

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA RECHERCHE-ACTION ET L'INTERVENANTE FACILITATRICE : MÉTHODE ET POSTURE POUR
ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELLES D'UN MILIEU SOCIOJURIDIQUE À RÉFLÉCHIR ET
AMÉLIORER LEURS PRATIQUES DE COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

MÉMOIRE D'INTERVENTION

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAITRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

AMÉLIE FORAND

DÉCEMBRE 2024

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.12-2023). 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

L'aboutissement de ma maîtrise marque la fin d'une ère et le début d'une nouvelle vie. Les dix dernières années passées sur les bancs de l'université ont été ultra formatrices ; mon bagage de connaissances multidisciplinaires est bien rempli et je me sens confiante pour la suite. Cela étant dit, il était bien temps que ça finisse !

Mon parcours, à la fois complexe et astucieux, se conclut avec le dépôt de ce mémoire et je souhaite remercier les personnes qui ont su m'accompagner dans ce long processus. Tout d'abord, merci à mes parents et mes sœurs qui ont su être patients et patientes et qui ont su me soutenir malgré mes nombreux changements de parcours. Pour mes parents, il a toujours été important que leurs trois filles prennent l'école au sérieux...papa, maman, mission accomplie ! Merci à mes amies qui ont badigeonné mon quotidien de rires et qui m'ont offert un support émotionnel perpétuel. Mention toute spéciale à mon colocataire aux côtés de qui j'ai rédigé pendant deux ans. Une tonne de *London fog* plus tard, j'y suis arrivée ! Merci aussi à ma correctrice, communément appelée *l'Oeil du lynx*, qui s'est occupée de la lecture finale *pré-dépôt*. Merci à mon partenaire qui a su m'écouter, m'offrir ce dont j'avais besoin (dont un ordinateur parce que le mien a planté au pire moment) et qui a su me gâter d'une vie qui est *le fun en ta**.

Pour finir, un gros merci à moi-même. J'ai buché fort et j'en suis plus que fière !

DÉDICACE

« Ne pas avoir sa chaise à la table du bonheur, c'est incarner une menace potentielle, non seulement pour la table elle-même, mais aussi pour ce qui se trouve rassemblé autour et dessus. » (Sara Ahmed)

« Ce qui vient au monde pour ne rien troubler ne mérite ni égard ni patience. » (René Char)

À toute ces personnes qui remettent en question l'ordre imposé.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
DÉDICACE	iii
LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES TABLEAUX	ix
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	x
RÉSUMÉ	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	3
1.1 L'expérience des justiciables non-représentées devant les tribunaux	3
1.1.1 L'inaccessibilité du système de justice québécois et le phénomène des justiciables non-représentées	3
1.1.2 L'autoreprésentation et le privilège des riches d'être représentées par une avocate	4
1.1.3 Les justiciables non-représentées : qui sont-elles et quelle est leur expérience dans le système de justice québécois ?	5
1.2 Les services d'accompagnement et de représentation juridiques	7
1.2.1 Le régime québécois de représentation de l'Aide juridique et la qualité fluctuante des services	7
1.2.2 Les services québécois d'accompagnement juridique	8
1.3 La collaboration interprofessionnelle : l'état de la question et problématique associée	9
1.3.1 La collaboration interprofessionnelle : le contexte	9
1.3.2 La collaboration interprofessionnelle : quels domaines abordent la question ?	10
1.3.3 La collaboration interprofessionnelle : que savons-nous ?	11
1.3.3.1 Les définitions de la collaboration interprofessionnelle	11
1.3.3.2 Les déterminants de la collaboration interprofessionnelle	13
1.3.3.3 Les équipes multiprofessionnelles	14
1.3.3.4 Les bienfaits de la collaboration interprofessionnelle	15
1.3.3.5 L'éducation à la collaboration interprofessionnelle	16
1.3.4 La collaboration interprofessionnelle entre avocates et travailleuses sociales : que savons-nous ?	17
1.3.4.1 La collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du psychosocial ; que proposent les écrits issus des domaines psychosociaux ?	17
1.3.4.2 La collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du psychosocial ; que proposent les écrits issus des domaines du droit ?	19

1.3.4.3	La collaboration interprofessionnelle au sens des avocates et des travailleuses sociales ; la problématique du manque de collaboration	20
1.4	La pertinence sociale, professionnelle et scientifique de l'intervention réalisée	21
1.4.1	La pertinence sociale et professionnelle du projet d'intervention	21
1.4.2	La pertinence scientifique de la question de recherche	23
CHAPITRE 2 CADRES D'ANALYSE.....		24
2.1	La recherche-action : comment l'analyser ?	25
2.1.1	Analyser une recherche-action en santé mondiale	25
2.1.1.1	Étape 1 : Élaboration d'une grille des meilleures pratiques	25
2.1.1.2	Étape 2 : Analyse externe	28
2.1.1.3	Étape 3 : Analyse interne	28
2.1.2	Utilisation du modèle d'analyse dans notre recherche-action	28
2.2	Les rôles d'une chercheuse en recherche-action et l'intervenante de groupe comme facilitatrice	29
2.2.1	Les fonctions de la chercheuse dans une recherche-action	29
2.2.2	Définition du concept de <i>facilitatrice</i>	31
2.2.3	Le rôle de l'intervenante facilitatrice en trois dimensions	32
2.2.4	Utilisation du concept de facilitatrice comme cadre de référence	33
2.3	Modèles de collaboration interprofessionnelle	34
2.3.1	Modèle de structuration de la collaboration interprofessionnelle de D'Amour	34
CHAPITRE 3 PRÉSENTATION DU MILIEU D'INTERVENTION ET DU PROJET D'INTERVENTION.....		36
3.1	Le projet d'intervention.....	36
3.1.1	Les activités prévues et les objectifs d'intervention	36
3.1.2	Les méthodes d'intervention : la recherche-action et l'intervention en petits groupes en travail social.....	38
3.1.2.1	La recherche-action.....	38
3.1.2.2	L'intervention en petits groupes en travail social.....	39
3.1.3	La population ciblée par le projet d'intervention et le recrutement	41
3.1.4	Le rôle de la chercheuse dans les interventions en petits groupes : l'intervenante	42
3.1.5	Le milieu d'intervention : le Collectif juridique	43
3.1.5.1	Le Collectif juridique	43
3.1.5.2	La population visée par les services du Collectif juridique	44
3.1.5.3	Le déroulement de l'accompagnement offert par le Collectif juridique	44
3.2	La recherche sur le processus d'intervention	45
3.2.1	Objectifs de recherche.....	46
3.2.2	Rôle de la chercheuse dans la recherche-action.....	47
3.2.3	Méthodes pour la collecte de données.....	47
3.2.3.1	Journal de bord	47
3.2.3.2	Grilles d'observation	48
3.2.3.3	Enregistrement des interventions en petits groupes	49
3.2.4	Méthode d'analyse des résultats	49
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS		51

4.1	Déroulement du projet de recherche-action	51
4.1.1	Déroulement général du projet de recherche-action.....	51
4.1.2	Les interventions en petits groupes	51
4.2	Les résultats	53
4.2.1	Résultats en lien avec la recherche sur le processus d'intervention	53
4.2.1.1	Le processus de recherche-action menée	53
4.2.1.2	Posture de la chercheuse dans la recherche-action et comme facilitatrice dans les interventions en petits groupes	63
4.2.2	Résultats en lien avec le projet d'intervention.....	72
4.2.2.1	Accompagnement des professionnelles dans leurs réflexions sur leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et dans l'amélioration de ces pratiques	72
4.2.2.2	Les pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique : ce qui a été rapporté par les professionnelles et ce qui ressort de nos observations	76
4.2.2.3	Développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.....	77
4.3	Limites de la recherche et du projet d'intervention	84
CHAPITRE 5 DISCUSSION		86
5.1	Influence de la recherche-action sur les réflexions des professionnelles et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle	87
5.2	Processus de recherche-action et accompagnement des professionnelles	89
5.2.1	Les interventions en petits groupes comme élément du processus de la recherche-action qui a facilité l'atteinte des objectifs	89
5.2.2	Les meilleures pratiques en recherche-action pour accompagner les professionnelles d'un milieu sociojuridique à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration	91
5.3	Fonctions et positions de l'intervenante facilitatrice dans les interventions en petits groupes et utilité dans le projet de recherche-action	94
5.3.1	L'intervenante facilitatrice comme gardienne de l'harmonie et accompagnement des professionnelles dans la recherche-action	94
5.3.2	L'intervenante facilitatrice comme experte des savoirs et production de connaissances dans la recherche-action	96
5.3.3	L'intervenante facilitatrice comme coordonnatrice et structuration de la recherche-action..	98
5.4	Mener une recherche-action dans un milieu sociojuridique déjà engagé dans un processus de changement	99
CONCLUSION		101
ANNEXE A TABLEAUX DES MEILLEURES PRATIQUES EN RECHERCHE-ACTION SELON SYLVESTRE ET AL. (2019)		104
ANNEXE B MODÈLE DE STRUCTURATION DE LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE DE D'AMOUR (2008)		106
ANNEXE C MODÈLE D'INTERVENTION EN INTERPROFESSIONNALITÉ POUR MILIEUX SOCIOJURIDIQUES		107

APPENDICE A MODÈLE EN SPIRALES DE ROY ET PRÉVOST (2013).....	112
APPENDICE B GRILLE D’OBSERVATION SUR LES PRATIQUES DE COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE	113
APPENDICE C GRILLE D’OBSERVATION SUR LA POSTURE D’INTERVENANTE FACILITATRICE.....	116
APPENDICE D GRILLE D’OBSERVATION SUR LES FONCTIONS DE LA CHERCHEUSE QUI MÈNE UNE RECHERCHE-ACTION	118
APPENDICE E TABLEAUX SUR LES INTERVENTIONS EN PETITS GROUPES, LES ENTREVUES INDIVIDUELLES, LES THÈMES ABORDÉS ET LES PARTICIPANTES PRÉSENTES	120
APPENDICE F GRILLE D'ENTREVUES : THÈMES ET QUESTIONS ABORDÉS DANS LES INTERVENTIONS EN PETITS GROUPES ET LES ENTREVUES INDIVIDUELLES	122
RÉFÉRENCES.....	123

LISTE DES FIGURES

Figure 5.1 Continuum illustrant l'influence du projet de recherche-action sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle au Collectif juridique.....	87
---	----

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 Résumé des Tableaux 2a à 2e de Sylvestre et al. (2019) sur les meilleures pratiques en recherche-action.....	26
Tableau 4.1 Analyse externe du processus de recherche-action	60
Tableau 4.2 Rôles incarnés et tâches accomplies par la chercheuse dans le cadre de la recherche-action	69
Tableau 4.3 Rôles incarnés et tâches accomplies à petite échelle par la chercheuse dans le cadre de la recherche-action.....	70

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CCQ : Code civil du Québec

OTSTCFQ : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

OBNL : Organismes à but non-lucratif

CALACS : Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

CAVACS : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

CSSS : Centre de santé et de services sociaux

RÉSUMÉ

Autant dans la littérature scientifique que sur le terrain, les pratiques de collaboration entre avocates et travailleuses sociales sont peu explorées. Le présent projet, réalisé dans le cadre d'une maîtrise en travail social à l'UQAM, profil mémoire intervention, vise l'exploration et l'amélioration de ces pratiques de collaboration, par l'accompagnement des avocates et des travailleuses sociales du Collectif juridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Pour accompagner ces professionnelles qui cherchent ultimement à offrir des services plus complets aux justiciables non-représentées devant les tribunaux, les méthodes de l'intervention en petits groupes et de la recherche-action ont été utilisées. De plus, le présent mémoire explore, par le biais d'une question de recherche, (1) la pertinence de la mise en place d'une recherche-action pour accompagner ces professionnelles dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration et (2) la pertinence d'adopter, dans le cadre de la recherche-action, la posture de facilitatrice telle que théorisée dans la littérature sur l'intervention de groupe. À la suite de l'analyse des données, il semble que la recherche-action a permis l'accompagnement des professionnelles du Collectif juridique et que la posture de l'intervenante facilitatrice s'est harmonisée à la posture et aux responsabilités de la chercheuse menant la recherche-action, servant alors au projet de recherche-action.

Mots clés : collaboration interprofessionnelle, milieu sociojuridique, recherche-action, posture de facilitatrice, interventions en petits groupes en travail social, amélioration de pratiques professionnelles, justiciables non-représentées.

ABSTRACT

Although it is recognized that the adoption of efficient collaborative practices within multi-professional teams offers many advantages, for instance, a service offer that more adequately meets the needs of services users, these practices are often underdeveloped in social and health care environments and this is even truer in socio-legal environments, where such practices are rarely put forward. Both in the scientific literature and in the field, collaborative practices between lawyers and social workers are little explored. This project, part of a master's degree in social work at UQAM (intervention thesis profile), aims to explore and improve these collaborative practices, by accompanying the lawyers and social workers of the *Collectif juridique* who want to reflect on and improve their interprofessional collaborative practices. To support these professionals, who are ultimately seeking to offer more adequate services to unrepresented litigants, the methods of small-group intervention and action research were used. In addition, this project explores, through a research question, (1) the relevance of setting up an action research to accompany these professionals in their reflections and the improvement of their collaborative practices and (2) the relevance of adopting the facilitator's posture, as theorized in group intervention, in the context of the action research. After analyzing the data, it seems that the action research project has enabled the accompaniment of the professionals of the *Collectif juridique* and it appears that the facilitator's posture harmonized with the posture and responsibilities of the researcher conducting the action research, thus serving the action research project.

Keywords: interprofessional collaboration, socio-legal environment, action research, facilitator's posture, small-group interventions in social work, improving professional practices, unrepresented litigants.

INTRODUCTION

En raison de la complexité des problèmes de santé et de leur caractère multidimensionnel, on reconnaît au Québec, depuis le début des années 70, l'importance de travailler en équipes multidisciplinaires dans les milieux du sociosanitaire (Fortier, 2003). Il est maintenant admis qu'une professionnelle, à elle seule, ne peut offrir des services complets (Careau, 2013 ; Paré, 2010) et que l'adoption de pratiques de collaboration interprofessionnelle efficaces est nécessaire pour assurer une offre de services optimale (Bilodeau et *al.*, 2013 ; Cole et Logan, 2018 ; Zerden et *al.*, 2021). Malgré tout, les pratiques de collaboration au sein d'équipes multiprofessionnelles sont souvent peu développées dans les milieux du sociosanitaire et c'est d'autant plus vrai dans les milieux sociojuridiques où de telles pratiques ne font que rarement état d'une réelle imbrication (Lalande et Gonin, 2021). Ainsi, de plus en plus, la question du manque de collaboration interprofessionnelle préoccupe les actrices du terrain (Fortier, 2003).

Cette préoccupation est d'ailleurs omniprésente au Collectif juridique, organisme offrant aux justiciables non-représentés, généralement des personnes vulnérables devant les tribunaux (Bernheim et *al.*, 2018), des services d'information juridique, de soutien psychosocial et d'accompagnement sociojuridique (Clinique juridique du Mile-End, 2018). Dans le cadre du présent projet, nous avons comme objectif de collaborer avec les avocates et les travailleuses sociales du Collectif juridique qui cherchaient déjà à améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Mais alors, comment accompagner ces professionnelles dans l'amélioration de leurs pratiques de collaboration ? Comment assurer une offre de services plus complète et une meilleure défense des droits des justiciables non-représentés ? Nous tenterons de répondre à ces questions dans le cadre du présent mémoire d'intervention, mémoire qui se divise en cinq chapitres.

Le premier chapitre s'intéresse à l'expérience difficile des justiciables non-représentés devant les tribunaux, à divers services d'accompagnement et de représentation juridiques québécois et à la problématique du manque de collaboration interprofessionnelle dans les milieux sociojuridiques. Ce premier chapitre se conclut avec la pertinence sociale et professionnelle du projet d'intervention et la pertinence scientifique de la recherche qui a été menée au sujet de ce processus d'intervention. Le deuxième chapitre s'intéresse aux cadres d'analyse du présent projet. Celui-ci est composé du cadre proposé par Sylvestre et *al.* (2019) pour analyser une recherche-action, des différents rôles d'une chercheuse en recherche-action tels que recensés dans notre revue de la littérature, du concept de

l'intervenante facilitatrice en intervention de groupe et du *Modèle de structuration de la collaboration interprofessionnelle* de D'Amour (1997). Le troisième chapitre présente le projet d'intervention, les objectifs d'intervention, les méthodes (recherche-action et interventions en petits groupes) et le milieu où le projet a été réalisé (le Collectif juridique). La seconde partie de ce chapitre présente la recherche qui a été menée au sujet du processus de l'intervention menée, en présentant les objectifs de recherche, les outils de collecte de données (journaux de bord, grilles d'observation et enregistrements) et la méthode d'analyse des résultats. Le quatrième chapitre présente le déroulement du projet de recherche-action, des interventions en petits groupes et ensuite, les résultats du projet. Ce chapitre se conclut avec les limites de la recherche et du projet d'intervention. Finalement, le cinquième et dernier chapitre sert essentiellement, par le biais d'une discussion, à répondre à notre question de recherche.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

Ce premier chapitre tisse des liens entre le phénomène des justiciables non-représentés devant les tribunaux, l'inaccessibilité des services québécois de représentation juridique, le manque de collaboration interprofessionnelle entre avocates¹ et travailleuses sociales et l'offre de services inadéquates pour ces justiciables. À cet effet, nous commencerons par aborder le phénomène des justiciables non-représentés devant les tribunaux et les causes de ce phénomène. Notons que nous débutons notre problématique avec ce phénomène parce que le mémoire se base sur une expérience de l'intervention qui vise l'amélioration des services pour ces personnes. Ainsi, les justiciables non-représentés sont les personnes qui pourront, nous le souhaitons, le plus bénéficier des résultats de notre recherche et donc, nous voulons les mettre de l'avant. Par la suite, nous nous intéresserons aux services québécois de représentation et d'accompagnement juridiques, question de faire un tour d'horizon des services qui sont accessibles (ou non) aux justiciables et d'appréhender la teneur de ces services. Nous comprendrons alors que certains services font état de pratiques de collaboration interprofessionnelle entre avocates et travailleuses sociales et cela nous permettra d'introduire la prochaine section, soit celle sur la collaboration interprofessionnelle. Nous présenterons alors l'état de la question du concept de la collaboration interprofessionnelle et la problématique qui y est associée. Ce premier chapitre se conclura avec la présentation de la pertinence de mener le projet d'intervention et de poser la question de recherche.

1.1 L'expérience des justiciables non-représentés devant les tribunaux

1.1.1 L'inaccessibilité du système de justice québécois et le phénomène des justiciables non-représentés

Le système de justice québécois fait actuellement face à une crise liée à l'inaccessibilité de ses services juridiques (Bernheim et Laniel, 2015). Depuis plusieurs décennies, une multitude de réformes du système de justice ont été proposées par les gouvernements se succédant. Ces réformes ont témoigné, et témoignent toujours, du fait que les protections dont peuvent bénéficier les justiciables², comme celles issues du *Code civil du Québec* (ci-après « CCQ ») ou de la *Charte des droits et libertés de la personne*

¹ Le féminin est utilisé de manière générique, incluant tous les genres, afin d'alléger le texte.

² Définition de « justiciable » : toute personne qui peut faire reconnaître et exercer ses droits en justice (Larousse, 2022).

existent en théorie, mais qu'en pratique, il est difficile d'en bénéficier. Ainsi, toutes les justiciables n'ont pas « un accès égal aux institutions qui sont chargées d'appliquer la loi et de rendre des sanctions » (Santorineos, 2016, p. 33). À tous les niveaux d'instance, défendre ses droits devant les tribunaux civils, criminels ou administratifs, est difficile et ce, pour plusieurs raisons : les procédures prennent trop de temps, les lois sont complexes, les justiciables font souvent face à de la victimisation secondaire, le racisme systémique est encore présent dans les décisions de certaines juges, les tribunaux sont perçus comme étant intimidants, etc. (Larochelle, 2021). À cela s'ajoute un phénomène qui est de plus en plus présent dans nos tribunaux et il s'agit de celui des justiciables non-représentées³ (Bernheim et Laniel, 2015). En effet, de plus en plus de justiciables décident de ne pas avoir recours à une avocate et donc de se représenter seules devant les tribunaux. En 2021 au Québec, une personne sur deux décidait de se représenter seule (Larochelle, 2021). Les conséquences négatives de la présence des justiciables non-représentées devant les tribunaux sont bien documentées : procédures plus onéreuses, protection des droits moins garantie, procédures et audiences plus longues, pression sur les actrices judiciaires, etc. (Bernheim et Laniel, 2015). Le fait de se représenter seule comporte donc des risques pour les justiciables qui n'ont pas ou qui ont très peu de connaissances juridiques. Mais alors, pourquoi se représenter seule ?

1.1.2 L'autoreprésentation et le privilège des riches d'être représentées par une avocate

Dans la majorité des cas, les justiciables se représentent seules pour des raisons financières. En effet, en 2012, une majorité de Québécoises considéraient ne pas avoir les moyens pour se payer les services d'une avocate (Lafond, 2012). De plus, dans une enquête populationnelle de 2019 mandatée par le ministère de la Justice, plus de 60% des répondantes ont mentionné qu'elles choisiraient de se représenter seules devant les tribunaux, n'ayant pas les moyens financiers pour payer les honoraires d'une avocate (CEFRIQ, 2019). Avec l'augmentation du coût de la vie, il est peu probable que cette situation se soit améliorée. Ainsi, qui a les moyens de se payer les services d'une avocate et par extension, de faire valoir ses droits adéquatement devant les tribunaux ? Ce sont les personnes privilégiées sur le plan financier. Marie-Neige Laperrière (2016) explique que le droit civil dans son entièreté exerce une fonction dans la production et la reproduction de rapports sociaux qui privilégient les plus riches. Selon Arnaud (1973 dans Laperrière, 2016), le *Code de Napoléon*, sur lequel se fonde le CCQ, serait un instrument de répression détenu par la bourgeoisie, aujourd'hui la classe dominante du système capitaliste, pour maintenir les richesses. Le droit

³ Comme Bernheim et Laniel (2015), nous utilisons les termes « justiciables non-représentées » plutôt que « justiciables qui se représentent elles-mêmes », car cette autoreprésentation témoigne bien plus souvent de contraintes que d'un choix délibéré.

civil participerait donc à légitimer un rapport d'exploitation des riches sur les pauvres⁴. On comprend ici le sens de cette question : « Peut-on parler d'un droit à l'avocat ou seulement du privilège d'être représenté par un avocat? » (Bernheim et Laniel, 2015, p. 3).

Malgré tout, il existe au Québec un régime d'Aide juridique accessible aux justiciables ayant peu de moyens financiers. Au lieu de se représenter seules, ces dernières peuvent décider de se tourner vers ces services d'accompagnement et de représentation juridiques. Cependant, comme nous l'approfondirons en section 1.2.1, les critères d'admissibilité de l'Aide juridique sont très restrictifs, faisant en sorte que seules les personnes en situation de très grande pauvreté peuvent accéder à ces services, au détriment d'autres personnes pauvres ou de personnes de la classe moyenne. Pour l'instant, nous comprenons que les justiciables qui se représentent seules devant les tribunaux sont généralement des personnes défavorisées sur le plan financier. Mais plus précisément, qui sont ces personnes ? Sont-elles uniquement défavorisées sur le plan financier ?

1.1.3 Les justiciables non-représentées : qui sont-elles et quelle est leur expérience dans le système de justice québécois ?

Comme mentionné, les justiciables non-représentées sont défavorisées sur le plan financier, mais généralement, elles le sont aussi à d'autres niveaux : « les inégalités d'accès à la justice sont multiformes. Elles découlent de différences sociales, économiques, culturelles, psychologiques ou physiques » (Carrier-Plante et *al.*, 2016). Les justiciables non-représentées sont souvent en position de vulnérabilité, signifiant qu'étant donné leurs différences, elles doivent « faire l'objet d'égards particuliers et recevoir, lorsque jugé nécessaire, la protection adéquate contre les abus, les atteintes ou la négligence dont [elles pourraient] être victime[s] » (INSPQ, 2023, p. 4). À titre d'exemples, on parle de cheffes de famille monoparentale, de personnes sans support social, présentant une barrière de la langue, issues de l'immigration, ayant un faible niveau de scolarité, souffrant d'un trouble de santé mentale, ayant un problème de toxicomanie, souffrant de la crise du logement, profanes du droit, etc. (Lefebvre, 2022). Quelle est l'expérience de ces personnes devant les tribunaux ? Pour commencer, les personnes déjà vulnérabilisées par notre système et nos politiques sociales risquent d'être vulnérabilisées à nouveau dans notre système judiciaire (INSPQ, 2023) : « il est difficile de ne pas supposer que le tribunal est [...] une institution qui participe à la production et à la reproduction de citoyens eux-mêmes privilégiés » (Gallié et Besner, 2017, p. 15). Ensuite,

⁴ Dans le cadre d'un travail subséquent, cette problématique serait intéressante à approfondir avec une posture macrosociale.

la situation de vulnérabilité et les diverses problématiques que vivent les justiciables non-représentées équivalent à diverses barrières personnelles qui peuvent mettre en péril leurs démarches juridiques. Les démarches juridiques et les lois étant complexes, il est très difficile pour les justiciables non-représentées de comprendre leur dossier, générant chez elles une détresse psychologique (Bahary-Dionne et *al.*, 2018) :

Les observations révèlent que les audiences suscitent beaucoup d'émotions chez les [justiciables non-représentées]. Nervosité, exaspération, colère, détresse : ces émotions s'expriment dans la grande majorité des audiences [...] par des pleurs, ou plus subtilement. (Bernheim et *al.*, 2018, p. 98)

À cela, Bernheim et *al.* (2018) ajoutent que « si l'expression de ces émotions ne change pas le cours des audiences, elles imposent bien souvent aux acteurs judiciaires de sortir du cadre juridique, du moins momentanément » (Bernheim et *al.*, 2018, p. 98). Ainsi, la situation de vulnérabilité des justiciables et les diverses problématiques qu'elles vivent peuvent poser des enjeux pour le travail des actrices judiciaires qui ont alors plus de difficulté à effectuer leur travail, ayant à offrir en même temps une forme de soutien psychosocial. Nous comprenons qu'un soutien psychosocial offert en même temps que les services juridiques permettrait une offre plus complète des services juridiques et par le fait même, une meilleure défense des droits (Bahary-Dionne et *al.*, 2018). Ainsi, une offre simultanée de ces services permettrait une réponse plus adéquate aux divers besoins des usagères⁵, soit ceux de pouvoir défendre leurs droits devant les tribunaux, d'obtenir du soutien psychologique et de bénéficier d'un accompagnement juridique. Ceci nous permet d'ailleurs d'introduire un sujet central à la présente recherche : celui de la collaboration interprofessionnelle comme pratique pour accompagner adéquatement les personnes qui se représentent seules. Nous y reviendrons sous peu.

Heureusement, il existe au Québec des services de représentation juridique, gratuits ou à faible coût, pour les personnes qui décident de recourir aux services d'une avocate : il s'agit des services de l'Aide juridique. De plus, pour les personnes qui se représentent seules, il existe des ressources qui offrent des services d'information, d'accompagnement et/ou de soutien juridiques. Abordons ces services dans la prochaine section.

⁵ Définition d'« usagère » : personne qui fait usage d'un service, tout particulièrement un service public (Larousse, 2022). Dans le présent mémoire, les usagères des services juridiques sont essentiellement les « justiciables ».

1.2 Les services d'accompagnement et de représentation juridiques⁶

1.2.1 Le régime québécois de représentation de l'Aide juridique et la qualité fluctuante des services

Le régime québécois d'Aide juridique permet aux personnes n'ayant pas les moyens de se payer les services d'une avocate d'avoir accès à des services juridiques gratuitement ou à faible cout. Toutefois, les critères d'admissibilité sont tellement restrictifs que ce sont pratiquement uniquement les personnes en situation de grande pauvreté qui ont accès à ces services (Bernheim et Laniel, 2015). Il n'est pas négligeable que ces personnes puissent recevoir des services juridiques, mais il demeure que d'autres personnes en situation de pauvreté ou même les personnes faisant partie de la classe moyenne ne sont pas en mesure de recevoir de tels services (Lafond, 2012). On comprend alors que les services juridiques sont essentiellement accessibles à deux groupes : aux personnes avec très peu de moyens financiers et aux personnes qui sont financièrement privilégiées. Mais qu'en est-il de la qualité des services ? D'adéquats et même de bons services peuvent être offerts par les avocates de l'Aide juridique et les avocates du privé offrant des services *pro bono*, mais la qualité des services tend à être augmentée lorsqu'ils sont offerts dans des contextes exempts de contraintes temporelles et financières. Ainsi, la qualité des services reçus dépend fortement des moyens que les justiciables ont pour les payer (Bernheim et Laniel, 2015). Pour celles qui n'ont pas les moyens, il y a donc, au sein de notre système de justice, une « transposition des inégalités économiques en inégalités juridiques et judiciaires » (Bernheim et Laniel, 2015, p. 24). Cette marchandisation des services juridiques dont fait état notre système de justice actuel fait primer les intérêts individuels aux intérêts collectifs. De plus, même si certains moyens sont proposés par notre gouvernement pour améliorer l'accès à la justice, ces moyens « individualisent le problème en remettant aux justiciables la responsabilité de s'informer, d'emprunter des voies alternatives de règlement des différends ou de se former [en droit] » (Bernheim et Laniel, 2015, p. 24).

Nous comprenons que l'Aide juridique n'est pas accessible à toutes les justiciables, et ce, même si elles ont peu de moyens financiers. Mais alors, que font ces personnes qui ne peuvent ni se payer les services d'une avocate, ni avoir accès à l'Aide juridique ? Elles doivent se représenter seules. Seront-elles alors

⁶ Il est ici important de comprendre la différence entre la représentation juridique et l'accompagnement juridique. Il y a représentation juridique quand une avocate agit au nom d'une justiciable en justice : l'avocate représente la justiciable. Il y a accompagnement juridique quand une avocate communique de l'information juridique et aide la justiciable avec certaines démarches juridiques, mais dans ce cas, la justiciable se représente elle-même en justice.

complètement laissées à elles-mêmes ? Pas nécessairement, car il existe, au Québec, des services d'accompagnement juridique.

1.2.2 Les services québécois d'accompagnement juridique

Dans Montréal et les environs, il existe quelques organismes, souvent des organismes à but non-lucratif (ci-après « OBNL ») ou des organismes communautaires, qui offrent des services juridiques aux personnes qui se représentent seules devant les tribunaux, afin d'assurer une meilleure défense de leurs droits et un accès plus équitable à la justice. Ces organismes offrent des services gratuits ou à faibles coûts aux *oubliées du système*⁷. Souvent, ce genre de services jumèle des services psychosociaux et des services juridiques qui sont offerts en parallèle (nous y reviendrons). Il existe essentiellement deux types d'organismes : les organismes offrant des services juridiques avec un volet psychosocial et les organismes offrant des services psychosociaux avec un volet juridique. Généralement, les organismes essentiellement juridiques offrent des services d'information, d'accompagnement et/ou de soutien juridiques. À titre d'exemples, nous pouvons parler de divers OBNL québécois comme Juripop, Inform'elle et le Collectif juridique. Pour ce qui est des organismes essentiellement psychosociaux, ceux-ci cherchent généralement à réunir le monde des services sociaux et celui des services juridiques afin que les justiciables aient une expérience du système de justice plus adaptée à leurs besoins. À titre d'exemples, nous pouvons parler de certains services et organismes québécois comme Côté cour, les Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) et les Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVACS).

Par suite de nos recherches concernant les services québécois d'accompagnement juridique et psychosocial, des questions demeurent. Dans ces différents services, est-ce que les professionnelles du droit et du travail social collaborent de manière bidirectionnelle ou elles ne font que du référencement? Est-ce que la collaboration est bien ancrée dans les pratiques au quotidien ? Est-elle efficiente ? Est-ce que les différentes professionnelles travaillent au sein du même service ou plutôt, elles font affaire avec une professionnelle de l'externe pour collaborer ? Est-ce que les services permettent une réponse adéquate et complète aux besoins juridiques et psychosociaux des usagères ? Notons que contrairement aux autres services, le Collectif juridique affirme clairement que leurs professionnelles du droit et du travail social travaillent toutes à l'interne et collaborent au quotidien, de manière effective. Le Collectif juridique semble donc faire état de pratiques assez novatrices. Cela étant dit, nous comprenons que le travail en

⁷ Nous parlons ici des personnes qui sont trop riches pour avoir accès à l'Aide juridique, mais trop pauvres pour payer les services d'une avocate. Se sont généralement des personnes vulnérables.

interprofessionnalité peut prendre plusieurs formes, mais généralement, peu de données sont disponibles à ce sujet, peu de services font état de pratiques de collaboration interprofessionnelle et encore moins de services font état de pratiques effectives de collaboration interprofessionnelle. Ainsi, même s'il est reconnu que la collaboration interprofessionnelle effective permet une offre de services plus complète et plus adaptée (Bordeleau et Leblanc, 2017), de telles pratiques sont peu mises de l'avant. C'est d'ailleurs ce que nous aborderons dans la prochaine section : la problématique du manque de collaboration interprofessionnelle. Mais tout d'abord, assurons-nous de comprendre en quoi consiste la collaboration interprofessionnelle.

1.3 La collaboration interprofessionnelle : l'état de la question et problématique associée

1.3.1 La collaboration interprofessionnelle : le contexte

À l'international, depuis les années 70, il est reconnu « qu'en raison de la complexité et du caractère multidimensionnel des problèmes de santé » (Careau, 2013, p. 16), une professionnelle peut difficilement offrir seule des services complets aux populations vulnérables (Careau, 2013 ; Paré, 2010). Ainsi, selon l'Organisation mondiale de la santé, la collaboration interprofessionnelle est nécessaire et elle « renforce les systèmes de santé et améliore les indicateurs de santé » (OMS, 2012 dans Careau 2013, p. 19). Plus près de nous, la Commission Castonguay-Nepveu a souligné, au début des années 70 au Québec, l'importance de travailler en équipes multidisciplinaires dans les milieux du sociosanitaire (Fortier, 2003). De plus, dans les universités (surtout en travail social), on a commencé à se questionner sur l'importance d'intégrer une formation à la collaboration interprofessionnelle dans le curriculum de certains programmes (Fortier, 2003). À cet effet, de 2005 à 2008, le *Programme de formation interprofessionnelle pour une pratique en collaboration centrée sur le patient* a été mis sur pied par trois facultés de l'Université de Laval (médecine, sciences infirmières et service social) et par le CSSS de la Vieille-Capitale. L'objectif de ce programme était de former les futures professionnelles à collaborer entre elles et avec les patientes (Paré, 2010). Aujourd'hui, la question de la collaboration interprofessionnelle demeure d'actualité. Au Québec, le Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux est un centre d'expertise qui se dédie à la collaboration interprofessionnelle. Sa mission est de soutenir l'Université de Laval et les établissements de la santé et de services sociaux (ses partenaires) dans le déploiement des pratiques de collaboration interprofessionnelle au sein de la population (RCPI, 2023). De plus, au Canada, le Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé est un regroupement de diverses personnes/associations qui font la promotion de la collaboration interprofessionnelle dans les domaines de la santé et en matière de formation (CPIS, 2023). Aussi, dans les universités, la question de

la collaboration demeure une préoccupation : l'Université de Montréal dispose d'un référentiel de compétences en matière de collaboration en santé et services sociaux (DCPP et CIO-UdeM, 2016) et l'Université de Laval offre, à ce jour, des cours sur la collaboration (Université Laval, 2023).

Ainsi, depuis plus de deux décennies, la question de la collaboration interprofessionnelle « est portée par différents acteurs et est au centre des préoccupations professionnelles, sociales, organisationnelles et législatives » (Fortier, 2003). Sachant cela, nous aimerions maintenant savoir qui, spécifiquement, s'intéresse à la question de la collaboration interprofessionnelle.

1.3.2 La collaboration interprofessionnelle : quels domaines abordent la question ?

Afin de bien comprendre comment est abordée et définie la collaboration interprofessionnelle dans la littérature scientifique, nous aimerions tout d'abord nous intéresser à qui aborde cette question. Par suite de notre recension des écrits, nous remarquons que la collaboration interprofessionnelle est surtout abordée dans deux domaines : les domaines de la santé physique et les domaines de la santé mentale.

La littérature scientifique de divers domaines en santé physique, comme en médecine et en sciences infirmières, aborde la collaboration interprofessionnelle ayant lieu entre les diverses professionnelles de ces domaines. Parfois, il sera question d'aborder la collaboration interprofessionnelle entre les professionnelles des milieux de la santé physique et les professionnelles des domaines de la santé mentale (travailleuses sociales, psychologues, etc.), mais c'est moins commun. De plus, dans les domaines de la santé physique, les connaissances sur la collaboration interprofessionnelle sont souvent développées en lien avec un désir d'efficacité (Bilodeau et *al.*, 2013), ce qui peut engendrer des conséquences comme la réduction de la qualité des soins ou l'épuisement professionnel (Benoit et *al.*, 2017).

Dans les domaines de la santé mentale, la littérature scientifique traitant de la collaboration interprofessionnelle provient majoritairement d'écrits en travail social et de quelques écrits en psychologie. La littérature scientifique de ces domaines traite souvent de la collaboration interprofessionnelle qui a lieu entre infirmières et diverses professionnelles des domaines de la santé mentale. Notons que la collaboration interprofessionnelle est aussi abordée dans quelques écrits en éducation. Ces écrits s'intéressent souvent à la collaboration entre les différentes professionnelles travaillant dans les écoles auprès des jeunes ayant des besoins spécifiques et entre les différentes professionnelles travaillant auprès des familles.

Maintenant que nous savons que les écrits sur la collaboration interprofessionnelle proviennent généralement des domaines de la santé physique et de la santé mentale, nous allons, dans la section qui suit, présenter ce qui est abordé dans les écrits sur la collaboration interprofessionnelle, tous domaines confondus.

1.3.3 La collaboration interprofessionnelle : que savons-nous ?

Au travers des textes recensés, nous avons remarqué que certaines thématiques revenaient souvent. Nous présenterons ici cinq thématiques qui ont été traitées par beaucoup d'auteurs : les définitions de la collaboration interprofessionnelle, les déterminants de la collaboration interprofessionnelle, les équipes multiprofessionnelles, les bienfaits de la collaboration interprofessionnelle et l'éducation à la collaboration.

1.3.3.1 Les définitions de la collaboration interprofessionnelle

Comme première thématique à aborder, il nous semble judicieux de traiter des définitions de la collaboration interprofessionnelle, concept central de la recherche. Plusieurs auteurs s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de consensus sur la définition de la collaboration interprofessionnelle. Malgré cela, les définitions recensées présentent plusieurs éléments de convergence. Voici certaines définitions et **en gras**, leurs éléments de convergence (ainsi que certains éléments qui pour nous ressortent) :

« une planification de soins, une **prise de décisions partagée**, un **partenariat**, un lien d'**interdépendance** entre les **différents professionnels et un partage de l'expertise et des connaissances** de chacun » (Lapierre et *al.*, 2017, p. 79) ;

« Cérésier (2004) renvoie le concept à une situation de **travail collectif** dans laquelle les **tâches et les buts sont communs**. Le concept secrète ainsi une **intelligence collective** [...] (Meirieu, 2001) » (Ndiaye et St-Onge, 2013, p. 145) ;

« processus par lequel des professionnels **interdépendants** structurent une **action collective** afin de **répondre aux besoins des patients** » (D'Amour, 1997 dans Bordeleau et Leblanc, 2019, p. 265) ;

« implique **plusieurs professionnels de différentes disciplines** qui **travaillent ensemble** pour **fournir des soins efficacement et de la façon la plus appropriée possible** » (Braven et Bland, 2013 dans Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016, p. 101) ;

« misant sur une approche holistique fondée sur les faits qui favorisent la promotion de la santé et l'établissement de partenariats, les infirmières et infirmiers praticiens **collaborent**

avec les autres prestataires sans chercher à les remplacer » (ICIIP, 2006 dans Benoit et *al.*, 2017, p. 699) ;

« **members from different professions and occupations with varied and specialized knowledge, skills, and methods** » (Institute of Medicine, 2003) ;

« interdisciplinary collaboration is an **effective interpersonal process that facilitates the achievement of goals that cannot be reached when individual professionals act on their own** (Bruner, 1991) » (Bronstein, 2003, p. 299) ;

« interprofessionality is defined as the development of a **cohesive practice** between **professionals from different disciplines**. It is the process by which professionals reflect on and develop ways of practicing that provides an **integrated and cohesive answer to the needs of the client/family/population** » (D'Amour et Oandasan, 2005, p. 9)⁸.

Pour le présent projet, nous décidons de composer notre propre définition de la collaboration interprofessionnelle, afin d'englober les éléments de convergence et les éléments qui ressortent des définitions présentées ci-haut : **la collaboration interprofessionnelle correspond à un partenariat entre des professionnelles de différentes disciplines qui, de façon interdépendante et par le biais de l'expertise de chacune, font un travail collectif nécessaire pour atteindre un but commun et fournir des soins adaptés aux besoins des usagers et de la population.**

Notons que dans la littérature scientifique, plusieurs termes sont utilisés et interchangeables pour aborder les pratiques de collaboration entre différentes professionnelles provenant de différentes disciplines: collaboration interprofessionnelle, pratiques collaboratives, interdisciplinarité, partenariats, transdisciplinarité, etc. (Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016 ; Lapierre et *al.*, 2017 ; Ndiaye et St-Onge, 2013 ; Careau, 2013). Même si certaines autrices établissent des distinctions entre ces termes, souvent en les présentant sur un continuum d'intensité de la collaboration, pour Fortier (2003), les définitions de ces termes « témoignent principalement des façons de définir un même terme, mais surtout à quel point ces exercices peuvent être vagues ou ambigus »⁹ (Fortier, 2003, p.22). Selon Carreau (2013), la littérature

⁸ Lors de notre revue de la littérature, nous avons lu une multitude de définitions de la collaboration interprofessionnelle. Nous ne les présenterons pas toutes, ça ne ferait qu'alourdir le texte avec des éléments de définitions déjà présentés.

⁹ Notons que nous ne nous prêterons pas à l'exercice de tenter de distinguer ces différents termes.

traitant de la collaboration interprofessionnelle fait état d'une véritable confusion conceptuelle. Dix ans plus tard, cette confusion semble persister. Dans le cadre du présent mémoire, nous choisissons de faire usage du terme de la collaboration interprofessionnelle plutôt que des autres termes, et ce, pour deux raisons. Premièrement, parce que tout comme Fortier (2003), nous l'employons comme terme générique ou *terme parapluie* (Perrault et Carreau, 2012) qui englobe tous les niveaux de collaboration. Deuxièmement, nous choisissons ce terme, car il s'agit de celui utilisé dans le modèle de D'Amour (1997, 2003, 2008) et ce modèle nous servira de cadre de référence (voir la section 2.3.1).

Intéressons-nous maintenant à la thématique qui est la plus abordée dans la littérature scientifique : celle des déterminants qui influencent la collaboration interprofessionnelle.

1.3.3.2 Les déterminants de la collaboration interprofessionnelle

Beaucoup d'écrits traitant de la collaboration interprofessionnelle s'intéressent aux déterminants qui favorisent la collaboration interprofessionnelle et à ceux qui lui nuisent (Deichan Hansen et *al.*, 2020 ; J. Reese et Sontag, 2001 ; Lapierre et *al.*, 2017 ; Bordeleau et Leblanc, 2019 ; M. Giroux et Corkett, 2016 ; Bouchard et *al.*, 2015 ; Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016 ; Eaton et Regan, 2015 ; Glaser et Suter, 2016 ; Plante, 2016 ; Staffoni et *al.*, 2018 ; San Martín-Rodríguez et *al.*, 2005). Nous avons recensé une multitude de déterminants favorisant la collaboration interprofessionnelle : la communication claire, la prise de décision partagée, l'autonomisation des patients (Deichan Hansen et *al.*, 2020), le respect mutuel, la confiance, l'écoute, la volonté de collaborer, l'attitude positive, le soutien de l'institution, les ressources disponibles (Lapierre et *al.*, 2017), les buts partagés, la connaissance des autres professionnelles, la mise en place d'un *leadership* orienté vers la collaboration (Bordeleau et Leblanc, 2019), l'ouverture au changement (Bouchard et *al.*, 2015), la proximité physique des professionnelles (Bilodeau et *al.*, 2013 ; Rousseau et *al.*, 2017), les rencontres formelles d'équipe, la résolution de problèmes orientée vers la collaboration (Eaton et Regan, 2015), la stabilité des équipes, la rétroaction des professionnelles, le sentiment de compétence (Plante, 2016), le sentiment d'appartenance (Savard et *al.*, 2013), la petite taille de l'institution, les situations cliniques plus complexes (Staffoni et *al.*, 2018), etc. Notons que dans la littérature scientifique recensée, la bonne communication est l'un des déterminants qui revient le plus souvent quant à la réussite de la collaboration interprofessionnelle (Deichan Hansen et *al.*, 2020 ; Lapierre et *al.*, 2017 ; Giroux et Corkett, 2016 ; Museux et *al.*, 2016 ; Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016).

Nous avons aussi recensé une multitude d'obstacles potentiels à la collaboration interprofessionnelle : le manque de connaissances liées à l'expertise des autres professions, le brouillage des rôles, les conflits liés aux différentes bases théoriques et valeurs, le développement de normes négatives au sein de l'équipe, les stéréotypes des clientes au sujet des professions, les problématiques administratives (J. Reese et Sontag, 2001), le droit à la vie privée, les agendas cachés, les concurrences entre les différentes professions (M. Giroux et Corkett, 2016), le manque de ressources financières, le manque de temps (Bouchard et *al.*, 2015), les dynamiques de pouvoir (Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016), l'envisagement de la collaboration dans une logique économique (Bilodeau et *al.*, 2013), la lourdeur des charges de travail, l'implication limitée des médecins, les politiques à court terme (Eaton et Regan, 2015), le manque d'espace pour mettre en application ses savoirs et ses connaissances, la dévaluation de l'expertise des travailleuses sociales, la non-intégration des travailleuses sociales dans les équipes (Glaser et Suter, 2016), la déstabilisation des intervenantes, le manque de motivation (Plante, 2016), les départs fréquents des professionnelles (Savard et *al.*, 2013), la plus grande ancienneté de certaines professionnelles (Staffoni et *al.*, 2018), etc.

Comme D'Amour et *al.* (2005), nous constatons qu'il existe une grande diversité de déterminants qui favorisent la collaboration interprofessionnelle et de déterminants qui nuisent à cette collaboration. Notons que les déterminants ici présentés concernent les pratiques de collaboration ayant cours entre des professionnelles provenant de différentes disciplines, peu importe les disciplines. Ainsi, les pratiques de collaboration ayant cours spécifiquement entre avocates et travailleuses sociales peuvent être influencées par les déterminants présentés ci-haut. Notons que dans la littérature scientifique, les déterminants influençant la collaboration interprofessionnelle sont essentiellement regroupés en quatre catégories : les déterminants individuels, les déterminants relatifs à l'équipe, les déterminants organisationnels et les déterminants contextuels. Parmi ces catégories, l'une d'entre elles s'est particulièrement démarquée en ce qu'elle a été abordée par beaucoup d'autrices et a davantage été développée. Il s'agit de la catégorie des déterminants relatifs à l'équipe multiprofessionnelle.

1.3.3.3 Les équipes multiprofessionnelles

Plusieurs autrices s'intéressent aux équipes multiprofessionnelles, car selon elles, la qualité des pratiques de collaboration serait directement liée aux membres constituant ces équipes et aux interactions au sein de celles-ci. Ces équipes seraient des entités à la fois statiques et dynamiques « parce que le personnel et le lieu demeurent les mêmes et que les attitudes entre les membres évoluent dans le temps » (Jones et Jones, 2011 dans Bilodeau et *al.*, 2013, p. 45). Pour Fortier (2003), une équipe de professionnelles serait

plutôt une entité évolutive et cette évolution influencerait directement la qualité des pratiques de collaboration. De plus, en comparaison des équipes *uniprofessionnelles*, les équipes multiprofessionnelles permettraient une efficacité au travail, ce qui favoriserait la satisfaction et la santé des professionnelles (Kitto, 2011 dans Bilodeau et al., 2013).

Bilodeau et al. (2013) expliquent que même si plusieurs écrits s'intéressent aux équipes multiprofessionnelles, très peu d'entre eux s'intéressent à comment les équipes se centrent sur les usagères. Dans leur revue de la littérature, D'Amour et al. (2005) arrivent à la même conclusion : « la littérature ne fournit pas de tentative sérieuse pour déterminer comment les patients pourraient être intégrés dans l'équipe de soins de santé, en dépit du fait que les patients sont reconnus comme la justification ultime de la fourniture de soins [traduit de l'original] » (D'Amour et al., 2005, p. 116). De plus, certains écrits ont proposé que la collaboration interprofessionnelle a principalement lieu lors de deux types d'interactions : durant les rencontres d'équipe formelles et durant les interactions informelles (Bilodeau et al., 2013, Staffoni et al., 2018). Notons toutefois que dans les milieux de pratique, la collaboration interprofessionnelle est majoritairement prise en compte lorsqu'elle se déploie dans le cadre de rencontres d'équipe formelles (Paré, 2010). Finalement, selon Ruffin (2022), la littérature professionnelle et la littérature scientifique ne s'intéressent pas suffisamment aux rôles et responsabilités spécifiques des travailleuses sociales dans les équipes multiprofessionnelles.

Abordons maintenant la thématique qui fait consensus dans la littérature : celle des bienfaits de la collaboration interprofessionnelle.

1.3.3.4 Les bienfaits de la collaboration interprofessionnelle

Une très forte majorité d'autrices s'entendent pour dire que l'adoption de pratiques de collaboration efficaces dans un milieu de pratique permet une offre de services plus adéquate et plus complète (Bilodeau et al., 2013 ; Cole et Logan, 2018; Eaton et Regan, 2015 ; Glaser et Suter, 2016 ; Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021 ; Beaulieu et al., 2006, Rousseau et al., 2017). Il s'ensuit que l'adoption de bonnes pratiques de collaboration occasionne une amélioration de la qualité des services, services faisant alors état d'une cohérence et d'une continuité accrues (Fortier, 2003). À l'inverse, le manque de collaboration interprofessionnelle nuit à la qualité des soins et services offerts (Bordeleau et Leblanc, 2017). Une autrice parle même de l'impossibilité d'offrir des services adéquats sans collaborer : « Trends in social problems and professional practice make it virtually impossible to serve clients effectively without collaborating with

professionals from various disciplines. » (Bronstein, 2003). Pour Fortier (2003), cela est d'autant plus vrai pour les travailleuses sociales qui, par le fondement même de leur pratique, jouent souvent un rôle pivot au sein des équipes offrant des soins de santé.

La qualité des services étant augmentée par la mise en place de pratiques efficaces de collaboration, il s'ensuit que la satisfaction des usagères est aussi augmentée par la mise en place de telles pratiques. Ainsi, lorsqu'elles sont prises en charge par une équipe qui travaille en interprofessionnalité, les usagères sont généralement plus satisfaites des soins et services reçus (Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021). Comme l'expliquent certaines autrices, la collaboration interprofessionnelle permet aux usagères de mieux connaître leurs propres besoins, aux professionnelles de mieux connaître les besoins des usagères (Beaulieu et al., 2006), occasionne « une réponse optimale aux besoins du client » (Fortier, 2003, p. 41) et « favorise une approche holistique des besoins de l'individu et par conséquent [une meilleure réponse aux besoins] » (Robidoux, 2007, p. 8). Ajoutons qu'une meilleure collaboration rime avec une meilleure accessibilité des services (Bilodeau et al., 2013; Glaser et Suter, 2016; Beaulieu et al., 2006 ; Hutchens, 1994 dans Fortier, 2003). De plus, les professionnelles qui collaborent bénéficient également de la mise en place de pratiques de collaboration efficaces. En effet, l'adoption de pratiques de collaboration interprofessionnelle occasionne une meilleure motivation et satisfaction professionnelle (Bordeleau et Leblanc, 2017; Eaton et Regan, 2015 ; Staffoni et al., 2018 ; Fortier, 2003 ; Robidoux, 2007), permet un allègement du fardeau de traitement (Hyland et al., 1987 dans Fortier, 2003), un enrichissement réciproque des différentes professions (Beaulieu et al., 2006; Fortier, 2003; Robidoux, 2007) et agit contre l'isolement et l'épuisement professionnel (Zerden et al., 2021). Les bienfaits ici présentés concernent les pratiques de collaboration ayant cours entre professionnelles provenant de différentes disciplines, peu importe les disciplines. Nous déduisons que les bienfaits ici présentés s'appliquent aux pratiques de collaboration ayant spécifiquement cours entre avocates et travailleuses sociales.

Finalement, abordons la question de l'éducation à la collaboration interprofessionnelle, thématique qui a beaucoup été traitée dans la littérature comme LE moyen pour assurer le développement de compétences nécessaires à la collaboration interprofessionnelle.

1.3.3.5 L'éducation à la collaboration interprofessionnelle

Pour beaucoup d'autrices, il serait nécessaire d'éduquer les professionnelles à la collaboration afin que de bonnes pratiques de collaboration puissent être mises en place dans les équipes multiprofessionnelles et

que ces professionnelles puissent collaborer de façon efficiente (Lapierre et *al.*, 2017 ; Giroux et Corkett, 2016 ; Zerden et *al.*, 2021; Benoit et *al.*, 2017 ; Foley, 1997; Fortier, 2003 ; D'Amour et Oandasan, 2005 ; Casimiro et *al.*, 2007; Paré, 2010). De plus, l'éducation à la collaboration permettrait une meilleure compréhension de la terminologie des autres disciplines, l'adoption d'une posture plus nuancée et critique par rapport à sa profession, l'amélioration de ses capacités à communiquer, l'amélioration des habiletés nécessaires à la résolution de conflits, etc. (Lindsay et *coll.*, 1998 dans Fortier, 2003). Aussi, de plus en plus d'écrits traitent de la formation à la collaboration : « le corpus de connaissances quant à la formation interprofessionnelle est en explosion et [une] relève de professionnels formés à la collaboration interprofessionnelle veut être assurée » (Bilodeau et *al.*, 2013, p.45).

Grâce aux écrits provenant de diverses disciplines, nous sommes maintenant plus informées au sujet de la collaboration interprofessionnelle. Nous aimerions maintenant nous intéresser aux écrits provenant spécifiquement des domaines du droit et du travail social, considérant que dans le présent mémoire, nous nous intéressons aux pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours entre avocates et travailleuses sociales.

1.3.4 La collaboration interprofessionnelle entre avocates et travailleuses sociales : que savons-nous ?

À la suite de nos recherches, un angle mort émerge dans la littérature : on parle à peine de la collaboration interprofessionnelle qui a spécifiquement lieu entre avocates et travailleuses sociales. Dans quelques articles, la question de la collaboration interprofessionnelle entre ces milieux est abordée, mais c'est rare et cette question est encore plus rarement abordée dans les domaines du droit. Ainsi, nous constatons que si la collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du psychosocial est abordée, c'est généralement par des autrices issues des milieux psychosociaux et c'est généralement en lien avec les problématiques de la violence conjugale et des violences sexuelles. Nous présentons ici ce que proposent les écrits issus des domaines psychosociaux.

1.3.4.1 La collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du psychosocial ; que proposent les écrits issus des domaines psychosociaux ?

Les écrits issus des domaines psychosociaux s'intéressent surtout à la collaboration entre avocates et travailleuses sociales dans le cadre de dossiers en violence conjugale et violence sexuelle. Voici ce qui ressort de notre recension des écrits.

Lalande et Gonin (2021) abordent la question de la collaboration interprofessionnelle entre les professionnelles du droit et les professionnelles de la santé par le biais de l'intervention sociojuridique. Ce type d'intervention se définit comme étant « l'action conjuguée de divers intervenants au moyen d'une approche multidisciplinaire plus raffinée et centrée sur l'aide et le support à la victime et sur l'encadrement du contrevenant » (Morier, 1991 dans Lalande et Gonin, 2021, p. 189). Dans le cadre de ces interventions, les actrices du judiciaire et les actrices du sociosanitaire sont mobilisées. Dans leur article, les autrices concluent à « l'absence d'une imbrication réelle des pôles judiciaire et psychosocial » (Morier, 1991 dans Lalande et Gonin, 2021, p. 211) dans le cadre d'interventions sociojuridiques auprès de victimes de violence conjugale. Toutefois, elles ajoutent que dans certaines situations plus complexes de violence conjugale où les besoins psychosociaux sont plus importants, comme dans les situations où la sécurité d'un enfant est mise en péril, de réels partenariats seraient mis en place entre les actrices du judiciaire et du sociosanitaire (Lalande et Gonin, 2021).

Gauthier et Lalande (2021) se sont aussi intéressées à la question de la collaboration dans le cadre d'interventions auprès de victimes de violence conjugale. Plus précisément, elles se sont intéressées à l'importance de former les actrices du judiciaire (policières, procureures, juges) à certaines compétences des actrices de la relation d'aide. Selon elles, en interventions sociopénales auprès des victimes de violence conjugale (interventions menées par les intervenantes psychosociales et les actrices du judiciaire dans les processus judiciaires criminels), il est important que les actrices du judiciaire développent une expertise de la problématique afin d'éviter que leurs interventions soient inadéquates et que les victimes subissent de la victimisation secondaire. Selon les autrices, cet arrimage est nécessaire pour assurer une offre de services complète en lien avec la problématique complexe de la violence conjugale. Les autrices concluent en mentionnant que « suite à notre analyse de la spécialisation sociopénale dans le traitement des événements de violence conjugale judiciairisés à Montréal, nous constatons que la formation offerte actuellement n'assure pas nécessairement la spécialisation requise pour intervenir de façon optimale » (Gauthier et Lalande, 2021, p. 31).

Dans leur article, Cole et Logan (2010) abordent la question de la collaboration au sein des équipes multiprofessionnelles composées d'actrices du sociosanitaire, de la police, du système de justice et des organismes de défense de droits qui travaillent auprès des victimes de violences sexuelles. De telles équipes sont mises sur pied parce qu'elles occasionneraient de meilleurs résultats pour les victimes et un meilleur traitement des causes criminelles. Les autrices présentent les résultats de leur recherche en

s'intéressant aux obstacles qui nuisent à la collaboration interprofessionnelle au sein de équipes multiprofessionnelles travaillant avec les victimes de violences sexuelles. Elles font ressortir deux types d'obstacles : les caractéristiques de la victime (adoption de comportements risqués, données démographiques réduisant la crédibilité de la victime, victime non-coopérante, difficultés de communication) et les caractéristiques de la situation (relation entre la victime et l'agresseur, façon dont la cause est présentée, plusieurs juridictions impliquées, désaccords entre les professionnelles). Les autrices concluent en expliquant que la collaboration interprofessionnelle doit être abordée comme un processus qui est influencé, notamment, par les caractéristiques de la victime et celles de la situation et donc, que c'est bien souvent du cas par cas (Cole et Logan, 2010).

Ainsi, les différentes autrices s'entendent généralement pour dire que les pratiques de collaboration interprofessionnelle, de la manière dont elles sont actuellement déployées dans le cadre de dossiers en violence conjugale et violences sexuelles, ne permettent pas une offre optimale de services et le manque de collaboration interprofessionnelle en serait une des causes. De plus, pour certaines autrices, la collaboration interprofessionnelle doit être abordée sous l'angle d'un processus complexe, à ajuster en fonction de la situation et des caractéristiques de la victime de violence conjugale/sexuelle. Intéressons-nous maintenant à ce que proposent les écrits issus des domaines du droit.

1.3.4.2 La collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du psychosocial ; que proposent les écrits issus des domaines du droit ?

Lors de notre revue de la littérature, nous avons trouvé très peu d'articles en droit abordant la question de la collaboration interprofessionnelle entre actrices de milieux du droit et actrices de milieux psychosociaux. De plus, le peu d'articles recensés n'abordent pas exactement la question qui nous intéresse, c'est-à-dire la question de la collaboration entre avocates et travailleuses sociales ayant cours dans des milieux de pratique.

Les articles recensés reconnaissent les bienfaits de la collaboration interprofessionnelle, mais pas spécifiquement entre avocates et travailleuses sociales et pas nécessairement dans le cadre de milieux de pratique. Dans son article, Radic (2016) s'intéresse à la prévention de la criminalité et de la délinquance juvénile et exprime que pour que la prévention soit efficace, il faut que de bonnes pratiques de collaboration soient mises en place entre les différentes agences (écoles, organisations de protection de l'enfance, etc.) et entre les différentes actrices concernées (parents, policières, travailleuses sociales, etc.). L'autrice ajoute que la collaboration devrait aussi être encouragée dans les milieux de recherche, afin de

développer des connaissances sur les modalités efficaces de prévention de la criminalité. Dans leur article, Taché et *al.* (2011) vont dans le même sens en abordant l'interprofessionnalité entre juristes (en droit économique) et spécialistes des sciences sociales (anthropologues et sociologues) dans le cadre d'expériences de recherches interdisciplinaires en droit. Selon les autrices, la recherche interdisciplinaire permet d'aborder des problématiques complexes en plaçant « au cœur de la démarche scientifique l'objet de la recherche plutôt que les disciplines d'appartenance des chercheurs et les limites du point de vue propre à chacune » (Taché et *al.*, 2011, p. 521). Dans un troisième article en droit, l'interprofessionnalité est abordée par le biais d'une discussion au sujet des Lois 90 et 21, lois qui avaient introduit, au début des années 2000 au Québec, une réforme de notre système professionnel (Bélanger et *al.*, 2019). Ces lois prévoyaient un meilleur partage des activités professionnelles et un décloisonnement des champs d'exercice de différentes professionnelles du système de la santé et des services sociaux, le tout afin de permettre une meilleure collaboration et une offre de services plus adéquate. Les autrices expliquent que les ordres professionnels, les professionnelles et leurs pratiques sont fortement influencés par le droit en vigueur. Elles n'établissent pas davantage de liens entre les milieux du droit et du travail social.

Ainsi, dans ces articles, la question de la collaboration interprofessionnelle qui a spécifiquement lieu entre les avocates et les travailleuses sociales n'est pas abordée. Que ce soit dans les domaines psychosociaux ou dans les domaines du droit, peu d'autrices se sont intéressées à la collaboration entre avocates et travailleuses sociales. Par suite de cette constatation et afin de compléter nos recherches, nous avons consulté des sources alternatives d'information : les professionnelles elles-mêmes.

1.3.4.3 La collaboration interprofessionnelle au sens des avocates et des travailleuses sociales ; la problématique du manque de collaboration

Lors de l'élaboration de la présente problématique, nous avons rencontré des actrices terrain (avocates, étudiantes en droit, travailleuses sociales) afin d'en apprendre sur leurs expériences de collaboration interprofessionnelle (Hamel et *al.*, 2009). Elles nous ont expliqué que dans divers organismes communautaires, OBNLs et dans le réseau institutionnel, les services d'accompagnement/représentation juridique qui sont peu coûteux ou gratuits sont souvent offerts en parallèle avec des services psychosociaux. En effet, les personnes qui ont recours à ce type de services juridiques sont souvent vulnérables et présentent généralement diverses problématiques qui mériteraient un suivi psychosocial (Lefebvre, 2022). Ainsi, beaucoup de services juridiques vont faire du référencement vers des services psychosociaux, ce qui est une pratique adéquate, mais cela fait souvent en sorte que les professionnelles

travaillent en silos, chacune de leur côté¹⁰. Travailler d'une telle manière nuit à une offre de services qui pourrait être adaptée à la réalité des justiciables qui bien souvent finissent par recevoir des services incomplets (Desfonds, 2022). Ces actrices, travaillant auprès des justiciables qui se font accompagner/représenter gratuitement ou à faible coût, nous ont spécifié que le problème d'intervention préalablement répertorié dans la littérature, c'est-à-dire celui du manque de collaboration interprofessionnelle dans les dossiers de violence conjugale/sexuelle, s'applique aussi aux pratiques de collaboration entre avocates et travailleuses sociales offrant des services d'accompagnement/représentation juridique. Ceci confirme ce que nous avons préalablement établi au sujet des services québécois d'accompagnement juridique : les pratiques de collaboration interprofessionnelle sont peu mises de l'avant. Ajoutons à cela que selon les professionnelles rencontrées, le manque de collaboration interprofessionnelle nuit à la qualité des services offerts (Chagnon, 2022 ; Lefebvre, 2022 ; Bruneau-Arbour, 2022 ; Searle, 2022 ; Piché, 2022).

Ainsi, par suite des problématiques présentées ci-haut, nous nous demandons : comment mieux accompagner les personnes qui se représentent seules devant les tribunaux ? Comment améliorer les pratiques de collaboration entre avocates et travailleuses sociales? Quelles sont les conditions qui favorisent la collaboration interprofessionnelle entre les travailleuses sociales et les avocates? Comment accompagner des professionnelles qui veulent améliorer leurs pratiques de collaboration ? Pour réfléchir à ces questions, il serait pertinent de consulter les personnes directement concernées : les avocates et les travailleuses sociales travaillant en interprofessionnalité. Pour cela, les méthodes de la recherche-action et de l'intervention en petits groupes en travail social ont été utilisées (chapitre 3). Concluons maintenant ce chapitre avec la pertinence de réaliser le projet d'intervention et de poser la question de recherche.

1.4 La pertinence sociale, professionnelle et scientifique de l'intervention réalisée

1.4.1 La pertinence sociale et professionnelle du projet d'intervention

Le projet d'intervention réalisé est pertinent socialement en ce qu'une meilleure collaboration interprofessionnelle permet une amélioration de la qualité des services et une meilleure accessibilité à ces

¹⁰ Notons que le travail en silos est souvent exacerbé par différents facteurs : culture organisationnelle, Covid19, réticences personnelles, habitudes, manque de temps, etc. (Chagnon, 2022 ; Lefebvre, 2022 ; Bruneau-Arbour, 2022 ; Searle, 2022 ; Piché, 2022).

services (Bilodeau et al., 2013 ; Cole et Logan, 2018; Eaton et Regan, 2015 ; Glaser et Suter, 2016 ; Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021 ; Beaulieu et al., 2006, Rousseau et al., 2017). Ainsi, une meilleure collaboration entre les avocates et les travailleuses sociales qui travaillent auprès des justiciables qui se représentent seules devant les tribunaux permettra potentiellement une offre de services plus efficiente et adaptée à la réalité de ces personnes. Rappelons que les justiciables non-représentés sont majoritairement des personnes vulnérables (Bernheim et Laniel, 2015 ; Carrier-Plante et al., 2016). Ces personnes vivent une détresse psychologique lorsqu'elles sont confrontées au système de justice perçu comme intimidant et inaccessible (Bahary-Dionne et al., 2018) et, n'étant pas représentés par avocate, peuvent plus difficilement faire valoir leurs droits (Bernheim et Laniel, 2015). Le présent projet est également pertinent socialement en ce qu'une meilleure collaboration interprofessionnelle occasionnera potentiellement une satisfaction accrue chez les usagères (Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021).

Comme mentionné, peu de services québécois font état de pratiques effectives de collaboration interprofessionnelle, et ce, même s'il est reconnu qu'elles peuvent occasionner une offre de services plus complète et que pour certaines, la collaboration « devient incontournable » (Fortier, 2004, p. 4). Il était donc pertinent de vouloir jeter les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité qui permettra aux professionnelles d'offrir des services juridiques et psychosociaux de manière conjointe et ultimement, qui permettra potentiellement une offre de services plus adéquate et une meilleure valorisation des droits des justiciables devant les tribunaux. À cet effet, dans le rapport de recherche *La force du suivi personnalisé pour les personnes auto-représentées du Collectif juridique*, les chercheuses exposent la pertinence d'offrir les services psychosociaux et juridiques conjointement, plutôt que successivement. Quand une travailleuse sociale est présente lors des rencontres effectuées avec les justiciables, cela permet une prise en charge psychosociale immédiate, déchargeant le personnel juridique de cette tâche (Bahary-Dionne et al., 2018). De cette façon, chaque professionnelle peut se concentrer sur ses responsabilités et offrir des services qui servent réellement les besoins des justiciables. On comprend que le projet d'intervention est également pertinent professionnellement puisque si les professionnelles peuvent se concentrer sur leurs propres responsabilités, elles peuvent offrir des services de qualité complets et efficaces. Comme mentionné, la collaboration interprofessionnelle permet l'augmentation de la motivation et de la satisfaction professionnelle (Bordeleau et Leblanc, 2017; Eaton et Regan, 2015 ; Staffoni et al., 2018 ; Fortier, 2003 ; Robidoux, 2007), en l'espèce, la satisfaction professionnelle des avocates et des travailleuses sociales qui déploieront des pratiques de collaboration efficaces.

1.4.2 La pertinence scientifique de la question de recherche

Le présent projet d'intervention fait également état d'une pertinence scientifique. En effet, par suite de recherches sur les services québécois d'accompagnement juridique et psychosociaux et d'une recension des écrits scientifique, un angle mort a émergé : on ne parle pas, ou du moins très peu, de la collaboration interprofessionnelle entre les milieux du droit et du travail social. Si on en parle, on conclut généralement à l'absence d'une imbrication réelle du travail des professionnelles (Gauthier et Lalande, 2021 ; Lalande et Gonin, 2021). Étudier la collaboration interprofessionnelle entre les travailleuses sociales et les avocates permettra de faire émerger des connaissances au sujet de la collaboration interprofessionnelle avocates-travailleuses sociales. Notons que le référentiel de compétences de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après « OTSTCFQ ») aborde rapidement la question de la collaboration interprofessionnelle. Étant une compétence maintenant reconnue, il serait pertinent de davantage développer le corpus de connaissances à ce sujet. D'ailleurs, certaines autrices ont spécifiquement mentionné qu'il était nécessaire que d'autres recherches sur la collaboration interprofessionnelle soient menées, afin que ce concept soit mieux compris et puisse être mieux mis en œuvre dans les milieux de pratique (Rousseau et *al.*, 2017 ; Ruffin, 2022 ; San Martín-Rodríguez et *al.*, 2005). Ajoutons, au niveau de la pertinence scientifique, qu'il n'existe actuellement pas de modèle d'intervention en interprofessionnalité. Le présent projet permettra de jeter les bases d'un tel modèle (Lefebvre, 2022) et ultimement, permettra une meilleure imbrication des pôles juridiques et psychosociaux dans le cadre de pratiques de collaboration.

Finalement, le présent projet permettra d'expérimenter un processus de recherche-action et la posture de facilitatrice (nous y reviendrons dans le chapitre 3). Ceci permettra de produire des données sur la pertinence d'effectuer une recherche-action et d'adopter la posture de facilitatrice pour accompagner des professionnelles à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration avocates-travailleuses sociales.

Maintenant que nous comprenons que la réalisation du présent projet est pertinente aux niveaux social, professionnel et scientifique, voici notre question de recherche : **comment le processus de recherche-action et la posture de facilitatrice telle que définie dans les écrits sur l'intervention de groupe en travail social permettent l'accompagnement de professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle ?**

CHAPITRE 2

CADRES D'ANALYSE

Pour bien comprendre les cadres d'analyse du présent projet, présentons brièvement le projet réalisé. Essentiellement, notre projet a pris la forme d'une recherche-action, nous avons mené des interventions en petits groupes et l'étudiante-chercheuse¹¹ a potentiellement assumé le rôle de l'intervenante facilitatrice. Les groupes étaient composés de professionnelles d'un milieu sociojuridique : le Collectif juridique. Avec le présent projet, nous cherchions à répondre à trois objectifs d'intervention et deux objectifs de recherche. Au niveau de l'intervention, nous voulions (1) aider les professionnelles du collectif à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle, (2) documenter des pratiques de collaboration interprofessionnelle et (3) aider un groupe de professionnelles à amorcer le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Au niveau de la recherche, nous voulions (1) explorer de quelle manière le projet d'intervention de recherche-action contribue ou non aux réflexions des professionnelles et à l'amélioration de leurs pratiques et (2) explorer comment la posture de facilitatrice assumée par la chercheuse contribue ou non au bon déroulement du projet de recherche-action.

Trois cadres d'analyse ont été employés et nous les présentons dans ce chapitre. Premièrement, nous présenterons le cadre d'analyse de recherches-actions proposé par Sylvestre et *al.* (2019), cadre qui nous a permis de poser un regard sur le processus de recherche-action menée. Deuxièmement, nous présenterons le concept de l'intervenante dite facilitatrice au sens de Berteau (2002). L'intervenante a potentiellement assumé ce rôle dans le cadre des interventions en petits groupes et aussi dans le cadre de la recherche-action, car nous croyons que cette posture peut potentiellement servir dans le cadre d'une recherche-action. Troisièmement, nous présenterons le *Modèle de structuration de la collaboration interprofessionnelle* de D'Amour (1997, 2008). Ce modèle a potentiellement servi à susciter la réflexion chez les professionnelles au sujet de leurs pratiques de collaboration, à alimenter les discussions lors des

¹¹ Dans le cadre du présent projet, l'« étudiante-chercheuse » est l'étudiante à la maîtrise qui mène le présent projet. Pour alléger le texte, nous la nommerons « chercheuse », mais gardons en tête qu'elle est une étudiante.

interventions en petits groupes et a servi d'exemple pour le développement de notre propre modèle d'intervention en interprofessionnalité.

2.1 La recherche-action : comment l'analyser ?

Une des méthodes du présent projet est la recherche-action, recherche-action que nous abordons comme une pratique d'intervention (nous y reviendrons dans le chapitre 3 sur la présentation du projet). Le projet étant un projet d'intervention, nous porterons un regard sur le processus de la recherche-action, et ce, à l'aide du cadre d'analyse proposé par Sylvestre et *al.* (2019). Nous avons choisi ce cadre parce qu'il est clair, exhaustif et issu d'une revue de la littérature. Notons que les autrices abordent la recherche-action en sciences sociales comme une démarche qui se veut méthodique et scientifique.

2.1.1 Analyser une recherche-action en santé mondiale

Depuis 2011 au Burkina Faso, une recherche-action est menée dans le cadre d'un projet visant un meilleur accès aux soins pour les femmes enceintes, les femmes allaitant et les enfants (Sylvestre et *al.*, 2019). Les résultats préliminaires de cette recherche étant probants, les chercheuses ont décidé d'analyser la méthode de recherche-action utilisée. Une approche en trois étapes a été développée : élaboration d'une grille des meilleures pratiques, analyse externe et analyse interne.

2.1.1.1 Étape 1 : Élaboration d'une grille des meilleures pratiques

Comme première étape pour analyser leur recherche-action, une grille des meilleures pratiques a été élaborée. Sylvestre et *al.* (2019) définissent les meilleures pratiques comme « un savoir-faire, une liste de tâches permettant de réaliser efficacement les différentes étapes des cycles de la recherche-action » (Sylvestre et *al.*, 2019, para. 15). Pour élaborer leur grille, les chercheuses ont fait une synthèse de ce qu'elles avaient trouvé dans la littérature scientifique et la littérature grise de divers domaines et elles ont sélectionné les critères des meilleures pratiques qui étaient récurrents. Voici un résumé de la grille de Sylvestre et *al.* (2019) où sont présentées les étapes d'une recherche-action, les meilleures pratiques qui y sont associées et une définition des pratiques. Pour la grille complète, voir l'Annexe A.

Tableau 2.1 Résumé des Tableaux 2a à 2e de Sylvestre et al. (2019) sur les meilleures pratiques en recherche-action

Étapes d'une recherche-action	Meilleures pratiques	Description de la meilleure pratique
Étapes préliminaires de la recherche-action (Tableau 2a)	Réaliser une analyse situationnelle	Retracer les préoccupations des parties prenantes pour justifier la recherche.
	Identifier les parties prenantes	Identifier les parties prenantes à la recherche en s'assurant d'avoir une diversité de points de vue.
	Mettre en place les instances de gouvernance de la recherche-action	Mettre en place des instances de gouvernance démocratiques et des organes de gestion (comité de pilotage, équipe de recherche) représentatifs de parties prenantes.
	Formaliser l'engagement réciproque de toutes les parties prenantes	Mettre en place un cadre partenarial équitable et le faire signer aux parties prenantes. Permet d'établir la confiance.
	Définir le rôle de la chercheuse dès le départ	Définir le rôle de la chercheuse en fonction de trois responsabilités : structuration de la recherche, accompagnement et production des connaissances. Permet d'établir la confiance et d'éviter les conflits.
Planification de la recherche-action (Tableau 2b)	Identifier l'objectif de la recherche-action	À partir de l'analyse situationnelle, identifier un objectif commun. Il doit être prioritaire pour toutes les parties prenantes.
	Analyser les enjeux liés à l'objet et à l'implantation de la recherche-action	Lors d'une discussion entre les parties prenantes, analyser les enjeux liés à la recherche-action. Permet d'établir la confiance et de sécuriser la collaboration.
	Identifier les questions de recherche	Formulées par la chercheuse à partir des objectifs. Doivent être ouvertes et permettre une production des connaissances de manière inductive.
	Proposer des solutions adaptées et réalistes	Identifier des scénarios d'évolution des préoccupations qui avaient été exprimées dans l'analyse de la situation. Pour maintenir la confiance et l'intérêt.

	Planifier les activités à réaliser	Mettre sur pied un protocole de recherche réaliste et souple. Il décrit les phases de la recherche, les objectifs, les méthodes de collecte de données, etc.
Mise en place de la recherche-action (Tableau 2c)	Élaborer des guides de mise en œuvre des activités	Élaborer un guide décrivant clairement les activités à réaliser durant la recherche-action. Permet de faciliter leur mise en œuvre.
	Organiser des séances de travail sur le terrain	Organiser des séances de travail dans le milieu pour bien le comprendre et moduler la recherche en fonction de la réalité terrain.
Collecte de données sur la recherche-action (Tableau 2d)	Déterminer les méthodes de la collecte de données	Déterminer les méthodes de collecte de données (ex. : entrevues, discussions, observations) en s'assurant de la rigueur scientifique de la recherche.
	Élaborer les outils de collecte standardisés	Élaborer des outils standardisés en les adaptant à la recherche (ex. : grille d'observation, questionnaire, journal de bord).
	Assurer la traçabilité de la transmission des données en responsabilisant les actrices	Comptabiliser et transmettre les données selon un circuit déterminé et en notant les dates de transmission.
Réflexion-évaluation de la recherche-action (Tableau 2e)	Organiser des rencontres de suivi périodiques	Faire des suivis et des bilans de la recherche dans le cadre du comité de pilotage, de manière périodique.
	Valider ensemble les résultats	Partager, au comité de pilotage, les résultats issus de l'analyse du comité scientifique. Organiser une discussion entre les parties prenantes pour interpréter les résultats.
	Faire le bilan de chaque cycle du processus	Avec les parties prenantes, discuter du projet, le modifier, redéfinir les cycles du projet, trouver des solutions, décider quand mettre fin à un cycle, etc.
	Formaliser les connaissances	Valider les connaissances. Déterminer leur transférabilité, leur pertinence et les apprentissages effectués.

Contrairement à Sylvestre et *al.* (2019), nous n'avons pas élaboré notre propre grille des meilleures pratiques. Plutôt, nous avons emprunté leur grille des meilleures pratiques en recherche-action pour

évaluer le processus de notre recherche-action. Notons qu'il existe plusieurs formes de recherches-actions et qu'une multitude d'usages peut en être fait. De plus, la recherche-action se situe sur un continuum ; certaines formes requièrent une plus grande implication des actrices terrain alors que d'autres formes, une plus petite implication de ces actrices (Anadón et Savoie-Zajc, 2007).

2.1.1.2 Étape 2 : Analyse externe

L'analyse externe est factuelle et elle se base sur des critères qui sont objectifs ; les meilleures pratiques (Sylvestre et *al.*, 2019). La grille des meilleures pratiques a été utilisée par Sylvestre et *al.* pour évaluer le processus de recherche-action entrepris. Ainsi, un regard croisé a été porté entre les informations collectées (par le biais de documents, d'observations terrains et d'entrevues individuelles) et la grille des meilleures pratiques. Essentiellement, il s'agissait de déterminer si leur recherche-action avait respecté ou non le processus des meilleures pratiques identifié dans la grille.

2.1.1.3 Étape 3 : Analyse interne

L'analyse interne est une analyse réflexive sur la démarche de mise en œuvre de la recherche-action. Cette analyse est effectuée par les diverses parties prenantes à la recherche-action et elle permet l'approfondissement de l'analyse externe et le partage de nouveaux éléments (Sylvestre et *al.*, 2019). Dans la recherche de Sylvestre et *al.*, un atelier de deux jours a été organisé. Tout d'abord, les chercheuses ont présenté aux participantes le but de l'atelier, la définition et les étapes d'une recherche-action. Ensuite, les participantes ont été invitées à réfléchir aux éléments du processus de recherche-action qu'elles avaient et n'avaient pas aimés et à formuler des recommandations. Les chercheuses ont administré aux participantes un questionnaire « afin de recueillir leur degré d'accord par rapport à l'application des meilleures pratiques établies » (Sylvestre et *al.*, 2019, para. 20). Finalement, une discussion a été menée au sujet des résultats de l'analyse externe.

Maintenant que nous comprenons l'approche en trois étapes proposée Sylvestre et *al.* (2019) pour analyser une recherche-action, voici comment nous en avons fait usage dans notre projet et comment nous en ferons usage dans les chapitres qui suivent.

2.1.2 Utilisation du modèle d'analyse dans notre recherche-action

Dans le cadre de notre projet, et plus précisément dans nos résultats et notre discussion, nous ferons une analyse externe du processus de recherche-action, par le biais des critères objectifs de la grille des

meilleures pratiques proposée par Sylvestre et *al.* (2019). Essentiellement, nous chercherons à déterminer si, avec notre processus de recherche-action, nous nous sommes inspiré des meilleures pratiques en recherche-action. De plus, dans les interventions en petits groupes, nous avons fait une analyse interne du processus de recherche-action. Toutefois, notre analyse interne était plus brève que celle de Sylvestre et *al.* (2019) ; nous n'étions pas en mesure de faire un atelier de deux jours. Plutôt, nous avons questionné les professionnelles participant au projet de recherche-action lors de nos interventions en petits groupes. Nous les avons questionnées au sujet de leurs satisfactions et insatisfactions face au processus, leur avons demandé si elles avaient des recommandations à faire et avons discuté des meilleures pratiques établies dans la littérature. Par suite de ces deux analyses, nous tenterons de dégager les conditions (ou les meilleures pratiques) qui contribuent au bon déroulement d'une recherche-action qui se déroule spécifiquement dans un milieu sociojuridique où les professionnelles veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration.

2.2 Les rôles d'une chercheuse en recherche-action et l'intervenante¹² de groupe comme facilitatrice

Dans cette section, nous présentons un résumé de notre revue de la littérature au sujet des rôles que peut incarner une chercheuse dans une recherche-action. Nous présentons aussi le concept de l'intervenante dite *facilitatrice* en intervention de groupe en travail social. À cet effet, nous définirons ce concept et nous présenterons ses trois dimensions.

2.2.1 Les fonctions de la chercheuse dans une recherche-action

À la suite de nombreuses recherches, nous n'avons pas trouvé d'écrit abondant de façon exhaustive le rôle, les fonctions et les tâches de la chercheuse dite *médiatrice/coordonnatrice* de la recherche-action. Ceci est plutôt effleuré ou abordé rapidement dans plusieurs écrits dans les domaines du travail social, des sciences infirmières, de la sociologie, des sciences de la gestion et de l'éducation. Nous présenterons ici ce qui ressort de ces écrits quant au rôle de la chercheuse dans le cadre d'une recherche-action.

¹² Par intervenante nous parlons de « celui qui, dans un contexte donné, décide d'agir pour influencer un autre individu. L'acte volontaire de l'intervenant comporte une recherche d'effets. Dans ce dessein, il utilise certaines stratégies et outils pour influencer le développement de [la personne auprès de qui il intervient] » (Villeneuve, 1994 dans Berteau, 2002, p.17). Pour le présent mémoire, il s'agit essentiellement de l'étudiante-chercheuse qui, lors de ses interventions en petits groupes, a aussi porté le chapeau d'« intervenante ».

Dans leur article, Gélinau et *al.* (2013) expliquent que la chercheuse en recherche-action incarne quatre rôles : le rôle de médiatrice, de traductrice, de maillage et de leadership. La chercheuse est médiatrice en ce qu'elle coordonne le projet avec le milieu afin d'assurer la production de connaissances scientifiques. C'est elle qui balise les réflexions et l'activité de recherche (Renaud, 2020). La chercheuse est aussi traductrice en ce qu'elle s'assure d'une mise en relation constante tout au long du projet. Ce rôle « consiste à relier des discours et des enjeux *a priori* divergents, et souvent nettement contradictoires, pour établir des liens entre des acteurs humains et non humains et rendre ce réseau intelligible aux yeux des parties prenantes » (Suárez-Herrera et *al.*, 2013, p. 83). La chercheuse assume aussi un rôle de maillage en ce qu'elle allie les forces et les faiblesses des participantes à la recherche-action, participantes ayant une ou plusieurs expertises : en recherche, en intervention ou en vécu dans le milieu. Finalement, la chercheuse assume un rôle de leadership en ce qu'elle mène la recherche, la balise et prend des décisions importantes au regard de celle-ci, le tout vers l'atteinte d'objectifs communs.

Dans sa recherche, Brasseur (2012) explique qu'il est impossible pour une chercheuse d'adopter une posture entièrement neutre tout au long de sa recherche. Ainsi, la rigueur de la posture de la chercheuse repose sur la posture réflexive qu'elle adopte. Avec cette posture, la chercheuse réfléchit sur et dans l'action, lui permettant d'ajuster son rôle et par extension de moduler la recherche (Ponthier, 2015). Avec cette posture réflexive ou selon Schön, ce rôle de *praticien réflexif* (Schön, 1993 dans Ponthier, 2015), la chercheuse réfléchit à ses présupposés, ses croyances, ses attentes et ses opinions afin de tenter de s'en éloigner (McCallum et Nicolaidis, 2015). Notons que l'adoption d'une posture réflexive peut être facilitée par la tenue d'un journal de bord (Morrissette, 2013).

Pour Thourilles (2011), il est important que la chercheuse fasse de nombreuses observations dans le milieu et maintienne une bonne présence sur le terrain. Ceci peut l'aider à bien connaître la réalité du milieu et à assurer une bonne adéquation entre le problème posé, les objectifs de la recherche et la méthode choisie (Grell et Wery, 2016 ; Offredi, 1981). La recherche-action visant un changement social, la chercheuse doit être en mesure de promouvoir des idées et des actions qui visent justement à changer une situation jugée problématique (Roy et Prévost, 2013). Ceci est aidé par la capacité de la chercheuse à porter et à transmettre des idées nouvelles (Offredi, 1981).

De plus, la chercheuse de la recherche-action agit en étroite collaboration avec les actrices du terrain en donnant de la place à leurs savoirs (Renaud, 2020), en élaborant des objectifs communs (Grell et Wery,

2016 ; Vinatier et Morrissette, 2015), en établissant de bons canaux de communication et en leur permettant de participer aux processus réflexifs (Roy et Prévost, 2013). Notons que pour bien collaborer avec les actrices du terrain, la chercheuse se doit d'adopter une posture d'ouverture et de souplesse quant à la planification de la démarche et quant à la méthodologie choisie (Morrissette, 2013). Finalement, la chercheuse de la recherche-action doit s'assurer du respect des règles liées à l'éthique scientifique (Offredi, 1981).

Jusqu'à maintenant, nous avons discuté du rôle et des fonctions que peut incarner une chercheuse dans le cadre de la recherche-action qu'elle mène. Comme mentionné, aucun écrit n'aborde exhaustivement la question. On fait parfois référence à la chercheuse en parlant de la *médiatrice* ou de la *coordonnatrice* de la recherche-action, mais ceci n'est qu'effleuré par certaines autrices. Ainsi, la littérature scientifique fait état de limites quant au rôle et aux fonctions d'une chercheuse en recherche-action. Pour cette raison, dans la section qui suit, nous nous intéresserons au rôle de l'intervenante facilitatrice telle que mise de l'avant en intervention de groupe en travail social. Dans le cadre de notre projet, nous voulions renforcer notre regard sur notre action et pour cela, nous avons décidé de nous intéresser au rôle de l'intervenante facilitatrice, rôle qui a fortement été développé dans la littérature. De plus, notons que nous avons décidé de nous intéresser à ce concept précisément, car notre recherche-action s'est surtout déployée dans le cadre d'interventions de groupe (plus spécifiquement, dans le cadre d'interventions en petits groupes). Nous nous posons alors plusieurs questions. Est-ce que la chercheuse qui mène la recherche-action peut aussi être la facilitatrice de cette recherche ? Autrement dit, est-ce qu'on peut s'inspirer de la posture de facilitatrice de l'intervenante de groupe pour appréhender celle de la chercheuse dans le cadre de la recherche-action ? Ainsi, comment la posture de facilitatrice assumée par l'intervenante peut contribuer ou non au bon déroulement du projet de recherche-action dans son ensemble et comment cette posture peut permettre de répondre aux objectifs d'intervention (identifiés dans le chapitre 3) ? Nous tenterons de répondre à ces questions dans la discussion. Pour l'instant, intéressons-nous au concept de facilitatrice.

2.2.2 Définition du concept de *facilitatrice*

Dans le cadre du présent mémoire, nous tenterons d'explorer comment la posture de facilitatrice assumée par l'intervenante contribue ou non au bon déroulement du présent projet de recherche-action. Définissons alors le concept de facilitatrice.

Dans la cadre de sa recherche, Berteau (2002) soulève que l'une des principales spécificités de l'intervention de groupe en travail social est le rôle de facilitatrice adoptée par l'intervenante du groupe. Essentiellement, la facilitatrice est l'intervenante qui facilite le processus de groupe et l'atteinte des objectifs du groupe. En intervention de groupe, le groupe est perçu comme une ressource de changement. L'intervenante étant partie prenante au groupe, elle représente, avec les participantes, une ressource pour le changement. Toutefois, ce qui fait de l'intervenante la facilitatrice du groupe, c'est le fait qu'elle soit l'experte du processus. En intervention de groupe, le groupe est aussi perçu comme un processus de changement en ce que les phénomènes et les dynamiques qui émergent au fur et à mesure du groupe peuvent devenir des leviers de changement. C'est l'intervenante qui facilite l'utilisation de ces leviers comme des outils pour aider le groupe à atteindre ses objectifs. Berteau (2002) présente également ce rôle de facilitatrice sous la forme d'une habileté à déployer par l'intervenante : « faciliter exige de l'intervenant qu'il laisse de la place aux membres pour qu'ils puissent s'exprimer » (Berteau, 2002, p. 140). La facilitation est « l'aspect primordial du rôle de l'intervenant de groupe » (Berteau, 2002, p. 143).

2.2.3 Le rôle de l'intervenante facilitatrice en trois dimensions

La description du rôle de l'intervenante facilitatrice s'articule autour de trois dimensions : les fonctions de l'intervenante, l'influence qu'elle exerce et la position qu'elle occupe dans le groupe (Berteau, 2002). Notons que ces fonctions sont exercées de manière à mettre à l'avant-plan l'influence des membres du groupe et du groupe dans son entièreté.

Fonctions de l'intervenante. L'intervenante facilitatrice remplit plusieurs fonctions, fonctions se divisant toutes en une multitude de tâches. Premièrement, l'intervenante agit comme gardienne de la sécurité et de l'harmonie du groupe. Elle s'assure de la sécurité physique et émotive des participantes et permet à chaque participante de prendre la place qui lui revient. Elle guide le groupe pour que celui-ci puisse cheminer de façon harmonieuse et elle l'encadre afin de prévenir les difficultés ou les régler. L'intervenante est aussi la facilitatrice de l'accomplissement de la tâche, de l'atteinte du but du groupe. Deuxièmement, l'intervenante partage au groupe un savoir qui lui est non-accessible. L'intervenante est facilitatrice des apprentissages et cette fonction peut se déployer à deux niveaux. Elle peut ajuster la transmission du savoir déjà présent dans le groupe, s'assurer que ce savoir soit bien compris par tous les membres. Elle peut aussi, parfois, lui transmettre son propre savoir professionnel. Troisièmement, l'intervenante régule le processus du groupe, elle s'assure de la cohésion de celui-ci. L'intervenante « ajuste son rôle en fonction du développement du groupe, tient compte de la composition de celui-ci, de

la dynamique en place, et particulièrement de l'émergence du leadership interne du groupe » (Berteau, 2002, p. 124). De plus, pour ses interventions, elle prend en considération la nature et la multiplicité des interrelations et stimule les interactions.

Type d'influence de l'intervenante. L'intervenante est l'experte du processus de groupe ; elle met en évidence les ressources et l'expertise qui surgissent à l'intérieur du groupe. L'intervenante est en quelque sorte le pivot du groupe en ce qu'elle est celle qui réunit le groupe, lui permet de se constituer et de canaliser ses énergies. Elle est une figure de référence pour le groupe et elle se met disponible pour l'accompagner. Au besoin, elle est celle qui *lead* le groupe, mais le pouvoir et l'autorité sont partagés avec les membres du groupe (Berteau, 2002).

Position dans le groupe. L'intervenante est dans une position d'égalité face aux participantes du groupe. À cet effet, elle laisse beaucoup de place aux participantes. Cela étant dit, l'intervenante joue un rôle qui diffère tout de même des autres participantes en ce qu'elle est la facilitatrice du groupe. Son apport au groupe est différent et elle agira comme la « chauffeuse de l'autobus » (Berteau, 2002, p. 125).

2.2.4 Utilisation du concept de facilitatrice comme cadre de référence

Les groupes de notre projet étant constitués de professionnelles qui veulent réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle, nous trouvons pertinent de faire usage du concept d'intervenante facilitatrice comme cadre de référence. En effet, les participantes aux interventions en petits groupes étaient des professionnelles qui s'intéressaient déjà à la collaboration interprofessionnelle : elles travaillaient ou avaient travaillé, étaient stagiaires ou avaient été stagiaires dans un milieu où les avocates et les travailleuses sociales comprennent l'importance de la collaboration interprofessionnelle et veulent améliorer leurs propres pratiques de collaboration. La chercheuse était donc l'intervenante¹³ qui a accompagné le groupe en tentant de faciliter l'atteinte de ses objectifs et en laissant beaucoup de place à l'influence des professionnelles qui sont déjà expertes du contenu. Le présent cadre de référence nous permettra d'analyser, dans la discussion, le rôle que la chercheuse a incarné lors des interventions en petits groupes auprès de professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration. Essentiellement, nous chercherons à déterminer comment le rôle de l'intervenante s'est déployé lors des interventions en petits groupes et si la posture d'intervenante

¹³ Nous comprenons que dans le cadre de la présente recherche, la chercheuse a aussi porté le chapeau d'« intervenante » en ce qu'elle a mis sur pied des interventions en petits groupes et a intervenu dans ceux-ci.

facilitatrice permet ou non l'accompagnement de professionnelles qui veulent réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et les améliorer. Finalement et comme mentionné, nous nous demanderons s'il est possible d'emprunter le concept de facilitatrice, qui normalement revient à la posture de l'intervenante de groupe, pour l'attribuer à la posture de la chercheuse dans la recherche-action.

2.3 Modèles de collaboration interprofessionnelle

Dans la littérature scientifique, les quelques modèles de collaboration interprofessionnelle théorisés proviennent d'écrits des domaines en santé physique (D'Amour, 1997 ; Bronstein, 2003). Ces modèles s'intéressent surtout aux déterminants et aux résultats de la collaboration interprofessionnelle, à défaut de s'intéresser aux processus de cette collaboration et à sa mise en application dans les milieux (Careau, 2013). Notons toutefois que le Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé (CPIS, 2023) a mis sur pied le *Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme*. Le référentiel, sans aborder spécifiquement la collaboration interprofessionnelle sous l'angle d'un processus, décrit les compétences à développer et à appliquer dans les milieux de pratique pour favoriser des pratiques de collaboration interprofessionnelle effectives. Chacune de ces compétences est décrite et divisée en tâches à accomplir, offrant un outil concret aux professionnelles travaillant en interprofessionnalité. Cela étant dit, un modèle s'est particulièrement démarqué dans la littérature scientifique et il s'agit du *Modèle de structuration de la collaboration interprofessionnelle* de Danielle D'Amour (1997).

2.3.1 Modèle de structuration de la collaboration interprofessionnelle de D'Amour

D'Amour est l'une des rares autrices à avoir modélisé le concept de la collaboration interprofessionnelle. Au fil des années (fin 90 à début 2000), le modèle a été développé et amélioré par D'Amour et ses collaboratrices et a été repris par beaucoup d'autrices s'intéressant à la collaboration. Le modèle de D'Amour est un outil qui permet de mieux saisir les éléments facilitants, les enjeux et les contraintes de la collaboration interprofessionnelle et ultimement, permet de favoriser cette collaboration (D'Amour, 1997). Avec son modèle, D'Amour met l'accent sur les rapports humains et les stratégies des professionnelles qui collaborent, tout en considérant les variables structurelles et organisationnelles régissant les pratiques de collaboration (D'Amour et al., 1999). Le processus de structuration de la collaboration interprofessionnelle de D'Amour comprend quatre dimensions et dix indicateurs associés à ces dimensions (voir Annexe B). Le modèle de D'Amour a servi à la chercheuse et aux professionnelles qui ont participé au présent projet. Au début des interventions en petits groupes dans le milieu sociojuridique choisi, la chercheuse a partagé le

modèle de D'Amour aux professionnelles, afin qu'elles puissent se familiariser avec celui-ci. Ainsi, le modèle a potentiellement servi à susciter la réflexion chez les professionnelles quant à leurs façons de collaborer et a potentiellement alimenté les discussions entre les professionnelles et la chercheuse. De plus, le modèle nous a servi d'exemple pour jeter les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.

Maintenant la présentation de nos cadres théoriques terminée, présentons le milieu au sein duquel notre projet a été mené et présentons, de manière détaillée, les tenants et aboutissants de notre projet d'intervention.

CHAPITRE 3

PRÉSENTATION DU MILIEU D'INTERVENTION ET DU PROJET D'INTERVENTION

Ce deuxième chapitre sera divisé en deux sections. Nous commencerons par présenter les tenants et aboutissants de notre projet d'intervention et le Collectif juridique, milieu sociojuridique où nous avons mené notre projet. Ensuite, nous présenterons les tenants et aboutissants de notre recherche, recherche découlant directement de notre projet d'intervention.

Pour éviter toute confusion, nous tenons à clarifier la posture de l'étudiante à la maîtrise qui a mené le projet d'intervention, projet comprenant une portion de recherche. L'étudiante a assumé deux postures : celle d'une *chercheuse* et celle d'une *intervenante*. Ainsi, l'étudiante était chercheuse en ce qu'elle a mené le projet de recherche-action et, en lien, a posé une question de recherche à laquelle elle répondra dans la discussion (voir chapitre 5). De plus, l'étudiante était intervenante en ce que dans le cadre de la recherche-action, elle a mené des interventions en petits groupes. Dans le présent mémoire, lorsque nous nous intéresserons principalement aux interventions en petits groupes, nous utiliserons le terme « intervenante » et lorsque nous nous intéresserons principalement à la recherche-action, nous utiliserons le terme « chercheuse », mais soyons claires : il s'agit de la même personne, l'étudiante.

3.1 Le projet d'intervention

La présentation de notre projet d'intervention se divisera en cinq parties. Premièrement, nous présenterons les activités que nous avons menées et nos objectifs d'intervention. Deuxièmement, nous présenterons les méthodes choisies, soit celles de la recherche-action et de l'intervention de groupe (plus précisément de l'intervention en petits groupes en travail social). Troisièmement, nous parlerons de la population ciblée par notre projet d'intervention, des critères de sélection des participantes et des modalités de recrutement. Quatrièmement, nous présenterons le rôle de l'étudiante-intervenante. Cinquièmement, nous présenterons le milieu sociojuridique où nous avons mené notre projet d'intervention.

3.1.1 Les activités prévues et les objectifs d'intervention

Le projet d'intervention s'est déroulé au Collectif juridique. Avant que la chercheuse n'intègre ce milieu sociojuridique, les professionnelles y travaillant s'intéressaient déjà à la collaboration entre avocate et

travailleuses sociales. En 2022, un projet pilote a été mis sur pied par les professionnelles du Collectif juridique afin d'explorer comment améliorer les pratiques de collaboration interprofessionnelle y ayant cours et afin d'offrir des services sociojuridiques permettant une réponse adéquate aux besoins des justiciables non-représentées (généralement vulnérables). Notre projet, se réalisant en parallèle, s'est bien inséré dans ce milieu qui était déjà intéressé à réfléchir à la collaboration. Ainsi, les intentions d'action du présent projet d'intervention étaient multiples et se sont déployées à deux niveaux : par le biais de pratiques d'intervention menées par la chercheuse et par le biais d'une recherche sur le processus d'intervention mené (voir section 3.2). Chacune de ces parties, intervention et recherche, a fait état d'objectifs à atteindre pour répondre aux problématiques de l'inaccessibilité du système de justice, du manque de collaboration entre avocates et travailleuses sociale et d'une offre de services sociojuridiques incomplète. Notre projet cherchait à contribuer aux efforts portés par le Collectif juridique et à cet effet, des pratiques d'intervention, intervention en petits groupes et processus de recherche-action, ont été mises en place.

Ainsi, à l'aide d'interventions en petits groupes et d'un processus de recherche-action, nous avons tenté d'atteindre ces **objectifs d'intervention** :

- **Accompagner un groupe de professionnelles à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle entre avocates et travailleuses sociales en utilisant comme méthode la recherche-action ;**
- **Documenter des pratiques de collaboration interprofessionnelle¹⁴ ;**
- **Aider un groupe de professionnelles à amorcer le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.**

Essentiellement, dans le cadre de notre discussion, nous chercherons à déterminer si notre projet a permis aux professionnelles de réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et de les améliorer.

¹⁴ Notons que ce deuxième objectif n'est pas en soi un objectif d'intervention, mais nous le présentons ici, car la documentation des pratiques de collaboration du Collectif juridique a été une étape nécessaire au potentiel développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité (3^e objectif d'intervention). La collaboration interprofessionnelle est un thème qui a beaucoup été abordé dans la recherche-action, plus spécifiquement dans nos interventions en petits groupes. De plus, puisque dans le cadre de ce mémoire nous nous intéressons surtout aux processus d'accompagnement des professionnelles (l'intervention en petits groupes et le processus de recherche-action), dans la section sur nos résultats, nous ne présenterons que brièvement les résultats issus de notre recherche-action. Ainsi, les pratiques de collaboration que nous avons documentées ne seront pas présentées exhaustivement.

Nous chercherons aussi à déterminer si le présent projet a aidé à jeter les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Maintenant, présentons les deux méthodes d'intervention qui ont été utilisées pour tenter de répondre à ces objectifs d'intervention.

3.1.2 Les méthodes d'intervention : la recherche-action et l'intervention en petits groupes en travail social

3.1.2.1 La recherche-action

Le présent projet d'intervention s'est réalisé sous forme d'une recherche-action. La recherche-action « part du principe que c'est par l'action que l'on peut générer des connaissances scientifiques utiles pour comprendre et changer la réalité sociale des individus et des systèmes sociaux » (Roy et Prévost, 2013, p. 129). En recherche-action, on vise « le changement au travers d'une démarche de résolution de problèmes susceptibles de contribuer à améliorer une situation jugée problématique » (Morrissette, 2013, p. 37). De plus, à partir de besoins concrets en lien avec une problématique prédéterminée, la chercheuse et les participantes deviennent partenaires et collaborent durant toutes les étapes de la recherche afin de produire des connaissances et d'améliorer la situation d'actrices sociales (Morrissette, 2013). La collaboration étant centrale à la recherche-action, on comprend la pertinence de l'utilisation d'une telle méthode pour un projet qui s'intéresse à la collaboration. Comme l'explique Vincent Enrico, « la recherche a constitué à la fois une réflexion utile pour améliorer les pratiques [...] et un processus collectif de production de savoirs » (Liu, 1997 dans Enrico, 2017, p. 94).

De plus, la recherche-action constitue une excellente méthode pour accompagner un groupe constitué de professionnelles provenant de divers domaines. Comme mentionné précédemment, les actrices du juridique sont souvent perçues, par les professionnelles du psychosocial, comme étant intimidantes (Bahary-Dionne et *al.*, 2018). La recherche-action, mettant de l'avant la collaboration et la participation de toutes les parties prenantes, a potentiellement offert un espace aux travailleuses sociales pour qu'elles puissent s'exprimer librement et puissent affirmer leur identité professionnelle (Enrico, 2017).

Ajoutons que la recherche-action présente trois principales caractéristiques (Roy et Prévost, 2013). Premièrement, la recherche est réalisée en coconstruction avec les participantes (les professionnelles). Deuxièmement, elle trouve son ancrage dans l'action, ici les interventions de la chercheuse (interventions

en petits groupes) et le processus de recherche-action (qui constitue une pratique d'intervention¹⁵). Troisièmement, sa démarche est cyclique en ce que le protocole est flexible et que le plan d'action est réajusté au fur et à mesure des réflexions et actions. En effet, « la démarche se construit selon les successions de réflexions posées sur l'action, et le problème est redéfini en fonction des nouveaux éclairages qui se dégagent de l'expérimentation continue » (Morrissette, 2013, p. 40). En l'espèce, les interventions de la chercheuse dépendaient des professionnelles avec qui la chercheuse a collaboré.

Plusieurs modèles de recherche-action existent, mais pour ce projet, nous nous sommes inspirées du modèle en spirales de Roy et Prévost (2013) (voir Appendice A). Ce modèle schématise la méthode de la recherche-action en cycles de planification, action, collecte de données, évaluation et réajustement du plan d'action (Morrissette, 2013). La planification initiale sert à formuler une problématique, identifier une méthode de collecte de données et déterminer les actions à mettre en place pour répondre à la problématique. En passant à l'action, les actrices (chercheuse et professionnelles) observent et adoptent une posture réflexive, leur permettant d'ajuster le plan d'action. Cet ajustement peut se faire lors de rencontres collectives (interventions en petits groupes). Habituellement, cette méthode exige une présence prolongée de la chercheuse sur le terrain afin de permettre les réajustements au plan d'action. Le mémoire d'intervention à l'UQAM prévoit 140 heures d'intervention en milieu de pratique. Ainsi, la chercheuse a été présente sur le terrain quelques mois, mais pas plus. Le temps a donc manqué pour qu'il y ait beaucoup de réajustements au plan d'action, mais il y en a certainement eu un. La recherche-action permet une ouverture et une souplesse, ce qui a potentiellement aidé à la réalisation du présent projet d'intervention.

3.1.2.2 L'intervention en petits groupes en travail social

Des rencontres informelles et divers échanges par téléphone/courriel entre les professionnelles et la chercheuse ont permis à celles-ci d'échanger et de potentiellement collaborer. Toutefois, des rencontres plus formelles étaient nécessaires au déploiement efficace de la méthode de la recherche-action en ce que de telles rencontres ont permis aux professionnelles de discuter, d'échanger et de potentiellement réfléchir et coconstruire le projet. En recherche-action les rencontres collectives sont très importantes puisqu'elles « servent de lieu d'objectivation de la démarche et des pratiques, les échanges favorisant le

¹⁵ Notons que Sauvin et *al.* (1981) abordent la recherche-action comme une pratique. La présente recherche étant menée par une étudiante en travail social qui a été portée à intervenir en milieu de pratique, nous abordons la recherche-action, oui comme une méthode, mais aussi comme une pratique d'intervention.

croisement de différents points de vue qui se transforment et s'approfondissent dans l'intersubjectivité » (Morrissette, 2013, p. 40). C'est pourquoi des interventions en petits groupes ont pris place dans le cadre du présent projet. Les groupes étaient composés de professionnelles¹⁶ du Collectif juridique et de la chercheuse et se sont déployés sous la forme d'entrevues de groupe semi-dirigées, animées par la chercheuse. Celle-ci a déterminé des thèmes à aborder, mais les discussions se sont ensuite déroulées librement, les participantes¹⁷ étant libres de faire émerger d'autres thèmes (Gaudet et Robert, 2018a).

Pour répondre aux objectifs d'intervention, deux principaux thèmes ont été abordés dans le cadre des interventions en petits groupes : la collaboration interprofessionnelle et le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Nous voulions réfléchir aux pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique pour ultimement nous aider à mettre sur pied un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Plusieurs sujets ont alors été abordés : les dimensions de la collaboration, les attentes des professionnelles quant à la collaboration, les réussites, les difficultés rencontrées, les obstacles à la collaboration, les suggestions pour améliorer la communication, etc. Notons que la subjectivité des professionnelles quant à leurs expériences personnelles de collaboration interprofessionnelle était la bienvenue pour l'enrichissement des discussions (Alain, 2009). Ensuite, dans le cadre de nos discussions, nous voulions réfléchir et amorcer le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Les professionnelles ont été questionnées à ce sujet.

Notons qu'initialement, la chercheuse voulait mettre sur pied deux groupes composés d'environ cinq ou six personnes. Selon Berteau (2006), en travail social, on parle d'intervention de groupe quand cinq personnes au minimum participent au groupe. Dans notre recherche, nous n'avons pas été en mesure de mettre sur pied des groupes de cinq personnes au minimum, car plusieurs professionnelles n'étaient pas disponibles pour participer au présent projet et parmi les professionnelles disponibles, il était impossible de coordonner les horaires des professionnelles. Ainsi, des groupes de trois et quatre personnes (avec la chercheuse) ont été mis sur pied. On parle alors d'intervention auprès de petits groupes :

Les petits groupes sont composés d'environ 3 à 20 personnes qui ont un problème ou un besoin commun, qui communiquent face à face (y compris virtuellement [...]), qui

¹⁶ On parle ici d'anciennes ou d'actuelles avocates, étudiantes en droit et travailleuses sociales qui ont été ou sont employées, bénévoles ou stagiaires au Collectif juridique. Dans le présent document, ces personnes seront nommées les « professionnelles ».

¹⁷ Les « participantes » sont les professionnelles qui participeront aux interventions de groupe.

développent un lien de confiance et un sentiment d'appartenance au groupe, et qui ont un but commun et un processus de structuration qui leur permet de bien fonctionner. (Labra et Castro, 2021, p. 108)

En l'espèce, la chercheuse et les professionnelles avaient des besoins communs soit ceux de stimuler des changements dans les pratiques de collaboration des professionnelles et des changements sociaux au niveau de l'offre de services sociojuridiques. Par les interventions en petits groupes, interventions qui ont eu lieu sur Zoom et qui suivaient une structure prédéterminée, la chercheuse et les professionnelles se sont donné l'espace nécessaire pour atteindre des buts communs soit ceux de réfléchir aux pratiques de collaboration interprofessionnelle, d'amorcer le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité et d'améliorer les pratiques de collaboration.

Même si nous avons finalement constitué des petits groupes d'intervention, nous voulions tout de même explorer comment la posture de facilitatrice assumée par la chercheuse, posture qui relève des spécificités de l'intervention auprès des groupes en travail social (Berteau, 2002), contribue ou non au bon déroulement du présent projet de recherche-action. Ainsi, nous empruntons le concept de facilitatrice afin de l'appliquer à la posture de l'intervenante dans les petits groupes.

3.1.3 La population ciblée par le projet d'intervention et le recrutement

Deux groupes de personnes étaient ciblés par le présent projet. Premièrement, étaient ciblées les professionnelles du Collectif juridique. Ce sont elles qui ont mis en pratique la collaboration interprofessionnelle, ont été observées par la chercheuse et ont nourri les discussions lors des interventions en petits groupes. Diverses professionnelles nous avaient été référées par la directrice du Collectif juridique parce qu'elles avaient toutes expérimenté la collaboration interprofessionnelle et parce que selon la directrice, elles seraient potentiellement intéressées à participer au présent projet. Ceci correspondait à nos seuls critères de recrutement. Ainsi, notre échantillon final était composé de huit professionnelles¹⁸. Quatre professionnelles du droit ont participé au projet : un ancien¹⁹ stagiaire en droit et ensuite ancien employé du collectif (Richard) ainsi que trois avocates et

¹⁸ Notons que pour préserver l'anonymat des professionnelles, dans le présent texte, le nom de chacune d'elle a été modifié ; nous faisons usage de pseudonymes.

¹⁹ « Ancien/Ancienne » signifie que la personne n'était plus au Collectif juridique au moment de la réalisation du présent projet.

superviseures/coordonnatrices²⁰ (Nadia, Émilie et Suzie). Quatre professionnelles en travail social ont participé au projet : deux anciennes travailleuses sociales bénévoles (Sabrina et Sandrine), une ancienne stagiaire en travail social (Manon) et une travailleuse sociale employée (Ariane). Notons que la chercheuse, voulant questionner les employées du Collectif juridique et observer la collaboration interprofessionnelle, s'est assurée d'obtenir l'approbation de l'organisation. La chercheuse s'est également assurée d'obtenir le consentement volontaire, éclairé et continu des professionnelles en leur faisant signer un formulaire de consentement détaillant le projet. Elle leur a également fait signer un formulaire relatif à l'anonymat.

Deuxièmement, étaient ciblées les justiciables non-représentées recevant les services du Collectif juridique. Les justiciables ont participé à des rencontres avec les professionnelles, rencontres qui ont parfois été observées par la chercheuse. Les justiciables non-représentés ont collaboré au présent projet en fonction d'un seul critère (dont aucun critère d'exclusion) : si leur dossier était actif au moment de l'intégration de la chercheuse au collectif. Il y a de la collaboration au collectif seulement quand les dossiers sont actifs ; une fois les dossiers fermés, les professionnelles n'ont plus à collaborer. Pour que la chercheuse puisse observer des pratiques de collaboration, les dossiers se devaient donc d'être toujours actifs. Les justiciables ont collaboré au présent projet en acceptant simplement que la chercheuse soit présente lors de leurs rencontres avec les professionnelles ; leur collaboration n'est pas allée au-delà de cela. La chercheuse s'est assurée d'obtenir leur consentement volontaire, éclairé et continu.

3.1.4 Le rôle de la chercheuse dans les interventions en petits groupes : l'intervenante²¹

Dans le présent projet, les petits groupes étaient axés sur la tâche (Berteau, 2006). Avec un tel type de groupe, l'accent est mis sur une mission à accomplir : réfléchir au processus de recherche-action et réfléchir à la collaboration interprofessionnelle pour ultimement fournir, aux justiciables non-représentés, des services sociojuridiques améliorés. Pour accomplir cette mission, la chercheuse a incarné le rôle d'intervenante et d'animatrice des groupes. Elle a donc tenté d'assurer le bon fonctionnement des groupes et de mettre en place les conditions nécessaires à l'accomplissement de la tâche. Pour cela, la chercheuse a animé les groupes sous forme d'entrevues semi-dirigées. Ainsi, elle avait

²⁰ Au Collectif juridique, toutes les avocates sont superviseures en ce qu'elles supervisent un ou plusieurs points de services. Certaines d'entre elles sont aussi coordonnatrices si elles coordonnent un projet du Collectif juridique.

²¹ Comme mentionné, en plus d'être chercheuse dans le cadre du présent projet de recherche-action, la chercheuse est intervenante dans le cadre des interventions en petits groupes.

prévu des thèmes et questions à aborder, afin d'offrir une structure aux groupes et de potentiellement faciliter l'accomplissement de la tâche. Dans cette optique, elle a également partagé aux professionnelles, au préalable, le modèle de collaboration interprofessionnelle de D'Amour (2008) qui a servi à alimenter les discussions. Comme intervenante, la chercheuse avait comme responsabilités de veiller à ce que chaque personne participe aux discussions, de s'assurer que l'implication des professionnelles soit constante et de valider l'analyse des données avec les professionnelles (Bordeleau et Leblanc, 2019). De plus, tout au long de son intégration au Collectif juridique, la chercheuse a tenu un journal de bord. Ajoutons qu'en étant intervenante dans les groupes, la chercheuse était également partie prenante aux groupes. Elle a donc participé aux discussions et a partagé ses connaissances et sa subjectivité. Son rôle d'intervenante dans les groupes n'a pas fait d'elle l'experte des groupes ; elle était participante à la recherche-action, au même titre que les professionnelles (Morrissette, 2013). Notons que Berteau (2006) propose une petite nuance aux propos de Morrissette. Selon elle, l'intervenante n'est effectivement pas l'experte de ce qui est abordé lors des rencontres de groupe, mais elle est l'experte du processus de groupe. L'intervenante est une « spécialiste capable de faire surgir, de mettre en évidence l'expertise et les ressources présentes à l'intérieur du groupe, et non comme un expert qui connaît tout, sur qui tout doit reposer » (Berteau, 2006, p. 110). En l'espèce, la chercheuse était potentiellement, lors des interventions en petits groupes, l'intervenante experte des processus de groupe.

Pour clore la présentation du projet d'intervention, présentons le milieu où le projet a été mené.

3.1.5 Le milieu d'intervention : le Collectif juridique

Nous présenterons ici le milieu dans lequel nous avons mené le projet d'intervention. Nous parlerons de la mission du Collectif juridique, des services qui y sont offerts, de sa composition, de la population visée par ses services et du déroulement d'un accompagnement au collectif.

3.1.5.1 Le Collectif juridique

Le présent projet d'intervention s'est déroulé au Collectif juridique, un OBNL qui a pour mission de « promouvoir l'accès à la justice en fournissant le soutien requis aux personnes dans le besoin, tout en engageant la communauté juridique dans cet objectif » (Clinique juridique du Mile-end, 2018). Le collectif promeut l'accès à la justice en offrant aux personnes vulnérables des services juridiques gratuits. Les services offerts au collectif permettent l'accompagnement des justiciables non-représentés dans leurs démarches juridiques. Des services d'information juridique, de soutien psychosocial et

d'accompagnement sociojuridique sont offerts : explication des démarches judiciaires, recherche jurisprudentielle, préparation pour une audience, référencement, conseils juridiques, intervention individuelle, etc. (Clinique juridique du Mile-End, 2018).

Le collectif est composé de quatre avocates (dont une directrice générale), de deux travailleuses sociales (une bénévole et une employée) et de plusieurs étudiantes en droit (Lefebvre, 2022). Un conseil d'administration composé de dix personnes s'occupe de prendre les décisions importantes concernant le collectif. Les services du collectif sont offerts à trois différents points de services : au Comité d'action de Parc-Extension, au Centre communautaire Tyndale St-Georges et à la Mission communautaire Mile-End.

3.1.5.2 La population visée par les services du Collectif juridique

Les services du collectif sont offerts aux personnes qui ont besoin d'information, de conseils ou d'accompagnement juridiques. Ce sont majoritairement les personnes qui ne sont pas admissibles à l'Aide juridique ou qui n'ont pas les moyens de se payer les services d'une avocate au privé qui bénéficient des services du collectif (Clinique juridique du Mile-End, 2018). D'autres personnes peuvent aussi avoir accès aux services du collectif : par exemple, les personnes qui sont admissibles à l'Aide juridique, mais qui n'arrivent pas à trouver une avocate ou encore les personnes qui décident de se représenter seules (Lefebvre, 2022). Aucun critère spécifique n'est nécessaire pour recourir aux services du collectif, mis-à-part ceux-ci : avoir besoin de services juridiques et ne pas déjà être représentée par avocate. Notons que le collectif traite principalement des dossiers en lien avec le droit de la famille et le droit du logement, mais il peut également offrir des services dans d'autres domaines (droit de la jeunesse, responsabilité civile, droit de l'immigration, infractions criminelles, etc.) (Clinique juridique du Mile-End, 2018). Maintenant que nous comprenons qui sont les personnes qui peuvent bénéficier des services du collectif, intéressons-nous à la manière dont ces personnes seront reçues au collectif.

3.1.5.3 Le déroulement de l'accompagnement offert par le Collectif juridique

En pratique, une justiciable qui a besoin de soutien, d'aide ou d'accompagnement juridique contacte la clinique pour obtenir un premier rendez-vous. Lors du premier rendez-vous, la justiciable rencontre une étudiante en droit et ensemble, elles discutent de la situation ou du problème juridique qui explique la demande de services juridiques (Clinique juridique du Mile-End, 2018). À cette étape, l'étudiante en droit détermine si le collectif est la ressource adéquate pour aider la justiciable en question. Si le collectif ne

l'est pas, la justiciable est redirigée vers une ressource plus appropriée (par exemple si le problème juridique n'est pas l'aspect le plus important de la situation) (Bahary-Dionne et *al.*, 2018).

À l'inverse et par suite de la première rencontre, si l'étudiante en droit détermine que le collectif est la ressource appropriée, la justiciable rencontre une avocate superviseure qui pourra lui donner les conseils juridiques requis²². Ce suivi pourra avoir lieu immédiatement, ou ultérieurement si, par exemple, des recherches juridiques sont nécessaires pour offrir un accompagnement adéquat (Clinique juridique du Mile-End, 2018). En général, les dossiers sont réglés dans un délai d'un mois, mais il peut arriver que les dossiers se règlent en seulement une semaine ou à l'inverse, en plusieurs mois (Bahary-Dionne et *al.*, 2018). De plus, lors de la première rencontre, il arrive souvent que l'étudiante en droit remarque que la justiciable présente diverses autres problématiques (santé mentale, logement, ressources monétaires, relations interpersonnelles, etc.). L'étudiante en droit propose alors à la justiciable un service de soutien psychosocial et lui demande si elle accepte qu'une travailleuse sociale communique avec elle.

Si elle accepte, une travailleuse sociale du collectif organise une première rencontre avec la justiciable, afin d'évaluer les besoins psychosociaux. À la suite de ce rendez-vous, l'avocate et la travailleuse sociale au dossier se rencontrent pour discuter du dossier. Cette rencontre est brève et les deux professionnelles, toujours en restant en communication, font leur propre suivi, en parallèle (Lefebvre, 2022). Notons que les besoins des justiciables qui se présentent à la clinique sont très variés et que leur capacité à comprendre les informations reçues est aussi très variable. Pour ces raisons, les personnes qui travaillent ou qui font du bénévolat à la clinique se doivent de faire preuve d'adaptabilité.

Maintenant que nous comprenons la teneur de notre projet d'intervention et connaissons mieux le Collectif juridique, abordons la recherche qui a été réalisée en lien avec notre projet d'intervention.

3.2 La recherche sur le processus d'intervention

La présentation de la recherche sera divisée en quatre parties. Nous présenterons les objectifs de la recherche sur le processus d'intervention (1), le rôle de l'étudiante-chercheuse dans la recherche-action (2), les trois méthodes pour la collecte de données et la méthode pour l'analyse des résultats (4).

²² Notons que les avocates sont les seules qui peuvent donner des conseils juridiques ; les étudiantes en droit ne peuvent que donner de l'information juridique (Bahary-Dionne et *al.*, 2018).

3.2.1 Objectifs de recherche

À partir du projet d'intervention présenté ci-haut, voici les **objectifs de recherche** :

- **Documenter et analyser le processus de recherche-action pour explorer de quelle manière le projet d'intervention de recherche-action contribue ou non aux réflexions des professionnelles et à l'amélioration de leurs pratiques ;**
- **Explorer comment la posture de facilitatrice assumée par la chercheuse contribue ou non au bon déroulement du projet de recherche-action.**

Pour répondre à ces objectifs, la chercheuse a intégré, à titre d'observatrice, le milieu du Collectif juridique. Avec une approche qualitative, la chercheuse est entrée en contact avec les actrices du terrain afin d'offrir une description étoffée d'un milieu, d'une situation et afin de comprendre la signification que donnent les membres d'un groupe à un phénomène, une situation, une pratique (Gaudet et Robert, 2018b). En l'espèce, la chercheuse a voulu appréhender les pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique, et ce, à l'aide de la subjectivité des participantes et des observations qu'elle a menées au Collectif juridique. Plus précisément, elle a observé huit rencontres ou pratiques²³ de collaboration interprofessionnelle entre professionnelles. Notons que nous parlons ici de tout type de rencontre et de tout type de pratique de collaboration ; l'objectif étant d'avoir une vue d'ensemble de la collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique. La chercheuse a alors pu, en allant au-delà de ce qui lui a été rapporté par les professionnelles, observer les professionnelles interagir les unes avec les autres. Ceci a suscité la réflexion et a complété la collecte de données au sujet des pratiques de collaboration interprofessionnelle (Kohn et Christiaens, 2014). De plus, dans le cadre des discussions, la chercheuse voulait réfléchir à la méthode de recherche choisie, soit celle de la recherche-action. Plusieurs thèmes ont alors été abordés : les meilleures pratiques en recherche-action, les obstacles et éléments facilitants, les satisfactions et insatisfactions, les recommandations pour l'amélioration du processus de recherche-action, etc. Pour alimenter et encadrer les réflexions et les discussions, la chercheuse a partagé aux professionnelles la *Grille des meilleures pratiques en recherche-action* (Sylvestre et al., 2019). Ajoutons que pour ce qui est du processus de recherche-action, en plus d'en discuter lors de l'analyse interne effectuée en petits groupes, la chercheuse a effectué, de son côté, une analyse externe, au sens de Sylvestre et al. (2019). Il s'agissait essentiellement de documenter notre processus de recherche-action et

²³ On entend par pratique l'« application, exécution, mise en action des règles, des principes d'une science, d'une technique, d'un art, etc., par opposition à la théorie » (Larousse, 2023).

d'évaluer si les meilleures pratiques en recherche-action avaient été respectées dans le cadre de la présente recherche-action. Finalement, la chercheuse a observé et analysé sa posture d'intervenante dans le cadre des interventions en petits groupes et sa posture de chercheuse dans le cadre de la recherche-action en général, et ce, à l'aide de grilles d'observation (nous y reviendrons). Comme le mentionnent Turcotte et Lindsay, « l'évaluation peut viser deux grandes cibles d'intervention : le cheminement du groupe et les actions de l'intervenant » (Turcotte et Lindsay, 2019, p. 38).

3.2.2 Rôle de la chercheuse dans la recherche-action

Nous venons de présenter le projet de recherche, le tout en abordant le rôle de la chercheuse dans la recherche-action. Nous comprenons alors que dans le cadre d'une recherche-action, la chercheuse exerce deux activités concomitantes : le support à l'action, qui correspond aux actions posées par la chercheuse pour supporter les actions déjà initiées par ses partenaires²⁴, et la réflexion sur l'action, qui correspond au regard réflexif que porte la chercheuse sur ses actions et sur le processus de la recherche-action (Roy et Prévost, 2013). En l'espèce, sur le plan de l'intervention et par le biais de l'intervention en petits groupes, la chercheuse a cherché à être la facilitatrice du processus de changement initié par les professionnelles, et sur le plan de la recherche, la chercheuse a cherché à poser un regard réflexif, notamment à l'aide de sa subjectivité, sur sa posture de facilitatrice et sur le processus de recherche-action, le tout en permettant « à ses partenaires de contribuer à cette réflexion puisqu'ils sont aussi des cochercheurs qui souhaitent comprendre comment changer le système dans lequel ils évoluent » (Roy et Prévost, 2013, p. 136). On comprend alors que la chercheuse « doit à la fois répondre aux exigences de l'action en posant les gestes appropriés de façon à faciliter le processus de changement et réfléchir en continu à l'évolution de la démarche entreprise pour en tirer les apprentissages qui s'imposent » (Roy et Prévost, 2013, p. 13).

3.2.3 Méthodes pour la collecte de données

Trois principales méthodes ont été utilisées pour la collecte de données : celles de la tenue d'un journal de bord, de l'utilisation de grilles d'observation et de l'enregistrement des interventions en petits groupes.

3.2.3.1 Journal de bord

Lors de l'intégration de la chercheuse au collectif, celle-ci a tenu un journal de bord. Ce journal a pris la forme d'un document *brouillon* qui a servi à noter toutes sortes de réflexions : observations, analyses,

²⁴ Nous parlons des partenaires au processus de recherche-action : les professionnelles du Collectif juridique.

questionnements, faits, idées, etc.²⁵ Les buts associés à la tenue d'un journal de bord sont « de se souvenir des événements, d'établir un dialogue entre les données et le chercheur à la fois comme observateur et comme analyste, de se regarder soi-même comme un autre » (Baribeau, 2004, p. 108). Il est intéressant de constater que le journal de bord est un instrument très utilisé dans le développement professionnel et en recherche-action (Baribeau, 2004). En recherche-action, la tenue d'un journal de bord est « essentielle pour documenter le processus de changement, la définition du problème qui se transforme avec chaque cycle, l'évaluation des différentes tentatives de solutions apportées, etc. » (Morrissette, 2013, p. 40). On comprend la pertinence de l'utilisation du journal de bord dans le présent projet.

3.2.3.2 Grilles d'observation

Trois grilles d'observation ont été remplies par la chercheuse. La première grille²⁶, la *Grille d'observation sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle* (voir Appendice B), reprend essentiellement trois thèmes : les indicateurs de la collaboration interprofessionnelle tels que théorisés par D'Amour (2008), les éléments facilitants et les obstacles à la collaboration interprofessionnelle, tels que recensés dans notre revue de la littérature. Chaque fois que nous observions une pratique de collaboration ayant cours au collectif, nous remplissions cette grille afin de déterminer si les indicateurs de d'Amour (2008), les éléments facilitants et les obstacles recensés dans notre revue de littérature étaient présents ou non dans les pratiques de collaboration observées entre les professionnelles. Par le fait même, nous pouvions réfléchir à des indicateurs alternatifs, éléments facilitants alternatifs et obstacles alternatifs qui ont potentiellement pu émerger dans ce milieu sociojuridique. Cette grille servait également à compléter notre collecte de données au sujet des pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique, nous fournissant le contexte nécessaire à l'animation des interventions en petits groupes, à l'amorce de réflexions par rapport aux pratiques de collaboration interprofessionnelle dans un contexte sociojuridique et à l'élaboration d'un modèle de collaboration en interprofessionnalité.

La deuxième grille, la *Grille d'observation sur la posture d'intervenante facilitatrice* (voir Appendice C), a été construite à l'aide des fonctions, tâches, influence et position de l'intervenante facilitatrice en

²⁵ Autres exemples d'informations qui ont pu être notées (Baribeau, 2004) : idées, émotions, pensées, décisions, faits, citations, descriptions de choses vues ou entendues, le temps, les personnes, les lieux, argumentation, réflexions, analyses, questionnements, situation, etc.

²⁶ Il est ici important de bien comprendre que cette première grille ne servira pas à évaluer les interventions des professionnelles au Collectif juridique et les pratiques de collaboration de ces mêmes professionnelles.

intervention de groupe en travail social, tel que théorisé par Berteau (2002). Après chaque intervention en petit groupe, la chercheuse remplissait la grille, afin de déterminer si elle avait rempli les fonctions et accompli les tâches relatives à l'intervenante facilitatrice, et ce, afin de déterminer le type d'influence qu'elle avait exercé et la position qu'elle avait assumée. En remplissant cette grille, nous pouvions aussi porter un regard sur de potentielles nouvelles connaissances qui émergeraient en lien avec les fonctions, les tâches, le type d'influence et la position de l'intervenante dans des groupes de professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration.

La troisième grille d'observation, la *Grille d'observation sur les fonctions de la chercheuse qui mène une recherche-action* (voir Appendice D), a été construite à partir d'une revue de littérature sur les fonctions de la chercheuse principale dans une recherche-action. Cette grille a été remplie à une reprise, une fois la recherche fortement entamée. Il s'agissait essentiellement de déterminer si la chercheuse avait rempli, lors de la recherche-action, les fonctions préalablement recensées dans la littérature. Aussi, cette grille nous a permis de documenter et d'articuler de potentiels rapprochements entre la posture de l'intervenante facilitatrice en intervention de groupe en travail social (en l'espèce, en intervention en petits groupes) et la posture de la chercheuse dans la recherche-action.

3.2.3.3 Enregistrement des interventions en petits groupes

Avec le consentement des professionnelles, les interventions en petits groupes ont été enregistrées. Ceci a permis à la chercheuse de réécouter les discussions, de les retranscrire (sans verbatim), de rassembler les données et les organiser, pour ensuite être en mesure de les mettre en relation et les analyser (Turcotte et Lindsay, 2019).

3.2.4 Méthode d'analyse des résultats

Les trois méthodes présentées ci-haut ont permis à la chercheuse de recueillir des données concernant la collaboration interprofessionnelle, le processus de recherche-action et les interventions qui ont été menées. Dans la discussion, ces données seront analysées au regard des cadres d'analyse et des divers textes recensés au courant de nos revues de la littérature. Certains thèmes émergeront potentiellement, certaines pistes de réflexion, des idées pour un modèle d'intervention en interprofessionnalité, de nouvelles connaissances, etc. Cela nous permettra de déterminer, dans la discussion, si et comment la méthode de la recherche-action et la posture de facilitatrice ont contribué ou non au bon déroulement du présent projet. Nous comprenons que la méthode d'analyse des données recueillies sera inductive

(Gaudet et Robert, 2018c), ayant comme objectif de faire émerger de nouvelles connaissances en lien avec la collaboration interprofessionnelle dans des milieux sociojuridiques, en lien avec la posture de facilitatrice dans le cadre d'une recherche-action et en lien avec un processus de recherche-action menée auprès de professionnelles qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre se divisera en deux sections. Premièrement, nous présenterons le déroulement du projet de recherche-action réalisé et deuxièmement, nous présenterons les résultats de nos interventions.

4.1 Déroulement du projet de recherche-action

Dans cette section, nous présenterons le déroulement général du projet de recherche-action et ensuite, le programme final des interventions en petits groupes.

4.1.1 Déroulement général du projet de recherche-action

En décembre 2022, la chercheuse a intégré le Collectif juridique. Au début du projet, la chercheuse²⁷ a réalisé cinq observations terrain, a participé à une rencontre avec la directrice du collectif et plusieurs échanges par courriel ont eu lieu entre elles, afin d'adapter le projet au milieu. La chercheuse a alors pu revoir le projet, modifier ses grilles d'observation et peaufiner ses cadres d'analyse. En mars 2023, le recrutement a commencé, recrutement qui s'est déroulé par échanges de courriels, coordination des horaires et envoi de la documentation pertinente (formulaire de consentement et formulaire relatif à l'anonymat). Les deux premières interventions en petits groupes se sont déroulées en avril. À la suite de ces groupes, le projet a été ajusté pour les prochains groupes. Les deux derniers groupes se sont déroulés en mai. Pour donner suite aux suggestions de participantes, la chercheuse a procédé à trois observations supplémentaires. Finalement, la chercheuse a organisé une dernière rencontre avec les professionnelles du collectif pour discuter des résultats, valider le modèle d'intervention en interprofessionnalité qui avait été construit (deuxième objectif d'intervention) et clore le projet d'intervention réalisé.

4.1.2 Les interventions en petits groupes

Les interventions en petits groupes se sont étalées sur huit semaines, en avril et en mai 2023. Un groupe composé de quatre personnes a été rencontré trois fois en avril, une fois par semaine (Groupe A : Sabrina, Richard, Nadia et la chercheuse). Chacune de ces personnes a été rencontrée une quatrième fois en

²⁷ Rappelons-nous que la « chercheuse » est en réalité une « étudiante-chercheuse », c'est-à-dire une étudiante à la maîtrise qui mène un projet d'intervention de recherche-action. Comme mentionné, nous utilisons le terme « chercheuse » pour alléger le texte.

individuel (elles n'étaient plus disponibles en même temps). Également en avril, trois entrevues individuelles ont été réalisées avec une même personne, en raison d'une fois par semaine²⁸ (Groupe B : Sandrine et la chercheuse). Au mois de mai, deux groupes de trois personnes chacun ont été formés (Groupe C : Manon, Émilie et la chercheuse) (Groupe D : Ariane, Suzie et la chercheuse). Pour chacun de ces groupes, trois rencontres ont eu lieu, une fois par semaine. Pour ces deux groupes, deux rencontres sur quatre ont été effectuées sous forme d'entrevue individuelle²⁹, l'autre participante n'étant pas disponible pour les quatre rencontres. Notons que dans chaque groupe, il y avait au minimum une professionnelle du droit et une professionnelle en travail social. Au total, sept professionnelles ont participé aux interventions en petits groupes. Chaque rencontre était d'une durée d'une heure à une heure et demie, sur Zoom. Se référer l'Appendice E pour les tableaux présentant les interventions en petits groupes, les entrevues individuelles, les thèmes abordés et la participation des professionnelles au courant des huit semaines. Pour chaque rencontre, des thèmes précis avaient été prévus et des questions précises avaient été préparées. Les thèmes suivants ont été abordés: la collaboration interprofessionnelle au collectif, des idées pour l'élaboration d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité et le processus de recherche-action menée. Se référer à l'Appendice F pour la grille des entrevues.

Notons qu'avec le présent projet, nous voulions initialement faire de l'intervention de groupe (pas de l'intervention en petits groupes). Nous voulions constituer des groupes de cinq personnes et plus, mais à cause de la réalité du milieu, nous avons seulement pu constituer des groupes de trois personnes incluant l'intervenante³⁰. Cela étant dit et comme mentionné précédemment, nous trouvons qu'il est pertinent de nous intéresser à la posture de facilitatrice de l'intervenante de groupe telle que théorisée par Berteau (2003), car en empruntant ce concept pour de l'intervention en petits groupes, nous pouvons poser un regard sur notre action (dans les interventions en petits groupes et la recherche-action).

²⁸ Une autre personne devait participer aux rencontres de ce deuxième groupe, mais elle ne s'est jamais présentée.

²⁹ À cause du manque de disponibilité des professionnelles, nous n'avons pas été en mesure de mener la quantité escomptée d'interventions en petits groupes (idéalement, nous aurions constitué quatre groupes, que nous aurions chacun vus de trois à quatre fois, pour avoir le temps d'aborder exhaustivement tous les thèmes prévus). Ainsi, nous avons décidé de mener des entrevues individuelles pour nous assurer de recueillir suffisamment de données au sujet de la collaboration interprofessionnelle et de la recherche-action menée.

³⁰ Notons que l'intervenante est partie prenante au groupe, tout en jouant un rôle qui diffère de celui des autres participantes (Berteau, 2002).

4.2 Les résultats

La présentation des résultats se divisera en deux sections : les résultats en lien avec la recherche sur le processus d'intervention et les résultats en lien avec le projet d'intervention lui-même. Le chapitre se conclura avec les limites associées à la recherche et au projet d'intervention.

4.2.1 Résultats en lien avec la recherche sur le processus d'intervention

Les résultats de notre recherche se diviseront en deux thématiques liées à nos deux objectifs de recherche : le processus de la recherche-action menée et la posture de facilitatrice assumée par la chercheuse.

4.2.1.1 Le processus de recherche-action menée

La présente recherche se déployant dans le cadre d'un mémoire d'intervention, nous voulions porter un regard sur les pratiques d'intervention menées par la chercheuse.

Rappelons-nous que selon Sauvin et *al.* (1981), « la recherche-action est une [...] pratique » (Sauvin et *al.*, 1981, p. 71) et qu'il est « nécessaire et essentiel, que le chercheur comme l'acteur accepte d'entrer dans la logique de l'autre : dans la logique du chercheur, dans la logique de l'acteur » (Sauvin et *al.*, 1981, p. 71). La recherche-action implique un croisement entre les rôles de la chercheuse qui mène la recherche-action, en l'espèce une étudiante à la maîtrise en travail social, et les rôles des intervenantes du terrain, en l'espèce des travailleuses sociales et des avocates. Pour Campanini (2013), on parlerait d'une « collaboration étroite entre théorie et pratique » (Campanini, 2013, p. 93). La présente recherche-action est donc une pratique d'intervention, qui d'ailleurs est souvent déployée en travail social, car elle permet à la chercheuse menant la recherche-action d'explorer et d'expérimenter la « logique de l'acteur » (Sauvin et *al.*, 1981, p. 71), en l'espèce les interventions des travailleuses sociales et des avocates du collectif.

Dans cette section, nous présenterons l'analyse du processus de recherche-action. Plus précisément, nous présenterons l'analyse interne (Sylvestre et *al.*, 2019) qui a été effectuée avec les participantes lors de nos interventions en petits groupes et l'analyse externe (Sylvestre et *al.*, 2019) qui a été effectuée par la chercheuse. Notons qu'en section 4.2.1.2, nous porterons aussi un regard sur les interventions de la chercheuse par le biais de sa posture d'intervenante facilitatrice.

ANALYSE INTERNE du processus de la part des participantes

Pour effectuer l'analyse interne, les participantes aux interventions en petits groupes ont été questionnées sur le processus de la recherche-action. Nous les avons questionnées sur l'importance de la participation des professionnelles à certaines meilleures pratiques au sens de Sylvestre et *al.* (2019) (1), sur les obstacles et éléments facilitants de la recherche-action (2) et sur leurs recommandations pour l'amélioration du processus de recherche-action (3). Nous présentons ici ce qui ressort des discussions.

Meilleures pratiques identifiées pour lesquelles la participation des professionnelles aurait été pertinente (1)

Rappelons-nous qu'avant d'effectuer l'analyse interne en petits groupes et afin que les professionnelles puissent se familiariser avec les meilleures pratiques en recherche-action (Sylvestre et *al.*, 2019), nous avons partagé aux professionnelles les *Tableaux des meilleures pratiques en recherche-action* (voir Annexe A). De l'analyse interne effectuée avec les participantes à nos interventions en petits groupes, deux meilleures pratiques sont ressorties comme étant celles auxquelles plusieurs participantes auraient aimé participer davantage.

Premièrement, plusieurs participantes auraient aimé être plus impliquées dans la meilleure pratique ***Réaliser une analyse situationnelle*** du Tableau 2a. Selon elles, il aurait été pertinent que la chercheuse, en début de projet, réalise plus d'observations terrain ou même organise une rencontre préalable aux interventions en petits groupes. Ceci aurait fourni aux professionnelles plus d'occasions pour qu'elles puissent partager leurs préoccupations au sujet de la collaboration interprofessionnelle. Aborder ces préoccupations de manière préalable aurait potentiellement modulé la manière dont les interventions de groupes ont été organisées et aurait potentiellement permis à la recherche-action de mieux servir les besoins du milieu et des usagères. Notons que Richard³¹ apporte une nuance en expliquant que « ça aurait été intéressant, mais pas obligé pour faire une bonne recherche-action ».

³¹ Notons que dans les présents résultats et suite aux citations, l'identité professionnelle des participantes à la recherche-action ne sera pas mentionnée. L'identité professionnelle de ces participantes a été nommée préalablement à titre informatif, mais ici, la distinction entre les professionnelles du droit et les professionnelles du psychosocial n'est pas importante, car nous n'effectuerons pas de comparaison entre ces professionnelles dans le cadre de la discussion. En effet, comme il a été rapporté lors des interventions en petits groupes, les professionnelles

Deuxièmement, plusieurs participantes auraient aimé être plus impliquées dans la meilleure pratique **Planifier les activités à réaliser** du Tableau 2b. Selon elles, planifier avec la chercheuse les activités aurait fait en sorte que la recherche-action s'inscrive davantage dans la réalité du collectif et que les activités permettent une meilleure atteinte des objectifs du projet. Certaines participantes auraient aimé planifier les activités avec la chercheuse, car de cette façon, elles lui auraient proposé de faire plus d'observations terrain et de réaliser uniquement des interventions en groupe (pas d'entrevue individuelle). Ceci aurait permis à la chercheuse d'encore mieux appréhender les pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique et aux professionnelles d'approfondir leurs réflexions quant à leurs pratiques de collaboration et quant à la recherche-action menée. Pour une participante, si les professionnelles devaient participer à seulement quelques meilleures pratiques, il s'agirait bel et bien de celles qui relèvent de l'*Étape préliminaire de la recherche-action* (Tableau 2a) et de la *Planification de la recherche-action* (Tableau 2b), car il est important de déterminer la direction de la recherche-action en groupe, mais une fois la recherche entamée, les autres étapes s'ensuivent naturellement :

À partir de là, le reste s'ensuit pour moi. Pour qu'une recherche corresponde bien au milieu dont elle est issue, c'est important de s'appropriier le milieu et l'expérience qui est vécue dans le milieu. Mais après, la chercheuse peut mener plus facilement le projet seule. (Nadia)

Plusieurs autres meilleures pratiques ont été abordées, mais chacune de celles-ci n'a été abordée que par deux participantes, plutôt que par plusieurs participantes comme pour les deux meilleures pratiques présentées ci-haut. Ainsi, du Tableau 2e, deux meilleures pratiques ont été identifiées : **Valider ensemble les résultats** et **Faire le bilan de chaque cycle du processus**. Certaines participantes auraient trouvé pertinent de valider les résultats avec la chercheuse, et ce, tout au long de la recherche-action. Ceci aurait permis aux professionnelles de partager leurs interprétations des résultats, approfondissant davantage l'analyse de ces résultats. Suzie a souligné l'importance de valider les résultats entre les rencontres :

Ce que j'aurais trouvé intéressant c'est de faire une rencontre et après ça tu nous transmets des résumés, ton analyse des discussions, après ça on fait une rencontre [...] qu'on puisse faire une rencontre en partant de ce qui est ressorti de la rencontre d'avant. (Suzie)

du collectif partagent une vision semblable de la collaboration interprofessionnelle ; elles en comprennent les bienfaits et veulent collaborer au quotidien. Même s'il est reconnu qu'il existe des rapports de pouvoir entre les actrices du juridique et les professionnelles du psychosocial (Bahary-Dionne et al., 2018), de tels rapports de pouvoir sont très peu présents au Collectif juridique. Ainsi, dans le cas du Collectif juridique, comparer les réponses des professionnelles du droit aux réponses des professionnelles du psychosocial permettrait peu l'approfondissement des réflexions (en discussion).

De plus, certaines professionnelles auraient aimé être consultées tout au long de la recherche-action, et non pas juste à la fin, afin de pouvoir discuter de potentiels ajustements à faire à la recherche-action. Sabrina et Sandrine auraient aimé participer à un bilan de groupe en cours de projet, car « j'aurais pu dire que j'aurais aimé qu'avec mon groupe on se rencontre une fois de plus » (Sabrina) et « j'aurais pu peut-être proposer de faire au moins une rencontre en groupe » (Sandrine).

Finalement, six autres meilleures pratiques ont été nommées, mais chacune d'elles par une seule participante. Ayant peu été développées, nous ne nous y attarderons pas. Passons maintenant au deuxième thème qui a été abordé avec les participantes lors de l'analyse interne : les obstacles et les éléments facilitants à la recherche-action menée.

Obstacles et éléments facilitants de la recherche-action menée (2)

Lors des analyses internes effectuées en petits groupes, les participantes ont été questionnées sur les obstacles et les éléments facilitants au processus de recherche-action, tout particulièrement en lien avec l'accompagnement des professionnelles dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques. Une multitude d'éléments facilitants et d'obstacles ont été identifiés.

Éléments facilitants

Trois principaux éléments facilitants ont été identifiés : les interventions menées en groupe, le regard rétrospectif de certaines participantes et le rôle de la chercheuse-intervenante lors des interventions en petits groupes.

Premièrement, pour plusieurs participantes, le fait d'avoir des rencontres en groupe leur a permis d'approfondir leurs réflexions : les rencontres en groupe « peuvent faire réaliser des choses, te faire rappeler des trucs, rebondir, te permettre de voir différentes perspectives » (Richard). Nadia ajoute qu'il était pertinent de faire des interventions en groupe considérant que le thème de la collaboration interprofessionnelle était central au projet : « ça va avec l'esprit de la collaboration, ça a plus de sens de faire des entrevues de groupe ». De plus, pour certaines, ce genre de rencontre en groupe permet d'adopter une posture réflexive, posture que les professionnelles n'adoptent pas assez par rapport à leur pratique. Plusieurs ont ajouté qu'avoir les rencontres une fois par semaine permettait d'instaurer un

rythme tout en permettant à leurs réflexions de murir entre les rencontres : « ça permet de rester dans le bain » (Nadia) et de « *take a step back* entre les rencontres » (Richard).

Deuxièmement, certaines participantes ont expliqué que n'étant plus activement stagiaires ou bénévoles au Collectif juridique, elles ont eu le temps de porter un regard rétrospectif sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle qui avaient eu cours au Collectif juridique lors de leur intégration dans le milieu. Lors des interventions en petits groupes, elles ont pu partager leurs points de vue aux autres participantes, permettant l'approfondissement des réflexions.

Troisièmement, pour plusieurs participantes, la chercheuse-intervenante a facilité les échanges lors des interventions en petits groupes, et ce, de plusieurs manières. Pour les participantes, les rencontres ont été bien menées : « ça paraît qu'il y a eu une préparation préalable » (Richard) et « t'as donné le droit de parole aux gens, ça tu l'as très bien fait » (Sabrina). Une participante a ajouté que les questions posées étaient claires et pertinentes, que la chercheuse avait facilité les réflexions en partageant des données issues de sa revue de littérature et qu'elle rendait les participantes à l'aise. Finalement, selon Sandrine, grâce à la chercheuse, les entrevues individuelles ont pris la forme de discussions fluides : « une bonne intervention c'était une intervention où t'as pas l'impression d'aller chercher des données, pas l'impression d'intervenir. C'est tellement naturel qu'on dirait une discussion » (Sandrine).

D'autres éléments facilitants ont été nommés, mais ils n'ont pas été détaillés et chacun d'eux a été abordé par une seule participante. Ainsi, nous ne les aborderons pas.

Obstacles

Sept obstacles ont été abordés lors de l'analyse interne, obstacles qui sont ici regroupés en quatre thématiques : obstacles liés au temps, obstacles liés à l'implication des actrices, obstacle en lien avec le statut des professionnelles et obstacles en liens avec la manière dont les interventions se sont déployées.

Premièrement, plusieurs participantes considèrent que le manque de temps représentait un obstacle à leur participation au projet. Ce manque de temps s'est fait ressentir de plusieurs manières. Pour Nadia, il s'est fait ressentir avant les rencontres : « j'ai pas eu le temps de regarder les tableaux et les documents que tu m'as envoyés, j'aurais aimé avoir plus de temps pour pouvoir le faire et me préparer » (Nadia). Pour Sabrina, c'est plutôt en groupe que le manque de temps s'est fait ressentir : elle aurait aimé bénéficier

d'une rencontre supplémentaire pour pouvoir approfondir les discussions. Il a aussi été rapporté que le projet avait permis de réfléchir à la collaboration, mais qu'il n'avait pas duré assez longtemps pour qu'il puisse influencer les pratiques de collaboration au collectif. De plus, pour certaines, le *timing* de la mise sur pied du projet n'a pas été le meilleur. Selon elles, les interventions en petits groupes (qui représentent le cœur de la recherche-action pour les professionnelles) ont eu lieu dans une période très occupée au Collectif juridique : « le groupe ça correspondait à un moment où moi j'étais vraiment dans un *rush* au niveau du travail [...] le *timing* était vraiment à peu près le pire pour moi dans mon année ! [...] À la clinique aussi c'était un gros moment de rush » (Nadia). Ces professionnelles n'ont donc pas pu s'investir dans le projet autant qu'elles l'auraient souhaité.

Deuxièmement, plusieurs participantes ont considéré que le manque d'implication des professionnelles et de la chercheuse avait constitué un obstacle au projet. Pour plusieurs, ne pas avoir impliqué les professionnelles dans le projet de recherche-action au-delà des interventions en petits groupes avait nui à la recherche-action, aux réflexions et à l'amélioration des pratiques de collaboration. Par exemple, Sabrina aurait aimé être impliquée dans certaines étapes préliminaires et Sandrine dans le croisement et l'analyse des données. De plus, Ariane qui a été engagée au collectif alors que la recherche-action était entamée, considère ne pas avoir été assez bien intégrée au projet : « je suis arrivée comme un cheveu sur la soupe et j'aurais voulu plus aider, mais je ne savais pas comment » (Ariane). De plus, plusieurs participantes se sont entendues sur le fait que la recherche-action aurait bénéficié d'une plus grande implication de la chercheuse sur le terrain : « je pense que t'aurais bénéficié d'être plus présente sur les points de services, de voir les interactions » (Suzie).

Troisièmement, pour certaines participantes, n'étant elles-mêmes pas des chercheuses, il était difficile de procéder à une analyse interne de la recherche-action. Se questionnant sur leur compétence à pouvoir procéder à l'analyse interne de la recherche-action elles se sont exprimées : « je ne sais pas vraiment c'est quoi les *meilleures pratiques* et le terme recherche-action c'est flou pour moi encore » (Émilie).

Quatrièmement, pour certaines, la manière dont se sont déployées les interventions a nui au projet. En effet, l'utilisation de Zoom a oui facilité le fait de se rencontrer, mais le face-à-face présente plusieurs avantages que Zoom ne présente pas : « se rencontrer en vrai ça aide les discussions, c'est plus fluide, moins saccadé que Zoom, le développement des relations est plus facile, rebondir sur ce que les autres disent est plus facile en vrai » (Richard). Pour Sandrine, c'est plutôt le fait d'avoir uniquement fait des

entrevues individuelles qui a nui au projet. En effet, elle a pu approfondir ses réflexions individuelles, mais elle n'a pas pu faire évoluer ses réflexions en accédant à celles d'autres professionnelles : « je n'ai pas expérimenté l'interprofessionnalité et je n'ai pas pu aller chercher l'avis d'une avocate » (Sandrine).

Poursuivons la présentation des résultats avec le troisième et dernier thème qui a été abordé avec les participantes lors de l'analyse interne : leurs recommandations pour l'amélioration de la recherche-action qui a été menée.

Recommandations pour l'amélioration du processus de recherche-action (3)

Lors de l'analyse interne, les participantes ont été invitées à partager leurs recommandations pour l'amélioration du processus de recherche-action. Pour plusieurs participantes, ceci revenait à les questionner, à nouveau, sur les meilleures pratiques pour lesquelles leur participation aurait été tout particulièrement pertinente. Elles n'avaient rien de nouveau à ajouter. Toutefois, d'autres participantes ont répondu et ont fourni deux nouveaux éléments de réponse.

Premièrement, il a été partagé qu'il était difficile de fournir des recommandations pour l'amélioration du projet considérant que la participation des professionnelles à la présente recherche se limitait essentiellement à la participation aux interventions en petits groupes et que les professionnelles ne sont pas des chercheuses : « je ne suis pas chercheuse moi ! » (Émilie). Pour certaines, la chercheuse, qui est plus impliquée dans le projet de recherche-action, est en meilleure position pour l'évaluer. Deuxièmement, certaines participantes ont fourni une recommandation au sujet de leur participation à différentes interventions en petits groupes. Certaines auraient aimé être intégrées à différents groupes : « j'aurais aimé aussi avoir des rencontres avec d'autres personnes, j'aurais aimé ça aussi voir le point de vue des autres, ça m'intéresse » (Ariane). Selon elles, ceci aurait permis l'amélioration du projet en ce qu'elles auraient davantage réfléchi et auraient collaboré avec plus de professionnelles.

Maintenant les résultats issus de l'analyse interne étant présentés, intéressons-nous aux résultats de l'analyse externe, réalisée par la chercheuse.

ANALYSE EXTERNE du processus de la part de la chercheuse

Essentiellement, avec l'analyse externe, nous voulions déterminer si la recherche-action avait respecté ou non le processus des meilleures pratiques identifié dans la grille de Sylvestre et *al.* (2019) (voir Tableaux 2a à 2e en Annexe A). Les résultats sont présentés dans le tableau qui suit (rempli par la chercheuse).

Tableau 4.1 Analyse externe du processus de recherche-action

Étapes d'une recherche-action selon Sylvestre et <i>al.</i> (2019)	Les meilleures pratiques en recherche-action selon Sylvestre et <i>al.</i> (2019)	Présence de la meilleure pratique dans notre recherche-action	Commentaires de la chercheuse
Étape préliminaire de la recherche-action	Réaliser une analyse situationnelle	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - La problématique a été complétée par la chercheuse ; - Les professionnelles ont été questionnées sur les pratiques de collaboration au collectif (notamment les obstacles) ; - Les préoccupations des professionnelles ont été identifiées : améliorer les pratiques de collaboration, offrir des services juridiques et psychosociaux de manière conjointe, diminuer la détresse psychologique des usagères, offrir des services complets, etc.
	Identifier les parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Travailleuses sociales au Collectif juridique (actuelles/antérieures et bénévoles/employées/stagiaires) ; - Avocates (actuelles/antérieures et employées/stagiaires) ; - Chercheuse ; - Usagères.
	Mettre en place les instances de gouvernance de la recherche-action	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune instance de gouvernance ou comité de pilotage n'a été mis en place.
	Formaliser l'engagement réciproque de toutes les parties prenantes	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Avec le Collectif juridique : avec le formulaire relatif à l'approbation de l'organisation.
	Définir le rôle de la chercheuse dès le début	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Le rôle de la chercheuse n'a pas été explicitement défini au début de la recherche, mais en pratique, elle a respecté les trois responsabilités identifiées par Bourassa (2012, dans Sylvestre et <i>al.</i>, 2019) : <ol style="list-style-type: none"> i. Structuration de la recherche-action ;

			ii. Accompagnement ; iii. Production des connaissances.
Planification de la recherche-action	Identifier l'objectif de la recherche-action	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Les objectifs de recherche (et d'intervention) ont été identifiés par la chercheuse au début du projet et modifiés selon l'évolution de celui-ci.
	Analyser les enjeux liés à l'objet et à l'implantation de la recherche-action	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Aucune analyse des enjeux n'a été faite avec les parties prenantes. - Toutefois, avant de démarrer le projet sur le terrain, la chercheuse et la directrice du Collectif juridique ont discuté de certains enjeux relatifs à la faisabilité du projet et à la participation des professionnelles (potentiel manques de temps, difficultés potentielles à recruter des participantes par rapport au nombre de rencontres souhaité, etc.)
	Identifier les questions de recherche	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Une question de recherche a été identifiée par la chercheuse.
	Proposer des solutions adaptées et réalistes	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Mise sur pied d'interventions en petits groupes pour réfléchir aux pratiques de collaboration ayant cours au collectif et potentiellement les améliorer ; - Construction d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. - Ces solutions sont adaptées au milieu, sont réalistes en temps et en ressources et permettent d'innover.
	Planifier les activités à réaliser	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Planification préalable par la chercheuse : méthodologie de recherche, enjeux éthiques, méthodes de collecte de données, élaboration de grilles d'observation, etc. - Trois principales activités planifiées : i. Interventions en petits groupes ; ii. Observations des pratiques dans le milieu ; iii. Observations, par la chercheuse, de ses propres interventions et de sa posture. - Protocole réaliste, souple, en progression. Voici quelques exemples de modifications apportées en cours de route : o Ajout d'une rencontre avec les professionnelles pour leur présenter les résultats et les impliquer dans l'analyse des données (en abordant le modèle d'intervention élaboré); o Après l'annulation d'une participante, la chercheuse a fait des entrevues individuelles avec une professionnelle; o Ajout d'observations en milieu par suite des recommandations de certaines professionnelles, etc.
Mise en place de la	Élaborer des guides de mise	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Aucun guide de mise en œuvre des activités n'a été élaboré.

recherche-action	en œuvre des activités		
	Organiser des séances de travail sur le terrain	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Aucune séance de travail sur le terrain n'a été organisée.
Collecte de données sur la recherche-action	Déterminer les méthodes de la collecte de données	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - La chercheuse a déterminé préalablement les méthodes. - Quatre méthodes se dégagent : <ul style="list-style-type: none"> i. Revue de littérature ; ii. Observations en milieu de pratique et observation, par la chercheuse, de ses interventions ; iii. Interventions en petits groupes ; iv. Entrevues individuelles.
	Élaborer les outils de collecte standardisés	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Grilles d'observations basées sur la littérature scientifique (D'Amour et al. (2003, 2008); Bertheau (2002); Sylvestre et al. (2019)) : <ul style="list-style-type: none"> i. Grille sur la collaboration interprofessionnelle ; ii. Grille sur la posture de facilitatrice ; iii. Grille sur la recherche-action. - Enregistrement des interventions en petits groupes et des entrevues individuelles. - Tenue d'un journal de bord (mais non-standardisé, de style <i>brouillon</i>).
	Assurer la traçabilité de la transmission des données en responsabilisant les actrices	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Les données n'ont pas été transmises ou archivées.
Réflexion-évaluation de la recherche-action	Organiser des rencontres de suivi périodiques	<input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun comité de pilotage n'a été mis en place. - Aucune rencontre périodique pour faire le suivi et le bilan de la recherche-action n'a été organisée. - Toutefois, dans le cadre des interventions en petits groupes, la dernière rencontre a été dédiée à l'analyse interne donc au bilan et à l'analyse de la recherche-action menée.
	Valider ensemble les résultats	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - La majorité des résultats n'ont pas été validés avec les participantes du projet de recherche-action. - Toutefois, une rencontre avec certaines participantes (les professionnelles actuellement employées au Collectif juridique) a été organisée afin de valider le modèle d'intervention en interprofessionnalité.
	Faire le bilan de chaque cycle du processus	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	- Des bilans ont été effectués au courant de la recherche-action, mais par la chercheuse uniquement, sans l'aide des participantes.

			<ul style="list-style-type: none"> - La chercheuse a ainsi redéfini son projet, revu les objectifs de recherche, modifié les grilles d'observation, adapté le projet à la réalité du milieu, etc. - Notons que la chercheuse a tout de même pris en considération les commentaires et recommandations des participantes (ex. : faire plus de terrain, organiser une rencontre pour valider certains résultats (le nouveau modèle d'intervention), prioriser les interventions de groupe aux entrevues individuelles, etc.). - Ajoutons que les professionnelles ont participé à un bilan important : le bilan de l'analyse interne.
	Formaliser les connaissances	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction, par la chercheuse, des résultats et de la discussion.

Les résultats de l'analyse du processus de la recherche-action étant présentés, intéressons-nous aux résultats en lien avec la posture de la chercheuse dans la recherche-action et sa posture de facilitatrice dans les interventions en petits groupes.

4.2.1.2 Posture de la chercheuse dans la recherche-action et comme facilitatrice dans les interventions en petits groupes

Comme deuxième objectif de recherche, nous voulions explorer comment la posture de facilitatrice assumée par la chercheuse peut contribuer ou non au bon déroulement du projet de recherche-action et comment, ultimement, cette posture peut permettre (ou non) l'accompagnement de professionnelles qui veulent réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et les améliorer. Considérant qu'une intervenante de groupe agit comme la facilitatrice des processus de groupe, nous nous demandons si nous pouvons nous inspirer de ce concept, comme il est conceptualisé en intervention de groupe, pour la posture de la chercheuse dans le cadre d'une recherche-action. C'est une question qui est au cœur de ce mémoire d'intervention.

Comme mentionné, après chaque intervention en petit groupe, l'intervenante³² remplissait la *Grille d'observation sur la posture d'intervenante facilitatrice* (voir Appendice C). Une fois la recherche fortement entamée, la *Grille d'observation sur les fonctions de la chercheuse qui mène une recherche-action* (voir Appendice D) a été remplie. Dans la présente section, seront présentées les données qui ont été colligées

³² Rappelons-nous qu'il s'agit de l'étudiante-chercheuse qui mène le projet. Nous utilisons ici cette terminologie, car dans les interventions en petits groupe, l'étudiante-chercheuse a porté le chapeau d'« intervenante ».

dans ces grilles. La section sera divisée en quatre sous-sections : (1) les fonctions et tâches de l'intervenante facilitatrice dans les interventions en petits groupes, (2) les fonctions et tâches alternatives émergentes de l'intervenante facilitatrice, (3) le type d'influence de l'intervenante et sa position dans les petits groupes et (4) les fonctions de la chercheuse dans le cadre de la recherche-action en général.

Fonctions et tâches de l'intervenante facilitatrice dans les interventions en petits groupes (1)

Dans le cadre des interventions en petits groupes menées, cinq tâches ressortent en ce qu'elles ont été accomplies par l'intervenante dans pratiquement toutes les rencontres de groupe. Premièrement, l'intervenante a **donné de la place à chaque participante** en faisant des tours de parole, en s'assurant de faire parler les participantes lorsqu'elles levaient la main, en laissant du temps pour les questions et commentaires supplémentaires et en offrant une bonne écoute. Deuxièmement, l'intervenante a **guidé le groupe** en ce que c'est elle qui organisait les rencontres, a proposé un cadre théorique, posait les questions préparées à l'avance, proposait de changer de sujet quand celui-ci était épuisé, proposait de rallonger certaines rencontres, reformulait pour s'assurer de la compréhension de toutes, demandait des précisions, fournissait des indications au besoin, était la gardienne du temps, etc. Troisièmement, l'intervenante a **facilité l'atteinte du but du groupe** en ce qu'elle nommait rapidement les objectifs de chaque rencontre, posait des questions prédéterminées dont les réponses favorisaient l'atteinte des objectifs, redirigeait les discussions vers l'atteinte des objectifs, faisait des liens entre les réponses données et les cadres d'analyse, s'assurait d'aborder les sujets les plus importants, se préparait pour chacune des rencontres, etc. Quatrièmement, l'intervenante a **ajusté et facilité la transmission du savoir interne** en ce qu'elle faisait des résumés de ce qui avait été partagé dans le groupe, demandait que certaines réponses soient reformulées ou les reformulait elle-même, posait des questions pour aller plus en profondeur dans certaines réflexions, faisait des liens entre ce qui avait été dit, proposait des petites conclusions, etc. Cinquièmement, l'intervenante a **tenu compte des dynamiques en place** en ce qu'elle respectait la dynamique qui se créait naturellement dans les rencontres, encourageait les participantes à se parler entre elles si c'est vers cela qu'elles tendaient, nommait des participantes pour parler si personne ne prenait la parole, ne posait pas trop de questions lorsqu'un sujet semblait sensible, s'assurait de respecter le temps prévu quand les participantes devaient absolument quitter à une heure précise, n'insistait pas quand elle sentait que les participantes voulaient moins répondre à certaines questions, posait des questions plus précises aux participantes encore activement impliquées au collectif, etc.

De plus, dans le cadre des interventions en petits groupes, quatre tâches ont été accomplies dans plus de la moitié des rencontres de groupe. Premièrement, l'intervenante a **assuré l'harmonie** en ce qu'elle s'assurait que les rencontres soient agréables, faisait le pont entre ce qui était dit par les différentes participantes pour permettre un sentiment d'unicité au sein du groupe, s'assurait que chaque point de vue soit considéré et mis de l'avant, etc. Toutefois, pour plusieurs rencontres, l'intervenante n'a pas eu à assurer l'harmonie ; l'harmonie régnait parfois naturellement au sein des groupes. Deuxièmement, dans plus de la moitié des rencontres, l'intervenante a **transmis son savoir professionnel** aux participantes en leur partageant ses cadres d'analyse, des informations issues de sa revue de littérature, les réflexions d'autres participantes, ses propres réflexions, les savoirs qu'elle a acquis depuis le début de la recherche, etc. Toutefois, dans les autres rencontres, l'intervenante n'a pas partagé son savoir, par manque de temps ou parce que les discussions n'invitaient pas l'intervenante à le faire. Troisièmement, l'intervenante a **ajusté son rôle en fonction du développement du groupe** en ce qu'elle s'est adaptée à plusieurs reprises en guidant davantage les participantes quand celles-ci participaient moins, en leur laissant plus de place quand elles étaient plus actives, en adaptant les questions au niveau de compréhension de chaque groupe, en poussant davantage la réflexion quand certaines participantes répondaient plus en profondeur, en adaptant son rôle au nombre de personnes présentes dans la rencontre, etc. Parfois, l'intervenante n'ajustait pas son rôle, ne voyant pas d'évolution au sein de la rencontre. Quatrièmement, l'intervenante a **tenu compte de la composition des groupes** en ce qu'elle s'assurait que les participantes en minorité se sentent à l'aise de parler (ex. : une participante en travail social contre plusieurs participantes en droit), en ajustant les questions selon l'expérience et la situation de chacune (ex. : une participante actuellement employée contre une ancienne stagiaire), en modulant les discussions selon l'expérience des participantes en recherche, etc. Cependant, elle n'avait pas toujours le temps et la distance nécessaires pour ajuster son rôle et les rencontres en fonction de la composition du groupe.

Finalement, dans le cadre des interventions en petits groupes menées, cinq tâches n'ont pas ou ont été peu accomplies par l'intervenante. Premièrement, l'intervenante a peu été la **gardienne de la sécurité physique et émotionnelle** des participantes en ce que rien n'a spécifiquement été fait ou mentionné à cet effet et en ce que l'évolution des groupes ne poussait pas l'intervenante à assumer cette tâche. Malgré tout, l'intervenante se montrait flexible et blagueuse pour qu'une ambiance agréable règne. Deuxièmement, l'intervenante a peu **prévenu et a peu eu à régler de difficultés**. Tout d'abord, l'intervenante a peu prévenu les difficultés en ce qu'elle n'a pas identifié à l'avance les potentiels obstacles et enjeux qui auraient pu émerger dans les interventions en petits groupes. De plus, la directrice du Collectif juridique a

informé l'intervenante qu'il y aurait potentiellement des frictions dans un groupe en particulier, mais les petits groupes étant déjà formés et ayant reçu cette information peu de temps avant le début des rencontres, l'intervenante a décidé de ne pas modifier la composition des groupes. Malgré tout, il n'y a pas eu de conflits au sein des groupes, mais lors d'une rencontre et en traitant un sujet en particulier, la chercheuse a senti un petit malaise³³. Se résorbant naturellement, l'intervenante n'a pas adressé le malaise. Ensuite, l'intervenante a peu réglé de difficultés en ce que peu de difficultés sont survenues. Toutefois, dans le cadre de deux rencontres, certaines questions et concepts liés à la recherche-action³⁴ ont mal été compris par les participantes, nuisant légèrement aux conversations et à la fluidité des rencontres. Avec reformulations, les discussions ont pu naturellement reprendre leur cours. Troisièmement, l'intervenante n'a pas **tenu compte de l'émergence du leadership interne** en ce que celui-ci a peu été partagé entre les participantes des petits groupes. En effet, la grande majorité du temps, c'est l'intervenante qui avait le leadership : elle organisait les rencontres, les dirigeait, elle servait de référence aux participantes, etc. Notons qu'à quelques reprises, certaines participantes ont légèrement pris le leadership en abordant des sujets qui n'avaient pas été préalablement déterminés par l'intervenante. Quatrièmement et cinquièmement, l'intervenante a peu **tenu compte des interrelations** et a peu **stimulé les interrelations**. Les discussions se déroulaient majoritairement en format questions-réponses, format auquel s'ajoutait les interventions spontanées des participantes qui interagissaient de temps à autre les unes avec les autres. Quelques fois, l'intervenante a encouragé les participantes à interagir les unes avec les autres plutôt qu'à attendre leur tour de parole. Malgré cela, les interrelations ne se sont pas beaucoup développées et l'intervenante n'a pas activement stimulé les interactions, ayant peu de temps pour aborder tous les thèmes prédéterminés.

Fonctions et tâches alternatives de l'intervenante facilitatrice (2)

Comme mentionné précédemment, après chaque intervention en petit groupe, l'intervenante remplissait la *Grille d'observation sur la posture d'intervenante facilitatrice* (voir Appendice C), ce qui lui permettait de poser un regard sur les tâches qu'elle avait accomplies et sur les fonctions qu'elle avait remplies. À la suite de ses observations, l'intervenante a remarqué qu'elle avait accompli des tâches qui n'apparaissaient

³³ Nous ne détaillerons pas davantage le malaise en question, afin de ne pas rendre inconfortables les personnes concernées.

³⁴ Par exemples, la définition de la recherche-action et certaines meilleures pratiques en recherche-action ont mal été comprises par deux participantes.

pas dans les tâches de l'intervenante facilitatrice précédemment théorisées par Berteau (2002). Ainsi, deux nouvelles tâches ont émergé.

Premièrement, dans plusieurs rencontres, l'intervenante s'est occupée de la **gestion du temps**. Ayant plusieurs sujets spécifiques à aborder et n'ayant que quelques rencontres pour le faire, l'intervenante s'assurait que le groupe ne traite pas d'un seul sujet trop longtemps. De plus, à quelques reprises, il est arrivé que l'intervenante propose de rallonger certaines rencontres, afin d'avoir plus de temps pour discuter. Deuxièmement, avant et entre les rencontres, l'intervenante se **préparait aux rencontres** en révisant les sujets à aborder, modifiant certaines questions, relisant ses cadres d'analyse, révisant les étapes de l'intervention de groupe en travail social, etc. Ainsi, elle s'assurait de bien mener les groupes, d'aborder tous les sujets, de faire des liens pertinents entre les réflexions des participantes et la littérature, d'atteindre les objectifs prédéterminés, etc.

Type d'influence de l'intervenante et sa position dans les groupes (3)

Au travers des différentes rencontres de groupe, l'intervenante influençait le groupe en étant le **pivot** de celui-ci : c'est elle qui permettait aux groupes de se réunir, de se constituer, d'évoluer, c'est elle qui permettait aux participantes de s'exprimer, d'apprendre de l'expérience des autres participantes et c'est elle qui donnait la direction aux interventions. L'intervenante influençait aussi les groupes en étant une **figure de référence** pour ceux-ci : elle était l'experte du processus des groupes, elle se mettait disponible pour accompagner les participantes, elle aiguillait les participantes quand celles-ci comprenaient moins bien les questions, les participantes se fiaient à elle pour déterminer les sujets à aborder, etc. Ainsi, l'intervenante occupait une fonction de **facilitatrice** et de « **chauffeuse d'autobus** » dans les groupes ; elle facilitait l'atteinte des objectifs en donnant la direction au groupe.

À ces types d'influence et ces positions de l'intervenante dans les groupes s'ajoutent un type d'influence et deux positions qui n'ont pas été précédemment théorisées par Berteau (2002). Dans les interventions en petits groupes, l'intervenante exerçait l'influence d'une **experte des savoirs**, plus particulièrement des savoirs découlant de la revue de sa littérature scientifique effectuée préalablement. L'intervenante permettait aux participantes d'accéder à ces savoirs et elle faisait des liens entre ceux-ci et les pratiques ayant cours au collectif. D'ailleurs, pour Suzie, l'intervenante-chercheuse s'est positionnée comme experte en ce qu'avec sa recherche, elle a aiguillé les professionnelles sur comment améliorer leurs pratiques de collaboration et elle a aidé au développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. De

plus, l'intervenante occupait parfois la position d'une **intervieweuse** : elle posait les questions, les répétait, les reformulait, s'assurait qu'elles soient bien comprises, engageait les discussions avec une direction prédéterminée (les objectifs), s'était informée avant les groupes de discussion, allait à la rencontre des participantes, etc. Finalement, l'intervenante a occupé la position d'une **coordonnatrice** : elle s'occupait de trouver des moments communs pour se rencontrer, elle changeait l'agenda des rencontres selon les nouvelles disponibilités des participantes, elle déterminait comment contacter les participantes et comment se rencontrer (création de rencontres Zoom, appels téléphoniques, rencontre en face-à-face dans les locaux du Collectif juridique), elle s'assurait, en fin de rencontre, que les participantes aient bien compris le moment de la prochaine rencontre, etc.

Fonctions de la chercheuse dans la recherche-action (4)

En plus de nous intéresser au rôle de l'intervenante dite facilitatrice dans le cadre des interventions en petits groupes, nous voulions nous intéresser au rôle de la chercheuse dans le cadre de la recherche-action en général et essentiellement savoir si, en plus d'être facilitatrice des interventions en petits groupes, la chercheuse pouvait aussi être la facilitatrice de la recherche-action. Autrement dit, comment la posture de facilitatrice assumée par l'intervenante de groupe peut contribuer ou non au bon déroulement du projet de recherche-action et comment, ultimement, cette posture peut permettre (ou non) l'accompagnement de professionnelles qui veulent réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et les améliorer ? Pour nous aider à répondre à cette question, nous avons rempli la *Grille d'observation sur les fonctions de la chercheuse qui mène une recherche-action* (voir Appendice D), afin de constater si la chercheuse avait ou non assumé les différentes fonctions d'une chercheuse menant une recherche-action. Nous diviserons ici les fonctions de la chercheuse en rôles et en tâches. Lors de la recherche-action, certains rôles ont été incarnés et certaines tâches accomplies tout au long de la recherche-action, d'autres rôles ont été incarnés et d'autres tâches ont été accomplies, mais dans une moindre mesure (à un plus faible niveau, moins souvent) et finalement, une tâche, parmi celles recensées, n'a pas été accomplie. Ces résultats seront présentés sous forme de tableaux.

Tout d'abord, tout au long de la recherche-action, la chercheuse a incarné quatre rôles parmi ceux répertoriés et elle a accompli six tâches parmi celles répertoriées.

Tableau 4.2 Rôles incarnés et tâches accomplies par la chercheuse dans le cadre de la recherche-action

Rôles et tâches		Explications de la chercheuse
Rôles	Rôle de maillage (Gélineau et al. 2013)	La chercheuse a incarné le rôle de maillage en ce qu'elle s'est assurée d'allier les forces de toutes les professionnelles. Les interventions en petits groupes ont spécialement été mises en place pour accéder à l'expertise des professionnelles et à leur vécu personnel en lien avec la collaboration interprofessionnelle. De plus, la chercheuse s'est chargée des tâches relevant spécifiquement de la recherche, réalisant une maîtrise.
	Rôle de médiation (Gélineau et al. 2013)	La chercheuse a assumé un rôle de médiation tout au long de la recherche. Elle a accompagné le collectif dans la production de connaissances au sujet de la collaboration interprofessionnelle, principalement par le biais des interventions en petits groupes. C'est la chercheuse qui a balisé et orienté l'activité de recherche (par exemple, en déterminant les objectifs de recherche et la méthodologie). De plus, elle s'est assurée de la production de connaissances scientifiques rigoureuses: discussions de groupe enregistrées, grilles d'observations bâties à partir d'écrits scientifiques, soutien par sa direction de maîtrise, appui sur des cadres d'analyse, etc.
	Rôle de leadeuse (Gélineau et al. 2013)	La chercheuse a été la leadeuse. C'est surtout elle qui a monté le projet du début à la fin en déterminant la problématique, les objectifs de recherche et la méthodologie. C'est aussi elle qui a trouvé le milieu pour mettre sur pied le projet, initié la collaboration avec les professionnelles et organisé les interventions en petits groupes.
	Rôle de praticienne réflexive (Ponthier, 2015)	Tout au long du projet, la chercheuse a adopté une posture réflexive. Elle a tenu un journal de bord lui permettant de noter ses réflexions et d'ajuster le projet. À quelques reprises, elle a demandé aux participantes de lui faire des commentaires ou des propositions qui permettraient l'amélioration du projet. Elle a aussi eu diverses rencontres avec son superviseur de stage afin de réfléchir à sa posture de chercheuse et d'intervenante. Grâce à cette réflexivité, plusieurs modifications ont été apportées à la recherche-action au courant de celle-ci (se référer au tableau 4.1)
Tâches	Donner la place aux savoirs des actrices du terrain (Renaud, 2020)	La chercheuse a donné la place aux savoirs des actrices terrain en mettant sur pied des interventions en petits groupes et des entrevues individuelles. Ces groupes et entrevues avaient justement comme objectif d'accéder aux savoirs des professionnelles du terrain.
	Tenir un journal de bord (Morrisette, 2013)	La chercheuse a tenu un journal de bord dans lequel ont été notés des idées, des réflexions, des descriptions, des analyses, des questionnements, etc. La chercheuse y faisait des annotations lorsqu'elle en ressentait le besoin.
	Adopter une posture de souplesse dans la planification de la démarche et la méthode (Morrisette, 2013)	Comme mentionné précédemment, plusieurs changements ont été apportés au projet en cours de route, et ce, à la suite de certaines réflexions de la chercheuse (issues de son journal de bord), de recommandations des participantes et de l'évolution du projet. De plus, la démarche et les choix méthodologiques du projet ont été modifiés à l'intégration de la chercheuse au collectif, à la suite d'observations et d'une

		rencontre avec la directrice. La chercheuse a alors adapté le projet à la réalité du terrain. La chercheuse a donc fait preuve de souplesse.
Promouvoir des idées et des actions visant à changer une situation (Roy et Prévost, 2013)		Lors de la recherche-action, la chercheuse a promu des idées et des actions visant l'amélioration des pratiques de collaboration et de l'offre de services au Collectif juridique. En effet, lors des interventions en petits groupes, la chercheuse a partagé aux professionnelles diverses informations issues de sa revue de la littérature, informations qui ont permis de nourrir les discussions et de faire avancer les réflexions quant aux pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique.
Porter et diffuser des idées nouvelles (Offredi, 1981)		De plus, à l'aide des participantes, la chercheuse a mis sur pied un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Ce modèle, si utilisé au collectif, aidera potentiellement les professionnelles dans leurs pratiques de collaboration en ce qu'il les aiguillera sur la façon de collaborer avec les autres professionnelles.
Permettre aux partenaires de participer au processus réflexif, dans et sur l'action (Roy et Prévost, 2013)		Les participantes ont participé aux processus réflexifs, et ce, à plusieurs niveaux. Tout d'abord, l'objectif des interventions en petits groupes était justement de réfléchir aux pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique. Ensuite, les participantes ont été questionnées sur l'influence des groupes sur leurs réflexions et leurs pratiques de collaboration. De plus, par le biais de l'analyse interne, les participantes ont été invitées à analyser la recherche-action qui avait été menée. Finalement, une rencontre a eu lieu afin de valider en groupe le modèle d'intervention en interprofessionnalité qui avait été mis sur pied.
Respecter les règles liées à l'éthique scientifique (Offredi, 1981)		La chercheuse a obtenu la certification éthique du comité éthique de son université (CERPÉ). Elle s'est ensuite assurée de respecter les règles liées à l'éthique : assurer la confidentialité, obtenir le consentement des participantes, conduire une recherche indépendante et impartiale, s'assurer de la protection des renseignements, s'assurer que la recherche soit bénéfique pour les participantes, etc.

Ensuite, à plus petite échelle, la chercheuse a incarné un autre rôle parmi ceux répertoriés et a accompli cinq autres tâches parmi celles répertoriées.

Tableau 4.3 Rôles incarnés et tâches accomplies à petite échelle par la chercheuse dans le cadre de la recherche-action

Rôles et tâches		Explications de la chercheuse
Rôles	Rôle de traduction (Gélineau et al. 2013)	À petite échelle, la chercheuse a assumé le rôle de traduction. Avec les interventions en petits groupes, la chercheuse a mis en relation plusieurs professionnelles ayant des parcours différents. De plus, avec les réflexions partagées et le partage de cadres théoriques au sein des groupes, la chercheuse a encouragé le développement d'une compréhension commune d'enjeux présents au collectif. Toutefois, elle a peu eu à mettre des discours divergents en relation et elle a encore moins eu à mettre en relation des discours contradictoires. En effet au sein des groupes, les discours allaient généralement dans le même sens ou du moins, les professionnelles se comprenaient facilement.

Tâches	Agir en étroite relation avec les actrices du terrain (Renaud, 2020)	La chercheuse a agi en relation avec les actrices du terrain (les professionnelles) mais elle n'a pas agi en étroite relation avec celles-ci. En effet, la chercheuse n'a fait que quelques observations sur le terrain et a mené les discussions de groupe sur Zoom (non sur le terrain). De plus, c'est surtout elle qui a coordonné le projet et pris des décisions face au projet, sans toujours consulter les professionnelles.
	Être consciente de ses présupposés et tenter d'agir de la manière la plus impartiale (McCallum et Nicolaidis, 2015).	La chercheuse a tenu un journal de bord, ce qui lui a aidé à poser un regard sur sa posture. Par exemple, son journal de bord lui a permis de remarquer que ça lui arrivait, durant les interventions de groupe, de vouloir que les participantes répondent d'une certaine manière, afin d'obtenir un consensus au sein des groupes. S'en rendant compte, elle a pu s'ajuster afin d'encourager son impartialité. Toutefois, la chercheuse ne s'est pas, en amont, questionnée sur ses présupposés découlant de ses propres expériences et elle n'a pas fait d'introspection préalable sur comment être le plus impartiale possible.
	Faire des observations et être présente sur le terrain (Thourilles, 2011)	La chercheuse a mené des observations, notamment des observations sur les pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique, mais elle n'a pas maintenu une présence soutenue sur le terrain.
	Poser des problèmes à partir des faits (se faire l'interprète fidèle de la réalité), assurer une adéquation entre le problème posé, les objectifs de recherche et la méthode (Offredi, 1981 ; Grell et Wery, 2016)	La chercheuse a effectué une problématisation initiale afin de bien connaître les enjeux liés à l'inaccessibilité des services juridiques et les enjeux liés aux pratiques de collaboration interprofessionnelle au collectif (manque de collaboration, offre de services incomplète). Pour faire cette problématisation, la chercheuse s'est informée sur divers moteurs de recherche, à l'aide de la littérature scientifique et elle a questionné les participantes lors des interventions en petits groupes. Par la suite, la chercheuse a été en mesure de déterminer les objectifs de recherche et les objectifs d'intervention en lien avec la problématique initiale, tout en gardant en tête les exigences du mémoire d'intervention (ex. : poser un regard sur ses interventions). De plus, la chercheuse a choisi la méthode de la recherche-action afin de coconstruire le projet avec les personnes directement concernées par les divers enjeux énumérés ci-haut. Ainsi, les professionnelles du collectif ont été impliquées dans le processus de recherche-action. Toutefois, les usagères n'ont pas été impliquées dans le processus, même si elles sont les personnes directement concernées par les enjeux liés à l'inaccessibilité des services juridiques et le manque de collaboration interprofessionnelle. Notons qu'initialement, nous aurions aimé les consulter (mais nous n'avons pas mené à terme cette idée, par manque de temps)
	Établir de bons canaux de communication avec les parties prenantes (Offredi, 1981)	Un principal canal de communication efficace a été mis en place : les interventions en petits groupes. Mis à part cela, la chercheuse et les professionnelles ont principalement communiqué par courrier électronique et par messagerie instantanée. Toutefois, la communication n'a pas été efficace avec toutes les parties prenantes en ce qu'une fois les interventions en groupes terminées, la communication s'est uniquement maintenue avec les professionnelles encore activement impliquées au Collectif juridique.

Finalement, une tâche parmi celles répertoriées n'a pas été accomplie par la chercheuse. Il s'agit de celle d'engager la collaboration des praticiennes vers l'adoption d'objectifs communs, en lien avec les besoins sociaux identifiés (Vinatier et Morrissette, 2015 ; Grell et Wery, 2016). En effet, la chercheuse a établi elle-même les objectifs de recherche, sans consulter les professionnelles.

À ce stade-ci, tous les résultats en lien avec les objectifs de recherche ont été présentés. Intéressons-nous maintenant aux résultats en lien avec les objectifs d'intervention.

4.2.2 Résultats en lien avec le projet d'intervention

Les résultats en lien avec le projet d'intervention se divisent en trois sections, sections présentant les résultats pertinents pour nos trois objectifs d'intervention. Premièrement, nous établirons si l'accompagnement de la chercheuse dans le cadre du projet a permis aux professionnelles de réfléchir et d'améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Deuxièmement, nous présenterons les résultats de notre documentation des pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique. Troisièmement, nous présenterons ce qui ressort des interventions en petits groupes au sujet du développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.

4.2.2.1 Accompagnement des professionnelles dans leurs réflexions sur leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle et dans l'amélioration de ces pratiques

Un des objectifs du projet d'intervention était d'accompagner les professionnelles dans leurs réflexions sur leurs pratiques de collaboration et de les accompagner dans l'amélioration de ces pratiques. Ainsi, les professionnelles ont été questionnées sur l'influence du projet de recherche-action sur leurs réflexions et sur leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Voici ce qui est ressorti.

Influence du projet de recherche-action sur les réflexions des professionnelles

Trois principaux éléments de réponse ont été fournis par rapport à l'influence du projet de recherche-action sur les réflexions des professionnelles au sujet de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle : le projet a permis la poursuite de réflexions déjà entamées, le projet a permis l'adoption d'une posture de réflexivité et le projet a occasionné l'évolution des réflexions.

Premièrement, il a été mis en évidence que le projet avait permis aux professionnelles de poursuivre les réflexions qu'elles avaient préalablement déjà entamées. Le projet s'est inscrit en continuité avec le processus réflexif déjà entamé par les professionnelles. Nadia s'est exprimée à ce sujet :

J'ai toujours été intéressée par le travail en équipe ou y'a différentes expertises [...] j'ai toujours cherché des emplois où il y avait ce type de collaboration donc je te dirais que ça n'a pas changé ma perspective, j'ai toujours trouvé ça important, enrichissant et ça le demeure.
(Nadia)

Plusieurs ont souligné que certaines de leurs convictions avaient été confortées lors des interventions en petits groupes : « je suis encore plus certaine que le travail interdisciplinaire est nécessaire pour bien desservir une communauté » (Sandrine). De plus, certaines ont partagé des réflexions qu'elles avaient déjà eu préalablement et qui sont ressurgies dans les discussions. Par exemple, Sabrina a révélé concevoir la collaboration interprofessionnelle comme un facteur de résilience, une forme de soutien social qui pourrait potentiellement prévenir l'épuisement professionnel au travail. Une participante a abondé dans le même sens en ajoutant que le décloisonnement, la communication et la collaboration sont importants au sein d'une équipe, car sans cela, en restant isolées, les professionnelles peuvent se fragiliser et finir par décrocher.

Deuxièmement, une majorité des participantes ont expliqué que leurs réflexions par rapport à la collaboration en général n'avaient pas nécessairement changé, potentiellement par manque de temps, mais que le projet leur avaient permis d'adopter une posture de réflexivité par rapport à leurs propres pratiques individuelles :

Pour ma part oui, dans le travail social, avant tout, c'est ton propre outil. Pouvoir discuter avec d'autres personnes, avoir d'autres perspectives, d'autres manières d'intervenir de la pratique de l'autre professionnel, je pense qu'on peut avoir un échange vraiment enrichissant pour les réflexions [...] mais oui là on avait peu de temps. (Manon)

Pour certaines, les discussions ont remis à la surface les façons dont elles avaient déjà collaboré, leur permettant de les revoir et de poser un regard sur celles-ci. Un tel regard rétrospectif permet, pour Suzie, d'évaluer ses propres pratiques pour ensuite faire mieux et permet, selon Richard, « de réfléchir personnellement à ce qui m'intéresse plus dans un avenir professionnel ». Certaines ont mis en lumière que ce genre de discussions a rarement lieu dans les milieux de travail, et ce, même si elles sont très importantes parce qu'elles permettent justement d'adopter cette posture de réflexivité par rapport à son

propre agir professionnel : « ce type de réflexion peut être vraiment aidant, mais un peu partout on prend pas ce temps-là de réflexion, d'évaluation de nos pratiques » (Manon). Finalement, pour une participante, le modèle de D'Amour lui a permis de mettre des mots sur une réalité qu'elle avait déjà vécue, de faire des liens, d'organiser ses idées et de « réviser mes expériences professionnelles » (Sandrine).

Troisièmement, certaines participantes ont souligné que oui, le projet leur avait permis de faire évoluer leurs réflexions quant aux pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique. Elles se sont entendues pour dire que le genre de discussions que nous avons eues lors des interventions en petits groupes permet de faire avancer les réflexions. Selon Émilie, « je trouve que c'est important parce que des fois, peut-être plus au niveau juridique, on a tendance à nous concentrer là-dessus et pas nécessairement penser au psychosocial [...] ça permet de voir qu'il y a d'autres choses auxquelles on n'a pas pensé » (Émilie). Émilie a ajouté qu'en une seule rencontre, ses réflexions avaient déjà évolué : « on a déjà ces réflexions-là, on a déjà eu des rencontres avec notre intervenante sociale pour discuter de certains aspects, mais pas dans un cadre aussi formel [...] on est déjà dans le bain donc rapidement la réflexivité est engagée » (Émilie). De plus, il a été partagé que ce genre de discussion offre un espace aux travailleuses sociales pour s'exprimer, dans un milieu qui est essentiellement juridique. Cela permet de partager différentes opinions et d'avoir une meilleure vue d'ensemble.

Ajoutons que lors des interventions en petits groupes, les professionnelles ont été questionnées sur le nombre de rencontres auxquelles elles avaient participé. Est-ce qu'avec davantage de rencontres les réflexions auraient davantage évolué ? À cette question, les réponses sont divisées. Certaines disent que oui, leurs réflexions auraient probablement plus évolué si elles avaient eu plus de rencontres pour discuter. À l'inverse, pour d'autres, le fait de tenir plus de rencontres n'aurait pas nécessairement permis d'approfondir davantage leurs réflexions, celles-ci étant déjà fortement entamées au Collectif juridique. De plus, une participante ayant uniquement participé à des entrevues individuelles a identifié un facteur qui aurait potentiellement eu plus d'influence sur ses réflexions : le fait de participer à des rencontres en groupe. Pour Sandrine, « discuter avec d'autres professionnelles aurait été enrichissant ». Finalement, une participante n'a pas voulu commenter l'évolution de ses réflexions en fonction du nombre de rencontres ; elle n'était pas là pour juger à quel degré nos discussions avaient été aidantes. Selon Sabrina, on retire toujours quelque chose d'une discussion en groupe : « l'expérience que tu nous as proposée, ça a mis des gens ensemble, ça ajoute un plus [...] juste le fait qu'on soit en lien, qu'on parle, qu'on échange ensemble, c'est toujours gagnant ».

Influence du projet de recherche-action sur les pratiques de collaboration

Trois principaux éléments de réponse ont été fournis par rapport à l'influence du projet de recherche-action sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle des professionnelles rencontrées : le projet n'a pas eu d'influence sur les pratiques de collaboration, le projet a le potentiel d'avoir de l'influence sur ces pratiques et le projet a eu de l'influence sur ces pratiques.

Premièrement, pour une participante, le projet n'a pas eu d'influence sur ses pratiques de collaboration interprofessionnelle. Selon elle, nous n'avons pas eu assez de rencontres pour que ses réflexions évoluent suffisamment pour ensuite occasionner une modification dans ses pratiques de collaboration. Toutefois, elle a ajouté que les changements dans des pratiques professionnelles viennent toujours de réflexions préalables : « par les réflexions, tu comprends, donc ça va aider ma pratique, ça va m'aider à m'orienter au niveau de mon intervention [...] tout part de ça » (Manon).

Deuxièmement, plusieurs participantes ne travaillant plus ou ne faisant plus activement de bénévolat au collectif ont mentionné que le projet avait le potentiel d'influencer ou de modifier leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Certaines se sont exprimées sur le fait que les interventions leur avaient permis de revoir certaines expériences professionnelles passées, d'être plus conscientes de leurs propres façons de travailler, d'être plus critiques et d'être plus à l'affût de l'interdisciplinarité. Selon elles, cette introspection leur permettra éventuellement d'intégrer un nouveau milieu de travail qui leur conviendra mieux, affectant positivement la qualité de leur travail et de leur intérêt à collaborer. Pour Richard :

Ça peut être bénéfique justement pour me faire comprendre aussi lorsque je vais intégrer le marché du travail dans les prochains mois qu'est-ce qui est important pour moi, qu'est-ce que je valorise [...] c'est bénéfique d'avoir ces réflexions-là en tête pour que je sois capable de comprendre ce qui m'intéresse, ce que je valorise et qu'est ce qui ne m'intéresse pas comme forme de collaboration, comme forme de travail. (Richard)

De plus, selon Sabrina, de n'importe quelle rencontre qui permet à des gens d'échanger, il va y avoir quelque chose de positif qui va en ressortir : « c'est comme du popcorn qu'on met dans le micro-onde » (Sabrina). Ainsi, les interventions en petits groupes lui ont permis de mieux connaître personnellement et professionnellement des personnes, ce qui est essentiel pour bien collaborer éventuellement.

Troisièmement, certaines participantes ont mentionné que oui, le projet avait exercé, ou exercera nécessairement, une influence sur leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. En effet, elles ont mentionné que les réflexions engendrées par les interventions en petits groupes avaient mis en lumière certains éléments relatifs à la collaboration et s'inscrivaient dans une ère de changement et de progression des pratiques de collaboration au collectif. Pour Suzie, les réflexions vont de pair avec le changement de pratique au collectif : « c'est le début de plein d'autres petites actions et d'une pratique interprofessionnelle ». De plus, les interventions en petits groupes ont permis aux travailleuses sociales de s'exprimer dans un milieu majoritairement juridique et selon Émilie, avoir accès à ces différentes opinions et expertises occasionnera nécessairement de meilleures pratiques de collaboration, un mode de fonctionnement plus adéquat et une offre de services améliorée. Ajoutons que certaines participantes ont identifié des exemples concrets de nouvelles pratiques de collaboration qui ont émergé (ou pourraient émerger) dans le cadre de la nouvelle ère de changement au collectif, ère dont les interventions en petits groupes ont fait partie. Par exemple, de nouvelles rencontres d'équipe aux deux semaines ont été mises en place, les professionnelles considèrent fortement ajouter, au formulaire initial distribué aux usagères, une section pour le soutien psychosocial et les professionnelles cherchent de plus en plus à s'assurer que chaque professionnelle connaisse bien le rôle des autres.

Présentons maintenant les résultats en lien avec le deuxième objectif d'intervention sur la documentation des pratiques de collaboration interprofessionnelle du collectif.

4.2.2.2 Les pratiques de collaboration ayant cours au Collectif juridique : ce qui a été rapporté par les professionnelles et ce qui ressort de nos observations

Dans le cadre de la recherche, nous voulions documenter les pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au collectif afin de bien comprendre comment les avocates et les travailleuses sociales collaborent (ou pas) et de recueillir l'information nécessaire pour jeter les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. À cet effet, nous avons observé les professionnelles travailler sur le terrain et nous les avons questionnées sur leurs pratiques de collaboration. Des discussions avec les professionnelles, les informations suivantes sont ressorties : comment les professionnelles collaborent (ou ont collaboré³⁵) au Collectif juridique, ce qui fonctionne bien (ou a bien fonctionné) dans leurs pratiques de collaboration, les difficultés rencontrées, les aspects à améliorer pour assurer des

³⁵ Nous parlons ici au passé, car lors des interventions en petits groupes, certaines professionnelles rencontrées ne travaillaient plus ou n'étaient plus bénévoles ou stagiaires au Collectif juridique.

pratiques de collaboration efficaces, les vécus personnels et professionnels liés à la collaboration, les pratiques de communication, les obstacles et les éléments facilitants à la collaboration dans un milieu sociojuridique. De plus, la chercheuse a mené huit observations terrain pour observer les professionnelles travailler ensemble et auprès des usagères. À la suite de chacune d'elles, la *Grille d'observation sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle* (voir Appendice B) était remplie. Le présent mémoire ne présentera pas le recensement effectué des pratiques de collaboration. Toutefois, ces informations seront transmises aux professionnelles du collectif et elles nous seront utiles pour jeter les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.

Finalement, intéressons-nous aux résultats pertinents pour le dernier objectif d'intervention en lien avec le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité.

4.2.2.3 Développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité

Le troisième objectif d'intervention de la recherche-action était d'aider des professionnelles à amorcer le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Les professionnelles ont été questionnées sur la transférabilité du modèle de D'Amour (2008) à des pratiques de collaboration entre travailleuses sociales et avocates (1) et sur leurs idées pour le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité (2). Voici ce qui est ressorti des discussions.

Transférabilité du modèle de D'Amour (2008) dans des milieux sociojuridiques (1)

Trois réponses ressortent au sujet de la transférabilité du modèle de D'Amour dans les milieux sociojuridiques : le modèle de D'Amour est aidant pour construire un modèle de collaboration qui s'appliquerait aux milieux sociojuridiques, certains indicateurs du modèle sont transférables et le modèle de D'Amour est transférable dans son entièreté.

Premièrement, pour une majorité de participantes, le modèle de D'Amour est pertinent en ce qu'il met des mots sur des réalités déjà vécues : « ça nous donne des éléments qu'on avait dans notre esprit, mais que peut-être on nommait pas » (Suzie). De plus, pour certaines, il peut aider et guider les professionnelles dans la construction d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité pour milieux sociojuridiques : « pour moi c'était moins un modèle qu'un tableau de réflexion. Pour moi ça, ça m'aide à réfléchir sur ce serait quoi les priorités ou sur quoi il faut travailler, mais je trouve ça super pertinent » (Suzie). Pour une

participante, le modèle peut engendrer des réflexions, fournir des balises et des idées pour un nouveau modèle, mais il est théorique, déconnecté du terrain et ne présente pas d'étapes indiquant comment collaborer. Une participante a ajouté que le modèle de D'Amour présente beaucoup de dimensions, ce qui peut le rendre complexe et donc plus difficile à transférer dans un milieu sociojuridique : « peut-être que le modèle que tu nous proposes, ça va prendre un certain temps à s'installer. C'est complexe, y'a quand même 12 critères et tout ça c'est arrimé ensemble » (Sabrina).

Deuxièmement, pour certaines participantes, sans nécessairement transférer le modèle de D'Amour tel quel à des milieux sociojuridiques, il serait pertinent de s'intéresser à des indicateurs qui pourraient spécifiquement être transférables et servir à l'élaboration d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité pour milieux sociojuridiques. Cinq indicateurs sont ressortis. L'indicateur qui est le plus ressorti est celui du **leadership** :

Ça prend une tête, quelqu'un qui organise les rencontres, centralise les demandes, qui a une fonction de synthétiser, qui décide de l'implication de certaines professionnelles, qui tranche [...] il faut quelqu'un qui dirige tout ça, cette approche en interdisciplinarité. (Sandrine)

De son côté, Sabrina s'est exprimée sur l'importance d'adapter le leadership au milieu où les professionnelles collaborent. Selon elle, dans les petites équipes d'un milieu interprofessionnel, il est préférable que le leadership soit partagé (en fonction des intérêts et des connaissances des professionnelles) : « il est très important que dans une petite équipe, le leadership soit consensuel et partagé » (Sabrina). De plus, dans le communautaire, contrairement au réseau public, il n'y a pas d'adjointe clinique qui pourrait adopter ce rôle ; d'où l'importance accrue d'instaurer un leadership partagé.

Un autre indicateur qui est ressorti comme étant important dans les milieux sociojuridiques est celui de **l'existence d'ententes**. Au Collectif juridique, beaucoup d'indicateurs sont déjà présents dans les pratiques, mais « on a comme la chair, mais pas d'os » (Suzie). Il manque un modèle qui permettrait de formaliser les pratiques de collaboration. Une professionnelle a exprimé ses inquiétudes à ce sujet :

Qu'est-ce qui arrive quand un dossier rentre chez nous et que là on doit collaborer ? Qu'est ce qui doit être mis en branle ? Un protocole ? Centraliser ? Quelqu'un qui coordonne ? Quelqu'un qui s'assure de la bonne communication ? Instaurer des réunions systématiques ? (Suzie)

Un autre indicateur qui est ressorti est celui des **allégeances**. Il a été souligné que pour que des professionnelles de différentes disciplines puissent collaborer effectivement, elles doivent partager des valeurs similaires et prêter allégeance aux usagères. Pour Sandrine, il s'agirait d'une prémisse à la collaboration interprofessionnelle. De plus, l'indicateur de la **confiance** a été identifié comme important pour la mise en place de pratiques de collaboration efficaces entre travailleuses sociales et avocates. Pour certaines, il est nécessaire d'avoir confiance en ses collègues, en leur compétence et en leur expertise pour pouvoir être en mesure de collaborer avec elles. Sandrine renchérit en expliquant qu'il s'agirait également d'une prémisse à la collaboration interprofessionnelle. Finalement, le dernier indicateur qui a été abordé par les professionnelles est celui de la **connaissance mutuelle** : « il faut prendre le temps de se connaître et connecter pour pouvoir établir une collaboration. Il faut apprendre à se connaître, échanger et après on peut ajuster notre collaboration en fonction des humains en place » (Nadia). Selon Nadia, la collaboration évolue dans le temps et en fonction des personnes en place. Ceci est tout particulièrement vrai quand on collabore avec des personnes d'une autre profession et donc des personnes avec différentes valeurs et façons de faire. D'où l'importance d'apprendre à bien se connaître.

Troisièmement, pour une participante, le modèle de D'Amour est transférable dans son entièreté aux pratiques de collaboration entre avocates et travailleuses sociales. Sandrine a même ajouté que le modèle de D'Amour est d'autant plus applicable aux pratiques de collaboration de milieux sociojuridiques, en comparaison aux pratiques de collaboration de milieux de la santé (d'où provient le modèle de D'Amour) :

Dans des gros organisme publics y'a une certaine standardisation des profils [...] alors que dans le sociocommunautaire c'est beaucoup plus riche en termes d'expertises, de formation, d'expérience professionnelle. Je trouve que c'est d'autant plus applicable ce modèle que dans les services du publics ou les services de santé où ça a déjà été appliqué. (Sandrine)

Ainsi, selon elle, étant donné la différence des profils des professionnelles, collaborer peut-être plus ardu dans les milieux sociojuridiques, d'où toute l'importance de faire usage d'un modèle de collaboration interprofessionnelle, comme celui de D'Amour.

Idées pour le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité (2)

Dans les interventions en petits groupes, les professionnelles ont été invitées à partager leurs idées pour la mise sur pied d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Ces idées se regroupent en trois

catégories : les caractéristiques d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité, les composantes d'un tel modèle et les rôles des parties prenantes à la collaboration.

Caractéristiques d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité

Les participantes aux interventions en petits groupes ont fait ressortir quatre principales caractéristiques qu'elles aimeraient retrouver dans un modèle d'intervention en interprofessionnalité : qu'il soit simple, flexible, qu'il mette de l'avant les besoins des usagères et qu'il considère les technologies.

Premièrement, certaines participantes ont expliqué que le modèle d'intervention se devait d'être simple. Puisqu'il y a un grand roulement de personnel au Collectif juridique, le modèle doit être assez simple pour que chaque nouvelle personne puisse se familiariser avec celui-ci. Nadia parle de développer un modèle « clé en main » qui offrirait un cadre d'intervention clair avec des étapes précises, un modèle qui pourrait potentiellement prendre la forme d'un entonnoir ou d'un arbre décisionnel :

Considérant que le potentiel de roulement de personnel est toujours là, dans un contexte comme ça, c'est important que le cadre d'intervention soit clair [...] Ça serait un modèle que peu importe si y'a quelqu'un de nouveau qui arrive, on ait un manuel de *onboarding*. C'est important qu'on cible déjà au départ le type de dossier qu'on peut travailler ensemble. (Nadia)

Deuxièmement, certaines participantes ont expliqué que le modèle d'intervention se devait d'être flexible. Pour Suzie, il faut « sans faire un carcan, encadrer ça et qu'on ait la liberté. Faut laisser de la place pour créer des façons de fonctionner » (Suzie). Cette flexibilité est nécessaire parce que les professionnelles doivent pouvoir s'approprier le modèle pour bien le comprendre et le mettre en application. Selon Sabrina, « les professionnels vont l'ajuster en fonction de comment ils travaillent ensemble, ce qu'ils veulent faire, comment ils vont déterminer les tâches et le mode de fonctionnement » (Sabrina). De plus, pour Nadia, la collaboration évolue dans le temps, en fonction des dossiers et en fonction des personnes en place : « c'est vivant une collaboration, comme les humains qui sont à l'intérieur » (Nadia). Le modèle se doit donc d'être flexible pour être adaptable aux divers dossiers et aux diverses professionnelles qui collaborent.

Troisièmement, pour plusieurs participantes, le modèle d'intervention en interprofessionnalité devrait mettre de l'avant les besoins des usagères avant tout : « il faut un modèle qui transcende tous les types de droit » (Suzie). Les pratiques de collaboration ne doivent pas être influencées par le type de droit; elles doivent se déployer de manière à combler les besoins juridiques et psychosociaux des usagères. Notons

que pour certains domaines du droit, comme en droit familial et en violence conjugale, la collaboration interprofessionnelle est pratiquement systématique.

Quatrièmement, pour une participante, il serait important de considérer les technologies dans la mise sur pied d'un modèle. En effet, avec la pandémie de la Covid19, on a vu l'utilité des technologies dans nos pratiques de collaboration. Selon Nadia, « il faut développer des outils personnels et professionnels pour aider la personne et que les technologies ne soient plus un obstacle » (Nadia).

Composantes d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité

Les participantes ont fait ressortir trois composantes à intégrer au modèle d'intervention en interprofessionnalité pour milieux sociojuridiques : le rôle de chaque professionnelle collaborant, des pratiques pour développer de bons canaux de communication et des indices sur quand/comment initier et maintenir la collaboration.

Premièrement, pour certaines participantes, il est primordial de bien comprendre le rôle de chaque professionnelle qui est portée à collaborer. Selon Manon :

Avant tout, c'est important de définir les rôles. C'est sûr que la description au niveau du rôle doit être claire, au niveau des avocats [...] aussi qu'est-ce qu'une travailleuse sociale fait, c'est quoi ses limites, qu'est-ce qu'elle fait en réalité. (Manon)

Une description claire du rôle des professionnelles doit être disponible pour toutes les personnes travaillant dans un milieu sociojuridique. La description des tâches pourrait prendre deux formes. Un guide d'information sur le rôle des travailleuses sociales et des avocates pourrait être rédigé et il devrait être lu par toute nouvelle personne intégrant le milieu. De plus, les nouvelles personnes intégrant le milieu pourraient suivre une formation et dans celle-ci, seraient présentés les rôles des travailleuses sociales et des avocates. Aussi, dans celle-ci, les professionnelles du droit pourraient être formées à développer des habiletés psychosociales comme « la capacité de reconnaître quelqu'un en détresse » (Ariane).

Deuxièmement, certaines participantes ont mentionné que notre modèle de collaboration devrait inclure des pratiques ou des étapes qui permettraient le développement de bons canaux de communication : « faut mettre la communication en marche [...] tes interventions à toi il faut que l'avocate au dossier soit au courant et les étudiants et vice-versa » (Suzie). Les canaux de communication peuvent prendre différentes

formes : Tableau des suivis³⁶, rencontres d'équipe à toutes les semaines, discussions de cas, tenue de dossier sur Salesforce³⁷, etc. Ces pratiques pourraient avoir lieu systématiquement, de manière à maintenir dans le temps les canaux de communication qui auront été établis.

Troisièmement, pour certaines professionnelles, il serait très utile que le modèle d'intervention en interprofessionnalité aide les professionnelles à savoir quand collaborer et comment elles doivent initier et maintenir cette collaboration. De plus, avant même de décider s'il devrait y avoir de la collaboration dans un dossier, il faudrait savoir comment et quand expliquer aux usagères qu'elles ont accès non seulement à des services juridiques, mais aussi à des services psychosociaux. Pour Ariane, « ce serait important de le dire dès le début, mais tout est dans comment on le mentionne et à quel moment » (Ariane). Finalement, pour les dossiers où il y aura de la collaboration, il serait intéressant que le modèle aiguille les professionnelles sur le moment et la manière de présenter aux usagères les professionnelles qui seront au dossier, surtout les travailleuses sociales, car « eux ils ne savent pas je suis qui [...] ils s'attendent à parler à un avocat » (Ariane)³⁸.

Rôles des parties prenantes à la collaboration

En discutant d'un modèle de collaboration en interprofessionnalité pour milieux sociojuridiques, les participantes ont souligné l'importance de s'intéresser aux rôles des parties prenantes à la collaboration. Les rôles de trois catégories de personnes ont été mis en évidence : les travailleuses sociales, les étudiantes et les bénévoles.

Premièrement, pour plusieurs participantes, pour que de bonnes pratiques de collaboration puissent se développer dans des milieux sociojuridiques, il faudrait qu'il y ait toujours une travailleuse sociale sur place. Pour le cas spécifique du Collectif juridique, il y aurait idéalement deux travailleuses sociales employées, afin qu'il y ait toujours une travailleuse sociale sur le terrain. Selon Émilie, ça permettrait à chaque

³⁶ Le *Tableau des suivis* est un tableau à remplir à chaque semaine par les étudiantes. Il présente essentiellement un résumé des dossiers (questions des usagères, ce qui a été discuté en rencontres d'équipe, les actions à prendre, etc.).

³⁷ Salesforce est le logiciel utilisé au Collectif juridique pour faire la tenue des dossiers juridiques et psychosociaux.

³⁸ Notons qu'actuellement au Collectif juridique, il y a trois façons pour une travailleuse sociale d'entrer en contact avec une usagère : lors d'un premier contact avec le collectif (téléphonique si c'est la travailleuse sociale qui prend les appels ou en face-à-face si la travailleuse sociale est à l'accueil d'un point de services), par le biais d'un référencement par une avocate superviseure ou par le biais d'un référencement d'une étudiante en droit.

travailleuse sociale « de mieux connaître le milieu, l'équipe, les usagères et de bien s'intégrer » et « ça faciliterait la coordination, la planification, offrirait de la stabilité et aiderait à la collaboration ». De plus, pour certaines participantes il serait bénéfique qu'une travailleuse sociale soit présente dès la première rencontre entre professionnelles et usagère (si elle a des besoins psychosociaux) : « ça permettrait un premier contact et à la travailleuse sociale d'observer le langage corporel » (Sandrine). Finalement, pour plusieurs, il serait important d'intégrer les travailleuses sociales aux rencontres d'équipe pour discuter des aspects psychosociaux et juridiques des dossiers, avoir une meilleure vue d'ensemble et trouver des solutions en équipe.

Deuxièmement, selon une participante et pour le cas spécifique du Collectif juridique, les étudiantes devraient se référer systématiquement aux avocates superviseuses (il y en a toujours une sur le terrain) ou aux travailleuses sociales (s'il y en a une sur le terrain) avant de prendre la décision d'intégrer une travailleuse sociale au dossier et donc avant de décider s'il y aura collaboration. Suzie propose de centraliser les pratiques autour de l'avocate superviseuse et des travailleuses sociales :

Il faut qu'on ait un moyen de fonctionner si jamais l'intervenante n'est pas sur un point de service [...] à partir du moment où elle n'est pas là, ça prend quelqu'un qui va lui communiquer les bonnes informations pour que après il y ait une bonne décision qui est prise et je pense pas que ce soit les étudiants qui soient le mieux placés pour ça. Les étudiants c'est les mieux placés pour en parler à l'avocat superviseur ». (Suzie)

Troisièmement, certaines participantes se sont intéressées au rôle des bénévoles dans des pratiques de collaboration interprofessionnelle. Selon Sabrina, il faut s'assurer de l'intégration des bénévoles dans le milieu sociojuridique, déterminer des objectifs communs, fidéliser les bénévoles et considérer leurs expériences et intérêts. De plus, pour une participante, avant d'intégrer les bénévoles aux pratiques de collaboration, la direction d'un milieu se doit de décider de l'orientation du milieu au regard du rôle des bénévoles : « faut savoir comment les intégrer, savoir leur rôle, leur place avant de pouvoir les intégrer activement dans des pratiques de collaboration » (Nadia).

Les bases d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité pour les milieux sociojuridiques

Nous venons de présenter ce qui est ressorti des discussions en groupes au sujet d'idées pour la mise sur pied d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Dans le groupe D, les participantes ont traité le

même sujet, mais en faisant ressortir des étapes claires pour un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Ce sont ces étapes qui sont ici présentées.

Étape préliminaire : développer des connaissances sur l'autre profession

- a. Formation pour les professionnelles : développer des connaissances et des habiletés en droit et en travail social
 - Par exemple, les professionnelles en droit (avocates et étudiantes) pourraient développer des habiletés pour savoir comment faire de l'écoute active et savoir comment repérer la détresse des usagères.
 - Par exemple, les professionnelles en travail social (travailleuses sociales et stagiaires) pourraient développer des connaissances sur les différentes étapes d'une instance devant les tribunaux.
- b. Lecture d'un guide : en apprendre sur le rôle des travailleuses sociales et des avocates
 - Toutes les professionnelles du Collectif juridique pourraient faire la lecture d'un guide qui présenterait les rôles respectifs des avocates, des travailleuses sociales et des étudiantes. Cela leur permettrait de comprendre ce que font les autres professionnelles, de savoir avec qui et pour quelle raison initier une collaboration.

Étape 1 : Initier la collaboration

- Par exemple, s'il y a une travailleuse sociale sur le terrain des points de services, les étudiantes peuvent aller la voir directement et lui demander son avis à savoir si elle devrait intégrer le dossier et donc collaborer.
- S'il n'y a pas de travailleuse sociale sur le terrain, les étudiantes se réfèrent à l'avocate superviseure du point de service pour savoir s'il devrait y avoir intégration de la travailleuse sociale au dossier. L'avocate superviseure entrera en contact (par courriel) avec la travailleuse sociale, au besoin.

Étape 2 : maintenir la collaboration

- Par exemple, en entretenant des pratiques de communication efficaces :
 - tableau des suivis ;
 - rencontres d'équipes (s'assurer d'y faire les bilans pour les étudiantes) ;
 - rencontres entre avocates et travailleuses sociales ;
 - communiquer informellement en continu (ex. : rencontres de couloir) ;
 - résumer clairement, dans Salesforce, les interventions juridiques et psychosociales qui ont été menées.

Pour conclure ce quatrième chapitre sur les résultats du projet de recherche-action, abordons ses limites.

4.3 Limites de la recherche et du projet d'intervention

Dans le cadre de la recherche-action, quelques limites se sont imposées à nous. Premièrement, le manque de temps et disponibilités de plusieurs professionnelles a imposé des limites quant à la collecte de données de la recherche. En effet, l'échantillon s'est vu restreint (passant de 12 à 8 personnes), faisant en sorte que certains sujets n'ont pu être abordés en profondeur et nous avons dû procéder à certaines entrevues en individuel. Nous n'avons donc pas pu accéder à des points de vue supplémentaires et diversifier encore

plus la collecte de données. De plus, le temps a manqué pour que la chercheuse encourage davantage les interactions entre les participantes lors des interventions en petits groupes, freinant l'émergence naturelle des processus de groupes et l'approfondissement des discussions.

Deuxièmement, la réalisation de moins d'une dizaine d'observations sur le terrain et la réalisation de quelques interventions en petits groupes seulement imposent des limites quant à la généralisation des observations qui seront faites et des conclusions qui seront tirées dans la discussion. Ainsi, les retombées du présent projet ne pourront être généralisées à l'ensemble de la population, mais elles pourront potentiellement être transférées à des situations semblables (Gaudet et Robert, 2018c), c'est-à-dire à des pratiques de collaboration entre travailleuses sociales et avocates de milieux sociojuridiques.

Troisièmement, la participation concise des professionnelles au processus de la recherche-action impose des limites quant à l'analyse de la recherche-action qui pourra être faite dans la discussion. En effet, la participation des professionnelles au processus de recherche-action s'est majoritairement déployée dans les interventions en petits groupes, à défaut de s'être déployée dans l'ensemble des autres meilleures pratiques. Comme mentionné, pour certaines participantes, le processus de recherche-action aurait bénéficié d'une participation accrue des professionnelles, ce qui aurait permis d'étoffer les résultats et d'enrichir l'analyse. De plus, ayant participé au projet de manière limitée, pour certaines participantes, il était difficile d'effectuer l'analyse interne, faisant en sorte qu'il a été plus difficile pour nous de colliger des données à ce sujet. Une analyse en profondeur de toutes les meilleures pratiques en recherche-action, en lien avec nos objectifs de recherche, ne pourra donc pas être effectuée dans la discussion.

CHAPITRE 5

DISCUSSION

Considérant les résultats présentés dans le chapitre précédent et les limites du projet d'intervention, le présent chapitre servira essentiellement à répondre à la question de recherche : comment le processus de recherche-action et la posture de facilitatrice telle que définie dans les écrits sur l'intervention de groupe en travail social permettent l'accompagnement de professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle ? Puisque la question comporte plusieurs composantes et que nous voulons y répondre exhaustivement, la question sera divisée en trois sous-questions :

- (1) Est-ce que le projet de recherche-action a permis aux professionnelles de réfléchir et d'améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle ?
- (2) Comment le processus de recherche-action permet l'accompagnement des professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle ?
- (3) Comment la posture de facilitatrice telle que définie dans les écrits sur l'intervention de groupe en travail social permet l'accompagnement des professionnelles d'un milieu sociojuridique qui veulent réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle ?
Autrement dit, comment la posture de facilitatrice sert au projet de recherche-action ?

Nous répondrons à ces questions à l'aide des résultats de la recherche et de liens que nous établirons entre ceux-ci, la problématique initiale et les cadres d'analyse issus d'une revue de la littérature. Ceci nous permettra d'adresser la pertinence de l'utilisation de la méthode de la recherche-action et de l'adoption de la posture de facilitatrice pour accompagner les professionnelles d'un milieu sociojuridique à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Le présent chapitre se divisera en quatre sections qui nous permettront d'aborder les sous-questions présentées ci-haut.

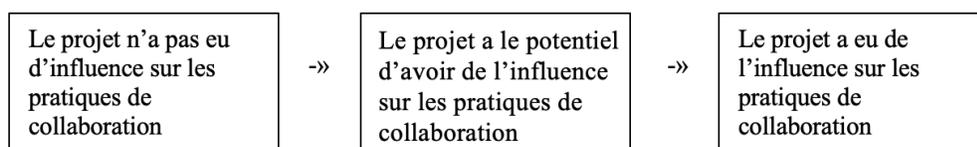
5.1 Influence de la recherche-action sur les réflexions des professionnelles et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle

Pour débiter la discussion, intéressons-nous aux réponses qui ont été fournies par les professionnelles du Collectif juridique au sujet de l'influence de la recherche-action sur leurs réflexions et sur leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Nous constaterons que nos trois objectifs d'intervention ont été atteints : (1) nous avons accompagné les professionnelles dans leurs réflexions et potentiellement l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle, (2) nous avons documenté les pratiques de collaboration interprofessionnelle ayant cours au Collectif juridique et (3) nous avons développé un modèle d'intervention en interprofessionnalité.

Toutes les professionnelles se sont entendues pour dire que le projet leur avait permis de réfléchir à leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Il y a donc consensus à ce sujet : le projet de recherche-action a bel et bien permis aux professionnelles de réfléchir. Toutefois, c'est seulement pour certaines professionnelles que le projet a permis l'évolution de leurs réflexions par rapport à la collaboration interprofessionnelle. Pour les autres, le projet a permis la poursuite de réflexions entamées préalablement et l'adoption d'une posture de réflexivité par rapport à leur propre pratique professionnelle en lien avec la collaboration. Les réponses des professionnelles au sujet de leurs réflexions sur leurs pratiques de collaboration témoignent de la pertinence d'avoir fait usage de la recherche-action pour accompagner les professionnelles du Collectif juridique. Les résultats semblent donc être prometteurs en ce qui a trait à la pertinence d'user de la méthode de la recherche-action pour accompagner des professionnelles d'un milieu sociojuridique dans leurs réflexions en lien avec l'amélioration de leurs pratiques de collaboration.

Pour ce qui est de l'influence du projet de recherche-action sur les pratiques de collaboration interprofessionnelles ayant cours au collectif, les réponses sont plus divisées. En effet, les réponses des professionnelles semblent se situer le long d'un continuum, illustré dans la figure qui suit :

Figure 5.1 Continuum illustrant l'influence du projet de recherche-action sur les pratiques de collaboration interprofessionnelle au Collectif juridique



Notons que pour une seule professionnelle le présent projet n'a pas exercé d'influence sur les pratiques de collaboration du Collectif juridique. Ainsi, pour une grande majorité des professionnelles, soit le projet de recherche-action a déjà exercé une influence sur les pratiques de collaboration du collectif, ayant occasionné des changements positifs dans les pratiques, soit le projet a le potentiel d'exercer éventuellement une influence sur les pratiques de collaboration du Collectif juridique. Ainsi, pour ce qui est de l'amélioration des pratiques, nos résultats sont moins généralisables à d'autres milieux ; ils ne permettent pas d'affirmer avec certitude que la recherche-action est une bonne méthode pour accompagner les professionnelles de tout milieu sociojuridique à améliorer leurs pratiques de collaboration. Cela étant dit, comme en témoignent les propos de Manon, l'amélioration de pratiques professionnelles découle nécessairement de réflexions préalables ; les réflexions se présentent donc comme une condition *sine qua non* à l'amélioration des pratiques de collaboration. De plus, rappelons-nous que la recherche-action constitue une bonne méthode pour accompagner un groupe constitué de professionnelles provenant de divers domaines, car en mettant de l'avant la collaboration et la participation de toutes les parties prenantes (Roy et Prévost, 2013), elle offre un espace à chaque professionnelle pour s'exprimer librement et affirmer son identité professionnelle (Enrico, 2017). La méthode de la recherche-action est d'autant plus pertinente dans un milieu où il est particulièrement difficile d'affirmer son identité professionnelle, comme dans un milieu sociojuridique où les actrices du juridique sont souvent perçues, par les professionnelles du psychosocial, comme étant intimidantes (Bahary-Dionne et al., 2018).

Finalement, quelle a été l'influence du projet de recherche-action sur les justiciables non-représentées recevant les services du Collectif juridique ? N'ayant pas intégrées le milieu de manière prolongée, nous ne pouvons pas nous prononcer à ce sujet. Rappelons toutefois que l'adoption de pratiques de collaboration efficaces dans un milieu de pratique permet une offre de services plus adéquate et plus complète (Bilodeau et al., 2013 ; Cole et Logan, 2018 ; Eaton et Regan, 2015 ; Glaser et Suter, 2016 ; Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021 ; Beaulieu et al., 2006 ; Rousseau et al., 2017) et occasionne une satisfaction accrue chez les personnes recevant les services du milieu (Staffoni et al., 2018 ; Zerden et al., 2021). Lors de notre intégration au Collectif juridique, nous avons documenté les pratiques de collaboration interprofessionnelle y ayant cours. Avec ces informations et à l'aide des professionnelles du collectif, nous avons bâti un modèle d'intervention en interprofessionnalité (voir Annexe C). Il est possible que depuis la fin du projet, les professionnelles du collectif en aient fait usage pour mieux collaborer. Il est donc possible que le projet de recherche-action ait permis à certaines justiciables non-représentées de

recevoir des services améliorés et donc d’être moins vulnérabilisées devant les tribunaux (Carrier-Plante et *al.*, 2016), de mieux faire valoir leurs droits (Bernheim et Laniel, 2015) et d’être plus satisfaites des services reçus (Staffoni et *al.*, 2018 ; Zerden et *al.*, 2021). Notons qu’il s’agit certes d’une éventualité, mais que nous n’avons pas de données à ce sujet.

Maintenant que nous comprenons que la recherche-action a permis l’accompagnement des professionnelles du collectif, intéressons-nous à comment le processus de recherche-action a permis cet accompagnement.

5.2 Processus de recherche-action et accompagnement des professionnelles

Le processus de recherche-action a permis, de trois façons, l’accompagnement des professionnelles du Collectif juridique qui voulaient réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle : (1) par le biais des interventions en petits groupes, (2) par le biais de certaines meilleures pratiques en recherche-action et (3) par le biais de la posture de l’intervenante facilitatrice. Nous aborderons ici les interventions en petits groupes et les meilleures pratiques ; nous nous intéresserons à la posture de facilitatrice dans la section 5.3.

5.2.1 Les interventions en petits groupes comme élément du processus de la recherche-action qui a facilité l’atteinte des objectifs

Selon les professionnelles rencontrées, deux éléments du processus de la recherche-action ressortent comme ayant facilité l’atteinte des objectifs d’intervention : les interventions en petits groupes et le rôle de l’intervenante dans ces interventions en petits groupes. Déjà, il est intéressant de constater que pour les professionnelles, les éléments ayant facilité la recherche-action sont surtout liés aux interventions en petits groupes. Pour plusieurs professionnelles, le fait de participer à des rencontres en groupe leur a permis d’accéder à différents points de vue, d’approfondir leurs réflexions et d’adopter une posture réflexive par rapport à leur pratique. L’expérience de Sandrine démontre d’ailleurs bien ce constat ; ayant uniquement fait des entrevues individuelles, elle n’a pas pu faire évoluer ses réflexions en accédant aux réflexions des autres professionnelles.

De plus, lors de l’évaluation du processus de recherche-action qui a pris la forme d’une analyse interne au sens de Sylvestre et *al.* (2019), en questionnant les professionnelles sur l’influence du projet sur leurs réflexions et leurs pratiques de collaboration, une majorité a répondu en s’exprimant plutôt au sujet de

l'influence des interventions en petits groupes sur leurs réflexions et leurs pratiques, comme si elles avaient circonscrit la recherche-action aux interventions en petits groupes. Ceci témoigne de l'importance qu'ont pris les interventions en petits groupes dans le cadre de la recherche-action. Comme l'expliquent Sylvestre et *al.* (2019), les rencontres collectives d'une recherche-action sont très importantes, et ce, que ce soit pour assurer des suivis périodiques, effectuer des bilans ou valider les résultats. Morrissette (2013) abonde dans ce sens : en recherche-action, les rencontres collectives sont très importantes parce qu'elles permettent aux professionnelles de connecter, d'échanger, de communiquer, de faire évoluer leurs points de vue et d'approfondir leurs réflexions. Dans notre recherche-action, la chercheuse et les professionnelles sont devenues partenaires et ont collaboré afin de produire des connaissances et d'améliorer la situation d'actrices sociales (Morrissette, 2013), en l'espèce, les justiciables non-représentées devant les tribunaux. Les données suggèrent donc que les interventions en petits groupes ont fourni l'espace et le temps nécessaires aux professionnelles pour collaborer dans le cadre de la recherche-action. Ce constat nous permet d'avancer que dans un autre milieu sociojuridique où la recherche-action serait utilisée par des professionnelles comme moyen pour réfléchir et améliorer leurs pratiques de collaboration, l'intervention en petits groupes serait une méthode indiquée pour mener à bien les rencontres collectives relevant du processus de recherche-action. Les propos de Nadia mettent d'ailleurs en évidence la pertinence de faire des interventions en petits groupes pour collaborer dans le cadre d'un projet de recherche-action qui s'intéresse spécifiquement à la collaboration interprofessionnelle. N'oublions pas que pour plusieurs autrices, la bonne communication est un élément fondamental de la collaboration interprofessionnelle (Deichan Hansen et *al.*, 2020 ; Lapierre et *al.*, 2017 ; Giroux et Corkett, 2016 ; Museux et *al.*, 2016 ; Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016) et que les rencontres collectives permettent justement de communiquer (Morrissette, 2013). Ainsi, dans notre recherche-action, les interventions en petits groupes ont permis aux professionnelles de collaborer, et ce, notamment parce qu'elles leur ont permis de communiquer.

Finalement, les réflexions d'Émilie témoignent de la pertinence d'offrir un cadre formel aux professionnelles du Collectif juridique, par le biais des interventions en petits groupes, pour qu'elles puissent réfléchir à leurs pratiques de collaboration. En effet, elle a mis en évidence que dans un milieu où la réflexivité des professionnelles est déjà engagée, il suffit d'une seule rencontre pour qu'ensemble, elles puissent davantage approfondir leurs réflexions. Comme recensé dans notre revue de la littérature, les rencontres formelles d'équipe permettent de faciliter la collaboration entre les différentes professionnelles d'un milieu (Sylvestre et *al.*, 2019 ; Eaton et Regan, 2015). Émilie propose que cela est

d'autant plus vrai dans un milieu où les professionnelles portent déjà un regard réflexif sur leurs pratiques de collaboration, sont engagées dans l'approfondissement de leurs réflexions et sont disposées à porter un regard critique sur leurs propres pratiques professionnelles. Ainsi, dans notre recherche-action, les interventions en petits groupes ont facilité le processus de réflexion mené en commun par les professionnelles et ont donc constitué une méthode efficace pour accompagner les professionnelles qui réfléchissaient déjà à leurs pratiques de collaboration.

Intéressons-nous maintenant aux meilleures pratiques en recherche-action qui ont permis l'accompagnement des professionnelles du Collectif juridique.

5.2.2 Les meilleures pratiques en recherche-action pour accompagner les professionnelles d'un milieu sociojuridique à réfléchir et à améliorer leurs pratiques de collaboration

À la suite de la section précédente, nous comprenons que les rencontres collectives constituent un aspect important et nécessaire à une recherche-action et comme le proposent nos résultats, c'est tout particulièrement le cas dans une recherche-action qui vise l'accompagnement de professionnelles d'un milieu sociojuridique qui réfléchissent déjà à leurs pratiques de collaboration et qui veulent les améliorer. Malgré tout, pour plusieurs professionnelles, leur implication dans le projet de recherche-action s'est presque uniquement déployée dans le cadre des interventions en petits groupes et selon elles, il aurait été bénéfique de participer à d'autres étapes du projet (étapes se déployant en meilleures pratiques en recherche-action). Plusieurs participantes auraient aimé *Réaliser une analyse situationnelle* (Sylvestre et al., 2019) ou *Planifier les activités à réaliser* (Sylvestre et al., 2019), ce qui aurait permis à la chercheuse de mieux appréhender la problématique du manque de collaboration interprofessionnelle entre avocates et travailleuses sociales et ce qui aurait occasionné une meilleure adéquation entre le projet de recherche-action et la réalité du Collectif juridique. Ceci aurait potentiellement permis une amélioration accrue des pratiques de collaboration au collectif et ultimement, occasionné une offre de services plus optimale (Lalande et Gonin, 2021; Gauthier et Lalande, 2021 ; Cole et Logan, 2010) et plus adaptée aux besoins des justiciables non-représentées. Certaines participantes auraient aimé participer à d'autres meilleures pratiques, soit celles de *Valider ensemble les résultats* (Sylvestre et al., 2019) et de *Faire le bilan de chaque cycle du processus* (Sylvestre et al., 2019), ce qui aurait permis d'approfondir davantage l'analyse des résultats et d'ajuster à plus d'une reprise, au besoin, le projet de recherche-action. Notons que de telles meilleures pratiques se réalisent lors de rencontres collectives, et dans notre projet, se seraient donc

déployées dans le cadre de nos interventions en petits groupes. Ceci témoigne, une fois de plus, de l'importance qu'ont pris les interventions en petits groupes dans notre recherche-action.

Remarquons que les meilleures pratiques auxquelles les professionnelles auraient aimé participer davantage relèvent des premières étapes et de la dernière étape d'une recherche-action (voir Tableaux 2a, 2b et 2e de Sylvestre et *al.*, 2019). Ainsi, pour les professionnelles, leur participation était et aurait surtout été nécessaire au début et à la fin de la recherche-action. Nadia exprimait qu'il est important de déterminer la direction de la recherche-action en groupe, mais qu'une fois la recherche-action entamée, la chercheuse peut la mener de manière plus autonome. Deux questionnements s'imposent ici à nous.

Premièrement, est-ce que dans une recherche-action visant l'amélioration de pratiques professionnelles, la participation des professionnelles est surtout importante dans les premières et la dernière étape de la recherche-action ? Comme nous venons de le présenter, les résultats issus de l'analyse interne effectuée avec les professionnelles (Sylvestre et *al.*, 2019) proposent que oui. Les résultats issus de l'analyse externe effectuée par la chercheuse (Sylvestre et *al.*, 2019) abondent dans ce sens. En effet, au courant de la recherche-action effectuée et parmi les cinq étapes proposées par Sylvestre et *al.* (2019) (Tableaux 2a à 2e), quelques meilleures pratiques n'ont pas été réalisées. Dans l'ensemble, il demeure que toutes les étapes de la recherche-action ont été mises en œuvre, sauf une étape et il s'agit de celle de la *Mise en place de la recherche-action* (Tableau 2c) ; les deux meilleures pratiques la constituant n'ont pas été mises en œuvre (aucun *guide de mise en œuvre* des activités n'a été élaboré et aucune *séance de travail sur le terrain* n'a été organisée). Nos objectifs d'intervention ayant été atteints, nous déduisons que cette étape n'a pas été nécessaire à la réalisation du projet. Au sens de Sylvestre et *al.* (2019), les meilleures pratiques permettent la réalisation efficace des étapes d'un processus de recherche-action. Les résultats de notre recherche témoignent du fait que les meilleures pratiques ont servi au déploiement efficace de notre recherche-action, mais proposent une nuance en ce que ce sont seulement les meilleures pratiques de deux premières et les deux dernières étapes du cycle de la recherche-action qui ont guidé le déploiement efficace de notre recherche. Ayant atteint nos objectifs d'intervention, toute l'étape de la *Mise en place de la recherche-action* se présente comme étant facultative. Mais pourquoi ? L'élaboration d'un guide de mise en œuvre des activités sert à définir clairement les activités à réaliser afin de simplifier la mise en œuvre du projet sur les différents sites (Sylvestre et *al.*, 2019). Notre recherche s'est réalisée sur un unique site (au collectif), un nombre limité de professionnelles y ont participé (huit) et une quantité restreinte d'activités ont été organisées (majoritairement des observations et des interventions en petits groupes).

Ainsi, les activités se sont déployées organiquement, sans qu'il soit nécessaire d'élaborer un guide de mise en œuvre des activités. De plus, aucune séance de travail sur le terrain n'a été organisée pour faire des suivis de la recherche-action, pendant la mise en place de celle-ci. Les séances de travail sur le terrain ont plutôt servi aux observations menées par la chercheuse. Notons qu'au-delà des interventions en petits groupes, les professionnelles étaient peu disponibles ; la chercheuse a donc peu sollicité leur participation au-delà de ces interventions. Notons aussi que la chercheuse disposait de seulement quelques mois pour mener le projet sur le terrain. Le *manque de temps* a d'ailleurs été identifié par les professionnelles comme un obstacle au processus de recherche-action en ce qu'il a occasionné un manque d'investissement chez les professionnelles. Considérant qu'une recherche-action se déploie en cycles de planification, action, collecte de données, évaluation et réajustement du plan d'action (Morrissette, 2013), le manque de temps, comme mentionné par les professionnelles, est un frein important à toute recherche-action. Cela étant dit et comme expliqué par Émilie, dans un milieu où la réflexivité est déjà engagée, peu de temps est nécessaire pour faire évoluer davantage les réflexions et potentiellement améliorer les pratiques de collaboration. Ainsi, il semblerait qu'un milieu sociojuridique menant une recherche-action pour réfléchir et améliorer ses pratiques de collaboration devrait principalement se concentrer sur les deux premières et les deux dernières étapes de la recherche-action, telles que théorisées par Sylvestre et *al.* (2019), pour atteindre ses objectifs. Cela semble être d'autant plus vrai quand la recherche-action présente une quantité restreinte d'activités et quand elle est menée dans un petit milieu sociojuridique où les professionnelles sont déjà engagées dans un processus réflexif. Cela étant dit, il faudrait mener d'autres recherches à ce sujet pour pouvoir généraliser un tel constat à tout milieu sociojuridique qui tente de réfléchir et d'améliorer ses pratiques de collaboration en mettant sur pied une recherche-action.

Deuxièmement, si la participation des professionnelles est surtout nécessaire au début et à la fin de la recherche-action, entre temps, la chercheuse ne se positionnerait-elle pas comme *l'experte* du projet de recherche-action ? Pour Suzie, la chercheuse était bel et bien *l'experte* du projet en ce qu'elle a su aiguiller les professionnelles sur comment améliorer leurs pratiques de collaboration et en ce qu'elle a mené le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité. D'Amour (2003, 2008) s'est d'ailleurs intéressée à l'importance de recevoir, pour un milieu qui cherche à mettre en place de nouvelles pratiques de collaboration, le *soutien d'une experte au processus d'apprentissage* que représente l'implantation de pratiques de collaboration interprofessionnelle. En effet, la mise en place de pratiques de collaboration dans un milieu mène à l'implantation de nouvelles activités/tâches et à un nouveau partage des responsabilités, impliquant nécessairement un processus d'apprentissage pour les professionnelles. Ces

changements représentent de réelles innovations qui sont centrales et pour qu'elles puissent être développées et mises en œuvre, le milieu concerné doit s'appuyer sur une expertise (interne ou externe). Pour Suzie, la chercheuse a fourni ce support au Collectif juridique (dans la mesure du possible, dans le cadre de sa courte intégration au collectif).

Intéressons-nous davantage à la posture de la chercheuse dans la recherche-action, ainsi qu'à celle de l'intervenante facilitatrice dans les interventions en petits groupes. Abordons donc le troisième élément de la recherche-action qui a facilité l'atteinte des objectifs.

5.3 Fonctions et positions de l'intervenante facilitatrice dans les interventions en petits groupes et utilité dans le projet de recherche-action

Comme mentionné, les professionnelles ont mis en évidence que le rôle de l'intervenante lors des interventions en petits groupes a servi au projet de recherche-action. Nous explorerons ici les trois principales manières dont la posture de facilitatrice a servi aux interventions en petits groupes et plus largement, au projet de recherche-action : en étant la gardienne de l'harmonie, l'experte des savoirs et la coordonnatrice. Nous tisserons alors des liens entre la posture de l'intervenante facilitatrice dans les groupes et divers rôles qui ont été incarnés par la chercheuse dans la recherche-action, ce qui nous permettra de constater que la posture de facilitatrice peut inspirer la posture d'une chercheuse dans le cadre d'une recherche-action.

5.3.1 L'intervenante facilitatrice comme gardienne de l'harmonie et accompagnement des professionnelles dans la recherche-action

Comme présenté dans les résultats, selon plusieurs professionnelles, l'intervenante³⁹ a facilité les échanges et les réflexions des professionnelles lors des interventions en petits groupes, et ce, de plusieurs manières : en étant bien préparée, en faisant des tours de parole, en posant des questions claires et pertinentes, en partageant des données issues de la littérature scientifique, en rendant les participantes à l'aise et en rendant les discussions fluides. Il est ici intéressant de constater qu'en remplissant les *Grilles d'observation de la posture d'intervenante facilitatrice* (voir Appendice C), l'intervenante a fait les mêmes observations que les professionnelles au sujet de sa posture d'intervenante et des tâches qu'elle a accomplies dans les groupes. Les professionnelles et l'intervenante ont observé que trois tâches relevant

³⁹ Il s'agit de l'étudiante-chercheuse qui mène le projet. Nous utilisons ici cette terminologie, car dans les interventions en petits groupe, l'étudiante-chercheuse porte le chapeau d'« intervenante ».

de l'intervenante facilitatrice au sens de Berteau (2002) avaient été accomplies par l'intervenante, et ce, dans pratiquement toutes les rencontres de groupe : *donner la place à chaque participante, guider le groupe et faciliter l'atteinte du but du groupe*. Remarquons que ces tâches relèvent toutes d'une seule des fonctions de l'intervenante facilitatrice au sens de Berteau (2002), soit la fonction de la *gardienne de la sécurité et de l'harmonie du groupe*. Dans le cadre des interventions en petits groupes, l'intervenante s'est donc surtout assurée que l'harmonie règne au sein des groupes, ce qui a du sens considérant que les interventions se sont déployées dans le cadre d'une recherche-action. En effet, selon Bourassa (2012 dans Sylvestre et al., 2019), Morrissette (2013) et Roy et Prévost (2013), une des principales caractéristiques de la recherche-action est la coconstruction du projet par la chercheuse et les participantes. La recherche-action s'ancre alors dans les relations de confiance (Sylvestre et al., 2019) et l'harmonie qui se développent entre les parties prenantes au projet. Ainsi, la fonction de *gardienne de l'harmonie du groupe*⁴⁰ de l'intervenante facilitatrice a servi au projet de recherche-action en assurant une harmonie au sein des groupes et donc en permettant aux participantes du projet de devenir des cochercheuses et des coactrices de changement, ultimement pour assurer une offre de services plus complète et adéquate aux justiciables non-représentées devant les tribunaux.

Nous comprenons alors que les professionnelles dépendaient de l'intervenante dans les interventions en petits groupes, et plus largement dans la recherche-action, en ce qu'elle s'assurait de l'harmonie dans les groupes en *donnant la place à chaque participante, guidant le groupe et facilitant l'atteinte du but du groupe*. De la même manière, l'intervenante dépendait des professionnelles avec qui elle a collaboré en ce que c'est elles qui ont nourri les discussions au sujet des pratiques de collaboration ayant cours au collectif, du développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité et de l'analyse interne de la recherche-action. La chercheuse a donc, tout au long de la recherche-action, donné la place aux savoirs des actrices du terrain (Renaud, 2020) et à cet effet, a adopté une posture de souplesse dans la planification de la démarche et de la méthode (Morrissette, 2013), tels qu'en témoignent les changements qui ont été portés au projet par suite des recommandations des professionnelles et en fonction de l'évolution du projet.

⁴⁰ Notons que nous nous intéressons ici seulement à la fonction de *gardienne de l'harmonie* et non pas celle de *gardienne de la sécurité* dans les groupes (Berteau, 2002) parce que lors des interventions en petits groupes, l'intervenante a peu eu à s'assurer de la sécurité physique et émotive des professionnelles.

De plus, le fait que l'intervenante ait surtout occupé la fonction de gardienne de l'harmonie au sein des groupes trouve tout son sens dans une recherche-action où l'un des trois rôles de la chercheuse est *l'accompagnement des participantes* au sens de Bourassa (2012 dans Sylvestre et al., 2019), accompagnement qui se déploie en animation, médiation, formation et conseils (Bourassa, 2012 dans Sylvestre et al., 2019). Sylvestre et al. (2019) détaillent peu le rôle d'accompagnement de la chercheuse, mais notre revue de la littérature sur les rôles que peut incarner et les tâches que peut accomplir une chercheuse dans une recherche-action nous aiguille à ce sujet ⁴¹. Pour appréhender le rôle d'accompagnement des participantes, nous nous intéresserons ici à certains rôles et certaines tâches qui se sont déployés tout au long de la recherche-action et qui ont donc participé à l'atteinte des objectifs. Ainsi, en accompagnant les professionnelles, la chercheuse a, notamment, assumé le *rôle de maillage* (Gélineau et al. 2013) en ce qu'elle s'est assurée d'allier les forces de toutes les professionnelles, d'accéder à leur expertise et d'accéder à leur vécu personnel en lien avec la collaboration interprofessionnelle (par la mise en place des interventions en petits groupes). De plus, en accompagnant les professionnelles, la chercheuse a assumé le *rôle de médiation* (Gélineau et al. 2013) en assistant le collectif dans la production de connaissances, en balisant et orientant l'activité de recherche et en s'assurant de la production de connaissances scientifiques rigoureuses.

5.3.2 L'intervenante facilitatrice comme experte des savoirs et production de connaissances dans la recherche-action

De tels constats nous poussent à nous intéresser au type d'influence qu'avait l'intervenante et à la position qu'elle occupait dans les groupes. Des grilles d'observation remplies par l'intervenante, il ressort que durant les interventions en petits groupes, elle influençait les groupes en étant le *pivot* (Bertheau, 2002) dans ceux-ci, et ce, en permettant aux professionnelles de se réunir, de constituer des groupes, d'évoluer et en donnant une direction aux discussions. De plus, l'intervenante était une *figure de référence* dans les groupes en ce qu'elle était l'experte des processus de groupes (Bertheau, 2006) : elle se mettait disponible pour accompagner les participantes, elle aiguillait les participantes quand celles-ci comprenaient moins bien les questions, les participantes se fiaient à elle pour déterminer les sujets à aborder, etc. À cela s'ajoutent un type d'influence et une position qui n'ont pas été précédemment théorisées par Bertheau (2002) et qui nous intéressent tout particulièrement pour la présente analyse. En effet, en plus d'être

⁴¹ Notons qu'ici, nous ne tenterons pas de définir en long et en large le rôle de l'accompagnement des participantes. Nous tenterons simplement de fournir, à partir de notre revue de la littérature scientifique et des observations qui ont été faites sur la posture de la chercheuse dans le cadre de notre recherche-action, des exemples nous permettant de potentiellement mieux comprendre ce rôle.

l'experte des processus au sens de Berteau (2006) et comme souligné par certaines professionnelles, dans le cadre des interventions en petits groupes, l'intervenante facilitatrice a exercé l'influence d'une *experte des savoirs* en permettant aux participantes d'accéder aux savoirs issus de sa revue de la littérature scientifique et en faisant des liens entre ceux-ci et les pratiques de collaboration ayant cours au collectif. Suzie a d'ailleurs mis en évidence que l'étudiante à la maîtrise, à la fois chercheuse dans la recherche-action et intervenante dans les interventions en petits groupes, s'était positionnée comme experte en ce qu'avec sa recherche, elle avait aiguillé les professionnelles sur comment améliorer leurs pratiques de collaboration et qu'elle avait aidé à développer un modèle d'intervention en interprofessionnalité. D'ailleurs et comme présenté dans la problématique, pour beaucoup d'autrices, il serait nécessaire d'éduquer les professionnelles à la collaboration afin que des pratiques de collaboration efficaces puissent être mises en place dans un milieu (Lapierre et al., 2017 ; Giroux et Corkett, 2016 ; Zerden et al., 2021; Benoit et al., 2017 ; Foley, 1997; Fortier, 2003 ; D'Amour et Oandasan, 2005 ; Casimiro et al., 2007; Paré, 2010). Cependant, il est important de noter que nous n'affirmons pas que l'intervenante a éduqué les professionnelles dans le cadre des interventions en petits groupes. Oui elle a exercé une influence en partageant aux professionnelles ses savoirs au sujet de la collaboration interprofessionnelle (savoirs issus de sa revue de la littérature), mais elle a aussi (et surtout) été *l'experte des processus* de groupe en partant à la découverte avec les professionnelles et en facilitant l'émergence des savoirs internes aux petits groupes. Cela étant dit, l'influence d'experte des savoirs de l'intervenante facilitatrice qui a émergé dans nos interventions en petits groupes trouve tout son sens dans une recherche-action où l'un des trois rôles de la chercheuse est la *production des connaissances* au sens de Bourassa (2012 dans Sylvestre et al., 2019). Ainsi, l'intervenante facilitatrice comme *experte des savoirs* a servi au projet de recherche-action en partageant ses connaissances et donc stimulant les réflexions, pour ultimement produire de nouvelles connaissances et potentiellement permettre, toujours avec l'aide des professionnelles, l'amélioration des pratiques de collaboration du Collectif juridique⁴².

⁴² Notons qu'une tension aurait potentiellement pu émerger entre les deux postures qui ont été assumées par l'étudiante dans la recherche-action. Étant à la fois chercheuse dans la recherche-action et intervenante dans les interventions en petits groupes, ces postures se sont entremêlées à certains moments. En intervention de groupe, l'intervenante est généralement *l'experte des processus* (Berteau, 2006) et ce sont les participantes aux groupes qui sont les *expertes des savoirs*. Dans une recherche-action, la chercheuse se positionne aussi et plus naturellement comme *experte des savoirs* en ce qu'elle doit assurer une *production des connaissances* (Bourassa, 2012 dans Sylvestre et al., 2019). En l'espèce, la posture de la chercheuse dans la recherche-action s'est transposée sur la posture de la facilitatrice dans le cadre des interventions en petits groupes, faisant en sorte que l'intervenante a été, à certains moments et au même titre que les participantes aux groupes, *l'experte des savoirs*. Dans une semblable et

Cela étant dit, Sylvestre et *al.* (2019) détaillent peu le rôle de *production des connaissances* de la chercheuse, mais encore une fois, notre revue de la littérature sur les rôles que peut incarner et les tâches que peut accomplir une chercheuse dans une recherche-action nous aiguille à ce sujet. Pour appréhender le rôle de production des connaissances, nous nous intéresserons ici aussi à certains rôles et certaines tâches qui se sont déployés tout au long de la recherche-action et qui ont donc participé à l'atteinte des objectifs. Ainsi, pour produire des connaissances, la chercheuse a incarné le rôle de *praticienne réflexive* (Schön, 1993 dans Ponthier, 2015), et ce, par la tenue d'un journal de bord (Morrissette, 2013), la consultation des professionnelles et la mise en place de rencontres avec son superviseur de stage (la chercheuse étant étudiante à la maîtrise). De plus, pour produire des connaissances, la chercheuse a promu des idées et des actions nouvelles (Offredi, 1981 ; Roy et Prévost, 2013) afin d'améliorer les pratiques de collaboration et l'offre de services du Collectif juridique. À cet effet et comme mentionné, la chercheuse a partagé aux professionnelles diverses informations issues de sa revue de la littérature, nourrissant les discussions, et à l'aide des professionnelles, la chercheuse a mis sur pied un modèle d'intervention en interprofessionnalité qui sera susceptible de soutenir les professionnelles du collectif dans l'amélioration de leurs pratiques de collaboration. Finalement, pour produire des connaissances, la chercheuse a permis aux partenaires de participer au processus réflexif, dans et sur l'action (Roy et Prévost, 2013), en mettant sur pied des interventions en petits groupes permettant de collaborer pour réfléchir à la collaboration interprofessionnelle, en menant, avec les professionnelles, l'analyse interne de la recherche-action et en s'assurant que les professionnelles valident le modèle d'intervention en interprofessionnalité qui avait été mis sur pied.

5.3.3 L'intervenante facilitatrice comme coordonnatrice et structuration de la recherche-action

De plus, comme position alternative, l'intervenante a occupé la position d'une *coordonnatrice* en coordonnant les rencontres et les horaires des professionnelles, en prévoyant les moyens et les endroits pour se rencontrer, etc. D'ailleurs, comme coordonnatrice, l'intervenante a accompli une tâche alternative (non préalablement théorisée par Berteau (2002)) en s'occupant de la *gestion du temps*. Ainsi, elle structurait les rencontres pour s'assurer que tous les thèmes prédéterminés soient abordés. Elle arrivait

future recherche, il serait judicieux de garder en tête que les rôles de la chercheuse et ceux de l'intervenante peuvent s'influencer, être contradictoires et peut-être même devenir nuisibles l'un pour l'autre. Cela n'a pas été le cas dans notre recherche-action puisque les professionnelles voulaient justement bénéficier d'un regard externe au collectif, voulaient accéder à des connaissances autres que les leurs et elles ont elles-mêmes positionné l'intervenante comme *experte des savoirs*. Malgré tout, assumer deux postures différentes simultanément pourrait faire émerger des enjeux au niveau des rôles respectifs de la chercheuse et de l'intervenante.

donc préparée aux rencontres et, en accord avec les professionnelles et par suite du regard que l'intervenante a posé sur ses interventions, la *préparation aux rencontres* a émergé comme une tâche alternative de l'intervenante facilitatrice. Cette position et ces tâches de l'intervenante facilitatrice qui ont émergé dans les interventions en petits groupes trouvent également tout leur sens dans une recherche-action où l'un des trois rôles de la chercheuse est la *structuration de la recherche-action* au sens de Bourassa (2012 dans Sylvestre et *al.*, 2019). En coordonnant les interventions en petits groupes, principales activités de la recherche-action, l'intervenante facilitatrice a servi au projet de recherche-action en permettant aux professionnelles de se rencontrer selon une structure préétablie (moments et lieux déterminés à l'avance), instaurant un rythme qui permettait, selon Nadia et Richard, de prendre juste assez de recul entre les rencontres pour adopter une posture de réflexivité. Notons qu'en plus d'être coordonnatrice, la chercheuse a également incarné le rôle de *leadeuse* (Gélineau et *al.* 2013), en ce que c'est elle qui a initié la collaboration avec le collectif et que c'est surtout elle qui a monté le projet.

Complétons la discussion avec la prochaine section qui, avec la conclusion qui suivra, nous permettra d'identifier les données émergeant du présent mémoire.

5.4 Mener une recherche-action dans un milieu sociojuridique déjà engagé dans un processus de changement

Nous constatons que dans le cadre des interventions en petits groupes, l'intervenante a influencé les groupes de manière alternative, a occupé des positions alternatives et accompli des tâches alternatives. Comment expliquer cela ? Pourquoi l'intervenante s'est occupée de la gestion du temps, s'est préparée aux rencontres, était l'*experte des savoirs* et la *coordonnatrice* des interventions en petits groupes ? L'émergence de tels types d'influences/positions/tâches s'explique potentiellement par la nature de la recherche-action qui a été menée. En effet, la recherche-action s'est déroulée dans un milieu sociojuridique où les professionnelles étaient déjà engagées dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Le présent projet s'insérait donc dans un milieu où les participantes étaient ouvertes aux changements et disponibles à la démarche de recherche-action proposée par la chercheuse. Les professionnelles étant disposées et prêtes à améliorer leurs pratiques de collaboration, l'intervenante-chercheuse a donc pu mener la recherche-action et les interventions en petits groupes dans un esprit d'efficacité, en allant droit au but et en abordant les thèmes prédéterminés l'un à la suite de l'autre. De plus, l'intervenante a exercé l'influence d'une *experte des savoirs* parce que les professionnelles voulaient mettre sur pied un modèle d'intervention en interprofessionnalité et à cet

effet, voulaient accéder aux savoirs issus de la revue de la littérature qui avait été menée par la chercheuse. Ces nouveaux types d'influences/positions/tâches de l'intervenante facilitatrice se sont donc développés naturellement, dans la coconstruction du projet par les professionnelles et la chercheuse, et ont participé à l'atteinte des objectifs d'intervention du présent projet.

CONCLUSION

Notre mémoire se présente comme une réponse aux enjeux associés au manque de collaboration interprofessionnelle dans les milieux sociojuridiques et aux effets de ces enjeux sur l'offre de services sociojuridiques québécois pour justiciables non-représentés. Nous n'avons pas l'ambition d'améliorer les pratiques de collaboration interprofessionnelle à l'échelle de la province, mais nous voulions accompagner les professionnelles d'un milieu, le Collectif juridique, dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration, pour ultimement, permettre une offre de services améliorée aux usagères de leurs services, en l'espèce, des justiciables non-représentés devant les tribunaux qui sont majoritairement des personnes vulnérables (Carrier-Plante et *al.*, 2016). Réaliser un tel projet était pertinent socialement puisque la mise en place de pratiques de collaboration interprofessionnelle efficaces occasionne une amélioration de la qualité des services (Bilodeau et *al.*, 2013 ; Cole et Logan, 2018 ; Zerden et *al.*, 2021), une accessibilité accrue aux services (Glaser et Suter, 2016; Beaulieu et *al.*, 2006 ; Hutchens, 1994 dans Fortier, 2003), une réponse plus adéquate aux besoins des usagères et une satisfaction accrue chez les usagères (Staffoni et *al.*, 2018 ; Zerden et *al.*, 2021).

À la suite de la réalisation du présent projet, nous constatons la pertinence d'avoir assumé la posture d'intervenante facilitatrice et d'avoir fait usage de la méthode de la recherche-action dans le cadre du projet d'intervention ; nos objectifs d'intervention ont été atteints. En effet, le processus de recherche-action et la posture d'intervenante facilitatrice ont permis aux professionnelles d'adopter une posture réflexive, de potentiellement améliorer leurs pratiques de collaboration et de mettre sur pied un modèle d'intervention en interprofessionnalité. Nous croyons que le présent projet pourra à terme occasionner un meilleur soutien/accompagnement sociojuridique pour les justiciables non-représentés recevant les services du Collectif juridique et une meilleure défense de leurs droits devant les tribunaux. Ainsi, les résultats semblent être prometteurs en ce qui a trait à la pertinence d'user de la méthode de la recherche-action pour accompagner les professionnelles d'un milieu sociojuridique dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle. Rappelons-nous que les réflexions des professionnelles se présentent comme des conditions préalables à l'amélioration de leurs pratiques.

De plus, dans le cadre du présent mémoire, nous avons été en mesure de répondre à notre question de recherche. Le processus de la recherche-action a permis l'accompagnement des professionnelles du Collectif juridique de trois manières : par le biais des rencontres collectives de la recherche-action qui ont

pris la forme d'interventions en petits groupes (et qui ont permis aux professionnelles de communiquer), par le biais de la collaboration professionnelles-chercheuse dans le cadre des meilleures pratiques relevant des premières et dernières étapes de la recherche-action et par le biais de la posture de l'intervenante facilitatrice. En lien avec ce dernier point, ajoutons que dans le cadre de notre projet de recherche-action qui s'est inséré dans un milieu où les avocates et les travailleuses sociales étaient déjà engagées dans un processus de changement et où les interventions en petits groupes ont constitué les principales activités de la recherche-action, la posture de l'intervenante facilitatrice a servi au projet de recherche-action. En effet, sa fonction de gardienne de l'harmonie, son influence d'experte des savoirs et sa position de coordonnatrice se sont harmonisées aux rôles d'accompagnement des professionnelles, de production des connaissances et de structuration de la recherche-action, rôles relevant de la chercheuse menant la recherche-action. Ainsi la posture de l'intervenante facilitatrice a servi à la chercheuse et ultimement, au projet de recherche-action et à l'atteinte des objectifs d'intervention. De tels rapprochements entre la pratique et la recherche pourraient à terme inciter d'autres chercheuses à réfléchir à l'utilisation de méthodes d'intervention comme méthodes de recherche.

Maintenant, est-ce que les retombées du présent projet pourront être généralisées à toutes formes de pratiques de collaboration ayant cours dans tous les milieux de pratique sociojuridiques ? Malheureusement non, car comme mentionné précédemment, nous avons seulement été en mesure de réaliser quelques interventions en petits groupes et notre échantillon de professionnelles s'est fortement vu restreint. Cela étant dit, les constats que nous venons de présenter au sujet de l'accompagnement de professionnelles dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques de collaboration interprofessionnelle sont susceptibles d'être transférées à des situations semblables (Gaudet et Robert, 2018c), c'est-à-dire à certaines pratiques de collaboration entre travailleuses sociales et avocates de milieux sociojuridiques. Les résultats ne sont donc pas généralisables à tous les milieux, mais certains milieux de pratique pourront certainement s'en inspirer pour améliorer leurs propres pratiques de collaboration interprofessionnelle.

À titre d'ouverture, nous proposons des pistes de réflexion qui pourraient inspirer un futur projet de recherche et un futur projet d'intervention. Pour commencer, dans le cadre de notre projet, nous avons fait des rapprochements entre le monde de la recherche et le monde de la pratique en établissant des liens entre la posture de l'intervenante facilitatrice relevant de l'intervention de groupe et la méthode de la recherche-action. De tels liens pourraient être approfondis en explorant comment la posture de

l'intervenante facilitatrice pourrait servir à des groupes de discussion en recherche, plus spécifiquement, à un *focus group*, méthode de recherche fortement utilisée en travail social et en recherches-actions. Ensuite, dans un éventuel projet d'intervention qui viserait l'accompagnement de professionnelles dans l'amélioration de leurs pratiques, il serait intéressant d'impliquer les personnes directement concernées par l'offre de services de ces professionnelles, afin d'accéder à leurs savoirs, car ultimement, ce sont elles qui seront les bénéficiaires des pratiques professionnelles améliorées. De plus, il serait intéressant de mener un projet d'intervention semblable, mais cette fois-ci dans un milieu où divers types de professionnelles (ex. : infirmières, médecins, professeures) et travailleuses sociales collaborent. Ceci permettrait d'explorer si et comment le domaine d'expertise des professionnelles exerce une influence sur leurs pratiques de collaboration et d'explorer comment ajuster et optimiser la manière d'accompagner les professionnelles, en fonction de leur domaine d'expertise et du milieu d'où elles collaborent.

ANNEXE A

TABLEAUX DES MEILLEURES PRATIQUES EN RECHERCHE-ACTION SELON SYLVESTRE ET AL.

(2019)

Tableau 2a : Étape préliminaire de la recherche-action

Meilleures pratiques	Description et preuve de la pratique	
Réaliser une analyse situationnelle	Elle retrace les préoccupations exprimées par les parties prenantes pour justifier la recherche-action. Sa restitution en public aux parties prenantes et les discussions font naître 1) l'intention d'actions (besoin de faire) et 2) l'intention de recherche (besoin de savoir) (Demange 2012; Faure, Hocdé et Chia 2011; Faure et Chia 2011; Faure 2007; Roy 2013; Tousignant 2012; Waterman 2007).	<p>Le chercheur ou la chercheuse a trois responsabilités scientifiques selon Bourassa (2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • structuration de la recherche-action • accompagnement (animation, médiation, formation, conseils) • production des connaissances (stimule la réflexion, l'analyse des problèmes et des solutions et le passage à l'action) <p>Définir le rôle du chercheur ou de la chercheuse dès le départ</p> <p>Cette position non partisane permet aux chercheuses et chercheurs d'être des co-acteurs et co-actrices et aux parties prenantes d'être des co-chercheuses et co-chercheurs. Cela permet d'établir la confiance entre les parties prenantes en permettant d'éviter les conflits d'intérêts et conduit à plus d'objectivité (Le May 2001; Mikolasek, Chia, Poumogne et Tabi 2009; Roy 2013).</p>
Identifier les parties prenantes	<p>Cette pratique vise à avoir une diversité de points de vue dans la recherche-action et une expression des différents intérêts. Le choix doit être 1) étendu à divers acteurs et actrices et 2) représentatif des acteurs et actrices concernés par la problématique</p> <p>Les critères de choix sont divers (intérêt, fonction, capacité de négocier ou travailler ensemble). La présence des décideuses et décideurs et de leaders d'opinion est fondamentale et facilite la vulgarisation des résultats (Champagne 2007; Demange 2012; Detardo-Bora 2004; Dickens 1999; Faure, Hocdé et Chia 2011; Gauthier 2010; McVicar 2012; Mikolasek, Chia, Poumogne, Tabi 2009; Roy 2013).</p>	
Mettre en place les instances de gouvernance de la recherche-action	Ces instances visent une participation active des parties prenantes. Elles doivent être démocratiques tout en précisant : 1) le rôle de chaque partie prenante et 2) les organes de gestion (comité de pilotage, équipe de recherche...). Le comité de pilotage doit être représentatif des parties prenantes (Casabiaca 1997; Champagne 2007; Faure, Hocdé et Chia 2011; Vesprien 2012).	
Formaliser l'engagement réciproque de toutes les parties prenantes	Mettre en place un cadre de partenariat équitable pour établir la confiance. Le contenu du cadre de partenariat doit être transparent et porter sur la gestion de la propriété intellectuelle et des conflits, la confidentialité, les mécanismes de prise de décision, etc. Il est matérialisé par la signature du cadre de partenariat (Casabiaca 1997; Faure, Hocdé et Chia 2011; Le May 2001; Mikolasek, Chia, Poumogne et Tabi 2009; Roy 2013).	

Tableau 2b : Planification de la recherche-action

Meilleures pratiques identifiées	Description et preuve de la pratique	
Identifier l'objectif de la recherche-action	Formulé sur la base de l'analyse de la situation, cet objectif doit être prioritaire pour le chercheur, la chercheuse et les autres parties prenantes pour susciter leur engagement. Il faut identifier déjà les défis à discuter (Casabiaca 1997; D'Alonzo 2010; Desclaux 2010; Faure, Hocdé et Chia 2011; Gauthier 2010; Roy 2013; Zachariah 2009; Zachariah 2010).	<p>Le protocole de recherche doit être réaliste, souple, non fermé, progressif selon l'évolution de la recherche-action (Roy, 2013). Il comprend les éléments suivants (D'Alonzo 2010; Demange 2012; Faure, Hocdé et Chia 2011; Mshelia 2013; OMS 2008; Waterman 2007) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • devis d'études adapté (type de recherche) • choix des cibles • représentativité des sites d'expérimentation pour le transfert • méthodes de collecte des données adaptées • questions éthiques • identification des indicateurs de mesure à collecter • chronogramme des activités <p>Demange (2012) a identifié deux principes pour son élaboration: 1) élaboration par un groupe restreint (chercheur ou chercheuse, facilitateur ou facilitatrice de recherche, un-e intervenant-e de terrain) et 2) présentation au comité de pilotage pour discussion</p>
Analyser les enjeux liés à l'objet et à l'implantation de la recherche-action	Selon Lui et al. (1997), la présentation de l'objectif de recherche-action aux parties prenantes suivie de discussions permet d'analyser les enjeux liés à l'objet de recherche (faisabilité, financement, participation des parties...), d'obtenir leur accord afin d'établir la confiance avant le démarrage. Pour Le May et al. (2001), l'analyse des enjeux permet de sécuriser la collaboration en vue de mettre les participant-e-s en confiance.	<p>Planifier les activités à réaliser</p>
Identifier les questions de recherche	Formulées par les chercheuses et chercheurs à partir des objectifs de la recherche-action, les questions de recherche doivent être ouvertes pour produire de façon inductive les connaissances scientifiques. Elles doivent être prioritaires selon la logique des entrées et sorties. Elles doivent être traitables au cours d'un cycle de la recherche-action (Casabiaca 1997; Chevalier 2013; Faure, Hocdé et Chia 2011; Mikolasek, Chia, Poumogne et Tabi 2009; Vesprien 2012).	
Proposer des solutions adaptées et réalistes	Identifier des scénarios d'évolution des préoccupations exprimées dans l'analyse situationnelle (Faure 2007). Trois caractéristiques fondamentales des solutions pour maintenir la confiance et l'intérêt des parties prenantes sont : 1) innovation, 2) adaptation ou intégration au contexte pour faciliter leur mise en œuvre et 3) fondement sur des preuves ou expériences (Casabiaca 1997; Faure, Hocdé et Chia 2011; Waterman 2007)	

Tableau 2c : Mise en place de la recherche-action

Meilleures pratiques identifiées	Description et preuve de la pratique
Élaborer des guides de mise en œuvre des activités	Les activités menées dans le cadre de la recherche-action étant expérimentales, elles doivent être clairement définies, décrites et standardisées dans des guides pour faciliter la mise en œuvre sur tous les sites. Il faut responsabiliser les parties prenantes (Champagne 2007; Demange 2012; Faure, Hocdé et Chia 2011; Faure 2007; Peters et Adam, 2013).
Organiser des séances de travail sur le terrain	Organisation de séances de travail sur le lieu de travail des intervenant-e-s de terrain pour passer en revue les activités menées, le remplissage des outils de collecte de données, détecter d'éventuelles difficultés et y apporter des solutions et renforcer les capacités des acteurs et actrices de terrain au besoin. Le suivi peut aussi se faire à travers le courriel, le téléphone (Champagne 2007; D'Alonzo 2010; Demange 2012; Detardo-Bora 2004; Vespiren 2012).

Tableau 2d : Collecte des données sur la recherche-action

Meilleures pratiques identifiées	Description et preuve de la pratique
Déterminer les méthodes de collecte des données	Selon Dickens et al. (1999), les actions dans la recherche-action étant expérimentales, il faut collecter les données utiles et de façon approfondie pour générer les connaissances (Dickens et al. 1999; Faure 2007; Mikolasek, Chia, Pouomogne et Tabi 2009). La triangulation (méthodes, données, temporelle et chercheuses et chercheurs) augmente la rigueur scientifique de la recherche-action (Champagne 2007). Il s'agit des entrevues individuelles, de groupes de discussion, d'observations, de revues documentaires (Gauthier 2010; McVicar 2012; Roy 2013). La rétro-information des données stimule la collecte des données (Mshelia 2013).
Élaborer les outils de collecte standardisés	Les outils de collecte sont standardisés en adaptant leur contenu et leur forme (Demange 2012). Cela permet l'exploitation scientifique des données tout en limitant les biais, de comparer les données entre divers sites d'expérimentation. Il peut s'agir de guides d'observation, d'entretien, de questionnaires, de fiche de suivi, de journaux de bord, etc. Il faut faire un pré-test pour évaluer le contenu. L'utilisation des outils existants peut faciliter la collecte des données.
Assurer la traçabilité de la transmission des données en responsabilisant les acteurs et actrices	Toutes les données à collecter sont compilées et transmises selon un circuit déterminé en mentionnant les dates de transmission. Cela permet de retrouver facilement les données égarées. L'archivage des données constitue un atout qui permet de revenir à tout moment sur les données. Cette bonne pratique a été observée sur le terrain.

Tableau 2e : Réflexion-évaluation de la recherche-action

Meilleures pratiques identifiées	Description et preuve de la pratique	
Organiser des rencontres de suivi périodiques	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des rencontres périodiques dans le cadre du comité de pilotage pour faire le suivi et le bilan de la recherche-action Avoir une diversité d'opinions dans la validation et l'interprétation des résultats (Toussaint 2012) 	<p>Faire le bilan de chaque cycle du processus</p> <ul style="list-style-type: none"> Discuter et trouver ensemble des solutions aux difficultés rencontrées par les acteurs et actrices de terrain Redéfinir les questions de recherche innovantes qui proviennent des acteurs et actrices du terrain pour un nouveau cycle Critères pour mettre fin à un cycle: satisfaction des acteurs et actrices par rapport à la résolution du problème (Roy 2013)
Valider ensemble les résultats	<ul style="list-style-type: none"> Partager les résultats obtenus après analyse du comité scientifique au comité de pilotage Engager la discussion entre les parties prenantes pour interpréter les résultats Critères de validation des résultats selon Chevalier (2013) Fiabilité (voir triangulation des données) Consensus (validité de signification, sens donné par les acteurs et actrices) 	<p>Formaliser les connaissances</p> <ul style="list-style-type: none"> Rédaction de mémos sous forme de journal de bord Critères de validation des connaissances selon Casabiaca et Roy (Casabiaca 1997; Roy 2013) Niveau de résolution des problèmes identifiés au départ Critères de reproduction des connaissances: la transférabilité, la pertinence, la fécondité, l'opérationnalité, les apprentissages.

Tiré de « L'analyse d'une recherche-action : Combinaison d'approches dans le domaine de la santé au Burkina Faso » par A. B. R. Sylvestre et al., 2019, *Évaluation des interventions de santé* (<https://books.openedition.org/irdeditions/33568?lang=fr>). CC BY-NC-SA 4.0.

ANNEXE B

MODÈLE DE STRUCTURATION DE LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE DE D'AMOUR (2008)

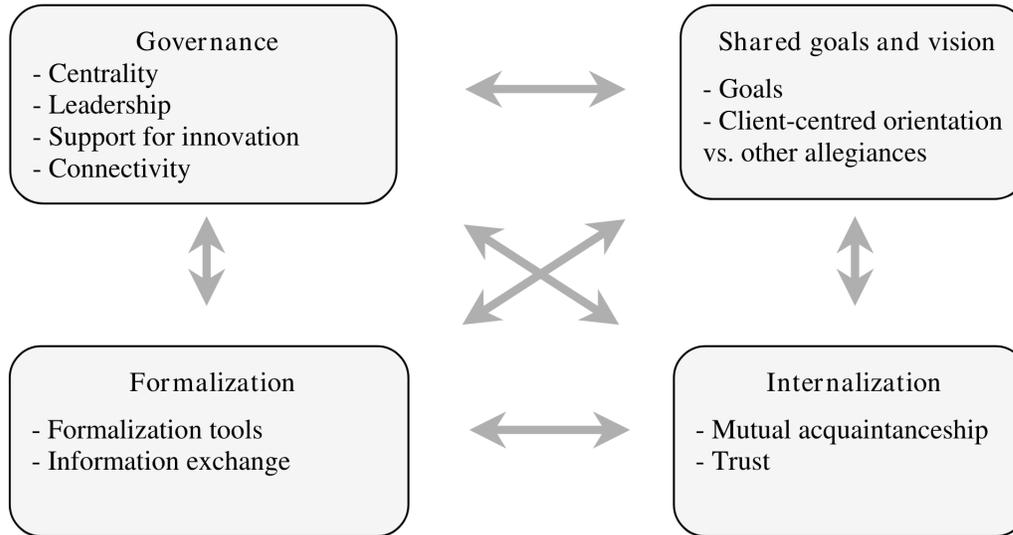


Figure 1

The Four-Dimensional Model of Collaboration. This figure shows the four dimensions of the model of collaboration and the ten indicators associated with these dimensions. The arrows indicate the interrelationships between the four dimensions and how they influence each other.

Tiré de « A model and typology of collaboration between professionals in healthcare organizations » par D. D'Amour et al., 2008, *BMC Health Services Research*, 8(1), Article 188 (<https://doi.org/10.1186/1472-6963-8-188>). CC BY 2.0.

ANNEXE C

MODÈLE D'INTERVENTION EN INTERPROFESSIONNALITÉ POUR MILIEUX SOCIOJURIDIQUES

***Le modèle ici présenté s'applique aux milieux essentiellement juridiques (et tout particulièrement au Collectif juridique). Il pourrait facilement être utilisé dans un milieu essentiellement psychosocial (avec quelques adaptations).

ÉTAPE PRÉ-PRÉLIMINAIRE

- **Éducation à la collaboration** (Lapierre et *al.*, 2017 ; Giroux et Corkett, 2016) -> potentiellement en ayant recours à une **experte pour le soutien au processus d'apprentissage** que représente l'implantation et le développement de pratiques de collaboration (D'Amour, 2008).

ÉTAPE PRÉLIMINAIRE : intégration dans le milieu

- Formation pour toute nouvelle personne intégrant le milieu** (bénévole, étudiante, professionnelle, etc.) : **développer des connaissances ET des habiletés en droit et en travail social** -> pour apprendre à connaître professionnellement les autres professionnelles (D'Amour, 2003)
 - Par exemple, les professionnelles en droit (avocates et étudiantes) pourraient développer des habiletés pour savoir comment faire de l'écoute active, comment repérer la détresse des usagères et comment interagir avec les victimes de violence conjugale.
 - Par exemple, les professionnelles en travail social (travailleuses sociales et stagiaires) pourraient développer des connaissances sur les différentes étapes d'une instance devant le Tribunal administratif du logement.

ET

- Lecture du Guide informatif du milieu : en apprendre sur le rôle des travailleuses sociales et des avocates**
 - Toutes les personnes intégrant le nouveau milieu devront faire la lecture d'un guide présentant les rôles respectifs des avocates, des travailleuses sociales, des étudiantes, des bénévoles, etc.
 - Cela leur permettrait de comprendre ce que font les autres professionnelles, leur permettant ensuite de savoir à qui s'adresser et pour qu'elle raison initier une collaboration avec une autre professionnelle.
 - ***Si le milieu n'a pas de tel guide, il devra s'en faire un.
 - Le guide devrait idéalement expliciter comment et entre qui le **leadership** (D'Amour, 2008) est partagé au sein de l'équipe.

ET

- Intégration de toute nouvelle personne dans le milieu** (bénévole, étudiante, professionnelle, etc.) -> pour apprendre à connaître personnellement les autres professionnelles (D'Amour, 2003)
 - Développer une connaissance mutuelle et une confiance (D'Amour, 2008).

- Favoriser une cohésion d'équipe.
- Comment ? Par le biais d'activités d'équipe, de diners communs, de discussions autres qu'au sujet du travail, etc.

ET

d. S'entendre sur la direction que vont prendre les pratiques de collaboration (D'Amour, 2008)

- S'entendre sur des **valeurs communes** ;
- Déterminer des **objectifs consensuels** ;
- Entretenir des **allégeances envers les usagères** (et non envers ses intérêts personnels par exemple).

ÉTAPE 1 : Initier la collaboration

- A. Faire savoir aux usagères qu'elles ont accès à des services psychosociaux en plus des services juridiques

- **Comment ?** Plusieurs options :
 - o lors d'un premier contact téléphonique entre le milieu et l'usagère;
 - o lors d'un premier contact en face-à-face;
 - o lors de la première rencontre avec les étudiantes;
 - o inclure cette information dans un formulaire initial;
 - o etc.
- *** Le milieu doit s'entendre sur la manière de présenter cette information et sur le moment pour le faire. Aussi, les professionnelles doivent se demander si elles offrent systématiquement les services d'une travailleuse sociale à toutes les usagères.

ET

- B. Initier la collaboration

- Deux principaux cas de figure :

i. C'est une avocate qui a eu un premier contact avec l'usagère

(lors d'un premier appel téléphonique de l'usagère pour prendre rendez-vous OU à l'accueil d'un point de service pour une usagère sans rendez-vous)

- Il se peut que l'avocate ait, avec ce premier contact, **assez d'information pour vouloir impliquer la travailleuse sociale** (ex. : remarque une détresse chez l'usagère)
 - o Ainsi, obtenir le **consentement** de l'usagère pour qu'il y ait ajout de la travailleuse sociale au dossier.
 - **NON** -> Aucune collaboration
 - **OUI** -> **C'est le début de la collaboration. Passer à l'ÉTAPE 2Ai (ou 2Bi quand le premier contact est téléphonique)**
- Si l'avocate n'a **pas assez d'informations pour vouloir impliquer la travailleuse sociale** au dossier : pas d'implication de la travailleuse sociale pour l'instant.
 - o **L'usagère rencontre ensuite les étudiantes en droit. Elles remarquent une détresse ?**

- **NON** -> Aucune collaboration
- **OUI** -> **il y a une potentielle collaboration**
 - Elles doivent alors se référer à l'avocate superviseure du point de service ou à la travailleuse sociale qui est sur place (s'il y en a une), pour avoir leur avis sur l'intégration d'une travailleuse sociale au dossier.

ET

- Obtenir le **consentement** de l'usagère pour qu'il y ait introduction de la travailleuse sociale au dossier.
 - **NON** -> Aucune collaboration
 - **OUI** -> **C'est le début de la collaboration. Passer à l'ÉTAPE 2Ai**

OU

ii. **C'est la travailleuse sociale qui a eu le premier contact avec l'usagère** (lors d'un premier appel téléphonique de l'usagère pour prendre rendez-vous OU à l'accueil d'un point de service pour une usagère sans rendez-vous)

- Les services du milieu étant essentiellement juridique, la travailleuse sociale **redirigera nécessairement l'usagère** vers les étudiantes en droit (pour un rendez-vous sur un point de services).
- Lors du premier contact, la travailleuse sociale pourrait déjà proposer ses services à l'usagère, tout particulièrement si elle remarque une détresse chez celle-ci.
 - Ensuite, obtenir le **consentement** de l'usagère pour qu'elle, la travailleuse sociale, soit au dossier
 - **NON** -> Aucune collaboration
 - **OUI** -> **C'est le début de la collaboration. Passer à l'ÉTAPE 2Aii (ou 2Bii quand le premier contact est téléphonique)**

ÉTAPE 2 : Début de la collaboration

- **A. Directement sur un point de services :**

i. **L'avocate superviseure a décidé**, avec les étudiantes en droit et le consentement de l'usagère, **que la travailleuse sociale sera au dossier et donc qu'il y aura collaboration**

- **S'il y a une travailleuse sociale sur le point de services** : Les étudiantes en droit peuvent débiter la collaboration directement sur place, en faisant une petite **discussion de cas** avec la travailleuse sociale et l'avocate superviseure au besoin.
 - La travailleuse sociale peut alors intégrer la première rencontre entre étudiantes et usagères OU parler à l'usagère avant/après cette rencontre, selon la préférence de l'usagère.

- **MAIS s'il n'y a pas de travailleuse sociale sur le point de services** : Les étudiantes en droit peuvent contacter la travailleuse sociale et faire une petite **discussion de cas** au sujet du dossier -> au téléphone, sur Zoom ou en face-à-face (éviter de résumer le dossier dans un courriel).

OU

ii. La travailleuse sociale a décidé, avec les étudiantes et le consentement de l'usagère, qu'elle va être au dossier et donc collaborer

- La travailleuse sociale peut intégrer la première rencontre entre étudiantes et usagères OU parler à l'usagère avant/après cette rencontre, selon la préférence de l'usagère.
- La travailleuse sociale peut donc débiter la collaboration avec les étudiantes et l'avocate superviseure, discuter du dossier sur le vif, faire une **discussion de cas**.

OU

- B. Par suite d'un premier contact téléphonique :

i. L'avocate a décidé, avec le consentement de l'usagère, que la travailleuse sociale sera au dossier et donc qu'il y aura collaboration

- L'avocate peut débiter la collaboration : contacter la travailleuse sociale et faire une petite **discussion de cas** au sujet du dossier -> au téléphone, sur Zoom ou en face-à-face (éviter de résumer le dossier dans un courriel).
- Elles décideront ensemble, avec l'accord de l'usagère, du moment où cette dernière rencontrera la travailleuse sociale -> idéalement toutes les parties prenantes se rencontreront en face-à-face en même temps.

OU

ii. La travailleuse sociale a décidé, avec le consentement de l'usagère, qu'elle va être au dossier et donc collaborer

- La travailleuse sociale peut débiter la collaboration : contacter les étudiantes en droit (et potentiellement une avocate superviseure) et faire une petite **discussion de cas** au sujet du dossier -> au téléphone, sur Zoom ou en face-à-face (éviter de résumer le dossier dans un courriel).
- Elles décideront ensemble, avec l'accord de l'usagère, du moment où cette dernière rencontrera une avocate et les étudiantes en droit -> idéalement toutes les parties prenantes se rencontreront en face-à-face en même temps.

ÉTAPE 3 : Maintenir la collaboration

- Prévoir des endroits pour collaborer et avoir de **bons canaux de communication** (discussions de groupes) :
 - o Notamment en faisant bon usage des **technologies** (tout particulièrement Zoom).

- Par le biais de diverses rencontres :
 - **Rencontres d'équipes** : avocates, étudiantes, travailleuses sociales (1fois/sem) (suivi des dossiers, soutien des étudiantes, collaboration) ;
 - **Rencontres avocates et travailleuses sociales** (1fois/2sem) (maintenir une bonne communication, collaboration) ;
 - **Rencontres de couloir** (collaboration sur le vif, rencontres non-prévues) ;
 - **Rencontre travailleuses sociales et étudiantes** (soutien des étudiantes).

- Par le biais de divers **systèmes d'informations** (D'Amour, 2008) : pour permettre les échanges libres, commentaires, rétroactions, bilans, etc.

- Par le biais de divers **outils communicationnels** (D'Amour, 2008) : Google Drive partagé, logiciel Salesforce, agenda commun et Tableau des suivis.

ÉTAPE 4 : Clore la collaboration

- Faire des bilans à la fermeture des dossiers ;
- S'assurer que toutes les parties prenantes aient l'information sur l'évolution du dossier et la fermeture du dossier ;
- Inscrire toutes les interventions qui ont été menées sur Salesforce, ou tout autre logiciel de tenue de dossiers (au cas où il y aurait réouverture de dossier).

APPENDICE A
MODÈLE EN SPIRALES DE ROY ET PRÉVOST (2013)

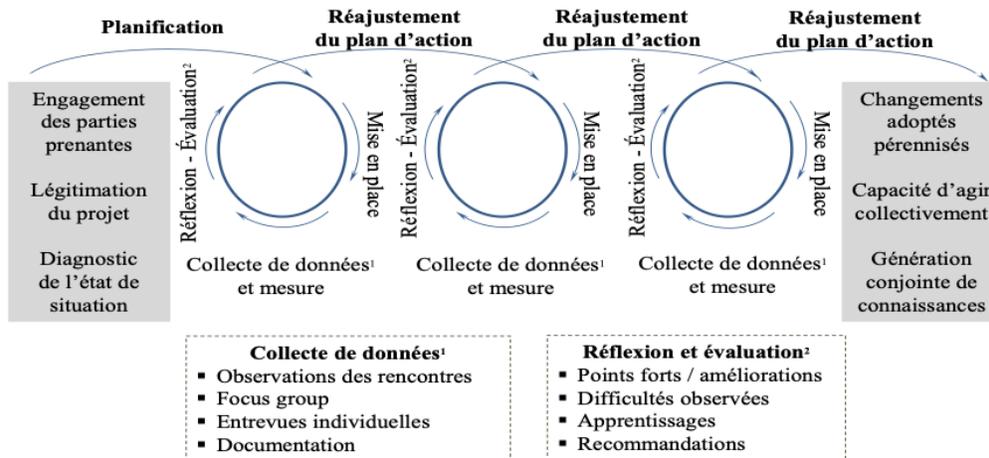


Figure 1. Le cycle de recherche-action.

(Roy et Prévost, 2013, p. 136)

Tiré de « La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion » par M. Roy et P. Prévost, 2013, *Recherches qualitatives*, 32(2), (<https://www.erudit.org/en/journals/rechqual/2013-v32-n2-rechqual06624/1084625ar/>). © M. Roy. Reproduit avec permission.

APPENDICE B

GRILLE D'OBSERVATION SUR LES PRATIQUES DE COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

Rencontre : Date :	Présence du thème dans la rencontre			Commentaires de la chercheuse
Thèmes (D'amour et <i>al.</i> , 2003)				
Autorité centrale qui propose une direction à la pratique de collaboration	oui	non	N/A	
Leadership local	oui	non	N/A	
Experte comme soutien au processus d'apprentissage (que représente l'implantation de pratiques de collaboration interprofessionnelle)	oui	non	N/A	
Interconnexion entre les professionnelles et lieux de concertation (qui permettent les échanges et la construction de liens) Ex. : comités, rencontres, systèmes de rétroaction, etc.	oui	non	N/A	
Entente quant aux responsabilités de chaque professionnelle	oui	non	N/A	
Infrastructure d'information (permet l'échange efficace d'informations entre les professionnelles) Ex. : échanges écrits, commentaires ou rétroaction	oui	non	N/A	
Valeurs communes – objectifs consensuels	oui	non	N/A	
Allégeances (intérêt des professionnelles)	oui	non	N/A	
Connaissance mutuelle des professionnelles (personnellement et professionnellement)	oui	non	N/A	

Confiance en les autres professionnelles	oui	non	N/A	
Thème alternatif	oui	non	N/A	

Thèmes : Facteurs facilitant la collaboration interprofessionnelle	Présence du thème dans la rencontre			Commentaires de la chercheuse
Communication entre les professionnelles (Deichan Hansen et <i>al.</i> , 2020 ; Lapierre et <i>al.</i> , 2017 ; Giroux et Corkett, 2016 ; Museux et <i>al.</i> , 2016 ; Ambrose-Miller et Ashcroft, 2016)	oui	non	N/A	
Autonomisation du patient dans le processus de prise de décision (J. Reese et Sontag, 2001)	oui	non	N/A	
Écoute (Lapierre et <i>al.</i> , 2017)	oui	non	N/A	
Volonté de collaborer (Lapierre et <i>al.</i> , 2017)	oui	non	N/A	
Percevoir les bénéfices de la collaboration (Lapierre et <i>al.</i> , 2017)	oui	non	N/A	
Attitude positive (Lapierre et <i>al.</i> , 2017)	oui	non	N/A	
Adhérence par les membres de l'équipe à un cadre théorique identifié et partagé (Bordeleau et Leblanc, 2019)	oui	non	N/A	
Ouverture au changement (Bouchard et <i>al.</i> , 2015)	oui	non	N/A	
Intérêt (Bouchard et <i>al.</i> , 2015)	oui	non	N/A	
Stabilité des équipes (Bouchard et <i>al.</i> , 2015)	oui	non	N/A	
Facteur facilitant alternatif	oui	non	N/A	

Thèmes : Obstacles à la collaboration interprofessionnelle	Présence du thème dans la rencontre			Commentaires de la chercheuse
Conflits (J. Reese et Sontag, 2001)	oui	non	N/A	
Stéréotypes des clients au sujet des professions (J. Reese et Sontag, 2001)	oui	non	N/A	
Problématiques administratives (J. Reese et Sontag, 2001)	oui	non	N/A	
Relations hiérarchiques (Lapierre et <i>al.</i> , 2017) Rapports de pouvoir, hiérarchies entre les connaissances et discours (Thorpe, 2019)	oui	non	N/A	
Droit à la vie privée (Giroux et Corkett, 2016)	oui	non	N/A	
Manque de temps (Bouchard et <i>al.</i> , 2015)	oui	non	N/A	
Manque de ressources financières (Bouchard et <i>al.</i> , 2015)	oui	non	N/A	
Obstacle alternatif	oui	non	N/A	

Thèmes : Autres	Présence du thème dans la rencontre			Commentaires de la chercheuse
Type de dossier (Harper, 2023)	oui	non	N/A	
Caractéristiques particulières de la justiciable (Harper, 2023)	oui	non	N/A	
Pratiques alternatives (Harper, 2023)	oui	non	N/A	
Négociations entre professionnelles	oui	non	N/A	

APPENDICE C

GRILLE D'OBSERVATION SUR LA POSTURE D'INTERVENANTE FACILITATRICE

Groupe : Date :		Présence du thème dans la rencontre	Commentaires de l'intervenante
Fonction de l'intervenante facilitatrice (Bertheau, 2002)			
Gardiennne de la sécurité et de l'harmonie du groupe	- Sécurité physique et émotive	oui non N/A	
	- Donner la place à chaque participante	oui non N/A	
	- Guide le groupe	oui non N/A	
	- Assure l'harmonie	oui non N/A	
	- Prévient et règle les difficultés	oui non N/A	
	- Facilite l'atteinte du but du groupe	oui non N/A	
Partage au groupe un savoir qui lui est non-accessible	- Ajuste et facilite la transmission du savoir interne	oui non N/A	
	- Transmission du savoir professionnel de l'intervenante	oui non N/A	
Régulation du processus de groupe	- Ajuste son rôle en fonction du développement du groupe	oui non N/A	
	- Tient compte de la composition du groupe	oui non N/A	
	- Tient compte de de la dynamique en place	oui non N/A	
	- Tient compte de de l'émergence du leadership interne du groupe	oui non N/A	

	- Tient compte des interrelations	oui	non	N/A	
	- Stimule les interactions	oui	non	N/A	
Fonctions alternatives de l'intervenante facilitatrice qui émergent		oui	non	N/A	
Type d'influence de l'intervenante (pouvoir, autorité, pivot du groupe, référence du groupe)		oui	non	N/A	
Position de l'intervenante dans le groupe (égalité, facilitatrice, chauffeuse d'autobus)		oui	non	N/A	

Groupe : Date : Ce qui émerge dans le cadre de la présente recherche-action		Présence du thème dans la rencontre			Commentaires de l'intervenante
Obstacles du rôle de facilitatrice (qui nuisent à la recherche-action, réflexions, amélioration des pratiques).		oui	non	N/A	
Éléments facilitants (qui aident la recherche-action, réflexions, amélioration des pratiques).		oui	non	N/A	

APPENDICE D

GRILLE D'OBSERVATION SUR LES FONCTIONS DE LA CHERCHEUSE QUI MÈNE UNE RECHERCHE-ACTION

Fonctions de la chercheuse dans la recherche-action	Présence du thème dans la recherche-action			Commentaires de la chercheuse
Rôle de médiation (Gélineau et <i>al.</i> 2013)	oui	non	N/A	
Rôle de traduction (Gélineau et <i>al.</i> 2013)	oui	non	N/A	
Rôle de maillage (Gélineau et <i>al.</i> 2013)	oui	non	N/A	
Leadership important au sein du projet (Gélineau et <i>al.</i> 2013)	oui	non	N/A	
Adopter une posture réflexive (Brasseur, 2012)	oui	non	N/A	
Agir en étroite relation avec les acteurs du terrain (Renaud, 2020)	oui	non	N/A	
Donner la place aux savoirs des acteurs du terrain (Renaud, 2020)	oui	non	N/A	
Tenir un journal de bord (Morrissette, 2013)	oui	non	N/A	
Adopter une posture de souplesse quant à la planification de la démarche et quant aux choix méthodologiques (Morrissette, 2013)	oui	non	N/A	
Être conscient de ses présupposés, son impartialité et tenter d'agir de la manière la plus impartiale (McCallum et Nicolaidis, 2015).	oui	non	N/A	
Observations et présence sur le terrain (Thourilles, 2011)	oui	non	N/A	
Engager la collaboration des praticiens vers l'adoption d'objectifs communs, en lien avec les besoins sociaux identifiés (Vinatier et Morrissette, 2015 ; Grell et Wery, 2016)	oui	non	N/A	

Promotion d'idées et d'actions visant à changer une situation (Roy et Prévost, 2013)	oui	non	N/A	
Permettre aux partenaires de participer au processus réflexif (dans et sur l'action) (Roy et Prévost, 2013)	oui	non	N/A	
Respect des règles liées à l'éthique scientifique (Offredi, 1981)	oui	non	N/A	
Capacité du chercheur à porter et diffuser des idées nouvelles (Offredi, 1981)	oui	non	N/A	
Capacité à poser des problèmes à partir des faits (se faire l'interprète fidèle de la réalité) (adéquation entre problème posé/objectifs de recherche et la méthode) (Offredi, 1981 ; Grell et Wery, 2016)	oui	non	N/A	
Établir de bons canaux de communication avec toutes les parties prenantes	oui	non	N/A	

APPENDICE E

TABLEAUX SUR LES INTERVENTIONS EN PETITS GROUPES, LES ENTREVUES INDIVIDUELLES, LES THÈMES ABORDÉS ET LES PARTICIPANTES PRÉSENTES

Interventions en petits groupes et entrevues individuelles réalisées ; Groupe A

Rencontres	Thèmes	Participant ^s présentes, fonctions et statuts
1 : en groupe	Collaboration interprofessionnelle	Sabrina – Ancienne travailleuse sociale bénévole Richard – Ancien stagiaire en droit et ancien employé Nadia – Avocate et superviseure/coordonnatrice Amélie – Chercheuse/intervenante
2 : en groupe	Collaboration interprofessionnelle + Modèle d'intervention en interprofessionnalité	Sabrina Richard Nadia Amélie
3 : en groupe	Collaboration interprofessionnelle	Sabrina Richard Nadia Amélie
4 : individuelle	Recherche-action	Nadia Amélie
	Recherche-action	Richard Amélie
	Recherche-action	Sabrina Amélie

Entrevues individuelles réalisées ; Groupe B

Rencontres	Thèmes	Participant ^s présentes, fonctions et statuts
1 : individuelle	Collaboration interprofessionnelle	Sandrine - Ancienne travailleuse sociale bénévole Amélie

2 : individuelle	Modèle d'intervention en interprofessionnalité	Sandrine Amélie
3 : individuelle	Recherche-action	Sandrine Amélie

Interventions en petits groupes réalisées ; Groupe C

Rencontres	Thèmes	Participant·es présentes, fonctions et statuts
1 : individuelle	Collaboration interprofessionnelle	Manon – Ancienne stagiaire en travail social Amélie
2 : en groupe	Modèle d'intervention en interprofessionnalité	Manon Émilie - Avocate et superviseuse/coordonnatrice Amélie
3 : en groupe	Recherche-action	Manon Émilie Amélie

Interventions en petits groupes réalisées ; Groupe D

Rencontres	Thèmes	Participant·es présentes, fonctions et statuts
1 : individuelle	Collaboration interprofessionnelle	Ariane – Travailleuse sociale employée Amélie
2 : en groupe	Modèle d'intervention en interprofessionnalité	Ariane Suzie – Avocate et superviseuse/coordonnatrice Amélie
3 : en groupe	Recherche-action	Ariane Suzie Amélie

APPENDICE F

GRILLE D'ENTREVUES : THÈMES ET QUESTIONS ABORDÉS DANS LES INTERVENTIONS EN PETITS GROUPES ET LES ENTREVUES INDIVIDUELLES

Thèmes	Questions
Collaboration interprofessionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Comment collaborez-vous, ou avez-vous collaboré, au Collectif juridique ? - Qu'est-ce qui fonctionne bien, ou a bien fonctionné, dans vos pratiques de collaboration interprofessionnelle au Collectif juridique ? Qu'elles sont les difficultés rencontrées? - Que croyez-vous devoir améliorer pour assurer des pratiques de collaboration efficaces ? - Personnellement et professionnellement, comment vivez-vous le manque de collaboration et la collaboration interprofessionnelle ? - La communication étant considérée comme la pierre angulaire de la collaboration interprofessionnelle (Museux et al., 2016), que pensez-vous de la communication entre professionnelles au Collectif juridique ? - Quelles sont les conditions qui favorisent la collaboration interprofessionnelle entre les travailleuses sociales et les avocates travaillant dans un contexte sociojuridique et quels sont les obstacles ?
Modèle d'intervention en interprofessionnalité	<ul style="list-style-type: none"> - Auriez-vous des idées pour le développement d'un modèle d'intervention en interprofessionnalité ? - Que pensez-vous du modèle de D'Amour (2008) ? Peut-il s'appliquer à des pratiques de collaboration entre avocates et travailleuse sociales ? - Quelle est l'influence du projet de recherche-action sur vos réflexions ? Qu'est-ce qui a évolué (ou pas) dans vos réflexions ? - Quelle est l'influence du projet de recherche-action sur vos pratiques de collaboration interprofessionnelle ?
Recherche-action (analyse interne)	<ul style="list-style-type: none"> - Dans notre recherche-action spécifiquement, y a-t-il des meilleures pratiques pour lesquelles la participation des professionnelles aurait été tout particulièrement pertinente ? - Quels ont été les obstacles et les éléments facilitants à la recherche-action, tout particulièrement en lien avec l'accompagnement de professionnelles dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques? - Avez-vous des recommandations à faire qui auraient permis l'amélioration du processus de recherche-action (qui vise l'accompagnement de professionnelles dans leurs réflexions et l'amélioration de leurs pratiques) ?

RÉFÉRENCES

- Alain, M. (2009). Des systèmes de classification des modèles d'évaluation de programmes d'intervention psychosociale à une proposition de modèle intégrateur : Les trois phases du cube : AVANT-PENDANT-APRÈS. Dans M. Alain et D. Dessureault (dir.), *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*. Presses de l'Université du Québec. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uqam/detail.action?docID=3263799>
- Ambrose-Miller, W. et Ashcroft, R. (2016). Challenges faced by social workers as members of interprofessional collaborative health care teams. *Health & Social Work, 41*(2), 101-109. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlw006>
- Anadón, M. et Savoie-Zajc, L. (2007). Quand la recherche participative devient action. Dans M. Anadón (dir.), *La recherche participative : Multiples regards*. Les Presses de l'Université du Québec. <https://canadacommons.ca/artifacts/1882505/la-recherche-participative/2631784/>
- Bahary-Dionne, A., Bernheim, E., Bernier, D., Guénette, L., Jannard, L.-P. (2018). La force du suivi personnalisé pour les personnes autoreprésentées [Rapport de recherche sur la Clinique juridique du Mile-End : Équipe de recherche du chantier]. Accès au Droit et à la Justice (ADAJ). Université du Québec à Montréal.
- Baribeau, C. (2004). L'instrumentation dans la collecte de données : Le journal de bord du chercheur. *Recherches qualitatives, Hors série (2)*. http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v2/CBaribeau%20HS2-issn.pdf
- Beaulieu, M.-D., Denis, J.-L., D'Amour, D., Goudreau, J., Haggerty, J., Hudon, E., Jobin, G., Lamothe, L., Gilbert, F., Guay, H., Cyr, G. et Lebeau, R. (2006, 1er janvier). L'implantation des Groupes de médecine de famille : le défi de la réorganisation de la pratique et de la collaboration interprofessionnelle. Chaire Docteur Sadok Besrouer en médecine familiale.
- Bélanger, L., Roy, C., Simard, M.-C. et Trudeau, J.-B. (2019). Partager des activités professionnelles pour mieux collaborer. Dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé* (vol. 466). Éditions Yvon Blais.
- Benoit, M., Pilon, R., Lavoie, A.-M. et Pariseau-Legault, P. (2017). Chevauchement, interdépendance ou complémentarité ?, la collaboration interprofessionnelle entre l'infirmière praticienne et d'autres professionnels de santé en Ontario. *Sante Publique, 29*(5), 693-706. <https://doi.org/10.3917/spub.175.0693>
- Bernheim, E. et R.A. Laniel (2015). Le droit à l'avocat, une histoire d'argent. *Revue du Barreau canadien, (93)*, 1-26.
- Bernheim, E., Laniel, R.A. et L.P. Jannard (2018). Les justiciables non représentés face à la justice: une étude ethnographique du tribunal administratif du Québec. *Windsor Rev. Legal & Soc., 39* (67). <https://chantier1adaj.openum.ca/publications/les-justiciables-non-representes-face-a-la-justice-une-etude-ethnographique-du-tribunal-administratif-du-quebec/>

- Berteau, G. (2002). Perception des facteurs de mise en œuvre d'habiletés spécifiques à l'intervention de groupe chez des intervenants [Thèse de doctorat, Université de Montréal]. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/14376/Berteau_Ginette_2002_these.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berteau, G. (2006). La pratique de l'intervention de groupe: perceptions, stratégies et enjeux. Presses de l'Université du Québec. <https://doi.org/10.2307/j.ctv18pgk4f>
- Bilodeau, K., Dubois, S. et Pepin, J. (2013). Contribution des sciences infirmières au développement des savoirs interprofessionnels [Recherche en soins infirmiers, Université de Montréal]. <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2013-2-page-43.htm>
- Bordeleau, L. & LeBlanc, J. (2019). La collaboration interprofessionnelle comme modalité de résolution des impasses thérapeutiques en pédopsychiatrie : recherche-action participative. *Revue québécoise de psychologie*, 40(2), 263–284. <https://doi.org/10.7202/1065912ar>
- Bordeleau, L. et Leblanc, J. (2017). La collaboration interprofessionnelle comme modalité pour résoudre les impasses thérapeutiques en pédopsychiatrie : une revue de littérature. *Santé mentale au Québec*, 42(2), 229-243. <https://doi.org/10.7202/1041925ar>
- Bouchard, M.-C., Gallagher, F. et St-Cyr Tribble, D. (2015). Déterminants des pratiques collaboratives en milieu scolaire dans la promotion d'une saine alimentation et de l'activité physique et rôle de l'infirmière dans ces pratiques. *Recherche en soins infirmiers*, 120(1), 61-77. <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2015-1-page-61.htm>
- Brasseur, M. (2012). L'interaction du chercheur avec son terrain en recherche-action : deux cas d'accompagnement individuel des managers. *Recherches en sciences de gestion*, 89(2), 103–118. <https://doi.org/10.3917/resg.089.0101>
- Bronstein, L. R. (2003). A Model for Interdisciplinary Collaboration. *Social Work*, 48(3), 297-306.
- Campanini, A. (2013). Chapitre 5. Recherche et travail social. Dans : Association française pour le développement de la recherche en travail social (éd.), *Quels modèles de recherche scientifique en travail social* (p. 91-108). Rennes: Presses de l'EHESP. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/ehesp.affut.2013.01.0091>
- Careau, E. (2013). Processus de collaboration interprofessionnelle en santé et services sociaux. Proposition d'une grille d'observation des rencontres d'équipe interdisciplinaires [Thèse de doctorat, Université de Laval à Québec].
- Careau, E., Paré, L., Maziade, J. et Biba, G. (2015). Inclure les compétences relatives à la collaboration interprofessionnelle dans la supervision : effets d'un programme de formation destiné aux superviseurs. *Pédagogie médicale*, 16(4), 219-231. <https://doi.org/10.1051/pmed/2016019>
- Carrier-Plante, C., Duchesne Blondin, A., Fontan, J.-M., Laniel, R.-A., Sénéchal, Y. & Vaillancourt, K. (2016). L'accès à la justice : perspectives sociologiques. *Nouveaux cahiers du socialisme*, (16), 15–21.

- Casimiro, L., Tremblay, M., Bouchard-Lamothe, D. & Hall, P. (2007). Vers un modèle de collaboration novateur pour l'enseignement interprofessionnel : conception d'un atelier en ligne pour stimuler le travail en milieu rural. *Francophonies d'Amérique*, (23-24), 45–66. <https://doi.org/10.7202/1005392ar>
- Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information (2019). Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois.
- Clinique juridique du Mile-End (2016). Règlements généraux. <http://justicemontreal.org/wp-content/uploads/2018/01/CJME-R%C3%A8glements-g%C3%A9n%C3%A9raux-20170103.pdf>
- Clinique juridique du Mile-End (2018). <http://justicemontreal.org/?lang=fr>
- Code de déontologie des avocats. RLRQ, c. b-1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/b-1,%20r.%203.1>
- Cole, J. et Logan, T. K. (2010). Interprofessional collaboration on sexual assault response teams (SART): The role of victim alcohol use and a partner-perpetrator. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(2), 336-357. <https://doi.org/10.1177/0886260509334406>
- CPIS (2023, 5 décembre). About us. Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé. <https://www.cihc-cpis.com/about-us.html>
- D'Amour, D. (1997). Structuration de la collaboration interprofessionnelle dans les services de santé de première ligne au Québec [Thèse de doctorat, Université de Montréal].
- D'Amour, D., Ferrada-Videla, M., San Martin Rodriguez, L. et Beaulieu, M.-D. (2005). The conceptual basis for interprofessional collaboration: Core concepts and theoretical frameworks. *Journal of Interprofessional Care*, (19), 116-131. <https://doi.org/10.1080/13561820500082529>
- D'Amour, D., Goulet, L., Labadie, J.-F., Martín-Rodriguez, L. S. et Pineault, R. (2008). A model and typology of collaboration between professionals in healthcare organizations. *BMC Health Services Research*, 8(1), 188. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-8-188>
- D'Amour, D., Goulet, L., Labadie, J.-F., Pineault, R. et Remondin, M. (2003). Étude comparée de la collaboration interorganisationnelle et de ses effets: le cas des services en périnatalité [Groupe de recherche interdisciplinaire en santé, Secteur santé publique, Faculté de médecine].
- D'amour, D. et Oandasan, I. (2005). Interprofessionality as the field of interprofessional practice and interprofessional education: An emerging concept. *Journal of Interprofessional Care*, (19), 8-20. <https://doi.org/10.1080/13561820500081604>
- D'Amour, D., Sicotte, C. et Lévy, R. (1999). L'action collective au sein d'équipes interprofessionnelles dans les services de santé. *Sciences sociales et santé*, 17(3), 67-94. <https://doi.org/10.3406/sosan.1999.1468>

- Deichen Hansen, M., M. Holland, M. et Munn, J. (2020). Teaching Note—A call for social work education modification: Moving toward a model of interprofessional education. *Journal of Social Work Education, 56*(3), 595-601. <https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1661902>
- DCCP et CIO-UdeM. (2016). Référentiel de compétences de la Pratique collaborative et du Partenariat patient en santé et services sociaux. Montréal, Québec : Université de Montréal.
- Eaton, B. et Regan, S. (2015). Perspectives of speech-language pathologists and audiologists on interprofessional collaboration. *Canadian Journal of Speech-Language Pathology & Audiology, 39*(1), 6.
- Enrico, V. (2017). Les effets d'une recherche-action sur la collaboration entre acteurs du sanitaire et du social. *Phronesis, 6*(1-2), 88-97. <https://doi.org/10.7202/1040220ar>
- Foley, E. (1997). Lessons from a three-year project to advance interprofessional education in nine universities. [Occasional paper, Fordham University] <http://www.proquest.com/eric/docview/62440713/DA676024937B4700PQ/17>
- Fortier, L. (2003). Exploration des connaissances relatives à collaboration interprofessionnelle chez les finissants d'une école de service social [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/14597?locale-attribute=fr>
- Gallant, S., Clerc, M., Gachoud, D. et Morin, D. (2011). Learning together to work together: Interprofessional education, a myth or reality ? *Recherche en soins infirmiers, 106*(3), 40-46.
- Gallié, M. et Besner, L.-S. (2017). De la lutte contre les délais judiciaires à l'organisation d'une justice à deux vitesses : la gestion du rôle à la Régie du logement du Québec. *Les Cahiers de droit, 58*(4), 711-747.
- Gaudet, S., & Robert, D. (2018a). Choisir des outils pour réaliser un terrain de recherche. Dans *L'aventure de la recherche qualitative: Du questionnement à la rédaction scientifique* (p. 81–122). Presses de l'Université d'Ottawa. <https://doi.org/10.2307/j.ctv19x4dr.10>
- Gaudet, S., & Robert, D. (2018b). Choisir une approche pour guider ses décisions méthodologiques. Dans *L'aventure de la recherche qualitative: Du questionnement à la rédaction scientifique* (p. 41–80). Presses de l'Université d'Ottawa. <https://doi.org/10.2307/j.ctv19x4dr.9>
- Gaudet, S., & Robert, D. (2018c). L'analyse horizontale. Dans *L'aventure de la recherche qualitative: Du questionnement à la rédaction scientifique* (p. 81–122). Presses de l'Université d'Ottawa. <https://doi.org/10.2307/j.ctv19x4dr.10>
- Gautier, S., Lalande, C. (2021). La spécialisation pénale et sociopénale dans le traitement des événements de violence conjugale judiciairisés à Montréal. *Intervention, (152)*, 19-35.
- Gélineau, L., Dupéré, S., Fradet, L., Landry, É., Beaulieu, M. & O'Neill, M. (2013). Une rencontre panquébécoise sur la recherche-action participative francophone en santé et services sociaux : origines, déroulement et principaux apprentissages. *Nouvelles pratiques sociales, 25*(2), 50–72. <https://doi.org/10.7202/1020821ar>

- Glaser, B. et Suter, E. (2016). Interprofessional collaboration and integration as experienced by social workers in health care. *Social Work in Health Care*, 55(5), 395-408. <https://doi.org/10.1080/00981389.2015.1116483>
- Grell, P. & Wery, A. (1981). Problématiques de la recherche-action. *Revue internationale d'action communautaire*, (5), 123–130. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1034886ar>
- Groupe en éthique de la recherche (2018). Énoncé de politique des trois conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains – EPTC 2 (2018). https://ethics.gc.ca/fra/policy-politique_tcps2-eptc2_2018.html
- Hamel, S., Cousineau, M.-M. et Vézina, M. (2000). L'état subjectif des lieux : Les zones de conflit et les zones d'entente dans la perception des besoins à combler et de la volonté des acteurs mobilisables à s'impliquer. Dans M. Alain et D. Dessureault (dir.), *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*. Presses de l'Université du Québec. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uqam/detail.action?docID=3263799>
- Institute of Medicine. (2003). Health professions education: A bridge to quality. National Academies Press.
- Joly, J., Touchette, L. et R. Pauzé (2000). Les dimensions formatives et sommatives 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*. Presses de l'Université du Québec. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uqam/detail.action?docID=3263799>
- J. Reese, D. et Sontag, M.-A. (2001). Successful interprofessional collaboration on the hospice team. *Health & Social Work*, 26(3), 167-175. <https://doi.org/10.1093/hsw/26.3.167>
- Kohn, L. & Christiaens, W. (2014). Les méthodes de recherches qualitatives dans la recherche en soins de santé : apports et croyances. *Reflets et perspectives de la vie économique*, (LIII), 67-82. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/rpve.534.0067>
- Labra, O., Castro, C., & Berteau, G. (2021). Introduction. Dans *L'intervention en petits groupes dans le domaine du travail social: Guide d'activités* (1ere éd., p. 1–4). Presses de l'Université du Québec. <http://www.jstor.org/stable/j.ctv2f1smk2.6>
- Lafond, P.-C. (2012). L'accès à la justice civile au Québec : Portrait général, Cowansville, Yvon Blais, 2012.
- Lalande, C. & Gonin, A. (2021). Principaux univers de sens de l'intervention sociojudiciaire en violence conjugale. *Nouvelles perspectives en sciences sociales*, 17(1), 185–220. <https://doi.org/10.7202/1086019ar>
- Laperrière, M.-N. (2016). La consubstantialité comme approche critique du droit : le rôle du droit civil québécois relativement aux apparentes contradictions dans la classe des femmes par rapport au droit du logement. *Revue générale de droit*, 46(1), 253–286. <https://doi.org/10.7202/1036579ar>

- Lapierre, A., Gauvin-Lepage, J. et Lefebvre, H. (2017). La collaboration interprofessionnelle lors de la prise en charge d'un polytraumatisé aux urgences : une revue de la littérature. *Recherche en soins infirmiers*, 2(129), 73-88. <https://doi.org/10.3917/rsi.129.0073>
- Larochelle, S. (2021, 7 septembre). Pierre Craig s'attaque à l'inaccessibilité du système de justice. La Presse. <https://www.lapresse.ca/arts/television/2021-09-27/le-docu-de-la-semaine/pierre-craig-s-attaque-a-l-inaccessibilite-du-systeme-de-justice.php>
- Massé, L. (2000). L'évaluation des besoins : Un outil pour la planification. Dans M. Alain et D. Dessureault (dir.), *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*. Presses de l'Université du Québec. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uqam/detail.action?docID=3263799>
- McCallum, D., et Nicolaides, A. (2015). Cultivating intention (as we enter the fray): The practice of embodying presence, awareness, and purpose as action researchers. Dans H. Bradbury (dir.), *The Sage Handbook of Action Research*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781473921290>
- M. Giroux, C. et K. Corkett, J. (2016). Interprofessional collaboration for children with special healthcare needs: A review of effective education integration. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 43(1), 55-70. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/jrIsasw43&i=66>
- Morrisette, J. (2013). Recherche-action et recherche collaborative : quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 35-49. <https://doi.org/10.7202/1020820ar>
- Museux, A.-C., Dumont, S., Careau, E. et Milot, É. (2016). Improving interprofessional collaboration: The effect of training in nonviolent communication. *Social Work in Health Care*, 55(6), 427-439. <https://doi.org/10.1080/00981389.2016.116427>
- Ndiaye, L. D. et St-Onge, M. (2013). Les pratiques collaboratives : nouveau fétichisme ou « praxis » renouvelée dans le champ de la santé mentale des enfants ? De la nécessité d'une halte dans l'instant des sens. *Enfances, familles, générations*, (18), 138-158. <https://doi.org/10.7202/1014578ar>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. https://www1.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel_de_compences_des_travailleurs_sociaux.pdf
- Paré, L. (2010). La collaboration interprofessionnelle : une compétence à superviser en travail social. *Intervention : Revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, 1(132), 36-43.
- Plante, A. (2016). Perspectives des intervenants et des facilitateurs sur la collaboration interprofessionnelle au sein de programmes d'intervention par la nature et l'aventure [Maîtrise en travail social, Université du Québec à Chicoutimi]. <https://constellation.uqac.ca/4135/>

- Perreault, K., Careau, E. (2012) Interprofessional collaboration: One or multiple realities? *Journal of Interprofessional Care*, 26(4), 256-258.
- Ponthier, N. (2015). Chapitre 24. Pensée réflexive et posture de praticienne-chercheuse. Dans : Les chercheurs ignorants (éd.), *Les recherches-actions collaboratives: Une révolution de la connaissance* (p. 214-216). Rennes: Presses de l'EHESP. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/ehesp.lesch.2015.01.0214>
- Radic, I. (2016). Social-criminal prevention programmes for juveniles. 16th International Scientific Conference on Economic and Social Development - The Legal Challenges of Modern World, 1-2 septembre, 2016 (p. 117-130).
- RCPI (2023, 5 décembre). Mission, vision et valeurs. Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux. <https://www.rcpi.ulaval.ca/menu-outils/a-propos/mission-vision-et-valeurs/>
- Renaud, L. (2020). Modélisation du processus de la recherche participative. *Communiquer*, 30(30), 89-104. <https://journals-openedition-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/communiquer/7437>
- Robidoux, M. (2007, octobre). Cadre de référence - Collaboration interprofessionnelle [document de travail, École en chantier].
- Rousseau, C., Pontbriand, A., Nadeau, L. et Johnson-Lafleur, J. (2017). Perception of interprofessional collaboration and co-location of specialists and primary care teams in youth mental health. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 26(3). 198-204.
- Roy, M. et Prévost, P. (2013). La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion. *Recherches qualitatives*, 32(2), 129-151. <https://www.erudit.org/en/journals/rechqual/2013-v32-n2-rechqual06624/1084625ar/>
- Ruffin, J.J. (2022). Roles, responsibilities and contributions of medical social workers in an interdisciplinary team [Thèse de doctorat (réalisation partielle), Walden University].
- San Martín-Rodríguez, L., Beaulieu, M.-D., D'Amour, D. et Ferrada-Videla, M. (2005). The determinants of successful collaboration: A review of theoretical and empirical studies. *Journal of Interprofessional Care*, (19), 132-147. <https://doi.org/10.1080/13561820500082677>
- Santorineos, A.-M. (2016). L'accès à la justice en matière de droits de la personne : les discours juridiques sous le regard de la typologie des cinq vagues élaborée par Roderick A. Macdonald [Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke].
- Savard, S., Arcand, I., Drolet, M., Benoît, J., Savard, J. & Lagacé, J. (2013). Les professionnels de la santé et des services sociaux intervenant auprès des francophones minoritaires : l'enjeu du capital social. *Francophonies d'Amérique*, (36), 113–133. <https://doi.org/10.7202/1029379ar>
- Staffoni, L., Knutti-Menia, I., Bécherraz, C., Pichonnaz, D., Bianchi, M. et Schoeb, V. (2019). Définir la collaboration interprofessionnelle : étude qualitative des représentations pratiques des

- formateurs/trices en santé. *Kinésithérapie, la Revue*, 19(205), 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.kine.2018.09.012>
- Sauvin, A., Dind, D. & Vuille, M. (1981). Recherche-action et travail social. *International Review of Community Development / Revue internationale d'action communautaire*, (5), 58–73. <https://doi.org/10.7202/1034878ar>
- Suárez-Herrera, J. C., White, D. & Battaglini, A. (2013). La recherche participative en CSSS-CAU : le cas du partenariat ARIMA comme réseau innovateur de traduction des savoirs. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 73–88. <https://doi.org/10.7202/1020822ar>
- Sylvestre, A. B. R., Ridde, V. et Queuille, L. (2019). L'analyse d'une recherche-action : Combinaison d'approches dans le domaine de la santé au Burkina Faso. Dans V. Ridde et C. Dagenais (dir.), *Évaluation des interventions de santé mondiale*. IRD Éditions. <https://books.openedition.org/irdeditions/33568?lang=fr>
- Taché, P., Zimmermann, H. & Brisson, G. (2011). Pratiquer l'interdisciplinarité en droit : l'exemple d'une étude empirique sur les services de placement. *Les Cahiers de droit*, 52(3-4), 519–550. <https://doi.org/10.7202/1006696ar>
- Tourrilhes, C. (2011). Chapitre 11. La recherche-action dans le travail social : un processus de problématisation dans un espace de coopération. Dans : Henry Noguès éd., *Le travail social et ses formations à l'épreuve des territoires* (p. 219-238). Rennes: Presses de l'EHESS. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/ehesp.nogue.2011.01.0219>
- Turcotte, D. et Lindsay, J. (2019). *L'intervention sociale auprès des groupes* (4e éd.). Chenelière.
- Université Laval (2023, 5 décembre). Collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne 1. <https://www.ulaval.ca/etudes/cours/fis-4101-collaboration-interprofessionnelle-centree-sur-la-personne-1>
- Vinatier, I. et Morrissette, J. (2015). Les recherches collaboratives : enjeux et perspectives. *Carrefours de l'éducation*, (39), 137-170. <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2015-1-page-137.htm>
- Zerden, L. de S., Jones, A., Day, S. et Lombardi, B. M. (2021). Interprofessional collaboration: An evaluation of social work students' skills and experiences in integrated health care. *Journal of Social Work Education*, 57(4), 758-770. <https://doi.org/10.1080/10437797.2020.1743219>