les considérations éthiques du projet, telles que les aspects liés aux risques de la recherche-intervention, au consentement à y participer ainsi qu'à la confidentialité des données recueillies. Avant tout, le processus de sélection des participants représentant une amorce de la démarche d'analyse, il apparaît important d'exposer la façon dont ces derniers ont été recrutés pour participer à l'intervention.

4.1 Sélection et recrutement

La participation aux rencontres d'intervention était d'abord proposée par les juristes aux personnes qui semblaient avoir des problématiques psychosociales ou qui le verbalisaient directement avant ou durant leur rencontre juridique. L'intervenante sociale rencontrait donc les personnes qui désiraient obtenir un entretien puis la participation au projet de recherche-intervention était sollicitée directement par l'intervenante à la fin de la rencontre d'intervention. Préalablement, l'étudiante-chercheuse avait prévu solliciter la participation dès le début des rencontres d'intervention. Toutefois, il s'est révélé plus juste de parler de la recherche à la fin de la consultation, ceci permettant notamment de ne pas laisser croire au participant potentiel qu'il doit accepter de participer pour bénéficier du soutien offert, mais surtout, ceci permettait aux personnes chargées émotionnellement de se « déposer ». L'échantillon était alors composé des citoyens qui ont accepté la rencontre avec l'intervenante afin de bénéficier d'un soutien social immédiat et/ou de références externes (toutes problématiques psychosociales confondues) et qui

ont consenti à participer au projet de recherche-intervention. Le recrutement a donc été fait presque simultanément à l'activité d'intervention.

4.2 Cadre d'analyse

L'idée de documenter la construction et l'implantation d'un nouveau modèle d'intervention impose inévitablement d'analyser ladite pratique d'intervention. Dans la littérature, l'analyse des pratiques se veut pluridimensionnelle en s'étendant plus particulièrement aux champs des métiers en relation d'aide, tels que l'enseignement, la gérontologie et le travail social (Chouinard, Araújo-Oliveira et Pellerin, 2018). Elle se voit souvent définie comme une méthode de formation où l'analyse et le partage d'expériences permet la construction de savoirs. L'analyse des pratiques a surtout un objectif d'apprentissage formatif et le développement de connaissances. Avant de présenter ce cadre d'analyse et son application dans le projet, Alföldi (2017) nous invite d'abord à décomposer les notions qui englobent l'analyse des pratiques, soit l'analyse et la pratique.

L'analyse représente le développement d'un raisonnement explicatif construit en trois étapes, soit le démontage, le discernement et la synthèse (Alföldi, 2017). Dans un cadre d'analyse des pratiques, ces étapes représentent en fait une forme de déconstruction de l'action permettant d'aboutir à un raisonnement synthétique et porteur de sens. Le processus d'analyse passe donc initialement par ce qu'Alföldi nomme une « opération de démontage » où il est nécessaire de déconstruire le tout en ses parties afin de réorganiser les éléments qui s'y trouvent et de favoriser la mise en place d'une réflexion qui nourrit la connaissance et la compréhension. Pour ce qui est de la notion de pratique, elle représente l'association d'un ensemble de connaissances et de compétences se développant au sein d'expériences et qui devient un savoir-faire empirique (*Ibid.*). L'analyse des pratiques renvoie donc à une analyse des connaissances, des compétences et de ce savoir-faire.

La littérature relative à l'analyse des pratiques fait état de conceptualisations différentes en fonction des milieux et contextes de pratiques. Deux d'entre elles ont retenues notre attention. Mosconi (2001) fait mention du lien étroit entre la théorie et la pratique au sens où d'abord, il ne peut y avoir d'analyse de pratiques sans théorie, mais également dans l'idée qu'elle ne suffit pas à la pratique. Il est nécessaire de discuter de production de connaissances provenant de la pratique

et de l'autoréflexion face à cette pratique. La théorie joue alors un rôle de médiation dans l'analyse:

L'analyse part des savoirs pratiques et de l'expérience et en opère la transformation. Elle retravaille la pratique vécue et la réélabore. Dans cette transformation des savoirs pratiques; les savoirs théoriques ne servent que de médiateurs, d'opérateurs de transformation (Mosconi, 2001, p.32).

De son côté, Lévy (2002) définit la notion d'analyse de pratiques comme une « méthode de formation ou de perfectionnement fondée sur l'analyse d'expériences professionnelles, récentes ou en cours [...]» (p.302). Ces expériences sont souvent vécues par des personnes travaillant dans un contexte de relation d'aide où les compétences sociales et émotionnelles sont mobilisées et représentent un aspect central de leur pratique (*Ibid.*). L'analyse de pratique semble en ce sens impliquer un esprit réflexif et critique permettant le développement de compétences professionnelles. Dans son cadre formatif, elle se fait plus souvent qu'autrement à travers le partage d'expériences et de situations professionnelles en groupe (*Ibid.*), en utilisant des méthodes d'analyse variées telles que l'analyse de cas et d'outils cliniques, l'incident critique, le récit d'expériences ou encore les grilles d'observation (Chouinard *et al.*, 2018). L'analyse de pratique nécessite en ce sens une posture d'ouverture suscitant la réflexion et un regard critique face à l'action. Une approche réflexive apparaît donc pertinente à une démarche d'analyse de pratiques qui se veut certes formative, mais également transformative. L'approche réflexive permet de se repositionner et de remettre en question l'agir dans le contexte de sa pratique professionnelle et de la transformer (Deslauriers, Deslauriers et Laferrière-Simard, 2017). Tel que mentionné, l'analyse des pratiques s'inscrit dans le partage de l'expérience, la littérature fait en ce sens mention de groupes d'analyse de pratiques, de groupes de supervision, ou encore de séminaire (Lévy, 2016) où la participation module cette réflexivité.

Plusieurs aspects du cadre d'analyse de pratique rejoignent des éléments qui se veulent également intégrés à un modèle d'évaluation de programme. Précisons d'emblée que le présent projet de recherche-intervention ne s'inscrit aucunement dans un cadre évaluatif. Toutefois, plusieurs modalités et concepts de l'évaluation de programme se veulent pertinents à la démarche d'analyse en offrant des repères pour aborder les conditions d'implantation de la pratique d'intervention.

Dans la littérature, différents auteurs ont amené un lot de définitions et d'objectifs à l'évaluation, de là notamment la facilité d'emprunter certains concepts au modèle. Selon Shadish, Cook et Leviton (1991), adopter une posture évaluative consiste en premier lieu à établir un jugement sur un programme ou sur une intervention. Ce jugement sert ensuite à l'analyse afin de modifier ou améliorer ledit programme. La personne qui évalue entreprend ainsi une réflexion tout au long de la démarche d'évaluation. De cet angle, « l'évaluateur s'attache à étudier les structures (ressources), les processus, les résultats de l'intervention et leurs relations » (Thibault *et al.*, 2011, p. 13). C'est cette démarche réflexive qui s'intègre à notre modèle d'analyse.

Pour Jabot et Bauchet (2012), l'évaluation représente « l'exercice consistant à répondre à un ensemble de questions relatives à la raison d'être, à la mise en œuvre et aux effets d'une intervention, afin de construire un jugement sur sa valeur (...) » (p. 435). Une autre définition, celle de Patton (1997) traduite et citée par Champagne *et al.* (2011, p. 51) stipule que : « l'évaluation des programmes consiste dans la collecte systématique d'information sur les activités, les caractéristiques et les résultats de ces programmes afin de porter des jugements sur eux, d'améliorer leur efficacité et d'éclairer les décisions concernant de nouveaux programmes ». Il semble intéressant de s'attarder à ses définitions, car elles n'explorent pas que l'idée d'évaluer les résultats, mais aussi celle d'étudier tout le processus de mise en œuvre, ce qui s'inscrivait bien dans la démarche exploratoire adoptée pour l'implantation de la pratique d'intervention au CJPGM.

Dans les divers écrits sur l'évaluation de programme, deux termes sont généralement employés pour qualifier l'évaluation pendant la mise en place dudit programme (Joly *et al.*, 2009) : l'évaluation d'implantation et l'évaluation du processus. Dans les deux cas, elles définissent « l'ensemble des approches, stratégies ou méthodes utilisées pour évaluer un programme pendant sa phase d'implantation ». (Joly *et al.*, 2009, p. 119). Il est alors question ici d'évaluer le plan d'action et sa mise en place pendant l'action. Dans le contexte de notre projet de recherche-intervention, ceci s'appliquait plutôt à l'analyse du processus et des conditions d'implantation en émettant des pistes sur les aspects importants à prendre en compte durant la démarche.

Dans la conceptualisation du cadre d'analyse de pratiques, Mosconi (2001) soulignait l'importance de lier la théorie à la pratique puisque la théorie ne suffit pas à la démarche

d'analyse. Cette idée d'accorder une importance à l'action se retrouve également dans les propos de Levin-Rozalis (2012) sur l'évaluation :

L'élément essentiel d'une évaluation est ce qui est recueilli sur le terrain, en ce sens que les questions posées par une évaluation ne proviennent pas d'une théorie. Elles proviennent plutôt du projet évalué, de ses objectifs, de son environnement et de ses usagers ainsi que des besoins des personnes qui gèrent l'intervention, de celles qui prennent les décisions et des parties concernées à différents niveaux, et enfin des besoins des évaluateurs (p. 41).

L'action se voulant en mouvement par définition, le processus d'implantation de la pratique a ainsi subi certaines formes de transformations au fil de sa construction. En effet, les données recueillies pendant la mise en place du projet ont permis d'orienter l'analyse de la démarche tout au long du processus d'implantation. Tout comme l'analyse des pratiques, l'évaluation de programme ne s'attarde pas qu'au résultat d'un programme ou d'une pratique, mais également au processus menant à sa finalité.

Selon Alain (2009), le développement d'un programme comporte généralement trois phases : l'avant, le pendant et l'après. La première phase implique l'évaluation des besoins et des conditions à mettre en place pour l'évaluation. La seconde vise à déterminer l'adéquation avec les éléments relevés à la phase 1 en étudiant le fonctionnement et le déroulement de l'implantation. La dernière phase est axée sur l'analyse des résultats et de l'efficacité. Cette dernière phase représente le type d'analyse qui est le plus commun en matière d'évaluation de programme. Cependant, dans une perspective plus moderne de la théorie des programmes, l'évaluation d'implantation est pertinente dans chacune de ces phases et se doit d'être vue comme une composante inhérente au programme (Dubeau, *et al.*, 2009). Ce modèle « intégrateur » proposé par Alain (2009) est appelé le modèle du cube et permet une analyse des phases en fonctions de ces trois composantes. Dans le cadre du projet de recherche-intervention, il s'agissait en fait de mobiliser cette idée de phase et de se concentrer sur les balises entourant l'analyse « pendant » et « après » le processus d'implantation. En évaluation, ce type d'approche est dite « *axée sur le développement* », c'est-à-dire que « les résultats et le processus même de l'évaluation sont utilisés pour faire évoluer le programme au cours de sa mise en œuvre » (Dagenais et Ridde, 2012, p. 30).

Mettre l'accent sur le développement et l'implantation de la pratique était l'angle d'analyse adopté durant le projet de recherche-intervention, il s'est donc avéré pertinent de nourrir le cadre d'analyse des pratiques de certains aspects de l'évaluation de programme qui viennent en fait consolider les bases de la démarche d'analyse. Les concepts d'autres types d'évaluation ont également été mobilisés pour notre analyse. Brièvement, il s'agit de l'évaluation interne et d'une part d'évaluation sommative. L'évaluation interne c'est en fait une autoévaluation visant à « entretenir de manière continue un questionnement vis-à-vis du travail effectué et pour réajuster les programmes et actions en cours » (Jabot et Bauchet, 2012, p. 436). Dans le contexte du projet de recherche-intervention, il serait plutôt question d'autoanalyse, mais il s'agit d'un repère intéressant et pertinent à la démarche. L'analyse qui a suivi la mise en place a pu faire office de récapitulatif de tous les aspects structurant la démarche, permettant ainsi d'orienter la prise de décision par rapport à l'avenir de la pratique qui a été construite, ce qui rejoint les éléments présents dans l'évaluation sommative d'un programme.

Le cadre d'analyse de pratiques met au-devant l'idée que la pratique professionnelle se structure à travers l'analyse de l'intervention et que le partage de savoirs influence sur la modulation de la pratique. Ainsi, dans une optique exploratoire et de développement de pratique, la démarche d'analyse se voulait conjointe à l'analyse du processus et des conditions d'implantation de la pratique. Bien que le projet de recherche-intervention n'avait pas une visée évaluative, il s'est avéré pertinent de mobiliser les repères offerts par l'évaluation de programme afin de solidifier la structure de la démarche.

4.2.1 Analyse des conditions d'implantation

L'analyse de l'implantation s'est d'abord basée sur une collecte de données méthodique où étaient colligés les aspects réflexifs et transformatifs liés à l'implantation de la pratique. Pour ce faire, l'étudiante-chercheuse a notamment utilisé un journal de bord qui a été rempli quotidiennement. Dans ce journal de bord, l'étudiante-chercheuse faisait notamment part des réflexions et des transformations faites sur l'aménagement des locaux, l'horaire du service et le référencement au service. L'utilisation d'un journal de bord a permis de réfléchir l'action au fur et à mesure que le projet évoluait. Ces réflexions concernaient également des données contextuelles, telles que la durée des rencontres, les motifs de références, le type de

problématiques et les délais de rencontre. Lors de l'analyse, l'étudiante-chercheure a créé un tableau regroupant tous ces aspects de l'implantation qui ont permis de contextualiser les conditions de l'implantation de manière globale et de circonscrire également le rôle de l'intervenante.

Mentionnons également que deux rencontres officielles en groupe ainsi que des rencontres individuelles informelles ont été effectuées auprès des juristes des autres membres de l'organisme (agents à l'accueil, adjoints et direction) afin d'obtenir leurs rétroactions, leurs idées et permettre ainsi de nourrir encore plus l'analyse globale et sommative du projet et de ses résultats. Ces rétroactions ont également été colligées dans le journal de bord de l'étudiante-chercheure. De plus, les personnes qui consentaient à participer au projet de recherche-intervention étaient invitées à remplir un questionnaire d'appréciation anonyme à la fin de leur rencontre (Annexe B). Ce court questionnaire visait à sonder directement les usagers-participants afin de savoir d'abord si eux trouvaient pertinent de pouvoir bénéficier d'un soutien et/ou de référencements psychosociaux parallèlement à leur rencontre juridique au CJPGM. Sous l'angle de l'analyse des conditions d'implantation, il semblait essentiel de savoir dans quelle mesure l'intervention offerte représentait pour les usagers un aspect aidant, complémentaire ou non aux services offerts par le CJPGM. Il sera possible de constater que des outils d'analyse semblables ont été mobilisés pour l'analyse de l'intervention.

4.2.2 Analyse de l'intervention

La démarche réflexive de l'analyse des pratiques et les pistes amenées par l'évaluation de programme ont également servi à l'analyse du processus de l'intervention, de sa structure, des méthodes, des outils et des techniques d'intervention utilisées. Au même titre que l'analyse des conditions d'implantation, cette analyse s'accomplissait au fur et à mesure du projet et des rencontres. Les réflexions, les constats et les idées émanant de l'intervention étaient colligées dans le journal de bord de l'intervenante. L'évaluation de situation individuelle (Annexe A) a été un outil d'intervention qui s'est avéré pertinent à l'analyse. À partir de chacune de ces fiches, un second tableau a été créé afin de regrouper la situation des participants, la description de leur charge émotionnelle, les approches mobilisées durant les interventions, les attitudes adoptées, les techniques et habiletés d'intervention, les gestes, paroles et action ainsi que la fonction des rencontres. L'analyse de ces éléments de l'intervention a été nourrie par le partage de

connaissances, particulièrement durant les rencontres de supervision, où l'espace permettait de décortiquer certaines situations, de repenser l'action, de réfléchir l'intervention et développer un savoir expérientiel, et surtout de générer un raisonnement réflexif sur la pratique qui était en cours de développement.

Globalement, le cadre de la démarche d'analyse de pratiques visait à soutenir et nourrir le processus de construction et d'implantation de la pratique d'intervention. Réfléchir l'action représente la base de ce type d'analyse et elle s'inscrivait dans les axes exploratoire et développemental du projet. Cette démarche a permis de retirer des apprentissages à partir de l'expérience vécue. La réflexivité se retrouvait ainsi au cœur de cette logique d'analyse en invitant l'étudiante-chercheuse à prendre du recul sur ses actions, dans un esprit appelant à l'ouverture et à la remise en question. Cette réflexivité a ainsi permis de mieux comprendre les enjeux et défis liés à l'intervention et à l'implantation de la pratique. En ce sens, à l'aide des outils d'analyse, la réflexivité et le partage de connaissances a permis de repenser la pratique de façon graduelle et continue. L'analyse de pratiques constitue une démarche essentielle pour la construction et la mise en place de nouvelles pratiques d'intervention.

4.3 Considérations éthiques de la recherche

Tout projet de recherche nécessite de prendre en compte les considérations éthiques qui l'accompagnent. Ceci implique de faire la démonstration des risques et des avantages de la recherche pour les participants. Ces derniers doivent également être informés clairement des objectifs de la recherche ainsi que de la portée de leur implication afin de consentir de façon libre et éclairée à y participer. Finalement, il est nécessaire d'établir des moyens fiables pour respecter la confidentialité des données recueillies dans le cadre de la recherche. Notons que le projet a reçu la certification éthique du comité éthique de la recherche avec des êtres humains (CERPÉ).

4.3.1 Risques et avantages de la recherche pour les sujets

De manière globale, ce présent projet de recherche-intervention ne générerait aucun risque, ni pour l'échantillon de participants ni pour la société. Toutefois, comme il n'y a aucune activité qui soit exempte de risque, il est pertinent de faire mention de risque minimal, ce qui renvoie au fait que « la probabilité et la gravité des préjudices éventuels découlant de la participation à la recherche

ne sont pas plus grandes que celles des préjudices inhérents aux aspects de la vie quotidienne » (UQÀM, 2015, p.10).

Les personnes qui ont été rencontrées par l'intervenante sont celles qui nécessitaient un soutien et/ou du référencement psychosocial. Les rencontres représentaient ainsi une forme d'avantage pour eux, au sens où c'était un service offert pour répondre à leur besoin. Il n'y a cependant aucun avantage à participer à la recherche en soi. Comme mentionné précédemment, l'offre de soutien n'était pas conditionnelle à la participation au projet, donc toutes les personnes qui désiraient obtenir une rencontre psychosociale pouvaient en bénéficier. Seules les données provenant des personnes qui ont consenti à participer à la recherche ont été utilisées pour le projet.

4.3.2 Moyens pour obtenir le consentement des sujets

Le consentement à participer au projet de recherche-intervention se voulait totalement libre, éclairé et réfléchi. Il a été évoqué que les juristes servaient « d'intermédiaires » entre les usagers et l'étudiante-chercheuse, ce sont donc les juristes qui référaient les potentiels participants à l'intervenante pour qu'ils puissent obtenir une rencontre avec elle. Lorsque la rencontre tirait à sa fin, l'intervenante mentionnait aux usagers que l'offre de service de soutien psychosocial s'insérait dans un projet de recherche-intervention auquel ils étaient invités à participer s'ils le désiraient. L'intervenante prenait bien soin d'expliquer de façon détaillée la teneur du projet. Elle mentionnait notamment le type de données qui étaient recueillies ainsi que la façon dont l'anonymat des participants était préservé. La participation au questionnaire d'appréciation était également évoquée en spécifiant qu'il n'était pas obligatoire de le remplir. Les personnes étaient avisées que le nom de l'organisme et que les résultats allaient être publiés. Finalement, l'intervenante informait que la participation au projet ne comportait aucun avantage ou risque précis et que le consentement à la participation pouvait être retiré à tout moment.

Un formulaire de consentement (Annexe C) contenant tous les points mentionnés ci-haut ainsi que les exigences éthiques de base était remis aux potentiels participants. L'intervenante prit soin de laisser tout le temps nécessaire aux personnes pour bien le lire et poser des questions, si besoin. Le consentement pour participer à la recherche était donc obtenu par écrit. En ce qui concerne le questionnaire d'appréciation, il était mentionné dans le formulaire de consentement

que la participation au projet de recherche-intervention impliquait également de répondre à un questionnaire. Puisqu'il était anonyme, seul un bref rappel explicatif était en première page dudit questionnaire.

4.3.3 Respect de la confidentialité des données

Pour ce qui est du respect de la confidentialité, l'anonymat des participants a été préservé tout au long du projet de recherche-intervention. Il apparaît toutefois nécessaire éthiquement de préciser qu'à l'évidence, leur identité était connue de l'étudiante-chercheuse et potentiellement aussi des juristes, par leur rôle d'intermédiaires. Cependant, les juristes étant des professionnels exerçant le droit, ils sont régis par des lois et règlements qui encadrent leur profession. Ils étaient donc tenus d'emblée par un devoir de confidentialité. Le CJPGM possède également des balises à ce propos, renforçant ainsi la préservation de l'anonymat des participants et la protection de leurs données personnelles. Dans les faits, seule l'étudiante connaissait réellement l'identité des personnes qui ont accepté de participer à la recherche, puisque le consentement ne se faisait qu'en sa présence et celle de la personne désirant participer.

En ce qui a trait aux fiches d'intervention servant à l'analyse, la préservation de l'anonymat était la raison première justifiant l'idée de dénominaliser ces fiches. Il a été dit que l'étudiante-chercheuse devait inévitablement discuter de ses interventions avec sa superviseuse à des fins d'analyse, il semblait ainsi plus prudent de rendre les fiches d'intervention anonyme dès le départ en enlevant toute information identificatoire. Évidemment, l'anonymat ici comprenait l'identité ainsi que toutes autres informations permettant d'identifier la personne. Soulignons toutefois que la superviseuse était également, par sa fonction, tenue au secret professionnel.

Par ailleurs, les aspects comme le sexe, l'âge et le type de problématique rencontré représentent des données qui nécessitaient d'être prise en compte dans le cadre du projet de recherche-intervention. En fait, à la fin du projet, les données ont permis de dresser un bilan général à la fois de la clientèle et des besoins présents chez cette dernière. Ce type de données ne mettait pas en péril la préservation de l'anonymat des participants, mais ces derniers ont été informés de l'attention portée à la confidentialité des données identificatoires afin de pouvoir consentir de manière libre et éclairée au projet. Concernant le questionnaire d'appréciation, il ne contenait aucune question d'ordre personnel ni permettant d'identifier la personne.

Finalemant, l'ensemble des données (formulaires de consentement, fiches d'intervention et questionnaires) ont été conservées dans un dossier sécurisé sur un disque externe accessible que par l'étudiante-chercheure, qui s'engage à les détruire cinq ans après la fin du projet de recherche-intervention, conformément aux recommandations du Comité éthique de la recherche pour étudiants (CERPÉ).

CHAPITRE V :

LES RÉSULTATS

Nous voici donc rendus au cœur du projet : les résultats de la recherche. Comme indiqué dans l'intention de l'action, l'objectif du projet était d'implanter une pratique d'intervention sociale au CJPGM en se questionnant d'abord sur les meilleures dispositions à mettre en place pour favoriser cette implantation et puis en mettant également en lumière les retombées de ce type de service dans le milieu. Le projet de recherche-intervention tentait ainsi de répondre à un besoin qui est présent chez les usagers du CJPGM : le besoin de soutien psychosocial. Dans une vision de pérennité éventuelle du service, il était nécessaire de réfléchir à la construction d'une pratique d'intervention sociale qui soit en cohérence avec la mission et la réalité de l'organisme. La présente section décortique donc les différents éléments liés à la construction et à l'implantation de la pratique dans le milieu.

5.1 Éléments d'implantation

Tout d'abord, il est important de ramener ici le cadre d'analyse, soit l'analyse de pratiques. Dans le cadre de ce projet, l'analyse reposait sur une démarche réflexive axée sur le développement de la pratique et son évolution au cours de la recherche-intervention. Conformément à ce cadre de référence, il était inévitable et même prévu que certains changements soient apportés durant la mise en place de la pratique d'intervention. Plusieurs éléments contextuels sont alors venus moduler l'implantation de la pratique, certains moins prévus que d'autres. Il semble donc nécessaire de préciser d'emblée ces éléments qui ont non seulement exercé une influence sur la démarche d'implantation, mais également sur ses résultats.

5.1.1 Contraintes liées aux mesures sanitaires

Contrainte difficile à contourner, le contexte de la crise sanitaire a évidemment eu une incidence sur le projet, et ce à plusieurs niveaux. D'abord, les recommandations gouvernementales liées à la distanciation physique ont fait en sorte que le Centre de justice de proximité du Grand-Montréal est passé d'une offre de services exclusivement en personne et sans rendez-vous à des services majoritairement donnés par téléphone et via la plateforme de communication Zoom. Les citoyens

étaient alors invités à téléphoner au Centre au lieu de s’y présenter. De cette façon, l’achalandage en présentiel était presque totalement réduit, alors que le CJPGM avait l’habitude d’accueillir plus de 30 personnes par jour (CJPGM, 2020-2021). La principale contrainte ici est que le projet de recherche-intervention avait été réfléchi afin d’être déployé en présentiel. Ce fonctionnement amenait donc une certaine difficulté par rapport à la façon dont le service d’intervention psychosociale allait être offert aux citoyens. En addition à cet aléa, tous les employés du Centre se sont finalement retrouvés en télétravail peu de temps après le début du projet de recherche-intervention et les lieux physiques du CJPGM ont complètement été fermés à la clientèle qui pouvait bénéficier des services du Centre exclusivement à distance. Il a alors été nécessaire de s’adapter autrement pour le projet de recherche-intervention et surtout pour l’organisation des rencontres en présentiel. Ainsi, un fonctionnement respectant les mesures sanitaires et permettant de rencontrer les gens en personne directement au CJPGM a été mis en place pour le service d’intervention psychosociale. Le Centre était toujours fermé pour la clientèle et les avocats travaillaient encore à distance. Toutefois, lors des journées où des rencontres d’intervention sociale étaient fixées, il était possible pour l’intervenante d’utiliser les locaux du CJPGM pour rencontrer les gens qui avaient un rendez-vous psychosocial.

Le service de rencontre psychosociale a été offert du 15 novembre 2021 jusqu’au 23 mars 2022. Les obstacles amenés par les contraintes sanitaires ont donc été dépassés au fil du projet, mais dans les faits, il y a eu des répercussions sur beaucoup d’autres éléments contextuels qui s’ajoutent aux éléments initiaux et auxquels des changements ont dû être apportés en cours de route : logistique des rencontres, fonctionnement du service en présentiel, horaire de rencontre, ajout et confirmation de rendez-vous, etc. Ces contraintes sont donc présentées en premier sous ce volet des éléments d’implantation, car elles viennent teinter une très grande partie de la démarche et ainsi, des prochaines sections abordées.

5.1.2 Local et aménagement

Les rencontres d’intervention sociale avaient lieu dans un bureau aménagé expressément pour favoriser la création d’un espace chaleureux et propice à la discussion : entre les surfaces de travail, des fauteuils en tissus parsemés de jetées et de coussins décoratifs entouraient une petite table basse. Un diffuseur d’huiles essentielles projetait de la brume parfumée et l’espace était rempli par la lumière naturelle provenant de deux immenses fenêtres. L’accès au bureau était

exclusif à l'intervenante. Comme le Centre était fermé et que les avocats travaillaient de leur domicile, un horaire de présence au Centre a été établi avec certains avocats. En effet, pour des raisons de sécurité, il était préférable de s'assurer qu'il y ait toujours au moins un autre employé présent au Centre lors des rencontres d'intervention psychosociale. Ainsi, quatre avocats se partageaient la tâche de venir faire une journée de travail par semaine au Centre, sur rotation. Le Centre restait toujours fermé, l'accès n'étant toujours que pour les usagers du service d'intervention sociale.

5.1.3 Logistique et prise de rendez-vous

Lors du projet pilote initial en 2020, les rencontres d'intervention se donnaient pour la majorité directement après la rencontre juridique et parfois même avant la rencontre avec l'avocat, sans délai ou presque. En débutant le présent projet dans le contexte de la pandémie et des contraintes liées aux mesures sanitaires, une logistique pour la prise de rendez-vous a rapidement dû être créée. En effet, le fonctionnement à l'interne pour les rendez-vous avec les juristes était programmé de sorte que les citoyens téléphonaient au Centre, expliquaient leurs problématiques brièvement sur la boîte vocale et une agente du CJPGM s'occupait de trier et de répartir les demandes des citoyens aux avocats et ces derniers rappelaient ensuite les citoyens mis sur leur « liste ». Un fonctionnement propre au service de soutien psychosocial a donc été mis en place avec la simple création d'un calendrier Outlook avec des plages horaires bien visibles et auxquelles tous les juristes avaient accès de sorte qu'ils puissent apporter des modifications au calendrier afin d'ajouter des rendez-vous, selon les plages horaires disponibles. Les juristes y indiquaient donc le nom, les coordonnées du citoyen ainsi que quelques mots-clés de la situation. L'intervenante s'occupait personnellement de rappeler les gens ou de leur écrire un courriel pour confirmer leur rendez-vous au Centre. Le délai moyen pour obtenir une rencontre d'intervention sociale à la suite de la rencontre juridique s'élevait à cinq jours⁷.

5.1.4 Besoins exprimés par les juristes

Cette manière d'organiser le travail a été réfléchi de concert avec la direction et les membres de l'équipe du CJPGM durant les premières semaines de l'activité d'intervention. À la base, trois

⁷ Le calcul du délai moyen pour obtenir un rendez-vous comprend les weekends

rencontres avaient été prévues avec les juristes afin d'aborder avec eux le projet, sa démarche et les aspects logistiques. Les contraintes sanitaires et l'horaire ont cependant permis de faire que deux rencontres, soit celle en début de projet, à la première semaine ainsi qu'une autre à la toute fin du projet. À travers ces réflexions sur l'aménagement et la logistique, dès le début de l'implantation, certains besoins ont été exprimés par les juristes en lien avec la recherche. D'une part, ils se questionnaient sur le fonctionnement du service d'intervention psychosociale, ce qui faisait partie ou non de la recherche et sur la façon de référer une personne au service. Ils ont également évoqué un certain malaise d'offrir une rencontre de soutien psychosocial à des gens qui viennent chercher de l'information juridique. D'un autre côté, pour la logistique, ils avaient besoin de connaître le nombre maximal de rencontres par jour et le temps approximativement alloué pour chaque rencontre, afin de ne pas créer de conflit d'horaire. Ils ont également partagé l'idée de créer une petite fiche d'intervention à des fins de suivi pour leur propre dossier. C'était important pour eux de confirmer si la personne était bel et bien venue à la rencontre d'intervention et de connaître également les ressources qui lui ont été transmises, notamment dans les cas où la personne se présenterait à nouveau au Centre.

En réponse à ces demandes, un aide-mémoire (Annexe D) ainsi qu'un document de suivi d'intervention (Annexe E) ont été créés à la seconde semaine de terrain. Ces documents étaient destinés exclusivement aux juristes et servaient à répondre aux besoins qu'ils avaient exprimés. L'aide-mémoire leur permettait ainsi d'avoir en main un rappel de l'horaire et du fonctionnement, puis aussi un rappel des aspects qui font partie ou non de la recherche ainsi que des pistes et des phrases clés pour bien référer le service de rencontre. L'aide-mémoire permettait aussi de rappeler aux juristes le nombre maximal de rencontres par jour, qui avait été établi à trois pour la recherche-intervention. Ce nombre a été fixé ainsi sous les conseils de la superviseuse de stage, afin de ne pas surcharger l'intervenante et lui permettre de remplir les fiches d'intervention de façon détaillée et élaborée. Pour ce qui est du document de suivi d'intervention, il ne contenait que de brèves informations permettant simplement d'informer le juriste qu'une rencontre d'accompagnement et de soutien psychosocial a eu lieu pour telle problématique et que des références ont été données à telle personne, le cas échéant. Les mesures prises pour dissiper le malaise ressenti par les juristes face au référencement semblent avoir été efficaces. Au fil de l'évolution du projet, la majorité des juristes ont nommé avoir développé leur propre façon de

référer ainsi qu'une confiance plus marquée par rapport au malaise que peut générer le fait de référer une intervenante sociale à une personne qui vient à la base, chercher de l'information juridique. Les juristes ont d'ailleurs mentionné à la dernière rencontre de groupe, que la présence d'une intervenante sociale leur était rassurante et qu'ils ont rapidement constaté la complémentarité des services, surtout pour les situations qui leur semble plus délicates comme la violence conjugale ou lorsque la charge émotionnelle de la personne est très élevée.

5.2 Portrait et situations des participants

Les données recueillies pour présenter le portrait des participants et les différentes problématiques vécues découlent d'une analyse approfondie des rencontres d'intervention et des éléments contextuels liés à la situation des participants. Des données sociodémographiques pertinentes sont également ressorties à travers ces éléments d'analyse.

5.2.1 Échantillon

Comme stipulé dès la préparation du projet d'intervention, un minimum de 20 à 25 participants était nécessaire pour assurer une validité interne à la recherche. Au terme du projet, c'est un total de 20 participants qui a été atteint pour former l'échantillon de cette recherche-intervention. L'ensemble des personnes qui a été référé au service de rencontre psychosociale a accepté de participer au projet. Le tableau 5.1 présente les données sociodémographiques recueillies chez les participants.

Tableau 5.1: Données sociodémographiques des participants (n=20)

Caractéristiques sociodémographiques	n	%
Sexe		
Femme	14	70%
Homme	6	30%
Âge		
Moins de 18 ans	0	0%
18 à 35 ans	3	15%
36 à 50 ans	6	30%
51 à 65 ans	8	40%
66 à 80 ans	2	10%

Absence de donnée sur l'âge	1	5%
Origine		
Personne immigrante	10	50%
Absence de donnée sur l'origine	10	50%
Langue(s) utilisée(s) pendant la rencontre		
Français	16	80%
Anglais*	4	20%

*L'anglais était parfois utilisé seul ou en même temps que le français

Le tableau 5.1 met en perspective plusieurs données d'analyse. D'abord, les femmes ont définitivement été plus nombreuses à accepter la rencontre de soutien et d'accompagnement psychosocial en représentant 70% des participants; alors qu'elles représentent 55% de la clientèle du CJPGM (CJPGM, 2020-2021). Il est également possible de constater que la moitié des participants était âgée de plus de 50 ans. Plus précisément, au niveau de l'âge, le plus jeune était âgé de 30 ans et le plus vieux participant venait de franchir son 72^e printemps.

Comme aucun questionnaire sociodémographique n'a été remis aux participants, certaines données sont manquantes pour quelques-uns d'entre eux, notamment au niveau de l'origine. Il semble tout de même pertinent de soulever qu'au moins 50% des participants étaient issus de l'immigration. Pour des raisons de concision, le pays d'origine de chacun des participants n'est pas précisé dans le tableau, puisqu'ensemble, ces dix personnes chez qui l'origine et le parcours migratoire ont été soulevés durant la rencontre d'intervention sont originaires de huit pays différents : l'Algérie, le Bangladesh, la Bulgarie, la Colombie, les États-Unis, la France, l'Haïti, et le Sénégal. En plus d'être en cohérence avec la diversité culturelle présente chez les usagers du CJPGM (CJPGM, 2019-2020), ces données semblent également représentatives du fait que près du tiers de la population montréalaise est né à l'étranger (Statistiques Canada, 2016). Finalement, le tableau 5.1 révèle que seize rencontres se sont déroulées en français, ce qui représente un taux de 80%. Deux rencontres d'intervention se sont déroulées totalement en anglais, dont une de ces rencontres où la compréhension mutuelle était plutôt difficile. Il y avait une certaine barrière langagière étant donné que l'anglais n'était pas la langue maternelle du participant. Le rapport

annuel du CJPGM en 2020-2021 relevait justement que 21% de ses usagers avaient une langue maternelle différente du français et de l'anglais.

5.2.2 Situations et problématiques rencontrées

À la lumière de l'analyse des éléments contextuels et des informations recueillies à l'aide des fiches de rencontres, il est possible de constater que les participants vivent des problématiques diverses. En effet, la problématique juridique pour laquelle ils viennent d'abord chercher de l'information au CJPGM ne semblait qu'être la pointe de l'iceberg de leur situation, car de multiples problématiques sociales sont sous-jacentes ou s'ajoutent aux problématiques juridiques initiales. Par ailleurs, les démarches qu'entraînent souvent les problématiques juridiques que vivent les participants représentent aussi un poids qui s'ajoute à la situation et deviennent en quelque sorte une problématique en soi. Afin de repérer les différentes problématiques vécues par les participants, des catégories de motif de consultation ont été créées. Ces catégories permettent de regrouper les problématiques individuelles sous des thèmes communs aux participants et elles se veulent en cohérence avec les termes plus juridiques qui sont utilisés par les juristes au CJPGM. Concernant les motifs de consultation, une attention a également été mise sur la concordance entre le motif de rencontre avec l'avocat et celui de la rencontre d'intervention. Cette concordance correspond au fait que le citoyen a abordé la même situation à la fois lors de sa rencontre juridique et lors de sa rencontre psychosociale. Puis il semblait pertinent pour l'analyse de préciser les problématiques sous-tendant ces motifs de rencontre. Le tableau 5.2 met en lumière ces différentes données et permet d'avoir un portrait clair des motifs de consultation et des problématiques vécues par les participants.

Tableau 5.2 : Motif de rencontre et problématiques vécues par les participants (n=20)

Caractéristiques	n	%
Motif de la rencontre		
Divorce/séparation	10	50%
Harcèlement au travail	3	15%
Problématiques immobilières	2	10%
Deuil et succession	1	5%
Curatelle et inaptitude	1	5%
Créance	1	5%

Enjeux familiaux	1	5%
Droits et recours	1	5%
Concordance des motifs de rencontres juridiques et psychosociales		
Concordance	18	90%
Non-concordance	2	10%
Problématiques associées aux motifs de rencontre*		
Stress et anxiété	8	40%
Insécurité financière	7	35%
Problème(s) de santé	5	25%
Violence conjugale	5	25%
Insécurité alimentaire	4	20%
Discrimination	4	20%

*Les participants peuvent vivre plusieurs problématiques sous-jacentes simultanément.

Les données recueillies dans le tableau 5.2 permettent d'établir plusieurs constats sur la situation des participants et des problématiques qui sont récurrentes entre eux. D'abord, il est possible de remarquer que la moitié des rencontres d'intervention sociale avait pour motif la séparation et le divorce. Ce taux de 50% est intéressant à analyser en regard notamment de la pertinence du service de rencontre psychosociale. En effet, le projet de recherche-intervention a eu lieu tout juste après la bonification de l'offre de service du CJPGM qui a ajouté une corde supplémentaire à son arc de soutien informatif avec la venue du service de médiation familiale, Info-Séparation. Le CJPGM est ainsi devenu une certaine référence juridique en matière de séparation et la forte demande pour ce service est congruente avec ce taux de 50% observé pour le motif de séparation durant les rencontres d'intervention sociale. Il est également possible de constater que le harcèlement au travail arrive en seconde position des problématiques les plus rencontrées chez 15% de participants, suivi des problématiques immobilières auxquelles deux participants ont été confrontés, soit un taux de 10%. Les autres participants ont été rencontrés pour des motifs distincts, puis la grande majorité des motifs de rencontre psychosociale concordait avec le motif initial de rencontre juridique. Cependant, il a été mentionné que le motif initial de rencontre ne représentait que la pointe de l'iceberg.

Il s'avère en effet que les participants vivaient d'autres types de problématiques, en plus de devoir affronter les démarches liées à la situation pour laquelle ils consultaient le CJPGM. Ainsi,

les participants vivaient ces différentes problématiques de manière simultanée. Par exemple, il est possible de constater dans le tableau 5.2 que le stress et l'anxiété ont été nommés par 40% des participants, tous motifs de rencontre confondus. Ces participants en précisaient parfois les effets lors de leur rencontre : troubles du sommeil et de l'appétit, fatigue, palpitations cardiaques (...) en évoquant également les conséquences sur leur quotidien. Dans le même ordre d'idées, les problèmes de sécurité financière et l'inquiétude qu'elle génère ont aussi été soulevés par certains participants et plusieurs d'entre eux mentionnaient notamment être anxieux face à la précarité. Ces exemples illustrent comment les problématiques de plusieurs participants se chevauchent et s'accumulent. Ces derniers se retrouvent ainsi à vivre des problématiques juridiques et psychosociales simultanément auxquelles s'ajoutent d'autres problématiques extrajuridiques. D'ailleurs, à cet égard, il est possible de relever que 25% des participants présentaient également un ou plusieurs troubles de santé physique ou mentale.

D'autres constats ont été établis lors de l'analyse de ces problématiques sous-jacentes. Il a été mentionné plus haut que 50% des rencontres d'intervention psychosociale concernaient la séparation et le divorce, ce qui équivaut à dix rencontres. De ce nombre, cinq se reliaient à des enjeux de violence conjugale, et ce, sous presque toutes ses formes : violence physique, psychologique, économique et spirituelle. Il s'agit donc d'un taux de 25% de rencontre où des enjeux liés à la violence conjugale étaient présents. Dans 80% des cas, c'est-à-dire lors de quatre rencontres, la victime était une femme.

La problématique de l'insécurité alimentaire est pour sa part étroitement liée à celle de l'insécurité financière. En effet, tous les participants vivant l'absence de sécurité alimentaire vivent également un manque de sécurité au niveau financier, mais l'inverse ne s'applique pas. Finalement, des enjeux liés à la discrimination ont également fait surface durant les rencontres. Les participants ont nommé avoir été discriminés en raison de leur sexe, leur origine, leur langue ou leur religion dans diverses sphères de leur vie.

Ce portrait de l'échantillon et des différentes situations rencontrées permet de mettre en lumière que les participants jonglent avec diverses problématiques qui sont intimement liées les unes aux autres. Le motif de consultation juridique représente un aspect constituant d'une situation qui est

souvent plus complexe et qui nécessiterait, en complémentarité du soutien juridique, un accompagnement psychosocial.

5.3 Processus de mise en œuvre et développement de l'intervention

Plusieurs éléments abordés dans les prochaines sections pourraient apparaître comme des aspects liés à la méthodologie de l'intervention, mais il faut les voir comme étant les constats de son application; ce qui ressort des interventions accomplies et qui nourrit la réflexion sur le développement de la pratique implantée au CJPGM. Ces constats ont permis de définir un modèle d'intervention adapté à l'organisme et à son offre de services juridiques.

5.3.1 Déroulement des rencontres

Notre analyse a posteriori des interventions réalisées a permis de révéler un déroulement standard des interventions accomplies. Les sous-étapes de la prise de contact (Fontaine et Turcotte, 2017) vues dans la section méthodologie représentent un modèle de base duquel l'intervention développée au CJPGM s'est inspirée. Il s'agit de présenter ici la façon dont le modèle a été appliqué à travers le déroulement des rencontres et comment l'approche d'intervention humaniste a été mobilisée à travers les attitudes d'intervention.

D'abord, la prise de contact avec les participants pouvait parfois avoir lieu avant la rencontre d'intervention. Comme l'intervenante avait la charge de confirmer les rendez-vous par téléphone, il est arrivé que certaines personnes prennent quelques minutes pour raconter brièvement le contexte de leur situation lors de la confirmation de rendez-vous téléphonique. D'autres ont également posé quelques questions pour confirmer l'objectif de la rencontre d'intervention et la forme de soutien qu'il leur était offert à travers ce service. Ces brèves premières prises de contact ont notamment permis de préparer certaines rencontres en présentiel en fonction des besoins qu'avaient exprimés ces personnes par téléphone (besoin de documentation ou de ressources spécifiques, par exemple). Cependant, pour la majorité des rencontres, la prise de contact initiale a eu lieu lors de l'accueil des participants au CJPGM.

Chacun des participants était d'abord accueilli chaleureusement à la réception du CJPGM. Lors de l'entrée dans le bureau d'intervention, les participants étaient invités à prendre place dans l'un des fauteuils et de se mettre confortables. Après avoir confirmé le motif de la consultation, il leur

était demandé de parler de ce qu'ils vivaient en décrivant leur situation et comment ils se sentaient par rapport à celle-ci. Une attention était également portée sur les démarches que les personnes avaient déjà entreprises pour obtenir du soutien en lien avec leur situation.

En ce qui concerne l'analyse sommaire de la situation, des notes étaient prises lors de chaque rencontre afin d'être colligées dans les fiches d'intervention (évaluation de situation individuelle). Cela dit, l'attention et le regard ont toujours été majoritairement orientés vers la personne afin qu'elle se sente réellement comprise. La prise de note servait d'aide-mémoire durant la rencontre puis les fiches étaient remplies plus en détail lorsque le participant avait quitté le CJPGM.

La dernière sous-étape de la prise de contact décrit par Fontaine et Turcotte (2017) comprend l'information, l'orientation, la référence et la prise en charge. Dans le cadre de l'intervention développée au CJPGM, cette dernière phase n'incluait toutefois pas la prise en charge au sens d'une prise en charge à long terme; aucun suivi à proprement dit n'était établi auprès des participants. Toutefois, par souci professionnel, les participants avaient la possibilité d'écrire un courriel à la suite de leur rencontre afin de laisser savoir si la ressource vers laquelle ils avaient été dirigés avait bel et bien été aidante pour eux et le cas échéant, si une ressource supplémentaire pouvait être nécessaire. Les retours de courriels reçus à ce propos étaient des remerciements pour le soutien offert et les références données, ce qui indique qu'une bonne connaissance des ressources d'aide semble être un atout pour l'intervention au CJPGM. Au total, seize participants ont bénéficié de références vers des ressources d'aide variées, soit à leur demande ou proposées durant leur rencontre. Deux participants ont reçu de la documentation informative relative à leurs problématiques. Les références étaient souvent données au participant directement en fin de rencontre et parfois, elles étaient envoyées par courriel 24 à 48h après la rencontre. Ce laps de temps permettait de rechercher la ressource la plus appropriée pour la personne.

5.3.2 Attitudes de base

L'entièreté des rencontres d'intervention a été accomplie en s'appuyant sur des notions de la relation d'aide humaniste où l'écoute et l'empathie étaient des concepts fondamentaux à l'intervention. Il avait été question dans la section méthodologie d'exposer les approches favorisées pour l'intervention ainsi que les concepts qui s'y rattachent. Pour donner suite à

l'analyse des interventions et à l'intégration de l'approche humaniste au développement de la pratique, la présente sous-section vise à dégager des attitudes propres à l'intervention psychosociale implantée au CJPGM. Il s'agit ici de reprendre la formule des attitudes dites fondamentales à la relation d'aide humaniste (Roy *et al.*, 2013), mais de façon revisitée. Selon les types de rencontres, d'autres habiletés communicationnelles et techniques d'intervention sont aussi essentielles à la relation d'aide. Les attitudes suivantes représentent des prédispositions élémentaires.

Posture d'écoute et d'authenticité

L'adoption d'une posture d'écoute et d'authenticité représente le fil conducteur de chaque intervention et semble également être un des éléments favorisant l'établissement assez rapide d'un lien de confiance avec les participants. En effet, ces derniers ont été nombreux à se confier et s'ouvrir grandement et promptement sur leur situation, certains parlant de leur problématique pour la première fois lors de la rencontre d'intervention. Ils se sont aussi dit étonnés de se confier autant, sans filtre et qui plus est, de se confier aussi facilement à une personne qui leur est inconnue. Ces capacités d'écoute, d'authenticité et aussi de conscience de soi ressortent ainsi comme étant essentielles dès le début des rencontres d'intervention en amenant rapidement les usagers à se sentir en confiance et à percevoir l'ouverture et la sensibilité de l'intervenante. Il s'agit d'habiletés qui entrent dans son savoir-être personnel et professionnel. En effet, la capacité d'être authentique renvoie à la capacité « "d'être soi-même", c'est-à-dire de concilier un contenu verbal correspondant aux sentiments éprouvés intérieurement au moment présent (congruence) » (Beaudry et Trottier, 2001 p.17). Cette aptitude semble indissociable de la conscience de soi, qui réfère à la conscience de ces sentiments et de ces émotions qui pourraient influencer l'intervention. Force est d'admettre qu'il peut être difficile de maintenir une posture d'authenticité en tout temps. Il est possible de rencontrer des personnes qui, personnellement, nous irritent ou encore d'entendre des propos difficiles qui génèrent des contradictions internes. La conscience de soi permet d'identifier les incongruences et de reconnaître ses capacités et ses limites. La posture d'écoute et d'authenticité nécessite ainsi un travail émotionnel au sens où l'entendent Csupor, Aubry et Mercolli (2021) :

Il s'agit donc, pour les TS, de maîtriser leurs émotions tout en les manifestant avec mesure. Selon les règles de sentiments, ces émotions ne devraient pas être feintes ni relever d'un jeu en surface, mais bien plutôt d'un jeu en profondeur, appris et exercé

maintes fois durant leur formation et réactualisé dans leur pratique professionnelle. Le travail émotionnel attendu repose ainsi sur l'authenticité des émotions qui se partagent durant l'interaction à travers l'agir corporel. (p.183)

Être vrai et écouter réellement la personne devient donc un outil d'intervention essentiel qui facilite l'établissement rapide d'un lien de confiance et la communication interpersonnelle. Ceci peut sembler évident, mais dans les faits, divers éléments peuvent venir faire obstacle au fait d'écouter une personne. Toujours en lien avec cette idée d'authenticité, c'est le travail émotionnel qui est déterminant dans la conservation d'une posture d'écoute active. Il « repose sur des règles de sentiments qui conjuguent chaleur humaine, bienveillance, présence à la fois attentive et attentionnée, dont les émotions sont suffisamment exprimées pour maintenir le flux de la relation, mais suffisamment maîtrisées pour que, quelle que soit leur intensité, les TS gardent pour elles les tensions intérieures qu'elles pourraient ressentir » (Csupor et *al.*, 2020, p.182-183). C'est en ce sens que la posture d'écoute et d'authenticité est présentée comme un tout et que la conscience de soi y joue un rôle important pour la maîtrise des émotions.

Concrètement, cette posture attitudinale se traduisait de plusieurs façons lors des interventions au CJPGM. L'authenticité et l'écoute provenant de l'intervenante ont encouragé les participants à s'ouvrir sur leurs sentiments, réflexions, désirs, craintes, appréhensions. Inévitablement, un travail émotionnel était nécessaire afin d'accueillir les personnes dans toute leur subjectivité, de s'adapter à leurs perceptions et à la compréhension de leur situation tout en étant en cohérence avec soi-même et ce qu'on projette comme personne aidante. Cette attitude mobilise une capacité à susciter la confiance chez la personne aidée.

Empathie

Au même titre que l'attitude précédente, l'empathie représente ici une attitude propre au savoir-être de l'intervenante. Il peut sembler évident que l'empathie est un aspect essentiel dans la relation d'aide ou du moins, que l'effort empathique est nécessaire en intervention, surtout dans une perspective d'intervention humaniste. Cependant, l'idée d'insérer l'empathie comme attitude de base pour l'intervention au CJPGM comporte d'autres raisons que la simple évidence.

L'empathie, comme nous l'avons vu précédemment, c'est cette aptitude à identifier l'univers émotionnel et subjectif de la personne. C'est se positionner de façon à tenter de comprendre la

personne via son point de vue (Fontaine et Turcotte, 2017). Elle devient une attitude primordiale dans l'intervention du fait qu'elle permet de comprendre la problématique vécue par la personne. Cette compréhension nécessite une forme de sensibilité qui permet de « sentir » les émotions de l'autre et de se décentrer de ses propres ressentis. L'empathie implique ainsi la présence de diverses composantes soit « le partage affectif, la flexibilité mentale pour adopter le point de vue de l'autre, la régulation émotionnelle qui permet d'identifier et se représenter les émotions de soi et d'autrui, l'ensemble reposant sur la conscience de soi » (Decety, 2005, p.18). Cette attitude a particulièrement été sollicitée durant les interventions. Les modalités de rencontres ponctuelles et sans suivi amenaient l'intervenante à établir un climat de confiance et de compréhension rapidement dans la relation.

L'empathie exige aussi une conscience de soi aiguisée. La syntonisation et la résonance mobilisées pour comprendre le vécu de l'utilisateur étaient délimitées par des frontières permettant à l'intervenante de ne pas se laisser envahir émotionnellement en tombant notamment dans une posture de sympathie (Fontaine et Turcotte, 2017). La relation d'aide requiert en soi une capacité d'accepter les limites du cadre d'intervention. Dans le contexte de l'intervention développée au CJPGM, cette aptitude à maintenir une posture empathique peut relever du défi, au sens où il peut être justement facile de tomber dans un élan de sympathie et vouloir dépasser les limites préétablies. Rappelons encore une fois qu'il n'y a pas de suivi offert dans le cadre des rencontres ni d'accompagnement subséquent à la rencontre pour entreprendre certaines démarches et que la plupart du temps, il n'y a pas de retour de la part des usagers qui permettrait de voir si sa situation a évolué ou non. Toutefois, l'intervenante a parfois été tentée d'offrir un petit suivi téléphonique auprès des usagers pour connaître l'évolution de leur situation et de leurs besoins. La volonté de leur offrir un accompagnement dans leurs démarches a également franchi l'esprit de l'intervenante. Certes, ce type de défi est surtout relié aux limites du cadre d'action, mais c'est un aspect qui est ressorti au niveau de l'empathie. Il a parfois été difficile de se limiter au cadre d'aide établi. La nécessité d'un travail et d'une maîtrise émotionnelle se retrouve alors également sous l'aspect de l'empathie et surtout en ce qui concerne les frontières qui englobent cette aptitude. Il a été essentiel de garder en tête la spécificité du rôle joué en réalisant notamment un travail émotionnel qui a permis d'identifier et de gérer plus facilement les élans extra empathiques.

Considération positive

Cette dernière attitude de base, mais non la moindre, regroupe deux aspects importants pour la relation d'aide : le respect et le non-jugement. Considérer positivement la personne dans une perspective humaniste, c'est lui démontrer que l'on reconnaît sa valeur et qu'elle est acceptée, sans jugement. Le respect en intervention implique que « [...] l'intervenant porte attention, n'impose pas d'étiquette, renforce les acquis, reconnaît que la personne a des capacités pour s'aider, supporte les comportements constructifs, décourage les comportements destructifs. » (Beaudry et Trottier, 2001, p.11). Pour ces auteurs, le non-jugement est une composante inhérente au respect dans l'optique où il se traduit par le fait d'éviter « de condamner les pensées, les actions et les sentiments de l'autre » (*Ibid.*). C'est exactement de cette façon que ces valeurs de respect et de non-jugement ont été mobilisées durant les interventions. Il était indispensable que l'utilisateur rencontré se sente légitime. Légitimité de sa personne, mais aussi de ses émotions et de la façon dont il les vit. La considération positive impliquait alors de considérer les propos de la personne comme étant le reflet de sa vérité et de l'accepter (sa vérité) comme elle est. Au niveau de l'intervention, il ne s'agit pas de nier les incohérences ni de ne pas se questionner sur les non-dits, mais de respecter la subjectivité de la personne. La considération positive implique ainsi le maintien d'un regard positif face à « l'essence de la personne, au-delà de son masque ou de l'image qu'elle projette. Il s'agit alors d'une considération positive due au simple fait que cette personne appartient au genre humain, avec toutes ses qualités et ses défauts, avec sa grandeur et sa misère » (Haudiquet, 2013, p.68). Dans le cadre des rencontres, l'importance du respect et du non-jugement se traduisait également par la volonté que le lieu des rencontres représente un espace sécuritaire pour les usagers et qu'ils puissent s'y exprimer librement et sans tabou.

Un autre aspect important de la considération positive est le fait qu'elle se mobilise dans le moment présent de la relation thérapeutique. L'acceptation de l'autre et l'ouverture s'inscrivent dans une singularité temporelle qui permet de maintenir cette attitude de considération. Haudiquet (2013) exprime bien cette idée lorsqu'il évoque la possibilité d'avoir, dans le moment précis de la rencontre d'intervention, de la considération positive pour une personne qui a commis un crime horrible et qui se confie, par exemple, sur ses remords ou son enfance difficile. Toutefois, à l'extérieur de ce cadre, simplement face aux actions de la personne, il peut être difficile de la considérer de manière positive. De plus, les valeurs de la personne qu'on rencontre

peuvent venir bousculer nos propres valeurs et nos propres principes et rendre ainsi difficile le maintien d'une posture où la personne est acceptée sans jugement (*Ibid.*). En effet, au même titre que dans les attitudes précédentes, des obstacles peuvent se dresser face au maintien de la considération positive. Par exemple, si l'usager use de propos racistes, sexistes ou homophobes qui écorchent les valeurs de l'intervenante, la considération positive risque d'être difficile à maintenir. Cette dernière attitude implique donc elle aussi une conscience de soi qui permet de bien identifier les dynamiques émotionnelles internes et les incongruences qu'elles engendrent chez l'aidante en vue de les maîtriser ou du moins, d'avoir conscience des obstacles qui peuvent se dresser face au maintien de cette attitude de base. Dans le cadre de la recherche-intervention, soulignons que l'intervenante n'a pas rencontré de difficulté freinant la considération positive qu'elle avait pour les usagers. Toutefois, il reste possible, dans le contexte des interventions, que cette considération positive de l'intervenante soit mise à l'épreuve par ce type d'éléments.

5.3.3 Fonctions de rencontre

Il a été possible de constater dans la description du portrait des participants que ces derniers vivaient des problématiques variées. À travers cette diversité de problématiques, l'analyse a permis de dégager une tendance dans le rôle qu'offrent les rencontres d'interventions pour les usagers. Cette tendance se traduit par ce que nous avons nommé les *fonctions*⁸ de rencontres. En effet, l'analyse du processus des interventions a mis en évidence trois grandes catégories décrivant chacune une fonction pour les usagers : 1. *Normalisation et validation* 2. *Diminution de la charge émotionnelle* 3. *Obtention de références*. Ces fonctions ne sont pas étanches, au contraire, il est nécessaire de les voir comme étant associées entre elles, interreliées et partageant plusieurs éléments communs. Le point central des fonctions se retrouve dans les attitudes d'intervention auxquelles se rattachent diverses habiletés et techniques d'intervention permettant d'établir rapidement un lien de confiance avec le participant. La mise en perspective des fonctions de rencontre permet de comprendre certains des phénomènes présents durant les interventions ainsi que l'effet de ces fonctions sur les rencontres. C'est en ce sens qu'elles sont qualifiées de fonctions : à quoi a servi la rencontre pour les participants? À travers la description des fonctions,

⁸ Les fonctions sont présentées en caractère italique afin d'éviter toute confusion terminologique

de brefs exemples de cas seront utilisés afin de présenter des situations concrètes et les processus qui y interviennent.

Normalisation et validation

D'abord, bien que nous soyons dans la même logique, il est important de comprendre que les termes *normalisation et validation* ne représentent pas, ici, des techniques d'intervention, mais bien la conceptualisation du fait que les rencontres d'intervention ont permis aux participants de normaliser leur vécu et de se sentir validés par rapport à ce qu'ils vivent. En d'autres mots, ces termes se veulent orientés vers les destinataires du service plutôt que sur les actions relevant de l'intervenante et c'est le cas pour l'ensemble des trois fonctions qui sont présentées.

La fonction de *normalisation et de validation* renvoie au fait que l'expérience émotionnelle de l'utilisateur est reconnue puis aussi qu'elle est légitimée, ce qui favorise la régulation des émotions chez la personne. En effet, lorsqu'une « personne parle de ce qu'elle ressent, le plus souvent, c'est pour valider ses émotions, c'est-à-dire comprendre et accepter l'expérience émotionnelle. » (Labranche, 2021). Pour combler cette fonction, les attitudes de base présentées dans la sous-section précédente sont essentielles, particulièrement la considération positive. En effet, il s'avère que de nombreux usagers ont verbalisés directement qu'ils se sentaient « invalidés » émotionnellement par leur entourage et qu'ils avaient très peu d'espace pour discuter de leur situation et surtout, de comment ils la vivent. Ce manque de validation était nommé de différentes façons par les participants : « mes proches ne comprennent pas », « je suis tannée d'entendre que ça va bien aller, ça ne va pas bien », « est-ce normal de me sentir comme je me sens? ». Ce type de phrases a d'ailleurs été entendu à maintes reprises durant les rencontres.

Selon Labranche (2021), l'invalidation émotionnelle est caractérisée par le fait de « (...) nier, critiquer ou rejeter les sentiments d'une autre personne » (Labranche, 2021). La personne invalidée peut alors ressentir que les émotions qu'elle vit et la façon dont elle les vit sont inadaptées, inadéquates. L'invalidation émotionnelle peut aussi découler d'une forme d'optimisme excessif, communément appelée la « positivité toxique » (*Ibid.*). Ce terme fait notamment référence au fait que les gens ont tendance à ignorer les émotions négatives en adoptant une vision purement optimiste : « ça va bien aller », « il faut voir le bon côté des

choses », ce qui en fin de compte, ne valide ni ne normalise aucunement le vécu émotionnel. La négation des émotions peut aussi survenir de la personne elle-même qui refoule et réprime ses propres émotions. Mentionnons que plusieurs études soulignent le fait que l'invalidation émotionnelle accentue la possibilité de développer des symptômes dépressifs (Leahy, Tirch et Melwani, 2012).

L'analyse des interventions révèle que la fonction de *normalisation et validation* répond à l'invalidation émotionnelle que vivaient certains participants. Dans le cadre des rencontres où le besoin de reconnaissance et de légitimation primait, certaines habiletés et techniques se sont avérées essentielles à l'intervention. Précisons que des techniques de reformulation de base (écho-reflet-résumé) favorisant la compréhension de la situation et de la personne étaient évidemment mobilisées à travers toutes les rencontres et toutes les fonctions, cependant, ces techniques prennent une place encore plus fondamentale auprès de la fonction *de normalisation et de validation*. Pour faire ressentir à la personne que ce qu'elle vit est valide et légitime, il était d'abord impératif de s'assurer de bien comprendre la situation et le vécu subjectif de la personne. Outre les attitudes et techniques de base déjà évoquées, comme l'empathie, certaines de ces rencontres ont également exigé une posture de décentration ainsi qu'une sensibilité démonstrative aux enjeux interculturels qui étaient présents. En effet, normaliser et valider une expérience subjective qui sort de notre cadre d'interprétation personnelle peut être difficile en intervention, même avec tous les efforts empathiques mobilisés. La fonction de *normalisation et validation* nécessite donc cette aptitude à se transposer dans le cadre de référence de la personne aidée. Pour bien situer cette première fonction dans le contexte des interventions effectuées, voici un exemple de cas illustrant la présence de ce besoin de normalisation et de validation. Certains éléments ont été omis ou modifiés afin de faciliter la compréhension et préserver la confidentialité des participants.

Exemple de cas 1

Monsieur est un homme dans la quarantaine et père de deux jeunes enfants. Il a immigré au Canada après ses études supérieures, puis il a longtemps travaillé comme cadre dans une banque. Monsieur est de confession musulmane. Il mentionne être très bien nanti et que la réussite est culturellement et personnellement très importante pour lui. Toute la parenté de monsieur demeure

dans son pays d'origine. Il a cependant un grand réseau d'amis, provenant surtout de son travail et de sa communauté, mais il précise se confier très peu à eux, car il se sait juger par la suite et il ne se sent pas ouvert à se confier à ses proches. Monsieur dégage une attitude très calme et posée.

Le motif de rencontre initial est celui de la séparation. Monsieur est dans un processus de séparation difficile et il a besoin de parler. Il ne vit plus avec sa conjointe depuis peu et elle a quitté la maison avec leurs enfants. Avec beaucoup d'hésitation sur le choix de ses mots, il verbalise avoir été victime de violence conjugale (physique et psychologique). Il mentionne d'emblée en avoir honte et avoir honte d'en parler. Il connaît SOS Violence conjugale, mais n'ose pas les contacter. Il dit ressentir de la tristesse et se sentir parfois dépressif, mais il ne se permet pas de vivre ses émotions : « Dans ma culture, la dépression ou simplement un homme qui pleure, ça n'existe pas et c'est mal vu ». Seuls ses parents à l'extérieur du pays savent réellement ce qu'il vit, mais il leur en parle très peu, afin de ne pas les inquiéter. Il répète à quelques reprises avoir très honte de vivre cette situation et dit se sentir démuni face au processus juridique. À la fin de la rencontre, il mentionne que ça lui a fait du bien de parler à une personne « neutre et objective » et qui démontre de la compréhension. Il s'excuse à l'intervenante d'avoir occupé son « temps précieux » avec ses histoires : « Il y a des gens, des femmes surtout, qui vivent bien pire que tout ça ». Il ajoute qu'il aimerait avoir d'autres occasions de parler ouvertement de ce qu'il vit à des gens qui comprennent bien sa situation et où il ne sera pas jugé.

En adoptant une approche centrée sur la personne et à travers les attitudes de base, il a été possible d'observer rapidement dans cette situation que le participant était très invalidé émotionnellement : critiques, jugement, peu d'écoute et peu de soutien émotif. L'écoute active et la capacité de décentration de l'intervenante ont permis de comprendre que le sentiment de honte chez l'utilisateur provenait d'enjeux propres à ses valeurs (culturelles et religieuses) et du fait qu'il accepte mal, en tant qu'homme, d'avoir été victime de violence conjugale. La fonction de normalisation et validation visait dans ce cas à faire réaliser à l'utilisateur que même en tant qu'homme, ses sentiments, ses émotions et son besoin de soutien étaient tout aussi valides. Les postures attitudeles de l'intervenante (écoute et authenticité, empathie et considération positive) ont d'ailleurs favorisé l'implantation d'un climat d'ouverture et de respect qui semble avoir mis le participant à l'aise très rapidement et permettant ainsi d'explorer son récit. L'intervenante a notamment demandé à l'utilisateur de parler plus amplement de son sentiment de honte, ce qui a

permis de saisir réellement le sens que ce sentiment prenait pour l'usager et de le recadrer autrement. Sans généraliser la situation personnelle du participant, la technique de l'universalisation a précisément été mobilisée afin de lui démontrer qu'il n'était pas seul dans sa situation. L'universalisation consiste à tenter de « lier l'expérience de la personne à celles des autres, à lui permettre d'appivoiser des émotions difficiles » (Beaudry et Trottier, 2001, p.77). En lui mentionnant que plusieurs hommes sont malheureusement victimes de violence conjugale et que la honte d'en parler est fortement partagée chez les victimes, non seulement l'intervenante avait lié l'expérience de l'usager à celle d'autres hommes, mais elle avait également normalisé l'émotion qui l'accompagne. L'importance d'avoir au moins une personne avec qui verbaliser ses ressentis, sans retenue ou peur du jugement a également été soulignée durant la rencontre. Un organisme venant en aide exclusivement aux hommes a été proposé au participant qui semblait réellement soulagé d'avoir d'autres occasions de discuter ouvertement.

Évidemment, d'autres enjeux étaient présents dans cette situation et la rencontre n'a pas eu que pour seul effet de normaliser et valider le vécu de la personne, mais aussi de la soutenir, de lui permettre de mettre ses idées en place et d'avoir momentanément quelqu'un à qui se confier. Cet exemple est représentatif de nombreuses rencontres et tend ainsi à démontrer que la fonction de *normalisation et validation* a joué un grand rôle dans les interventions. Dans les faits, à divers degrés, le besoin de reconnaissance et de légitimation du vécu émotif était observé dans presque toutes les rencontres, mais parfois elle s'intégrait à une seconde fonction qui s'est tout autant démarquée dans le cadre des interventions : la *diminution de la charge émotive*.

Diminution de la charge émotive

Autre fonction importante des interventions pour les participants, c'est la diminution de la charge émotive. Dans le contexte du projet de recherche-intervention, la charge émotive représente le poids émotionnel que supporte une personne ou encore l'accumulation d'émotions créant parfois une surcharge chez elle. Pour plusieurs participants, les rencontres d'intervention ont permis de bénéficier d'un espace où il était possible de diminuer ce trop-plein d'émotion. En effet, l'analyse de l'ensemble des interventions a révélé que 80% des participants avaient une charge émotive assez lourde à porter lors de leur rencontre. L'intensité de la charge émotive a été divisée en trois niveaux lors de l'analyse : faible, modéré et élevé. L'observation du non verbal, de la façon de

s'exprimer (ton, vocabulaire...) ainsi que la verbalisation directe des émotions ont été les principaux éléments permettant de catégoriser l'intensité de la charge émotionnelle des participants lors de l'analyse et de la mise en lien des fiches d'intervention. À différentes intensités, plusieurs émotions étaient présentes chez les participants : anxiété, colère, joie, tristesse, inquiétude, sérénité. Toutefois et sans réelle surprise, ce sont les émotions plus « négatives », parfois difficiles à vivre, qui surchargeaient émotionnellement les participants. Dans les faits, seuls deux d'entre eux ont partagé vivre des émotions « positives » en lien avec leurs situations, comme la joie et le fait de se sentir serein. Ainsi, une grande proportion de participants étaient chargés d'émotions dites « négatives ». Précisons ici que le terme négatif n'est pas péjoratif et sert à distinguer les émotions plus difficiles à réguler, comme la colère, de celles qui sont perçues plus positivement, comme la joie. En vérité, les émotions ne sont ni positives ni négatives, elles permettent de réguler la tension interne (Brillon, 2009), ce qui en soi est bénéfique. C'est en ce sens que la diminution de la charge émotive prend tout son sens et qu'elle s'est révélée comme étant une fonction essentielle de rencontre.

La diminution de la charge émotive renvoie donc au fait que les rencontres d'intervention offraient aux usagers un espace sécuritaire, libre de jugement et de barrière, permettant à la personne de verbaliser ses ressentis et de laisser libre cours aux émotions pour tenter de les canaliser. Le bureau de rencontre se voulait un endroit qui favorise la libre expression émotionnelle et qui permettait à l'utilisateur d'avoir un moment pour se déposer. À travers cette fonction, les attitudes de base s'intègrent à diverses techniques et habiletés mobilisées par l'intervenante. D'abord, la diminution de la charge émotive durant les rencontres nécessitait le recours à la technique de la ventilation qui était en fait l'outil élémentaire de cette fonction : la ventilation « consiste à encourager la libre expression des sentiments et la communication des émotions ressenties par la personne qui consulte. » (Beaudry et Trottier, 2001, p.71). Cette technique tend à favoriser la prise de conscience des émotions et leur mise en sens, ce qui permet de diminuer la tension émotionnelle. La ventilation donne l'occasion à la personne de verbaliser des émotions qu'elle partage rarement en dehors de son discours interne (*Ibid.*). Ici encore, l'écoute active et empathique vient jouer un rôle primordial pour favoriser l'expression, préciser les ressentis et faire sentir à la personne qu'elle est écoutée et comprise dans le partage de son vécu subjectif.

Dans le contexte des rencontres, la diminution de la charge émotionnelle était caractérisée de plusieurs façons. Par exemple, dans le non verbal, plusieurs des participants qui étaient chargés émotionnellement en début de rencontre ont semblé beaucoup plus apaisés en fin de rencontre : diminution de la tension musculaire, diminution ou absence de pleurs et de rougeur faciale, débit de paroles plus lent, le ton plus posé, moins de gestuelle et parfois même quelques sourires. De nombreux participants ont également verbalisé à l'intervenante que la rencontre leur avait fait un « grand bien », qu'elle leur avait permis de se sentir mieux, de « défaire un nœud », « vider son sac », « sortir le méchant ». Ces termes évoquent l'idée de transformer ou sortir quelque chose de soi, ce qui correspond bien à l'image de décharger une émotion. Un sentiment de reconnaissance a aussi été verbalisé par certains participants qui remerciaient chaleureusement l'intervenante pour son écoute. D'autres se sont parfois excusés, un peu malaisés d'avoir partagé autant de vulnérabilité. Soulignons que deux participants ont nommé à l'intervenante ne pas avoir compris, de prime abord, pourquoi l'avocat les avait référés au service, mais qu'ils étaient heureux, finalement, d'avoir accepté.

Il peut être pertinent de se demander d'où vient cette charge émotionnelle chez les participants et de quelle façon la rencontre d'intervention s'est avérée bénéfique pour eux. Outre leurs situations individuelles semblables, mais singulières, les participants partageaient un point commun central : ils étaient face à une situation juridique. Selon les juristes du CJPGM, ce simple fait peut générer des émotions difficiles à réguler. De plus, dans tous les cas de figure rencontrés durant le projet, les situations juridiques étaient sous-tendues par diverses problématiques psychosociales auxquelles se rattachaient plusieurs besoins. Une charge émotionnelle pouvait ainsi, à priori, être présente chez les participants. Les démarches juridiques liées à leur situation devenaient alors un poids s'ajoutant à l'ensemble de leurs problématiques initiales (juridiques et psychosociales) et qui s'ajoutaient de ce fait, à leur charge émotionnelle. Pour certains participants, la rencontre juridique qu'ils ont eue avec l'avocat n'a pas amené de réponse ou de solution envisageable, ce qui était également émotionnellement difficile pour certains d'entre eux. La rencontre avec l'intervenante permettait ainsi d'évacuer toute sorte de ressentis et d'aider les participants à « défaire la boule de laine de leur situation et de leurs émotions ». Cette métaphore de la boule de laine a d'ailleurs souvent été utilisée par l'intervenante auprès des participants afin de mettre en image l'interprétation de leur trop-plein d'émotion et du bien-être que leur avait procuré la rencontre.

Présentons un exemple de cas où la diminution de la charge émotionnelle représentait la fonction principale de la rencontre :

Exemple de cas 2

Madame est une femme de près de 60 ans, mère de cinq enfants qui ont tous quitté le nid familial. Madame a élevé ses enfants seule. Elle travaille comme préposée aux bénéficiaires depuis bientôt 25 ans. Elle mentionne être épuisée, mais effectuer son travail avec le cœur, malgré le très faible salaire. Son réseau social est plutôt restreint. Elle dit ne pas être très proche de ses enfants, sauf de la cadette. Madame mentionne être très croyante, mais qu'avec sa situation, elle a perdu la foi et qu'elle ne prie presque plus. Elle dit avoir un grand besoin de parler. Elle ajoute vivre avec un lourd passé et elle se demande pourquoi Dieu s'acharne sur elle depuis toujours. Il lui a « tout enlevé ».

Madame était en larmes dès les premières minutes de la rencontre. Le motif de la rencontre concernait une charge émotionnelle élevée due à une situation immobilière complexe à laquelle le CJPGM ne peut pas répondre. Elle raconte avoir été en couple avec un homme qu'elle a parrainé de son pays d'origine. Elle explique que « pour rendre service », elle a mis sa maison à son nom à son nom à lui. L'homme serait subitement décédé quelques jours après, sans que la transaction soit totalement officialisée. Toutefois, au bout de quelque temps, un juge a ordonné la saisie de la maison pour « reprise de finance », une incompréhension totale pour madame qui répète payer sa maison depuis des années. Il s'agit d'un imbroglio juridique. Les avocats privés qu'elle a consultés demandent de gros dépôts d'argent pour prendre le dossier en main, en spécifiant que les frais d'avocats additionnels pourraient s'élever à plusieurs milliers de dollars pour régler le dossier. Elle cherchait d'abord une ressource juridique pour l'aider, car elle n'a pas l'argent lui permettant d'engager un avocat au privé. Elle mentionne avoir accepté de rencontrer l'intervenante, car elle avait besoin de « vider son sac » à quelqu'un. Madame confie avoir vécu énormément de souffrance, d'adversité et de discrimination tout au long de sa vie et que son passé et son présent sont empreints de nombreuses épreuves. Elle se sent au bout du rouleau et très tendue. Elle a vraiment le sentiment que Dieu lui en veut. Madame dit ressentir beaucoup de culpabilité face au fait de prier Dieu, car elle a l'impression qu'il l'abandonne. Elle semble croire

qu'elle n'a pas de pouvoir sur sa vie. Elle confie que le fait de parler à une personne « neutre » et qu'elle « connaît peu » lui fait un grand bien.

Dans cette situation, il était essentiel de créer un espace de confiance en mobilisant (évidemment, mais il est toujours pertinent de le rappeler) les attitudes de base, mais aussi en verbalisant de façon explicite, dès les premières minutes de la rencontre, que la personne peut prendre le temps de libérer son trop-plein d'émotions : « Prenez le temps qu'il vous faut ». En effet, la participante était visiblement très triste dès qu'elle est entrée dans le bureau de l'intervenante : crise de larmes, sanglots dans la voix, yeux bouffis. Adopter le silence, après avoir dit à la personne de prendre son temps a permis à la personne de se déposer, tranquillement. Le silence a d'ailleurs été utilisé à quelques reprises durant cette rencontre, permettant aux émotions qui remontaient de se décharger. Tout au long de la rencontre, madame verbalisait beaucoup de culpabilité envers sa foi en Dieu. Elle a l'impression qu'il l'abandonne face à toutes les épreuves qu'elle a vécues, mais elle continue de le prier. L'intervenante a donc fait preuve de flexibilité en s'adaptant et en mobilisant la croyance de la participante. Elle a notamment nommé que la foi semble avoir guidé la participante à travers ces nombreuses épreuves et qu'elle représente un moteur pour avancer. La résilience face au vécu de la personne a également été soulignée et nommée par l'intervenante, afin de valoriser les forces de la personne. À un moment de la rencontre, la participante a demandé comment elle pourrait arrêter d'être fâchée contre Dieu, car elle l'aime beaucoup. L'intervenante a utilisé une phrase qu'elle avait déjà lue sur une affiche spirituelle : Dieu donne ses plus durs combats à ses plus forts soldats. Une phrase qui a semblé rejoindre spirituellement la participante, qui a mentionné être le « soldat le plus fort et le plus fidèle ». La charge émotionnelle de la participante a semblé diminuer après qu'elle s'est confiée sur sa situation présente et passée. Elle a mentionné que sa situation lui apparaissait moins difficile à entrevoir « sans toutes les larmes dans ses yeux ». Même si le CJPGM ne lui a pas apporté de solution étant donné la complexité de sa situation, elle se sent reconnaissante d'avoir croisé des gens qui l'ont écoutée (avocat et intervenante). Ainsi, face à cette situation, nous avons permis à Madame de se déposer, nous l'avons écouté et rassuré. Madame a d'ailleurs mentionné à la fin de la rencontre qu'elle se sentait plus calme. Sans faire de fausse promesse sur le soutien juridique qui pourrait être offert, à la fin de la rencontre, l'intervenante a dirigé la personne vers une ressource possédant une expertise connexe à la situation de madame. D'ailleurs, référer les participants vers

des ressources et organismes pertinents à leur situation représente la dernière fonction de rencontre présentée dans les prochaines lignes.

Obtention de référence

Cette dernière fonction se caractérise par le fait de diriger certains participants vers des ressources d'aide qui peuvent répondre à différents besoins comme de l'aide alimentaire, du soutien psychosocial ou soutien familial. Cette fonction inclut aussi l'idée de remettre aux participants certaines documentations informatives gouvernementales ou provenant de divers organismes sur des sujets comme le deuil, la succession et les régimes de protection, par exemple. Ce sont donc 16 participants qui ont été dirigés vers des ressources répondant à leur besoin. Le Tableau 5.3 brosse le portrait des différentes ressources vers lesquelles les participants ont été dirigés. À noter que les participants pouvaient obtenir plus d'une référence à la fois.

Tableau 5.3 : Organismes référés aux participants

Organismes	n
Le Centre des Femmes de Montréal	6
Le Groupe d'aide et d'informations sur le harcèlement au travail	3
S.O.S Violence conjugale	3
Service d'aide aux conjoints	1
Écoute Entraide	1
Centre Multi-Écoute	1
Maison Monbourquette	1
Centre orientation paralégale et sociale pour immigrants	1
Guichet d'accès CLSC	1
La clinique juridique du Mile-End	1
La Corbeille	1
Le ROMEL	1
Première ressource	1

La fonction d'obtention de référence était surtout effective en fin de rencontre. En effet, lorsque la rencontre d'intervention était terminée, l'intervenante s'assurait de demander aux participants s'ils désiraient avoir des références pour du soutien en lien avec leur situation globale. Certains participants verbalisaient eux-mêmes le besoin de ressources pour du soutien externe à la suite de leur rencontre. L'obtention de référence était donc rarement la fonction principale de la rencontre

et s'accompagnait de la présence des autres fonctions. Toutefois, à quelques occasions, des participants ont rencontré l'intervenante dans le but premier d'obtenir des ressources d'aide et de la documentation précise sur leur problématique. Ainsi, ces rencontres d'intervention étaient d'office axées sur le besoin d'information et de soutien du participant. Ce type de rencontre nécessite des habiletés comme la capacité de spécificité de la part de l'intervenante, ce qui consiste « (...) à être clair et précis dans son discours, à passer de descriptions vagues et ambiguës à des descriptions plus précises » (Beaudry et Trottier, 2001, p.50). Elle vise à orienter la personne et s'assurer qu'elle comprend bien l'information transmise. Cette habileté d'intervention est étroitement liée à la capacité à communiquer de l'information et des avis, aptitude qui s'avère cruciale pour cette fonction. Outre le fait que cette capacité se définit par la facilité à communiquer des informations pouvant éclairer la personne sur sa situation (*Ibid.*), elle nécessite également une connaissance aiguisée des organismes de soutien et une aptitude à trouver des ressources aidantes dans un court laps de temps. Tel que mentionné, la fonction d'obtention de référence s'est toutefois rarement présentée comme la seule fonction lors des rencontres, mais il est arrivé que ce besoin de ressource soit mis au-devant durant l'intervention.

Exemple de cas 3

Avant même la rencontre, lors de la confirmation du rendez-vous, madame a tenu à préciser son besoin : obtenir des informations en lien avec l'inaptitude et les régimes de protection. Durant la rencontre, madame a très peu parlé d'elle, car elle venait nous rencontrer afin d'être orientée face à la situation de ses parents. Elle est l'aînée d'une fratrie de 3 enfants, mariée. Leurs parents seraient en perte d'autonomie.

Madame s'inquiète, car ses parents ont quitté le pays, sans la prévenir. Ils sont allés rejoindre un autre de leurs enfants. Ils ont résilié leur bail et sont partis avec peu de choses en louant un espace pour entreposer les effets importants. Madame s'inquiète, car son père ne pense pas aux conséquences de partir « sur un coup de tête comme ça ». Madame croit que son père n'a plus toute sa tête. Elle leur avait proposé récemment de déménager près d'elle pour qu'elle puisse les aider, mais son père aurait refusé. Elle indique être tout de même rassurée par le fait qu'ils sont partis vivre chez sa fratrie et qu'elle s'occupe certainement bien d'eux. Elle dit cependant anticiper leur retour aux pays, puisqu'ils n'ont plus de logement et qu'elle ne peut pas supporter

cette charge (monétaire) de leur potentiel retour ni les héberger. Madame nous mentionne que la situation entraîne des frictions dans son couple et avec toute la famille.

Madame désirait surtout obtenir des informations sur ses moyens d'action. Elle se demandait s'il n'y avait pas une façon de faire revenir ses parents ou d'avoir un pouvoir décisionnel sur la situation. Elle semblait surprise et déçue qu'un processus judiciaire soit nécessaire pour ouvrir un régime de protection sans le consentement de la personne visée (son père). Elle nous dit ne pas vouloir faire du « tort » à son père, mais que la situation l'inquiète beaucoup. Durant la rencontre, quelques documents gouvernementaux ont été remis à madame. Ces documents expliquent bien les différents régimes ainsi que les alternatives présentes. Des références en hébergement et recherche de logement lui ont également été remises afin de se préparer au retour éventuel de ses parents et ainsi, diminuer son inquiétude.

Cette rencontre avait donc pour fonction principale de transmettre des informations en lien avec un besoin d'être orienté sur les démarches entourant les régimes de protection. Toutefois, la rencontre a également permis de diminuer l'inquiétude de la personne et de dédramatiser un peu la situation au moyen de la rationalisation et de la discussion logique : « Avez-vous confiance en votre fratrie pour qu'elle s'occupe de vos parents? Qu'est-ce qui vous inquiète tant présentement? ». À la fin de la rencontre, madame a mentionné prendre conscience que son champ d'action est limité et qu'elle ne peut pas vraiment faire quoi que ce soit tant que ses parents ne reviennent pas aux pays. Elle admet également que le départ improvisé de ses parents l'a beaucoup contrarié et qu'il est possible qu'elle agisse présentement sur le coup de l'émotion. En ce sens, conjointement à son besoin d'informations et d'explications, la participante a bénéficié d'un espace pour discuter de ses inquiétudes et recevoir du soutien. Sa rencontre a donc également eu pour fonction la *normalisation et la validation* et la *diminution de la charge émotive*. Rappelons les premiers mots mentionnés au début de cette section : les fonctions ne sont pas étanches, au contraire, il est nécessaire de les voir comme étant associées entre elles, interreliées et partageant plusieurs éléments communs. Les fonctions sont de ce fait angulaires. Seules, elles ne représentent qu'un angle de l'intervention, mais mises ensemble, elles forment le prisme de la pratique d'intervention implantée au CJPGM.

La présentation des trois fonctions de rencontre met en évidence qu'en l'espace d'une seule et unique rencontre d'intervention, des effets notables peuvent se produire auprès des participants. Les rencontres ont permis aux participants de se sentir validés et légitimes à travers l'écoute offerte et de bénéficier d'un espace où il pouvait s'exprimer librement sur leur situation. La diminution de la charge émotionnelle était d'ailleurs sans équivoque dans la majorité des rencontres. De plus, les rencontres ont permis aux participants de recevoir des ressources supplémentaires lorsque le besoin était présent. Plus globalement, ces constats en ce qui concerne les effets remarquables appuient la pertinence du dispositif d'intervention mis en place dans le milieu. En addition à cette pertinence, la perception des usagers et leur appréciation du service représentent un élément important à relever.

5.4 Résultats des questionnaires et appréciation des usagers

L'ensemble des résultats présentés dans les sections précédentes ont permis de mettre en lumière les éléments d'implantation, le portrait des participants et de leur situation, ainsi que tout le processus et le développement de la pratique d'intervention, en présentant des exemples concrets en lien avec les fonctions de rencontre, notamment. Tous ces paramètres constituent en fait la mise en œuvre de l'implantation de la pratique durant le projet de recherche-intervention. Mais outre les effets (fonctions) de rencontre, qu'en est-il pour les usagers? Quelle est leur perception à eux face à l'implantation de la pratique au CJPGM? LA présente section présente donc les résultats du questionnaire d'appréciation que les participants ont rempli à la fin de leur rencontre d'intervention et déjà présenté en annexe. Rappelons que les réponses à ce questionnaire étaient totalement anonymes et que les participants n'avaient aucune obligation à le remplir.

5.4.1 Réponses aux questions

L'analyse des résultats du questionnaire a permis de compiler les choix de réponses de chaque participant. Tous les participants ont accepté de répondre au questionnaire d'appréciation. Comme le questionnaire était disponible dans les deux langues, soulignons au passage que quatre participants ont rempli le questionnaire en anglais. Pour faciliter la visualisation des résultats, le tableau 5.4 présente l'ensemble de la compilation des données provenant des cinq premières questions du questionnaire d'appréciation. La présentation de l'analyse pourra ainsi être plus concise et compréhensible par la suite et sera suivie de la présentation des commentaires que les participants avaient l'occasion de laisser à la dernière page du questionnaire.

Tableau 5.4 : Compilation des réponses au questionnaire d'appréciation

Questions et réponses au questionnaire	n	%
1. Avez-vous apprécié la rencontre que vous avez eue avec l'intervenante aujourd'hui?		
Oui	20	100 %
Oui et non	0	0 %
Non	0	0%
2. Parmi les énoncés suivants, quels ont été les aspects les plus aidants pour vous durant cette rencontre? (Plusieurs réponses possibles)		
L'écoute que j'ai reçue	16	80%
Les références qui m'ont été données	12	60%
Pouvoir discuter de ma situation	17	85%
Le temps qu'on m'a accordé	16	80%
L'approche de l'intervenante	15	75%
Les solutions soulevées	9	45%
Ne s'applique pas/ cette rencontre n'a pas vraiment été aidante pour moi	0	0%
3. À quel point trouvez-vous pertinent de pouvoir bénéficier d'une rencontre de soutien psychosocial et de référencement à la suite de votre rencontre avec un avocat?		
Très pertinent	19	95%
Assez pertinent	1	5%
Peu pertinent	0	0%
Pas du tout pertinent	0	0%
4. Selon vous, offrir de rencontrer une intervenante sociale, répond-il à un réel besoin des usagers du Centre de Justice de Proximité du Grand-Montréal?		
Répond beaucoup	19	95%
Répond assez	1	5%
Répond un peu	0	0%
Ne répond pas du tout	0	0%
5. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous satisfait(e) de la rencontre de soutien psychosocial et de référencement que vous avez eue aujourd'hui ? (1= Peu satisfait(e) 10= Très satisfait(e))		
Échelle 1 à 7	0	0%
Échelle 8	2	10%
Échelle 9	6	30%
Échelle 10	11	55%
Absence de réponse	1	5%

Ce dernier tableau de données permet de mettre en évidence l'appréciation globale des participants ainsi que leurs perceptions face au service de soutien et d'accompagnement psychosocial. D'abord, l'ensemble des participants ont indiqué avoir apprécié la rencontre avec l'intervenante sociale. En ce qui concerne les aspects les plus aidants pour les participants, le fait de pouvoir discuter de sa situation ressort comme l'élément le plus aidant pour 85% d'entre eux. Très près de ce pourcentage, l'écoute reçue et le temps accordé représentent les seconds aspects les plus aidants avec 80% des participants qui ont coché ces deux réponses. Pour ce qui est de l'approche de l'intervenante, elle représente un des aspects aidants pour 75% des participants. Finalement, les références reçues ainsi que les solutions soulevées se retrouvent en dernier en termes d'aspects aidants, avec des pourcentages respectifs de 60% et 45%.

Le fait d'avoir du temps et de l'espace pour discuter de sa situation et d'être écouté concorde parfaitement aux effets de normalisation, de validation et de diminution de la charge émotionnelle. L'obtention de référence reste également une fonction principale avec 60% des usagers qui s'entendent pour signifier qu'il s'agit d'un des aspects aidants pour eux. Les attitudes de bases de l'intervenante s'inscrivant dans son approche d'intervention, il s'avère à la lumière de ces résultats que l'approche semble avoir été appropriée et appréciée par les participants.

Le tableau 5.4 démontre également que la majorité des participants, soit 95%, ont indiqué que la rencontre d'intervention était très pertinente à la suite de leur rencontre juridique puis que l'idée d'offrir ce type de rencontre répond à un besoin qui est présent chez les usagers du CJPGM. Finalement, le taux de satisfaction des participants face à leur rencontre de soutien et d'accompagnement s'est révélé assez élevé, avec une moyenne d'appréciation de 9 sur 10.

5.4.2 Perceptions des participants

Comme indiqué, à la fin du questionnaire, les participants étaient invités à partager tout commentaire, encore une fois anonymement. Sur l'ensemble des participants, quatorze d'entre eux ont laissé des commentaires en lien avec leur rencontre. Certains ont partagé leur reconnaissance et le bien-être que leur avait procuré la rencontre, d'autres ont souligné la pertinence du service en laissant des suggestions. Puisque l'ensemble des commentaires semble approprié pour la mise en lumière des effets et de la pertinence du service aux yeux de ceux qui en ont bénéficié, il apparaît nécessaire de les présenter. Plusieurs commentaires se rejoignent sur

divers aspects comme les effets de la rencontre, l'écoute reçue et les suggestions données par les participants.

Les effets de la rencontre

Participant 1: « *I learned about myself and the situation in a different light* »

Participant 2: « *Je me suis senti bien au bout de la rencontre* »

Participant 3: « *It's good that's bilingual, it helps me express my feelings* »

Participant 4: « *Elle a répondu totalement à mes besoins* »

Participant 5: « *Very helpful* »

Participant 6 : « *Très constructive* »

L'écoute reçue

Participant 7 : « *Excellente intervenante, très à l'écoute. Elle m'a mise très à l'aise, très ouverte d'esprit* »

Participant 8 : « *Très à l'écoute* »

Participant 9 : « *Elle est à l'écoute, très compréhensive* »

Participant 10 : « *Le simple fait d'être écouté est trop souvent sous-estimé pour aider les gens qui vivent des difficultés* »

Les suggestions

Participant 11: « *Il devrait y avoir plus de service comme celui-ci* »

Participant 12 : « *Il pourrait être utile qu'il y aie [sic] possibilité de plusieurs rencontres* »

Participant 13: « *Compléter les rencontres avec un suivi ou d'autres rencontres, à mon avis, aiderait encore plus* »

Participant 14: « *Accompagnement et référencement sont essentiels* »

Les commentaires des participants apparaissent tous très positifs et sont évocateurs d'une appréciation du service. S'ajoutant à cette appréciation, il est possible de dégager de la perception des participants que la rencontre d'intervention a été bénéfique pour plusieurs d'entre eux en leur permettant notamment d'exprimer leurs sentiments et de voir leur situation sous différents angles. Les participants ont également mentionné avoir apprécié bénéficier d'une écoute vraie, sincère et compréhensive en allouant beaucoup de reconnaissance envers l'intervenante. Deux des participants s'entendent aussi pour dire qu'il pourrait être pertinent et même encore plus aidant d'offrir un suivi de quelques rencontres. L'ensemble des résultats du questionnaire semblent renforcer l'hypothèse que le service est pertinent et même essentiel pour les usagers du CJPGM.

En résumé de l'ensemble des résultats, le processus de mise en œuvre et de développement du projet a permis de caractériser une pratique d'intervention qui est en cohérence avec l'offre de service du CJPGM et sa mission. Un déroulement standard des interventions a été mis en lumière à travers différentes postures et attitudes de l'intervenante, qui s'avèrent essentielles pour l'intervention. La présentation de l'analyse des interventions avec les participants a révélé que les rencontres avaient des fonctions distinctes, mais très complémentaires et interreliées. Les exemples de cas ont d'ailleurs bien servi pour exposer ces effets remarquables durant les rencontres, mais également pour démontrer la mobilisation des habiletés et les techniques d'intervention utilisées. Finalement, la perception unanimement positive des participants fait également partie des retombées du projet et semble renforcer la pertinence du service, notamment du fait de son utilité auprès de la clientèle. Laissons place à la discussion pour présenter, notamment, cette pertinence et ces retombées de manière plus globale ainsi que l'exploration de diverses avenues.

CHAPITRE VI :

LA DISCUSSION

Les précédentes sections ont permis de présenter le projet de recherche-intervention dans son ensemble, des balbutiements du projet-pilote initial, à son réel commencement et finalement à la présentation et à l'interprétation de ses résultats. Rappelons que cette recherche s'ancrait dans une démarche exploratoire, permettant non pas d'appliquer une pratique d'intervention déjà réfléchie et existante, mais bien d'en créer une nouvelle qui a été construite et réfléchie au fur et à mesure que le projet évoluait, et ce jusqu'à l'écriture de ces présentes lignes, qui font aussi office de réflexion.

La discussion amène donc à voir ce qui est ressorti du projet, ses retombées ainsi que sa pertinence. La section discussion met aussi en évidence les facteurs ayant favorisé l'implantation du service ainsi que ceux ayant fait obstacle à cette implantation. En ce qui a trait à l'intervention en tant que telle, la discussion soulève les forces, les défis et les enjeux rencontrés, permettant ainsi de mettre en lumière certaines limites de l'intervention réalisée. Finalement, des recommandations pour l'implantation pérenne du service seront présentées

6.1 Retombées et pertinence

Au fil de l'analyse et de la présentation des résultats, plusieurs retombées positives ont été révélées. Mentionnons d'emblée la satisfaction des participants ainsi que les effets des rencontres sur ces derniers. Il a été démontré que les rencontres comblaient plusieurs fonctions auprès des participants : *normalisation et validation*, *diminution de la charge émotionnelle* et *l'obtention de références*. Ces fonctions sont apparues au cours de l'analyse des résultats en mettant des mots précis sur ce qu'ont généré les rencontres d'intervention pour les usagers du CJPGM. Ce qui ressort de ces fonctions, c'est que les participants avaient besoin d'un espace dans lequel ils se sentent à l'aise de discuter, où ils sont réellement écoutés et où il est également possible de recevoir des ressources d'aide variées, si nécessaire (soutien long terme, aide alimentaire, recherche de logement...). La présentation des fonctions a ainsi permis de mettre en lumière qu'une seule rencontre d'intervention avait la possibilité de représenter un point tournant pour les

usagers qui consultaient. En effet, même s'il s'agissait que de courtes rencontres d'une heure, il a été possible de constater l'effet des rencontres, mais également leur utilité via la perception des participants. Certains ont notamment mentionné le changement de perspective que leur avait amenée la rencontre au regard de la situation qu'ils vivaient, d'autres ont indiqué le bien-être ressenti à la fin de l'intervention, cette dernière leur ayant permis de diminuer leur charge émotionnelle ou encore de se sentir validé. D'ailleurs, en termes de retombées et de pertinence, la perception positive des participants était sans équivoque dans la compilation des réponses au questionnaire : ce service répond à un réel besoin et il est pertinent d'offrir ce type de rencontre psychosociale à la suite des rencontres juridiques.

Dans les faits, le besoin de soutien psychosocial était présent et remarqué au CJPGM depuis assez longtemps. Le développement d'une pratique d'intervention dans le milieu s'avérait ainsi pertinent pour plusieurs raisons. D'une part, pour répondre à ce besoin de soutien psychosocial chez les citoyens, mais également, d'autre part, pour répondre à un besoin exprimé à l'interne par les avocats qui ne se sentent pas nécessairement en mesure de pallier ce manque de soutien et d'accompagnement psychosocial et qui se retrouvent parfois impuissants face à certaines situations. Ainsi, ils avaient déjà remarqué lors du projet-pilote initial que la présence d'une intervenante leur permettait de discuter de cas plus difficiles ou d'obtenir une ressource d'aide rapidement pour les usagers qu'ils rencontraient. Pour les avocats, le service de soutien psychosocial représente donc une ressource complémentaire aux services juridiques et sur laquelle ils peuvent eux aussi s'appuyer. D'ailleurs, pour la direction du Centre, l'idée d'accueillir une intervenante sociale dans le milieu répondait en premier lieu à ce besoin à l'interne et à cette pertinence du croisement des disciplines.

La pertinence du croisement des disciplines est nourrie par cette complémentarité des services, particulièrement en matière de séparation conjugale. D'abord, le motif d'une séparation conjugale représentait la moitié des rencontres du projet de recherche-intervention. De plus, il a été possible de constater que les cas de violence conjugale étaient assez présents lors de la recherche, représentant 50% de ces rencontres liées à la séparation. La bonification de l'offre de service du CJPGM avec l'ajout du service d'Info Séparation tend à ce que le Centre devienne une référence en matière de séparation. Il n'est pas surprenant que des besoins psychosociaux liés à des enjeux de violence conjugale se manifestent dans le contexte de ce service. Qui plus est, socialement, la

violence conjugale est très exacerbées depuis le début de la pandémie et les besoins sont criants (Pelletier, Therrien et Picard-Turcot 2022). En ce sens, la présence d'une intervenante sociale s'avère d'autant plus pertinente pour répondre à la présence des enjeux liés à la séparation, mais surtout aux enjeux de violence conjugale rencontrés au CJPGM. Les rencontres d'intervention complètent l'offre de service selon les différents besoins extrajuridiques et immédiats des personnes. En matière de violence conjugale, la complémentarité des services juridiques et des rencontres d'intervention amène en fait à ce que la situation de la personne soit prise dans sa globalité et que du support psychosocial permettant d'être dirigée adéquatement lui soit offert rapidement, si elle le désire. Pour les juristes, il est rassurant de pouvoir référer une personne vivant des enjeux de violence conjugale à un soutien psychosocial directement sur place, puisqu'il s'agit souvent d'une des situations qui génère de l'inconfort et de l'impuissance chez ces derniers. En extension, le manque de service global et le manque d'accessibilité à des ressources psychosociales ne date pas d'hier (Champagne, Contandriopoulos, Ste-Marie et Chartrand, 2018) et fait encore ressentir sa présence dans tout type de situations et de problématiques diverses. Ces derniers points renforcent également la pertinence de développer de tel type de service.

Les retombées du projet de recherche-intervention se veulent donc très positives et soulignent par le fait même, la pertinence de l'implantation de la pratique. La démarche d'implantation et le développement de l'intervention au CJPGM ont mis en relief un modèle d'intervention adapté et qui est appuyé sur une analyse élaborée. À travers le processus exploratoire, l'effet et l'utilité des rencontres ont été exposés par la perception des participants, par celle des juristes, puis, fondamentalement, à travers les fonctions de rencontre qui ont brossé les différents portraits du rôle qu'avait la rencontre pour les usagers. Humblement, le projet a été une réussite et c'est certainement la retombée globale la plus positive à souligner. Cette réussite a été influencée par différents éléments durant la recherche-intervention, certains plus facilitants que d'autres. Malgré ses forces, l'intervention a également rencontré certains défis, enjeux et limites. De plus, l'ensemble des retombées du projet a fait naître des pistes de réflexion inspirantes quant à sa durabilité. Il semble alors intéressant de s'attarder sur ces points dans les prochaines sections.

6.2 Facteurs favorisant l'implantation de la pratique et obstacles rencontrés

Rappelons que le projet a été réfléchi en deux volets complémentaires : implantation de la pratique d'intervention et l'exploration du développement des interventions. Certains éléments de chacun des volets s'entrecroisent parfois en termes de facteurs influents, alors afin de bien faire la distinction, les facteurs ayant favorisé ou fait obstacles à l'implantation sont présentés ici en premier et dans la prochaine sous-section, il sera question des forces, des défis et des enjeux liés à l'intervention et puis de ses limites.

6.2.1 Éléments contribuant à l'implantation de la pratique

L'implantation de la pratique d'intervention au CJPGM s'est modulée au fur et à mesure du processus de son développement, mais également à travers l'évaluation des interventions faites, des enjeux rencontrés et des dispositions mises en place pour soutenir l'implantation de la pratique d'intervention. C'est en ce sens que la démarche se voulait exploratoire. Le modèle de l'analyse des pratiques a notamment servi d'appui pour moduler la construction de la pratique et l'analyse de son implantation. La prise en compte des données du projet-pilote initial a grandement nourri l'analyse préprojet, permettant d'avoir des références sur lesquelles s'appuyer durant l'implantation, comme le fonctionnement de l'organisme, son modèle d'organisation, mais aussi les besoins présents chez les usagers. Le développement et l'implantation de la pratique ont donc grandement été facilités par l'utilisation d'un cadre d'analyse réflexif ainsi que par les apprentissages et les données relatives au projet-pilote initial qui ont orienté l'ensemble de la démarche d'implantation.

La reconnaissance du besoin de soutien par le milieu et l'adéquation du service proposé avec les besoins présents représentent ici aussi, un facteur d'influence positif pour l'implantation de la pratique. L'implication et l'engagement de la part du CJPGM ainsi que des membres de son équipe ont grandement facilité l'implantation de la pratique. Ces derniers ont rapidement exprimé leurs besoins en lien avec le projet, notamment au niveau du fonctionnement et la logistique, mais ils ont également exprimé les petits malaises qu'ils ressentaient en lien avec le référencement. En effet, certains d'entre eux ont évoqué un léger inconfort à référer les usagers au service de soutien psychosocial. Toutefois, ce malaise s'est dissipé au fil du temps avec les mesures mises en place, comme la fiche d'aide-mémoire qui comportait des phrases clés pour

référer et des rappels concernant le projet et son fonctionnement. Les juristes ont su s'adapter rapidement à l'implantation de la pratique. Plusieurs d'entre eux se sont également impliqués plus largement, en accompagnant l'intervenante dans le milieu afin de ne pas la laisser seule dans les locaux du CJPGM et d'assurer ainsi une certaine sécurité. Cette implication a permis à l'intervenante de continuer à faire du recrutement malgré les contraintes sanitaires et de poursuivre ainsi le développement et l'implantation de la pratique. Les juristes ont également démontré une curiosité tout au long du projet et ils ont été grandement ouverts à partager leurs perceptions avec l'intervenante, permettant d'avoir des discussions constructives pour l'application du projet, notamment sur les portées de la recherche-intervention.

Outre les membres de l'équipe, l'immense collaboration de la direction du Centre a inévitablement contribué à la réussite du projet en offrant un appui soutenu pour tout besoin relatif au développement et à l'implantation de la pratique. Le local mis à la disposition de l'intervenante et aménagé exprès pour les rencontres d'intervention ainsi que le compromis d'ouvrir le Centre que pour les rencontres d'intervention afin de répondre aux exigences de la recherche représentent également des éléments très facilitateurs pour ce qui est de l'implantation telle qu'elle avait été réfléchi, c'est-à-dire sur place, en présentiel. Le milieu en soi a donc été un élément clé favorisant l'implantation de la pratique.

6.2.2 Facteurs ayant fait obstacles à l'implantation

Même si le projet s'est très bien déroulé dans son ensemble, certaines difficultés ont été rencontrées au niveau de l'implantation. D'abord, rappelons la présence de plusieurs contraintes liées aux mesures sanitaires : diminution de l'achalandage en présentiel, fonctionnement sur rendez-vous seulement, fermeture temporaire du Centre, etc. Ces contraintes ont notamment amené un défi au niveau de l'organisation et de la logistique pour la prise de rendez-vous et pour assurer la présence de l'intervenante au Centre. Les contraintes ont également entraîné des retards dans l'échéancier initial. Cependant, l'ensemble des difficultés a été relevé au fur et à mesure que le projet se développait. Aucun réel obstacle ne s'est avéré insurmontable durant le projet. Ce dernier a pu être adapté en fonction des différents changements, ce qui représente en fait le cœur de la démarche exploratoire empruntée pour l'implantation de la pratique dans le milieu.

6.3 Forces, défis et enjeux de l'intervention

L'analyse des résultats présente l'intervention comme étant significativement positive au regard des éléments entourant le développement de la pratique puis aussi vis à vis l'appréciation des participants. La pratique d'intervention comporte ainsi différentes forces, mais elle a également rencontré certains défis et été mise face à différents enjeux et il semble pertinent de les évoquer.

6.3.1 Forces

Le cadre théorique lié à l'approche et aux attitudes de l'intervenante s'est avéré adéquat pour les interventions et a permis de conceptualiser un cadre d'intervention propre au CJPGM. À la vue des résultats, il est possible d'avancer que l'approche humaniste privilégiée et les habiletés d'intervention en termes de savoir-être et de savoir-faire mobilisés représentent certainement des forces de l'intervention. En effet, l'adoption d'une approche axée sur l'humain, la croyance aux forces et aux aptitudes humaines et qui favorise par le fait même l'*empowerment* répond totalement au modèle d'intervention adopté au CJPGM, qui déploie ce type d'approche également à travers ses différents services juridiques. Les attitudes de base dites essentielles à l'intervention sont en cohérence avec cette approche humaniste et ont permis de présenter une pratique d'intervention adaptée à la réalité et à la mission du CJPGM. De plus, les fonctions de rencontre ont permis d'établir des constats quant aux effets de la rencontre et son utilité pour les participants et ce, dans un contexte où les problématiques rencontrées étaient diverses et multiples. La pratique d'intervention apparaît ainsi en adéquation avec cette diversité des besoins présents chez les usagers, ce qui ajoute aux forces de l'intervention. Notons également que la disposition et l'aménagement du local favorisaient un accueil chaleureux et créaient un espace favorable pour les rencontres d'intervention.

6.3.2 Défis et enjeux

Un des petits défis de l'intervention se retrouve dans les modalités de rencontre. En effet, l'offre de service exclusivement sur rendez-vous n'avait pas été envisagée lors de la phase préprojet, qui se basait encore une fois sur le projet-pilote initial où les personnes étaient accueillies directement sur place. La logistique des rendez-vous a bien été construite au niveau de l'implantation, toutefois, en ce qui concerne l'intervention, le service sur rendez-vous a soulevé certains questionnements et réflexions. D'abord, une des fonctions de rencontre étant la

diminution de la charge émotionnelle, le délai moyen entre la rencontre juridique et le rendez-vous avec l'intervenante sociale est important à souligner : cinq jours. Il s'agit d'un délai moyen, certains rendez-vous ont pris plus ou moins de temps. Toutefois, il est possible que ce délai mène à une évolution de la situation de l'utilisateur (positivement ou négativement). D'un côté, le délai de rencontre peut apparaître comme étant un obstacle à la prise en charge de la charge émotionnelle présente lors de la rencontre juridique, puisque le délai entre les rencontres pourrait l'atténuer (ou même l'exacerber). D'un autre côté, ce délai pourrait également représenter un levier pour l'intervention au sens où une fois que les questions juridiques ont été répondues, il est possible que le délai entre les rencontres crée un espace pour que le vécu subjectif associé à la problématique soit conscientisé et verbalisé plus facilement par l'utilisateur lors de sa rencontre avec l'intervenante. Dans cette optique, l'espacement entre les rencontres favoriserait plutôt un cheminement chez la personne. Il ne s'agit donc ni d'un obstacle ni d'un levier à proprement dit, il s'agit plutôt d'un élément faisant partie des enjeux de l'intervention qui a été soulevé durant la démarche, portant à réflexion.

Un autre défi se situe dans le contexte de l'intervention au CJPGM. En effet, les frontières entre le juridique et le social sont parfois assez minces. Les problématiques psychosociales et juridiques sont interreliées, la personne rencontrée parle nécessairement de sa situation juridique et utilise des notions plus juridiques également. La compréhension de certains aspects du droit civil se révèle ainsi comme un aspect non négligeable dans le contexte des interventions et permet de bien saisir les problématiques juridiques et conséquemment, les problématiques psychosociales qui y sont associées. Toutefois, il est nécessaire d'être à l'aise près de ces frontières tout en se maintenant dans sa position et dans son cadre d'intervenante.

Finalement, toujours dans l'idée de relever les enjeux présents en poussant la réflexion, rappelons que les avocats servaient d'intermédiaires entre les usagers et l'intervenante. Le projet de recherche-intervention n'avait aucune « publicité » et le référencement passait nécessairement par les juristes. En ce sens, dans le contexte du projet de recherche-intervention, sans le référencement des juristes, les rencontres d'intervention n'auraient simplement pas eu lieu. En effet, les usagers du Centre venaient consulter un avocat sans aucune idée que les services d'une intervenante sociale étaient offerts au CJPGM. Ils ont donc demandé des informations et des pistes de solutions à un juriste qui, conjointement au soutien juridique, leur ont proposé de

rencontrer une intervenante sociale. Deux participants rencontrés par l'intervenante ont mentionné dès le début de leur rencontre qu'ils avaient accepté la référence de l'avocat sans trop savoir pourquoi il les avait référés au service de soutien psychosocial. Durant le développement de la pratique d'intervention, ce détail a amené un questionnement quant à l'impact du référencement sur les interventions. Serait-ce possible qu'un effet d'autorité sociale ait contribué à ce que les usagers viennent rencontrer l'intervenante?

Le questionnement n'est pas banal dans l'optique où les avocats peuvent représenter, aux yeux de plusieurs personnes, par la position sociale de leur emploi et le prestige de cette position (Fischer, 2020), une certaine figure d'influence et une forme d'instance hiérarchique. En effet, le statut social peut agir sur la décision de la personne qui se « soumet » à une « autorité » qu'elle considère comme légitime, crédible et compétente. Sans nécessairement user du prestige de leur statut de manière intentionnelle, les avocats offrent les rencontres d'intervention sociale avec la volonté que la rencontre ait lieu et que la personne reçoive les ressources dont elle a besoin à la suite du soutien juridique offert. En ce sens, le statut social des juristes pourrait s'être immiscé dans la prise de décision des usagers quant à l'acceptation ou non de la rencontre d'intervention. Il est donc possible qu'un rapport d'influence ait favorisé l'acceptation de la rencontre d'intervention chez les participants.

Au-delà de cette possibilité, les raisons pour lesquelles l'utilisateur accepte la rencontre ne retirent pas réellement de pertinence au projet ni à ses retombées, dans l'optique où les résultats démontrent que les rencontres ont été aidantes et pertinentes pour l'ensemble des usagers. Si les avocats peuvent « influencer » les usagers du Centre à obtenir du soutien psychosocial, cela ne semble pas à première vue ni négatif ni malveillant, surtout dans la réalité où le besoin est réellement présent. Puisqu'elle est apparue durant le projet, la réflexion sur l'influence de l'autorité sociale semblait tout de même intéressante à soulever parallèlement à l'acceptation des rencontres d'intervention de la part des usagers.

6.4 Limites de l'intervention réalisée

Outre les réflexions sur les défis et enjeux rencontrés durant l'intervention, au même titre que l'implantation, rien de majeur n'a interféré dans le processus des interventions. Mentionnons toutefois que la position double de l'intervenante (intervenante et étudiante-chercheure) pourrait

avoir influencé l'interprétation des données de rencontre. De plus, le fait que le projet de recherche-intervention ait été réfléchi pour être qu'en présentiel est en quelque sorte devenu une limite au fil du projet, notamment en raison des contraintes sanitaires. Même si le nombre minimal de participants a été atteint, il aurait été possible, avec un mode d'intervention plus large, d'avoir une autre perspective d'intervention en vue d'une implantation pérenne. En ce sens, il aurait peut-être été pertinent, au préalable, de réfléchir le projet dans un mode de rencontre moins restreint (rencontre en présentiel, mais aussi des rencontres téléphoniques ou des conférences Zoom, par exemple). Ceci aurait également permis d'élargir l'analyse du service de soutien avec des données sur les interventions à distance, comme c'est le cas du service Info-Social (811) qui a d'ailleurs servi d'inspiration méthodologique pour le projet. De plus, certains usagers n'ont tout simplement pas été invités à participer à la recherche étant donné que les interventions avec eux avaient eu lieu par téléphone. En élargissant les modes de rencontre, l'échantillon aurait possiblement été plus grand et ainsi, encore plus représentatif des usagers du CJPGM qui peuvent recevoir les services juridiques à distance. Au niveau des modalités de rencontre très court-terme et sans suivi, notons également que malgré qu'il se soit avéré possible de créer un processus de changement en une seule rencontre d'intervention, il est difficile de faire une intervention « complète » et approfondie en si peu de temps et sans suivi. Certains participants ont d'ailleurs mentionné l'aspect utile que pourraient représenter pour eux des rencontres avec un certain suivi ou avoir la possibilité d'obtenir plus d'une rencontre. Aux yeux des participants, l'absence de suivi semblait représenter une limite de l'intervention.

6.5 Élément de réflexion

Un constat provenant de la présentation des résultats se doit d'être examiné, il s'agit de la présence assez marquée de victimes de violence conjugale parmi les participants qui ont consulté en matière de divorce et séparation. En effet, un participant au projet sur quatre, dont majoritairement, mais pas exclusivement des femmes, vivait des enjeux de violence conjugale. La présence marquée d'enjeux de violence conjugale apparaît pour l'étudiante-chercheuse comme une forme de démonstration de l'exacerbation de la violence conjugale dans notre société, qui s'est caractérisée notamment par une hausse des demandes de services en la matière durant la pandémie (Lavergne, 2020). Ce constat met en lumière le surplus de difficultés auxquelles font face les victimes de violence conjugale, notamment lorsqu'elles envisagent de se séparer ou de

divorcer. En conséquence, il semble essentiel d'offrir des services adaptés aux situations de violence conjugale qui, dans le contexte du CJPGM, se retrouvent inhérentes à la problématique de séparation des victimes.

Il s'agit d'un élément important à prendre en compte dans le développement futur et surtout dans l'implantation potentiellement pérenne de la pratique. Il en sera d'ailleurs question dans les recommandations pour l'implantation du service.

6.6 Recommandations pour l'implantation pérenne du service

L'ensemble du processus d'intervention et l'analyse des résultats de l'intervention ont permis de dessiner l'esquisse d'une pratique d'intervention psychosociale complémentaire aux services qu'offre le CJPGM. Dans l'optique du développement de la pratique, il apparaît pertinent d'émettre quelques pistes de recommandations en regard d'une implantation durable et permanente du service.

6.6.1 Instauration de la pratique

À la lumière des résultats, le service de soutien psychosocial devrait prendre appui sur l'approche humaniste ainsi que sur les habiletés et aptitudes exposées à travers l'analyse des résultats. Ce modèle apparaît d'une part comme étant adapté à l'offre de services et à la mission du Centre. D'autre part, le modèle est en cohérence avec la diversité des besoins présents chez les usagers ainsi que les besoins exprimés à l'interne par les juristes. Dans l'éventualité d'une pérennité du service de soutien psychosocial, il est recommandé de conserver ce type d'approche qui est en adéquation avec l'ensemble des éléments susmentionnés.

Mentionnons que le local de rencontres utilisé durant la recherche est bien aménagé et très adapté pour les interventions. Puisque les différents bureaux sont partagés entre les membres de l'équipe, il faudrait toutefois s'assurer d'offrir une certaine exclusivité au local les jours de rencontres d'intervention, afin d'éviter les conflits d'horaire.

Durant le projet de recherche-intervention, un maximum de trois rencontres par jour avait été établi afin de ne pas surcharger l'intervenante. Dans l'idée d'un développement durable et permanent, toujours dans l'idée de ne pas surcharger l'intervenante, il faudrait prévoir un

maximum de rencontre par jour, notamment au regard des situations parfois difficiles rencontrés, mais également face au plusieurs autres rôles que l'intervenante pourrait jouer au CJPGM. La littérature est plutôt muette sur le nombre de rencontres suggéré ou maximal que devrait accomplir une intervenante sociale. Les offres d'emplois consultés ainsi que les rétroactions de professionnels sondés de manière informelles par l'intervenante s'entendent pour avancer qu'un nombre de rencontres optimal se situe entre trois et cinq rencontres par jour en fonction des problématiques rencontrées.

Toujours en termes de suggestions, il pourrait être pertinent de réfléchir à l'idée de publiciser le service de soutien psychosocial. Ceci permettrait notamment que l'offre de service ne repose pas que sur les épaules des juristes. Le service serait toujours complémentaire à la rencontre de soutien juridique et le référencement passerait tout de même par les juristes, mais le fait que le service soit annoncé dans l'offre de services du CJPGM permettrait aux usagers de connaître cette possibilité avant leur rencontre juridique. Cette avenue pourrait éventuellement rendre plus facile le référencement des usagers par les juristes puisque l'offre de service de soutien psychosocial serait « incluse » dans l'offre de soutien juridique.

6.6.2 Modalités de consultation

Il a été établi durant le développement du projet que les rencontres d'intervention offertes seraient sans suivi. Dans l'éventualité d'une implantation pérenne, il pourrait être intéressant et même nécessaire, parfois, d'établir une certaine forme de suivi avec les usagers, ne serait-ce qu'un retour par téléphone. En effet, dans certaines situations, le besoin d'une certaine transition entre les services peut s'avérer nécessaire, notamment dans des situations plus délicates, comme la violence conjugale. L'idée ne serait donc pas nécessairement d'allonger les rencontres sur plusieurs séances, mais de garder une fenêtre de jeu si le besoin se présente. Cette option serait à réfléchir pour maximiser l'offre de service de soutien psychosocial.

Il pourrait éventuellement être pertinent d'élargir d'autres modalités de consultation en offrant, par exemple, des rencontres téléphoniques. Dans le contexte de la recherche, l'intervention était strictement en personne, mais les besoins pour les gens qui, par exemple, ne pouvaient se déplacer ont aussi été nommés. De plus, le délai de rendez-vous des rencontres en présentiel a été nommé comme un enjeu de l'intervention. L'ajout de rencontres par téléphone pourrait

permettre d'offrir le service à un maximum de personnes et de réduire le délai entre la rencontre juridique et les rencontres d'intervention. L'utilisateur pourrait avoir le choix de cette modalité, selon son désir et sa situation. Les rencontres téléphoniques pourraient ainsi, dans une certaine mesure, faire partie des différentes modalités de consultation du service de soutien. D'ailleurs, cette modalité concorde avec le fonctionnement hybride du CJPGM qui continue d'adopter le télétravail conjointement à l'offre de service en présentiel.

Toujours en congruence avec les modalités de service du Centre, il pourrait également être cohérent de réfléchir à instaurer la pratique d'une manière permettant à la fois de recevoir les gens sur rendez-vous et également ceux qui se présentent sur place sans rendez-vous. Ceci fait encore plus sens dans l'optique où l'achalandage en présentiel revient à la normale pré-pandémie. Par exemple, des journées ou des périodes dédiées pour les sans rendez-vous pourraient être planifiées quelques fois par semaine. Encore une fois, ceci pourrait maximiser l'offre de service de soutien psychosocial.

D'ailleurs, le fonctionnement sur rendez-vous avec les plages horaires préétablies, comme c'était le cas durant la recherche-intervention reste un fonctionnement simple qui n'empiète pas sur le fonctionnement interne des juristes et qui leur permet d'ajouter rapidement un rendez-vous à l'horaire de l'intervenante. Dans une idée de permanence du service, il serait totalement envisageable de conserver le même type de fonctionnement pour les rendez-vous.

6.6.3 Rôles possibles de l'intervenante dans le milieu

Comme mentionné plus tôt et relevé tout au long du développement de la pratique et des discussions avec les juristes, diverses possibilités ont surgi quant aux différents rôles que pourrait revêtir l'intervenante au sein de l'équipe du CJPGM. Le présent projet de recherche-intervention a porté son attention sur les besoins psychosociaux individuels qui ressortaient chez les usagers ainsi que les besoins de soutien, par ricochet, émanant des juristes face aux besoins des usagers. Toutefois, outre le service de soutien et d'accompagnement, les fonctions de l'intervenante pourraient s'élargir en cohérence avec l'ensemble des services offerts par le Centre.

D'abord, le CJPGM ayant un local dans les bureaux du Palais de Justice, il pourrait être intéressant de se pencher sur le besoin d'accompagnement à la cour ou encore sur l'idée d'offrir

des consultations aux usagers à même le local du palais. C'est d'ailleurs un point qui a souvent été soulevé par les juristes lors du développement de la pratique. Les juristes ont notamment constaté que des besoins psychosociaux étaient également présents chez les usagers qui passaient par le palais de justice pour les consulter. Le soutien d'une intervenante serait selon eux très approprié dans le contexte d'un accompagnement à la cour, par exemple ou simplement pour accueillir les personnes qui semblent encore plus chargées émotionnellement lorsqu'ils sont à l'intérieur d'un processus juridique et qui se présentent à la Cour.

Mentionnons également les séances d'information de groupe et les conférences offertes par le CJPGM auxquelles le service de soutien psychosocial pourrait également se rattacher et où l'intervenante pourrait jouer un rôle complémentaire à celui du juriste. En effet, le CJPGM offre différentes séances d'information de groupe sur des sujets juridiques qui sont parfois reliés à des enjeux difficiles (séparation, testament, inaptitude.). Dans une perspective de multidisciplinarité, des groupes de soutien par exemple en matière familiale pourraient être mis sur pied. Les groupes pourraient prendre un mode hybride où l'intervenante coconstruit et coanime certains types de groupes avec les juristes. Outre le côté hybride, le constat que les démarches juridiques représentent une problématique qui s'ajoute à la situation initiale des usagers, des groupes de soutien sur le sujet pourrait également être mis sur pied, où les usagers ont un espace collectif pour discuter des difficultés qui viennent avec leur situation. Les différentes modalités seraient à explorer en termes de faisabilité et de ressources avec le milieu, mais c'est une avenue intéressante quant à la maximisation de l'offre de service en multidisciplinarité avec le rôle des juristes.

Finalement, une fonction « d'agente de liaison » pourrait également apparaître comme pertinente dans le contexte de la pratique d'intervention. Liaison ici au sens d'établir des liens avec différents organismes qui pourraient devenir des partenaires du CJPGM. La création de partenariats avec divers organismes semble essentielle dans le contexte des besoins divers de la clientèle du CJPGM et aussi dans l'idée que le service de soutien psychosocial a notamment comme fonction *l'obtention de référence*. De plus, pensons encore une fois au service d'Info-Séparation, les besoins en matière familiale et en matière de violence conjugale pourraient mener à l'établissement de partenariats clés avec des organismes qui soutiennent, par exemple, les victimes de violence conjugale. Conjointement à cette fonction de liaison, l'intervenante pourrait

également, à travers ces partenariats, établir des formations en relation d'aide avec les organismes afin d'outiller les juristes sur des situations particulières, comme la violence conjugale, mais également la prévention du suicide, la fatigue de compassion (...) qui font partie d'emblée des formations offertes par le CJPGM à ses employés. En ce sens, l'intervenante pourrait jouer un rôle essentiel en proposant des formations pertinentes offertes par ces organismes et découlant de la création de partenariats.

Cette liste pourrait éventuellement s'allonger selon les besoins présents, mais en fonction de ce qui est ressorti de l'analyse et des discussions avec les juristes, elle fait état de différentes perspectives envisageables pour le rôle d'une intervenante au CJPGM. En effet, en plus du soutien psychosocial, le développement de la pratique d'intervention tend à soutenir l'idée que le rôle d'une intervenante sociale dans le milieu pourrait prendre différentes directions, toujours en cohérence avec la mission et les services du CJPGM. Il s'agit également d'une éventuelle retombée intéressante, car le service de soutien psychosocial aurait ainsi la possibilité de s'accoler, en multidisciplinarité, aux besoins présents à travers l'ensemble des services juridiques qu'offrent le CJPGM et non pas que la consultation individuelle.

CONCLUSION

Déboulant d'un projet-pilote mis en place en 2020, le présent projet de recherche-intervention avait pour objectif d'implanter une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal. Cette implantation se voulait éventuellement permanente et durable. La recherche-intervention visait ainsi à établir les meilleures dispositions pour l'implantation pérenne de la pratique en dégagant également la ou les approches à privilégier dans ce contexte précis, tout en soulignant la pertinence et les retombées d'un tel service dans le milieu.

Les premiers postulats de la recherche-intervention provenaient nécessairement des observations et apprentissages du projet-pilote initial. A posteriori, c'est ce premier projet-pilote qui a permis de couler les bases du projet de recherche-intervention en mettant notamment en lumière les types de rencontre ainsi que la diversité des problématiques rencontrées au Centre (CJPGM, 2020-2021). Au regard de l'objectif final du projet de recherche-intervention, la réflexion visait à répondre à la question suivante : comment implanter une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal ? À cette fin, il a d'abord été nécessaire de contextualiser l'incidence des problématiques justiciables et de se pencher sur les rapports qu'entretiennent les domaines du droit et du travail social afin de voir quel rôle y joue l'intervention et dans quels contextes juridiques. Cette démonstration des liens entre les disciplines était essentielle, d'un côté pour différencier l'intervention sociojudiciaire de l'intervention psychosociale développée au CJPGM et de l'autre, comprendre dans quel contexte juridique se situe l'organisme. Il était important de souligner que l'intervention ne s'immisce pas dans la situation juridique ou judiciaire de la personne, mais qu'elle tend plutôt à répondre aux besoins psychosociaux sous-jacents à la problématique légale. La présentation des rapports interdisciplinaires a également permis de mettre en lumière que le droit s'inscrit à plusieurs échelles dans le domaine du travail social. Nous avons notamment vu que des aspects légaux s'intégraient dans le rôle des intervenants en Centre Jeunesse, en milieu carcéral, puis également dans les RI, notamment en cas d'inaptitude d'un usager. Le droit fait partie de l'essence même de la profession et la revue de littérature a notamment permis d'exposer cette étroitesse des liens entre les disciplines, mais surtout leur complémentarité.

La démarche du projet de recherche-intervention se voulait exploratoire et évolutive, mais il était nécessaire d'avoir un cadre de référence solide sur lequel la démarche prenait appui. L'analyse des pratiques a donc servi à dessiner tous les contours du développement et de l'implantation de la pratique d'intervention, en guidant cette portion du projet. La logique analytique s'appuyait sur une démarche réflexive axée sur le développement et l'application de connaissances dans laquelle des outils d'analyse réflexive (collecte de données méthodique, tableaux d'analyse croisés, journal de bord, séminaire, supervision) ont été mobilisés et où le partage de savoirs faisait partie intégrante de cette démarche. Ce cadre a permis une analyse graduelle de l'intervention et des conditions d'implantation, en définissant, au final, les dispositions à privilégier pour une implantation pérenne. L'implication des juristes dans la démarche est évidemment à souligner encore une fois tant au niveau de leur contribution participative qu'à leur apport créatif à l'émergence d'idées.

En ce qui concerne l'intervention, le modèle de l'intervention reposait sur une approche humaniste qui était en cohérence avec l'approche utilisée par les juristes du CJPGM qui à travers leurs interventions juridiques, adoptent une posture centrée sur l'humain, sur ses capacités ainsi que sur le renforcement du pouvoir d'agir. Les appuis théoriques et méthodologiques ont ainsi permis d'orienter l'intervention de manière à dégager une pratique d'intervention adaptée et modulée en fonction du contexte de l'organisme et des besoins présents. De ce développement de pratique a pu ressortir un déroulement standard des interventions, mais également des attitudes de base qui se sont révélées centrales à l'intervention. Ces attitudes représentent en fait la couleur humaniste de l'offre de soutien : posture d'écoute et d'authenticité, empathie et considération positive.

Un gros morceau des résultats de la recherche-intervention se trouve également dans la mise en lumière des fonctions que les rencontres ont eues pour les usagers-participants. De fil en aiguille durant la démarche, les effets des rencontres ont été observés, puis au courant de l'analyse, ces effets ont été réfléchis et repensés afin notamment de trouver les bons qualificatifs présentant ces fonctions. La terminologie utilisée était volontairement orientée vers les bénéficiaires du service, de sorte que les résultantes exposaient le rôle des rencontres pour eux, la ou les fonctions du soutien psychosocial offert. Ainsi ont été mises en mots les fonctions de *normalisation et validation*, de *diminution de la charge émotionnelle* et de *l'obtention de références* permettant

d'exposer clairement les effets des rencontres chez les participants. La compilation des résultats du questionnaire d'appréciation démontre également que les participants considèrent que le service de soutien psychosocial répond à un réel besoin présent au CJPGM et qu'il est pertinent d'offrir ce type de service dans le milieu. Qui plus est, la pertinence et les retombées du projet de recherche-intervention apparaissent très intéressantes et évoquent également la possibilité d'élargir les modalités du service. La présentation des résultats et la discussion ont permis de soulever une multitude d'avenues possibles pour la pratique d'intervention qui ont notamment été mises en évidence à travers les recommandations pour l'implantation pérenne de la pratique. Un élément de réflexion a également retenu notre attention : la présence marquée d'enjeux de violence conjugale chez les participants.

À la lumière de l'ensemble des éléments présentés dans ce mémoire de recherche-intervention, l'exposition des perspectives multidisciplinaires possibles laisse croire que cette complémentarité des services va au-delà de l'intervention individuelle et pourrait s'accoler à l'ensemble des services offerts par le CJPGM. Dans une optique disons plus grande, il faut garder en tête qu'il existe dix Centres de justice de proximité (CJP) au Québec. Serait-ce possible que cette démonstration de la complémentarité des services, conjointement à la présence apparente des besoins psychosociaux, mène au développement d'une pratique d'intervention sociale dans d'autres CJP? Est-il également possible que la pratique continue de se développer en élargissant son offre de service au CJPGM? Laissons ces idées mijoter!

ANNEXE A

ÉVALUATION DE SITUATION INDIVIDUELLE

Participant: Motif de la demande :		Date :
Nom de l'étudiante-chercheure: Marie-Ève Turcot	Heure de début:	Heure de fin:
La personne (âge, emploi, besoin, famille, réseau, santé, loisir)		
Description de la situation (déclencheur, historique, conséquence, facteur de maintien, stratégie, attente)		
Les ressources et les limites (personnelles, environnementales)		
Synthèse, opinion et références		

ANNEXE B

QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION

Questionnaire d'appréciation

Ce questionnaire vise à mettre en lumière votre perception face à la rencontre de soutien psychosocial et de référencement que vous avez eue. Vos réponses resteront anonymes et aucune donnée personnelle ne sera recueillie dans ce questionnaire. Nous vous rappelons que ce questionnaire n'est pas obligatoire et que vous pouvez en tout temps retirer votre consentement à y participer, sans aucune justification nécessaire. Une fois complété, vous pouvez déposer le questionnaire dans la boîte prévue à cet effet.

1. Avez-vous apprécié la rencontre que vous avez eue aujourd'hui avec l'intervenante sociale?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Oui et non
- Non

2. Parmi les énoncés suivants, quels ont été les aspects les plus aidants pour vous durant cette rencontre? Vous pouvez cocher plusieurs réponses.

Plusieurs réponses possibles

- L'écoute que j'ai reçue
- Les références qui m'ont été données
- Pouvoir discuter de ma situation
- Le temps qu'on m'a accordé
- L'approche de l'intervenante
- Les solutions soulevées

Ne s'applique pas/ cette rencontre n'a pas été vraiment aidante pour moi

3. À quel point trouvez-vous pertinent de pouvoir bénéficier d'une rencontre de soutien psychosocial et de référencement à la suite de votre rencontre avec un avocat?

Une seule réponse possible

- Très pertinent
 Assez pertinent
 Peu pertinent
 Pas du tout pertinent

4. Selon vous, offrir de rencontrer une intervenante sociale répond-t-il à un réel besoin des usagers du Centre de justice de proximité du Grand-Montréal?

Une seule réponse possible

- Répond beaucoup
 Assez
 Répond un peu
 Ne répond pas du tout

5. Sur une échelle de 1 à 10, à quel êtes-vous satisfait(e) de la rencontre de soutien psychosocial et de référencement que vous avez eue aujourd'hui?
(1=Peu satisfait(e); 10= Très satisfait(e))

Une seule réponse possible

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. N'hésitez pas à inscrire ici tout commentaire que vous aimeriez nous partager. (S'il vous plaît, n'écrivez aucune information identificatoire).

ANNEXE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Implantation d'une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal (CJPGM)

Étudiante-chercheure

Marie-Ève Turcot, Candidate à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec à Montréal

turcot.marie-eve.2@uqam.ca

(514) 607-9569

Direction de recherche

Directrice : Audrey Gonin, Professeure, École de travail social, Université du Québec à Montréal

Gonin.audrey@uqam.ca

(514) 987-3000 poste 1563

Co-directrice : Annie Fontaine, Professeure, École de travail social et de criminologie, Université Laval

Annie.fontaine@tsc.ulaval.ca

(418) 656-2131 poste 404712

Préambule

Dans le cadre de la rencontre d'intervention psychosociale que vous avez eue aujourd'hui, nous vous invitons à participer à un projet de recherche-intervention. Votre participation implique que la rencontre avec l'étudiante-chercheure mentionnée ci-haut puisse être analysée pour le projet de recherche. Vous êtes également invité à remplir un questionnaire anonyme d'appréciation afin de relever vos perceptions à la suite de cette rencontre. 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. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche-intervention vise à documenter la mise en place d'une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du Grand-Montréal (CJPGM). L'objectif est de voir quelles sont les meilleures conditions pour l'implantation de cette pratique et de recueillir l'avis des personnes qui en ont bénéficié. La population visée par ce projet de recherche-intervention est l'ensemble des citoyens ayant recours aux services du CJPGM

Nature et durée de votre participation

Votre participation à ce projet implique de répondre à un court questionnaire à l'issue de la rencontre avec l'étudiante-chercheuse. Elle implique aussi que les notes prises par l'étudiante-chercheur au cours de la rencontre soient utilisées pour analyser ses interventions et évaluer la pratique d'intervention sociale qui est mise en place dans le présent projet de recherche. Vos données personnelles d'identification seront évidemment préservées et ne serviront en aucun cas au cours du processus d'analyse mené pour la recherche.

Le questionnaire vise à recueillir vos perceptions face à la rencontre et au soutien dont vous avez bénéficié. Vous pouvez demander de l'assistance à tout moment si vous avez des questions lorsque vous remplissez le questionnaire. Une fois le questionnaire complété, vous pouvez le déposer dans la boîte prévue à cet effet. Votre participation implique qu'une seule rencontre.

Avantages liés à la participation

Il n'y a pas d'avantage direct à participer à ce projet de recherche-intervention. Participer à la recherche permet toutefois de contribuer à l'avancement des connaissances dans le domaine exploré par cette étude, afin d'adapter au mieux les services offerts à la population montréalaise.

Risques liés à la participation

Le principal risque est celui d'un bris de confidentialité, qui ne peut jamais être complètement écarté malgré les précautions prises. Face à cet enjeu, sachez toutefois qu'un maximum de mesures est mis en place dans le but de préserver la confidentialité de vos données identificatoires. Ces mesures sont présentées dans la section suivante.

Que vous participiez ou non à la recherche, il est possible que la rencontre d'intervention vous fasse revivre une ou des situations difficiles. Sachez que l'étudiante-chercheuse peut vous référer vers des ressources appropriées à votre situation et que vous avez également les coordonnées des ressources d'aide disponibles en cas de détresse au bas de cette page.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que par l'étudiante-chercheuse. Aucune information permettant de vous identifier ne sera dévoilée lors de la diffusion des résultats. Les fiches de rencontres transcrites seront anonymisées par un code composé des 3 premières lettres de votre nom de famille et de la date de la rencontre. Seule l'étudiante-chercheuse aura la liste des participants et le code qui leur aura été attribué. Cette liste sera sauvegardée sur un disque dur sécurisé lui appartenant. Les fiches de rencontre seront conservées dans un classeur verrouillé à clé. Les questionnaires papiers étant anonymes, ils seront conservés dans une boîte sécurisée au CJPGM. L'ensemble des documents sera détruit 5 ans après la publication du projet de recherche. Ils seront conservés dans un classeur verrouillé appartenant à l'étudiante durant ce laps de temps.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser l'étudiante-chercheuse verbalement ou par écrit et toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune forme d'indemnité ou de compensation n'est prévue pour votre participation.

Accès aux résultats de recherche

Lorsque le travail de recherche sera publié, il sera possible d'y accéder via le site de l'Archipel de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) au <https://archipel.uqam.ca/>. Ce site regroupe les publications de travaux de recherche de l'UQÀM. Vous pourrez trouver notre projet via la barre de recherche du site, soit par titre ou par auteur. Notez que le dépôt de ce projet de recherche est prévu pour l'été 2022.

Des questions sur le projet ?

Pour toute question additionnelle sur le projet, votre participation, ainsi que la publication du projet de recherche, vous pouvez en tout temps communiquer avec la direction de la recherche ainsi qu'avec l'étudiante-chercheuse. Leurs coordonnées sont mentionnées à la première page de ce formulaire.

Des questions sur vos droits ? 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 de la faculté des sciences humaines de l'université du Québec à Montréal à l'adresse courriel suivante : cerpe.fsh@uqam.ca ou par téléphone, au 514-987-3000 poste 3642.

Ressources disponibles en cas de détresse

Centre de crise Le Transit: 514 282-2253

Centres de crise à Montréal : <https://santemontreal.qc.ca/population/services/besoin-daide-ou-situation-de-crise-centres-de-crise/>

Suicide Action Montréal : 514 723-4000 et 1 866-APPELLE (277-3553) <https://suicideactionmontreal.org/>

SOS Violence Conjugale : 1 800-363-9010 <https://sosviolenceconjugale.ca/fr>

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom, Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire ; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus ;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom, Nom

Signature

Date

ANNEXE D

AIDE-MEMOIRE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

Quel est mon « titre » ?

Vous pouvez simplement me présenter comme intervenante sociale.

Comment présenter l'offre de soutien psychosocial ?

Il peut être délicat d'offrir du soutien psychosocial à une personne qui vient chercher de l'information juridique. Il est donc important de miser sur les besoins de la personne et de l'amener à voir l'offre de soutien comme une ressource d'aide complémentaire. Voici quelques exemples desquels vous pouvez vous inspirer pour aborder l'offre de soutien psychosocial:

- Ressentez-vous le besoin de parler de cette situation avec quelqu'un? Nous avons ici une intervenante qui peut vous offrir une rencontre de soutien psychosocial et vous diriger vers des ressources adaptées à votre situation (...)
- Ce que vous vivez est difficile, avez-vous du soutien ou des ressources pour vous aider? Si vous en ressentez le besoin, nous avons une intervenante sociale qui peut vous offrir une rencontre (...)
- Aimerez-vous avoir la possibilité de discuter de votre situation avec une intervenante sociale? Nous avons une intervenante ici au CJP qui peut vous offrir une rencontre de soutien psychosocial et des ressources (...)

Points clefs pour présenter l'offre de soutien

Toute cette formule représente des pistes pour vous guider. Vous pouvez l'adapter selon la façon dont vous êtes le plus confortables. L'important à retenir lorsque vous voulez aborder l'offre de soutien psychosocial :

- L'offre de soutien est centrée sur la personne et ses besoins.
- La rencontre de soutien psychosocial permet à la personne de se déposer, de discuter et d'être dirigée vers des ressources adaptées à sa situation.
- L'offre de soutien comme une ressource d'aide complémentaire à la rencontre afin de répondre aux besoins extra-juridiques soulevés par la personne.

Projet de recherche

Concernant l'aspect de la recherche, un petit document expliquant le projet sera à votre disposition et pourra être remis aux citoyens qui sont sur place et qui désirent me rencontrer. La mention directe de la recherche est facultative et laissée à votre discrétion. J'expliquerai toutes les modalités liées à la participation lors de la rencontre de soutien.

Toutefois, si vous voulez aborder la recherche avec les citoyens, vous pouvez mentionner que l'offre de soutien psychosocial est en plein développement au CJPGM et que l'intervenante effectue une recherche pour évaluer ce service et sa pertinence.

Fonctionnement pour les rencontres : 2 façons pour me rencontrer

- 1) Sur rendez-vous : Vous pouvez ajouter les rendez-vous à mon calendrier selon les plages horaires disponibles. Pour bloquer une case horaire, indiquez le nom du citoyen, ses coordonnées et des mots-clés de la situation. Il y a un maximum de 3 rencontres cédulées par jour. Un temps de 1h15 est alloué par rencontre. Les rencontres se font en personne seulement.
- 2) Références directes : Vous pouvez venir me voir directement pour un citoyen qui est déjà sur place. Si je suis en rencontre, vous pouvez cédule un rendez-vous dans le calendrier comme dans le point 1.

** Veuillez noter que je vérifie mes courriels et mon horaire à chaque jour, mais qu'il peut y avoir un délai de réponse les journées où je ne suis pas au CJP.

ANNEXE E

FICHE INTERVENTION POUR LES JURISTES

Rencontre de soutien psychosocial : Fiche d'intervention juriste

Nom :	Date :
Motif de la demande :	
Problématique(s) : Références données (le cas échéant) :	

BIBLIOGRAPHIE

- Alföldi, F. (2017). *L'analyse des pratiques en travail social*. Dunod. Récupéré de : <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/dunod.alfol.2017.01>
- Association du Barreau Canadien. (2013). *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*. Rapport du Comité de l'accès à la justice de l'ABC. Récupéré de : http://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf
- Beaudry M. et Trottier G. (2001). *Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial : développement et évaluation* (3e éd). Laboratoire de recherche en Service social. Université Laval
- Bellot, C. (2020). *Les droits et le travail social : définitions, enjeux et perspectives*. Québec : Presse de l'Université du Québec.
- Bernheim, E. (2016). Seul-e devant la justice : état de la situation québécoise. *Nouveaux Cahiers du socialisme*, (16), (p.61-69) Récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/ncs/2016-n16-ncs02593/82650ac/>
- Bernheim, E., Bernier, D., Bahary-Dionne, A., Guénette, L., Jannard, L-P. et Laniel, R-A. (2020). L'autoreprésentation et le plaideur citoyen. Dans P. Noreau, E. Bernheim, M. Cachecho, C. Piché, J-F. Roberge et C. Rossi. [dir.], (2020). *22 chantiers sur l'accès à la justice*, (p.1-18). Éditions Yvon Blais.
- Bernheim, E., Noreau, P. et Bahary-Dionne, A. (2021). La justice et la non-représentation au carrefour de la localisation sociale. *La Revue Canadienne Droit Et Société*, 36(3), p.405-425. Récupéré de : <https://www.cambridge.org/core/journals/canadian-journal-of-law-and-society-la-revue-canadienne-droit-et-societe/article/la-justice-et-la-nonrepresentation-au-carrefour-de-la-localisation-sociale/A69B5CD668A6F13158051E0006FEDA97>
- Berteau, G. et Gusew, A. (2011). *Le développement professionnel d'intervenants sociaux assignés à des services d'accueil ou de court terme en contexte d'urgence ou de crise*. Rapport de recherche. Université du Québec à Montréal. Récupéré de : https://archipel.uqam.ca/4385/1/version_finale_avril_2011_Rapport_de_rech_G.B.A.G.c_oll.pdf
- Brillon, M. (2009). *Les émotions au cœur de la santé: [mieux connaître nos émotions pour s'en faire des alliées]*. Éditions de l'Homme. Récupéré de : <http://banq.prenumerique.ca/accueil/isbn/9782761928823>
- Canadian Lawyer. (2021). *2021 Legal fees survey: Results*. Récupéré de : <https://www.canadianlawyermag.com/news/features/2021-legal-fees-survey-results/362970>

Centre d'accès à l'information juridique (2016). Litiges. Dans *e-DICTIONNAIRE*. Adaptation numérique du Dictionnaire juridique de droit québécois et canadien. Récupéré de : <https://dictionnaireid.caij.qc.ca/recherche#q=litige&t=edictionnaire&sort=relevancy&m=search>

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels. (s. d). *Services psychosociojudiciaires*. Page web. Récupéré de : <https://cavac.qc.ca/services/>

Centre d'études sur le stress humain. (2019). Stress aigu vs stress chronique. *Le stress*. Récupéré de : <https://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/stress-aigu-vs-stress-chronique/#:~:text=En%20effet%2C%20le%20stress%20chronique,de%20d%C3%A9veloppement%20une%20maladie%20chronique.>

Centre de justice de proximité du Grand-Montréal. (2019-2020). Pour une justice plus accessible. *Rapport annuel*. Récupéré de : https://www.justicedeproximite.qc.ca/wpcontent/uploads/2019/06/Rapport_annuel_CJPGM_2019.pdf

Centre de justice de proximité du Grand-Montréal. (2020-2021). Un Centre de justice pour une plus grande proximité. *Rapport annuel*. Récupéré de : https://www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2015/10/CJPGM_Rapport2020-2021-VF-LR.pdf

Centre de justice de proximité du Grand-Montréal. (2021-2022). *Rapport annuel*. Récupéré de : https://www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2022/06/cjp-mtl_grille-rapport-annuel-2022_vf.pdf

Centres de justice de proximité (2021). *Historique*. Récupéré de <https://www.justicedeproximite.qc.ca/a-propos/historique/>

Centre de justice de proximité (2021). *Organismes*. Récupéré de : <https://www.justicedeproximite.qc.ca/a-propos/organismes/>

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud de l'Île de Montréal, (2020). *Côté Cour*. Gouvernement du Québec. Récupéré de : <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/propos/qui-sommes-nous/leadership-et-inovations/cote-cour>

Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Meance. (n. d). *Violence conjugale et familiale*. *Côté Cour*. Dépliant. Récupéré de : <https://www.tcvcm.ca/files/2020-05/cote-cour.pdf?b9954d88ad>

Champagne, F., Contandriopoulos, A-P., Brousselle, A., Hartz, Z. et Denis, J-L. (2011). L'évaluation dans le domaine de la santé : concepts et méthodes. Dans A. Brousselle, F. Champagne, A-P. Contandriopoulos et Z. Hartz [dir.], *L'évaluation: concepts et méthodes* (p. 49-70). Montréal : Presses de l'Université de Montréal

Champagne, F., Contandriopoulos, A-P., Ste-Marie, G. et Chartrand, É. (2018). *L'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux au Québec. Portrait de la situation*. École de

santé publique (ESPUM) et Institut de recherche en santé publique (IRSPUM). Université de Montréal. Récupéré de :

[http://www.irspum.umontreal.ca/Portals/0/Atlas_accessibilite%CC%81\(reduit\).pdf](http://www.irspum.umontreal.ca/Portals/0/Atlas_accessibilite%CC%81(reduit).pdf)

- Chouinard, I., Araújo-Oliveira, A. et Pellerin, G. (2018). Les pratiques professionnelles dans les métiers relationnels: Les angles d’approche, les problématiques et les enjeux. Dans : Chouinard, A., Araújo-Oliveira et G. Pellerin [dir.]. *L’analyse des pratiques professionnelles dans les métiers relationnels: Perspectives plurielles* (p.239-248). Presses de l’Université du Québec. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1fxgpm.16>
- Csupor, I., Aubry, R. et Mercolli, M. (2021). Le travail émotionnel à l’épreuve du travail social : les accompagnements de sortie du travail du sexe à Genève. *Lien social et Politiques*, (86), p.173-190. <https://doi.org/10.7202/1079498ar>
- Currie, A. (2009). *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l’étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*. Gouvernement du Canada. Récupéré de : https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_a1-rr07_la1/index.html
- Dagenais, C. et Ridde, V. (2012). Introduction générale à l’évaluation de programmes. Dans C. Dagenais et V. Ridde [dir.], *Approches et pratiques en évaluation de programme* (2^e éd., p. 1-32). Québec : Presses de l’Université de Montréal
- Deslauriers, J.-M., Deslauriers, J.-P. et LaFerrière-Simard, M. (2017). La méthode de l’incident critique et la recherche sur les pratiques des intervenants sociaux. *Recherches qualitatives*, 36(1), p.94-112. Récupéré de : <https://www.erudit.org/en/journals/rechqual/2017-v36-n1-rechqual06593/1084358ar.pdf>
- Decety, J. (2005). Une anatomie de l’empathie. *Psychologie et neuropsychiatrie cognitives*, 3, p.16-24. Récupéré de : <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.1007/BF03006827>
- Dubeau, D., Coutu, S. et Turcotte, G. (2009). Conjuguer l’évaluation aux temps de l’implantation et des impacts. Dans M. Alain et D. Dessureault [dir], *Élaborer et évaluer les programmes d’intervention psychosociale* (p. 147-173). Québec: Presses de l’Université du Québec.
- Dumais-Michaud, A-A. et Lalande, C. (2021). L’intervention sociojudiciaire : Regards sur les pratiques, expériences et contextes d’émergence. *Revue Intervention*, 152. Récupéré de : https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2021/02/ri_152_2021.1_presentation.pdf
- Éducaloi. (2022). *Régler un conflit : choisir la négociation, la médiation, la conciliation ou l’arbitrage*. Récupéré de : <https://educaloi.qc.ca/capsules/conflits-dautres-options-que-le-proces/>
- Faucher-Paré, A. (2019). Info-Social (8-1-1) : description d’un service provincial d’intervention psychosociale téléphonique de première ligne. *Revue Intervention*. 149. Récupéré de : <https://revueintervention.org/numeros-en-ligne//149/info-social-8-1-1-%e2%80%af-description-dun-service-provincial-dintervention-psychosociale-telephonique-de-premiere-ligne/>

- Fischer, G. (2020). Chapitre 4. L'influence sociale. Dans : G. Fischer, *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale* (p. 117-158). Paris: Dunod. Récupéré de : <https://doi.org/10.3917/dunod.fisch.2020.01.0117>
- Fontaine, A. et Turcotte, P. (2017). La prise de contact. Dans D. Turcotte et J-P Deslauriers [dir], *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (2^e éd.). (p.39-58). Récupéré de : <https://ebookcentral.proquest.com/>
- Genn, H. (1999). *Paths of justice: What people do and think about going to law*. Bloomsbury publishing. 408 pages. Récupéré de: <https://books.google.ca/books?id=wdjbBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false>
- Genn, H. (2019). When Law is Good for Your Health: Mitigating the Social Determinants of Health through Access to Justice. *Current Legal Problems*. Vol. 72, p.159-202. Récupéré de : <https://www.studocu.com/en-gb/document/the-london-school-of-economics-and-political-science/medical-law/when-law-is-good-for-your-health-mitigating-the-social-determinants-of-health-through-access-to-justice/21252811>
- Gesualdi-Fecteau, D., Visotzky-Charlebois, M., Jolicoeur, F., Leclerc, C., Clouet, J. et Noreau, P. (2020). Les coûts humains et financiers de la justice : prolégomènes. Dans P. Noreau, E. Bernheim, M. Cachecho, C. Piché, J-F. Roberge et C. Rossi. [dir.], (2020). *22 chantiers sur l'accès à la justice*, (p.327-341). Éditions Yvon Blais.
- Harper, E. (2020). *Théories, méthodologies et pratiques en travail social : notes de cours, TRS6820*. Université du Québec à Montréal, École de travail social.
- Haudiquet, X. (2013). Le regard positif inconditionnel : comment y parvenir? *Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche*. 17, p.65-78. <https://doi.org/10.3917/acp.017.0065>
- Heslop, L., Kelly, T., David, R. et Scott, K. (2016). Programmes d'intervention en matière de violence envers le partenaire intime. Ministère de la Justice du Canada. Récupéré de : <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/vpi-ipv/vpi-ipv.pdf>
- Jabot, F. et Bauchet, M. (2012). Glossaire. Dans C. Dagenais et V. Ridde [dir], *Approches et pratiques en évaluation de programme* (p. 433-439). Québec : Presse de l'Université de Montréal
- Joly, J., Touchette, L. et Pauzé, R. (2009). Les dimensions formative et sommative de l'évaluation d'implantation d'un programme : une combinaison des perspectives objective et subjective en lien avec les modèles d'évaluation basés sur la théorie des programmes. Dans M. Alain et D. Dessureault [dir], *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale* (p. 117 -145). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Keet, M., Heavin, H. et Sparrow, S. (2017). Anticipating and managing the psychological cost of civil litigation. *Windsor Yearbook of Access to Justice*. (2), p73-98. <https://doi.org/10.22329/wyaj.v34i2.502>

- Lalande, C. (2018). *Intervention sociojudiciaire en violence conjugale au Québec Représentations professionnelles des intervenantes qui en font l'expérience* (Thèse doctorale). Université de Montréal. Récupéré de https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/21785/Lalande_Celyne_2018_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lalande, C., Gauthier, S. et Damant, D. (2019). Intervention sociojudiciaire en violence conjugale : état des connaissances. *Service social*. 65(1), p.70-86. <https://doi.org/10.7202/1064591ar>
- Leahy, R. L., Tirch, D. D., et Melwani, P. S. (2012). Processes underlying depression: Risk aversion, emotional schemas, and psychological flexibility. *International Journal of Cognitive Therapy*. 5(4), p.362-379. <https://doi.org/10.1521/ijct.2012.5.4.362>
- Le Bossé, Y. (2007). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible? *ANAS- Actualité*. Récupéré de https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credible_a524.html
- Lemay, L. (2007). L'intervention en soutien à l'empowerment : du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide. *Nouvelles pratiques sociales*. 20(1), p.165-180. <https://doi.org/10.7202/016983ar>
- Levin-Rozalis, M. (2012). Recherche et évaluation de programmes. Dans C. Dagenais et V. Ridde [dir], *Approches et pratiques en évaluation de programme* (p. 33-51). Québec : Presse de l'Université de Montréal
- Lévy, A. (2002). Analyse des pratiques. Dans : Jacqueline Barus-Michel [dir.]. *Vocabulaire de psychosociologie*. (p.302-312). Toulouse: Érès. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/eres.barus.2002.01.0302>
- Macfarlane, J. (2013). The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Rapport final. Récupéré de: <https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>
- Manciaux, M. (2001). La résilience: Un regard qui fait vivre. *Études*. p.321-330. Récupéré de : <https://doi.org/10.3917/etu.954.0321>
- McLachlin, B. (2016). Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice. *Les Cahiers de droit*. 57(2), p.339-350. <https://doi.org/10.7202/1036489ar>
- Ministère de la Justice du Canada (2021). *L'aide juridique au Canada en 2019-2020*. Canada. Récupéré de : https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/aide-aid/1920/docs/RSD_RR2021_Legal%20Aid%20in%20Canada%202019-20_FR.pdf
- Ministère de la Justice du Québec (2016). *Plan stratégique 2015-2020*. Québec. Récupéré de : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/archives/PL_strat_2015-2020_MJQ.pdf?1618843041

- Ministère de la Justice du Québec (2020). *Fonds Accès Justice*. Québec. Récupéré de : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/justice/faj>
- Murray, S. (2016). *Standards de pratique en travail social aux services psychosociaux généraux*. Québec : Centre Intégré Universitaire de Santé et Services Sociaux de la Capitale-Nationale. Récupéré de <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4048119>
- Noreau, P. (2020). L'accès au droit et à la justice : perspectives nouvelles et recherche empirique. Dans P. Noreau, E. Bernheim, M. Cachecho, C. Piché, J-F. Roberge et C. Rossi. [dir.], (2020). *22 chantiers sur l'accès à la justice*, (p. XIII-XLIV). Éditions Yvon Blais.
- Ordre des Travailleurs Sociaux et Thérapeute Familiaux et Conjugaux du Québec. (2011). *Guide de pratique : L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'inaptitude et des autres mesures de protection au majeur*. Récupéré de https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/06/evaluation_psychosociale_dans_le_contexte_des_regimes_de_protection.pdf
- Ordre des Travailleurs Sociaux et des Thérapeutes Conjugaux et Familiaux du Québec. (2020). *Lignes directrices : Conduite professionnelle attendue pour les travailleurs sociaux en matière d'évaluation*. Publications et règlements. Récupéré de <https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2020/09/Lignes-de-conduites-TS-Septembre-2020.pdf>
- Pelletier, A., Picard-Turcot, M-A. et Therrien, A. (2022). Violence conjugale subie par les femmes en temps de pandémie : une enquête qui en dit long. Numéro 64. *Vision santé publique*. Bulletin d'information de la direction de la santé publique de l'Estrie. Récupéré de : <https://www.usherbrooke.ca/actualites/nouvelles/details/47505>
- Piché, A-M. (2021). *Interventions avec les individus en travail social : notes de cours, TRS8405*. Université du Québec à Montréal, École de travail social.
- Pleasence, P., Balmer, NJ., Buck, A., O'Grady, A. et Genn, H. (2004). Civil law problems and morbidity. *J Epidemiol Community Health*, 58 (7), p.552-557. Récupéré de : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1732814/>
- Rapp, C, Saleebey, D et Sullivan, W. P. (2005) The future of strengths-based social work. *Advances in social work*, 6(1), p.79-90. Récupéré de : https://www.researchgate.net/publication/280017356_The_Future_of_Strengths-Based_Social_Work
- Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. (2018). *Comprendre et prendre en compte les réalités des femmes victimes de violence familiale en instance de divorce afin de garantir leur sécurité et celle de leur enfant*. Mémoire. Récupéré de : <https://maisons-femmes.qc.ca/wp-content/uploads/2018/11/Memoire-C-78-Regroupement-des-maisons-pour-femmes-victimes-de-violence-conjugale.pdf>

- Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. (n. d). *Maisons d'aide et d'hébergement*. Page web. Récupéré de : <https://maisons-femmes.qc.ca/maisons-membres/>
- Rogers, C. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*. 21(2), p.95-103. <https://doi.org/10.1037/h0045357>
- Roy, V., Turcotte, D., Lindsay, J., Bédard, S. et Turgeon, J-F. (2013). Quelques repères théoriques pour comprendre et orienter les pratiques d'intervention de groupe en travail social. Dans E. Harper et H. Dorvil [dir], *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (p. 223-241). Presses de l'Université du Québec
- Saleebey, D. (2002). *The strengths perspective in social work practice* (3^e éd.). Boston: Allyn and Bacon. Récupéré de : <https://fr.scribd.com/>
- Service Correctionnel du Canada (2019). *Programmes pour délinquants*. Récupéré de <https://www.csc-scc.gc.ca/002/002-0001-fr.shtml>
- Shadish, W. R., Cook, T. D. et Leviton, L. C. (1991). *Foundations of Program Evaluation: Theories of Practice*. Inde: SAGE Publications. Récupéré de https://www.google.ca/books/edition/Foundations_of_Program_Evaluation/VuksBQIb9_EC?hl=fr&gbpv=1
- SOS Violence conjugale. (s.d.). *6 formes de violence post-séparation*. SOS Info. Récupéré de : <https://sosviolenceconjugale.ca/fr/outils/sos-infos/6-formes-de-violence-conjugale-post-separation>
- Statistique Canada (2016). Recensement de 2016. Récupéré de : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/index-fra.cfm>
- Thibault, S. (2017). Nature et fondements de l'intervention sociale personnelle. Dans D. Turcotte et J-P Deslauriers [dir], *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (2^e éd., p.11-34). Presses de l'Université de Laval.
- Turcotte, D. (2017). La thérapie orientée vers les solutions : une application de l'approche basée sur les forces. Dans D. Turcotte et J-P Deslauriers [dir], *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (2^e éd., p. 251-272). Presses de l'Université de Laval. Récupéré de : <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uqam/reader.action?docID=4856869>
- Université du Québec à Montréal. (2015). Politique 54 : Politique sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains. Récupéré de : https://instances.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/47/2018/05/Politique_no_54.pdf
- Wood, S. E., Green Wood, E., Boyd, D. et Héту, F. (2009). *L'Univers de la psychologie*. Saint-Laurent, Québec: Éditions du Renouveau Pédagogique Inc.