

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'APPROCHE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS ET LE GROUPE DE SOUTIEN : UNE
RÉPONSE AUX ENJEUX D'ESTIME DE SOI DE FEMMES SANS EMPLOI DANS LA
COMMUNAUTÉ

MÉMOIRE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
SARAH-CLAUDE PALARDY

MAI 2026

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

Durant mon parcours à la maîtrise en travail social, j'ai eu l'immense privilège d'être soutenue et accompagnée par plusieurs personnes que je souhaite sincèrement remercier et mettre en valeur.

Tout d'abord, j'ai eu la chance d'être dirigée du début jusqu'à la toute fin de ce processus par Marie-Chantal Doucet, qui m'a immédiatement accordé sa confiance et m'a encouragée à chaque étape de la démarche de recherche-intervention, autant dans les bons moments que dans les périodes plus difficiles. Dès notre premier contact, elle s'est montrée ouverte, disponible et réceptive à mes idées. Elle constitue le véritable fondement de mon projet de maîtrise, et je tiens à lui exprimer toute ma gratitude. Sans ses précieux conseils, sa rigueur et sa franchise bienveillante, ce travail n'aurait pu voir le jour.

Je désire également souligner le soutien essentiel de ma superviseuse clinique, Johanne Beaudin. Son professionnalisme, sa générosité et son expertise sur le plan clinique m'ont permis de grandir tant sur le plan personnel que professionnel et scientifique. Elle représente pour moi une source d'inspiration et un modèle d'intervenante engagée. Ces deux femmes, au cœur de mon parcours de maîtrise, demeureront pour moi des références marquantes dans la pratique et la recherche en travail social au Québec.

Je souhaite aussi adresser mes plus sincères remerciements à toutes les femmes qui ont participé à mon activité d'intervention. Ces femmes fortes, qui ont cru dès le départ en mon projet et m'ont fait confiance pour les accompagner dans leur démarche visant à renforcer leur estime de soi, méritent de briller à travers ces pages. Leur résilience et leur courage font d'elles des personnes exceptionnelles. J'ose croire qu'un jour, elles sauront reconnaître pleinement leur valeur et franchir les barrières qui se dressent devant elles. Sans leur participation, ce mémoire n'aurait pu voir le jour. J'espère que ce travail contribuera, ne serait-ce qu'un peu, à rendre le monde social et scientifique plus attentif à la réalité des femmes, peu importe leur statut et leur rôle dans la société.

Je tiens également à remercier l'organisme Place à l'emploi, une organisation profondément humaine, engagée à offrir des opportunités de développement professionnel aux personnes en formation. Leur générosité, leur flexibilité et leur confiance m'ont été d'un grand soutien. Place à l'emploi mérite d'être davantage reconnu, car cet organisme constitue sans contredit une ressource essentielle à Longueuil, portée par des gestionnaires et des professionnels dévoués à la promotion du changement social et du bien-être collectif.

Un merci spécial s'adresse aussi à l'ensemble de mes professeurs à la maîtrise en travail social. Leurs enseignements ont nourri ma pensée critique et orienté plusieurs des choix ayant façonné ma démarche.

Enfin, je souhaite exprimer toute ma reconnaissance à mes proches, mes amies, mon copain et ma famille, qui ont cru en moi, parfois même plus que moi-même. Leur soutien, leur patience et leur présence bienveillante ont adouci les moments plus exigeants de ce parcours. J'espère les rendre fiers à travers l'aboutissement de ce projet qui a tant compté pour moi.

DÉDICACE

Pour toutes ces femmes dont la lumière ne demande qu'à rayonner.

AVANT-PROPOS

TABLESDES MATIÈRES

RÉSUMÉ	10
INTRODUCTION	13
CHAPITREI	16
FEMMES SANS EMPLOI ET ESTIME DE SOI FRAGILISÉE : UN PROBLÈME SOCIALINVISIBLE.....	16
Quesignifieêtresansemploi?.....	17
Données existantes sur les obstacles psychosociaux rencontrés par les personnes sansemploi. 18	
Donnéesexistantessurlesobstaclespsychosociauxrencontrésparlesfemmessansemploi	19
Quesignifiell'estimedesoi?	22
Donnéesexistantessurl'impactdel'absence d'emploisurl'estimedesoi	24
Services disponibles au Québec et approches valorisées auprès des femmes sans emploifragilisées	26
CHAPITREII.....	28
L'APPROCHEORIENTÉEVERSLESSOLUTIONS:CADRE CONCEPTUEL.....	28
L'approcheorientéeverslessolutions(AOS).....	29
L'approcheorientéeverslessolutionspourtravaillerr'estimedesoi	34
CHAPITREIII.....	38
MISE EN ŒUVRE DE L'APPROCHE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS :MÉTHODOLOGIE	38
Intentionetpertinenceduprojetd'intervention.....	39
Populationviséeparleprojet d'intervention	40
Choixdel'organisme.....	41
Stratégiegénéraledeladémarche	42
Misesurpied d'ungroupedesoutienen milieucommunautaire:lerecrutement.....	42
Formesetmodalitésde l'intervention	45
Déroulement,thèmestraitéssetactivitésproposés lorsdesséancesde groupe	45
Rencontresindividuelles prégroupe	53
Guided'entretienorientéversles solutions.....	53
Méthodesettechniquesprojetées.....	56

Les phases du groupe en travail social 3.6.1.2 Les méthodes d'analyse de l'intervention accomplie	57
Considérations éthiques	60
Risques potentiels de l'intervention pour les participantes	60
Avantages potentiels pour les participantes	61
Consentement des participantes	61
Confidentialité des données	62
CHAPITRE IV	64
PRÉSENTATION DU MILIEU D'INTERVENTION	64
CHAPITRE V	68
ANALYSE EXPLORATOIRE DE L'INTERVENTION	68
Les défis rencontrés durant l'activité	69
Pistes d'améliorations envisagées	71
Analyse du déroulement des séances	71
Pertinence des thèmes traités et activités proposées lors des séances de groupe	71
CHAPITRE VI	80
DISCUSSION : RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE DE LA PRATICIENNE-CHERCHEUSE ET LE PROJET D'INTERVENTION	80
Intervenir via le groupe de soutien pour la première fois	81
Renforcer l'estime de soi via l'utilisation de l'AOS 6.2.1 Exploration de l'atteinte des objectifs du projet	81
Développement professionnel et posture clinique de la praticienne-chercheuse	82
Pistes de recommandations et de réflexions	84
CONCLUSION	86
ANNEXES	
ANNEXE A	
ANNEXE B	
ANNEXE C	
ANNEXE D	
ANNEXE E	
ANNEXE F	
ANNEXE G	

ANNEXE H.....

RÉFÉRENCES 108

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGNES ET DES ACCRONYMES

AOS	Approche orientée vers les solutions
CERPÉ humains	Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains

LISTE DES TABLEAUX

Tableau III. I Synthèse des séances de groupe.....	51
Tableau V. II Thèmes et titres par séance.....	71

RÉSUMÉ

Le présent mémoire d'intervention trouve son origine à la fois dans les recherches existantes et dans le constat d'un manque d'études portant spécifiquement sur les enjeux psychosociaux vécus par les femmes sans emploi. Ces dernières se heurtent souvent à une fragilité de leur estime de soi, fragilité alimentée, entre autres, par la stigmatisation sociale associée à leur statut. Cette réalité, encore peu explorée dans la littérature scientifique malgré la popularité du concept d'estime de soi dans les discours sociaux, soulève des questions importantes quant à la place actuelle des femmes sans emploi dans la société contemporaine, ainsi que sur les approches d'intervention susceptibles de soutenir leur bien-être et la perception de leur valeur personnelle.

Par ailleurs, les écrits scientifiques recensés se sont révélés moins nombreux que ce dont nous présumions au moment d'amorcer la démarche de recherche-intervention. Les investigations menées sur l'estime de soi des femmes sans emploi, telle qu'elle est perçue dans l'espace social, ont fait émerger plusieurs questionnements concernant l'absence de services gratuits spécifiquement dédiés au renforcement de l'estime de soi de ce groupe d'individus, souvent confronté à une souffrance silencieuse et peu reconnue.

La banalisation et la normalisation des enjeux liés à l'estime de soi, particulièrement chez les femmes, invitent à approfondir notre réflexion sur le rapport à soi et au monde dans une ère où la comparaison sociale, la performance et l'individualisme occupent une place prédominante. L'omniprésence des réseaux sociaux, notamment, contribue à renforcer ces dynamiques, en imposant des normes de réussite et de visibilité sociale auxquelles les individus doivent se conformer pour « fonctionner » et être perçus comme accomplis.

Dans un contexte socioéconomique nord-américain centré davantage sur la guérison que sur la prévention, le présent projet de maîtrise en intervention s'inscrit à l'intersection de ces deux approches. Il propose une perspective critique et préventive sur le rôle que joue l'environnement social, et plus largement la société, dans le développement et la fluctuation de l'estime de soi des femmes. Ce mémoire s'intéresse particulièrement à celles dont les attributs sociaux sont moins valorisés dans le Québec de 2025, notamment les femmes qui ne participent pas à la vie

économique par un emploi rémunéré et qui, de ce fait, demeurent souvent invisibilisées dans les discours et les pratiques d'intervention. De ce fait, cette recherche-intervention visait à offrir un espace bienveillant à ce profil de femmes pour leur permettre d'améliorer selon leurs propres rythmes leurs perceptions d'elles-mêmes tout en se sentant entendues et comprises. L'approche orientée vers les solutions a soutenu l'activité d'intervention. Place à l'emploi, organisme en employabilité à Longueuil, a permis d'offrir cette activité d'intervention au sein de leurs locaux. Ce mémoire présente la conception, la mise sur pied, l'application et l'analyse du projet de recherche-intervention.

Mots-clés : estime de soi, femmes sans emploi, groupe de soutien, approche orientée vers les solutions

INTRODUCTION

Mon parcours académique, amorcé par des études postsecondaires en développement de carrière et poursuivies par une maîtrise en travail social, m'a amenée au fil des ans à approfondir ma réflexion sur divers enjeux sociaux. Mon expérience professionnelle dans le secteur de l'employabilité a joué un rôle déterminant dans l'évolution de mes questionnements et dans la construction de mon projet d'intervention.

Au cours des deux dernières années, j'ai occupé la fonction d'intervenante en employabilité auprès de femmes ni en emploi ni aux études, inscrites à un programme préparatoire à l'emploi financé par Services Québec. Cette expérience m'a permis d'observer de près les multiples défis auxquels ces femmes font face, tant sur le plan personnel que professionnel. J'ai constaté que, dans la grande majorité des plans d'action élaborés conjointement avec elles, le travail sur l'estime de soi apparaissait comme une difficulté récurrente et centrale.

Ces constats m'ont amenée à approfondir ma réflexion sur les facteurs sociaux susceptibles d'influencer l'estime personnelle des femmes vivant en situation de vulnérabilité socioéconomique. Ils m'ont également conduite à m'intéresser aux approches d'intervention pouvant favoriser le développement d'une perception plus positive de leur propre valeur, tout en demeurant consciente du rôle que joue la société dans la construction et le maintien de cette estime de soi. Cette dernière exerçant une influence non négligeable sur l'ensemble des sphères de vie des individus, qu'elles soient personnelles, sociales ou professionnelles. Souhaitant également entreprendre une activité me permettant d'approfondir mes connaissances et d'acquérir une première expérience clinique en contexte de groupe de soutien, j'ai choisi de m'impliquer dans une démarche qui allie le monde de la recherche et de la pratique.

Les femmes sans travail constituent un groupe social souvent oublié dans la société et rencontrent des obstacles spécifiques qui nécessitent des services adaptés à leur réalité de vie. En effet, la société tend à minimiser et invisibiliser le vécu de ce groupe social (Démazière, 2017). Néanmoins, dans les services d'employabilité au Québec, les professionnels qui interviennent auprès de ce groupe utilisent des techniques d'intervention et des approches qui découlent principalement du champ du développement de carrière. Ces méthodes d'intervention utilisées auprès de ces femmes éloignées du marché du travail s'avèrent souvent incomplètes. De plus, la majorité des services d'employabilité sont subventionnés par Services Québec, qui demandent régulièrement des comptes pour s'assurer que la clientèle des services s'insère rapidement en emploi. Or, les difficultés qu'elles rencontrent dans d'autres sphères de leur vie perdurent très souvent malgré leur entrée sur le marché économique. Aussi, étant donné que les femmes sont de plus en plus présentes sur le marché du travail au Québec, celles qui ne travaillent pas rencontrent certains obstacles spécifiques, notamment au niveau de leur estime de soi. Aujourd'hui, les femmes sans travail sont encore jugées négativement par la société et vivent beaucoup d'isolement social alors qu'il y a plusieurs années, les femmes au travail étaient jugées. En effet, la recherche des dernières années s'est portée principalement sur la situation des hommes au chômage et très peu sur celle des femmes éloignées du marché du travail. Bien que la situation des hommes au chômage soit difficile, celle des femmes sans travail mérite de jeter un regard particulier, car elle est distincte (Roques, 2004) (Roupnel-Fuentes, 2014). Plus particulièrement, des études montrent que l'estime de soi des femmes éloignées du marché du travail est encore plus fragile, surtout chez celles issues de milieux socioéconomiques plus faibles. D'ailleurs, c'est en grande partie ce groupe social qui fréquente les ressources en employabilité puisque les services offerts sont gratuits.

Reconnaître que les femmes sans travail qui fréquentent ou non les organismes en employabilité rencontrent plus d'obstacles sur le plan psychosocial et sont fragilisées au niveau de leur estime de soi représente déjà un pas pour les aider à surmonter ces enjeux. De plus, reconnaître que ces obstacles sont fréquemment traités superficiellement par les intervenantes en employabilité en raison de la pression exercée par Services Québec pour insérer rapidement les gens en emploi demeure un premier pas significatif.

Le présent mémoire expose le projet d'intervention qui a été conçu à partir d'une recension de la littérature scientifique existante sur le sujet. Le premier chapitre présente un portrait détaillé de la problématique à la base de cette recherche-intervention, soit les enjeux liés à l'estime de soi chez les femmes sans emploi, un groupe encore trop souvent invisibilisé au sein de la société contemporaine. Le deuxième chapitre s'attarde à la structure théorique du projet. Il expose les fondements et principes de l'approche privilégiée, soit l'approche orientée vers les solutions, ainsi que les caractéristiques du groupe de soutien en travail social comme modalité d'intervention. Dans un troisième temps, l'ensemble de la méthode utilisée pour la mise en œuvre du projet d'intervention est détaillé. Dans le quatrième chapitre, le milieu d'intervention choisi pour mener l'activité d'intervention est présenté pour permettre aux lecteurs de se situer sur le contexte. Dans l'avant-dernier chapitre, nous explorons les résultats de notre activité d'intervention. En guise de fin, le dernier chapitre propose une discussion sur l'expérience vécue. La conclusion permet de dégager des pistes de réflexion pour la pratique du travail social, ainsi que des recommandations pour de futures interventions auprès de la population visée par ce projet ou d'autres populations similaires affectées par des enjeux d'estime de soi.

«Les femmesauchômageseretrouventdansl’ombreetdansunesituationinégleauxhommes»
(Maruani, 1996).

CHAPITRE I

FEMMESSANSEMPLOIETESTIMEDES OIFRAGILISÉE: UNPROBLÈMESOCIAL INVISIBLE

Que signifie être sans emploi?

Dans cette partie, la notion de «sans emploi» sera définie afin d'introduire la recherche-intervention et mieux situer les personnes lectrices.

Étant donné que les femmes sans emploi constituent la population cible de ce projet de maîtrise, il est essentiel de s'attarder à la notion de «sans-emploi». Bien que la littérature scientifique se soit principalement concentrée sur le concept de chômage, il apparaît nécessaire d'élargir cette perspective, puisque la situation de sans-emploi englobe une réalité plus vaste et aux formes multiples. Ce projet adopte une approche ancrée dans la conception nord-américaine du travail, ce qui explique que les références mobilisées pour définir le concept de sans-emploi proviendront majoritairement d'études issues de ce contexte socioculturel. La première étude mobilisée pour définir le concept de sans-emploi s'appuie sur les récits identitaires de personnes vivant cette situation au Québec et en France. Bien que cette recherche date de plusieurs années, il est pertinent de se servir des données qu'elle a générées, comme elles offrent un regard original sur les personnes sans emploi. Contrairement à la perception dominante selon laquelle les sans-emploi serait synonyme de manque ou de «chute sociale», les chercheurs de cette étude proposent une lecture alternative. Ils mettent en lumière la capacité d'adaptation des individus sans emploi et leur aptitude à redéfinir leur place au sein de la société (Dufour, 2002). Compte tenu l'approche retenue pour ce projet d'intervention soit l'approche orientée vers les solutions, cette manière d'appréhender le phénomène social du sans-emploi s'avère pertinente. Les raisons ayant motivé ce choix méthodologique seront exposées plus loin dans ce mémoire. En lien avec l'étude de Dufour (2002), les participants sont tous sans emploi au moment de leur contribution et dépendent financièrement des prestations d'aide sociale au Québec et du revenu minimum d'insertion (RMI) en France. Ce qui ressort de leurs récits identitaires, c'est un sentiment partagé de perte de contrôle sur leur vie, ainsi qu'une difficulté à se projeter dans l'avenir (Dufour, 2002). Quant aux personnes sans emploi sur le chômage, ce groupe d'individus spécifiquement ne vit pas leur réalité de la même manière, puisqu'il se sent différent des autres personnes sans emploi. La différence relevée est que la personne sur le chômage peut consacrer la majorité de son temps à la recherche d'emploi alors que la personne sans emploi peut davantage se concentrer sur le

moment présent à régler d'autres difficultés psychosociales par exemple, la violence conjugale, la toxicomanie, la santé mentale, etc. De plus, leur temps sans occuper un emploi n'est pas prédéterminée (Dufour, 2002). Évidemment, bien qu'une grande part des personnes sans emploi peuvent rencontrer d'autres obstacles psychosociaux, ce n'est pas le cas de tous alors en aucun cas l'idée n'est de généraliser. Par ailleurs, comme le présent projet de maîtrise aborde spécifiquement les femmes sans emploi ayant une faible estime de soi et qui sont bénéficiaires de l'aide sociale, c'est davantage la réalité de cette clientèle spécifique qui servira de référence pour tenter de définir ce que signifie le phénomène social du sans-emploi. Selon d'autres données, les personnes sans emploi ne se perçoivent pas comme des individus inactifs dans la société même s'ils ne se cherchent pas activement du travail. Pour celles-ci, le travail est une activité découlant d'un choix de vie et le fait de choisir de ne pas travailler ne signifie pas pour autant qu'ils ne contribuent pas à la société. Par exemple, les mères à la maison, les proches aidants, les bénévoles ou les artistes peuvent ne pas correspondre à la représentation « idéale » du travailleur pour l'État qui tente de se le réapproprier via différentes interventions et mesures (Dufour, 2002).

Données existantes sur les obstacles psychosociaux rencontrés par les personnes sans emploi

La privation d'emploi provoque chez l'individu un déséquilibre dans sa vie ainsi que sur son rythme de vie (Gosset et al, 2017). Les travaux de Paul Lazarsfeld et Raymond Ledrut (1995) rappellent déjà vers la fin des années 90 que le chômage peut être vécu comme une humiliation et peut menacer la vie sociale des personnes sans emploi. Concernant le chômage, cette donnée révèle qu'il représente un concept plus complexe qu'une simple privation d'emploi. Une étude un peu plus récente démontre que le chômeur ressent qu'il subit une injustice et peut éprouver un fort sentiment de culpabilité (Trotzler, 2006). Selon le Gouvernement du Canada (2024), le revenu représente le plus important déterminant social de la santé. En effet, le chômage a un impact direct sur l'ensemble des conditions et habitudes de vie des individus (Gouvernement du Canada, 2024). Une plus vieille étude indique que la situation de chômage peut chez certains individus détériorer leur santé. À cet effet, les raisons principales de consultations médicales chez les chômeurs sont des problèmes de sommeil, des comportements d'usage de substances comme l'alcool et la cigarette, le développement d'eczéma, des comportements de violence envers autrui

ou soi-même, le sentiment d'être une lourdeur pour la société, une démotivation et une perturbation sur le plan identitaire (Achard, 1998). L'absence d'emploi chez les individus affecte aussi les niveaux politique, économique, psychologique et social (De Gaulejac et Léonetti, 1997). Sur le plan psychologique, il peut avoir des effets délétères sur la santé psychologique comme entraîner une diminution de l'estime de soi et augmenter les probabilités de faire une dépression. Au niveau social, le chômage de longue durée peut être la cause de pauvreté et d'exclusion sociale (Assa, 2005). D'ailleurs, les résultats à une étude menée à la demande de Services Québec par une équipe de recherche à l'Université de Sherbrooke indiquent que l'exclusion sociale vécue par les personnes sans travail engendre des conséquences supplémentaires chez celles-ci tels que de l'extrême pauvreté, de la claustration et une perte de liens sociaux avec le milieu du travail (Assa, 2005). Également, l'étude indique que l'estime de soi et le soutien social sont des facteurs psychosociaux très fragilisés chez les personnes qui ont recours à des services d'aide à l'emploi (Assa, 2005). Des répercussions s'observent aussi sur l'ensemble des sphères de vie des individus. Par exemple, une personne sans travail peut utiliser son réseau social comme son équipe sportive pour réseauter et se faire des contacts l'aidant à se trouver un travail rémunéré alors qu'à l'opposé, celle-ci peut penser qu'elle ne mérite pas de faire des activités plaisantes comme elle ne contribue pas à la société. Cela réfère au fonctionnement de l'individu face à l'ensemble de son système d'activités.

Données existantes sur les obstacles psychosociaux rencontrés par les femmes sans emploi

D'après de nombreux acteurs, s'insérer sur le marché du travail serait plus ardu spécialement chez un groupe dans la société: les femmes (Doré, 2017). Au Québec, les politiques et programmes publics mis en place pour aider financièrement les personnes sans travail viennent réduire les effets dévastateurs du chômage, mais ne viennent pas les supprimer en totalité. Par exemple, dans le secteur communautaire de l'employabilité, certaines femmes éloignées du marché du travail sont exclues des programmes qui offrent des prestations de participation comme elles sont des facteurs de réalité qui ne concordent pas avec les conditions d'admissibilité.

ité.

En effet, bien que les rôles entre les femmes et les hommes dans les ménages québécois ont été redéfinis au cours des dernières années, certains hommes plus «traditionnels» s'investissent moins au niveau des responsabilités familiales et laissent ainsi encore les femmes gérer seules les responsabilités (Tremblay, 2020). De plus, celles-ci ont souvent plusieurs rôles à concilier alors elles ont moins la possibilité de participer à un programme rémunéré par Services Québec qui requiert un nombre d'heures de participation élevé. Ces femmes qui n'ont pas accès à ce type de programme public se trouvent dans une situation d'extrême précarité financière et sont davantage exclues socialement. Dans la société, les femmes se trouvent dans une situation où elles se retrouvent majoritairement responsables des tâches domestiques, de s'occuper des enfants, de maintenir les relations avec les réseaux tels que l'école et les autres institutions et de gérer les finances de la famille (Shwartz, 2018). Encore aujourd'hui, il incombe aux femmes l'ensemble des charges familiales et domestiques (Shwartz, 2018). La responsabilité de concilier le travail et la vie familiale est mise sur la femme alors qu'en réalité, la conciliation travail-famille est un phénomène sociétal (Tremblay, 2005). En plus de vivre ces obligations qui les freinent à différents niveaux, les femmes sans travail ont tendance à développer une estime de soi plus faible que celles qui sont actives sur le marché du travail. Aussi, les écrits relèvent que les femmes sans travail sont plus fragiles sur le plan de leur estime de soi que les hommes au chômage (Croiset et Martinot, 2003). Être une femme et être sans travail sont deux attributs jugés négativement dans la société contemporaine. Ce jugement collectif qui est entretenu à l'égard de ces femmes peut les impacter considérablement. À titre d'exemple, ce jugement porté à leur égard affecte la valeur qu'elles s'accordent. D'ailleurs, les attitudes négatives sont renforcées lorsqu'il est question de femmes sans travail qui possèdent certains attributs qui sortent de la «norme» par exemple, l'orientation sexuelle et l'ethnicité (Bourguignon et Herman 2007). En plus d'être jugés négativement aux yeux de la société, de nombreux écrits rapportent que les femmes sans travail éprouvent davantage de difficulté à prendre des décisions, particulièrement au niveau de leur vie professionnelle (André, 2005). Cela atteint leur estime de soi et les paralyse devant la mise en action, car elles doutent de leur capacité à accomplir des projets épanouissants (André, 2005). Ce contexte a comme conséquence de cristalliser l'image négative qu'elles développent d'elles-mêmes et peut venir affecter l'ensemble de leurs sphères de vie (André, 2005). Des écrits récents indiquent qu'être une femme sans emploi, pauvre, isolée et désintégrée socialement est tous des facteurs qui contribuent à développer une santé mentale fragile qui dans

certain cas, s'aggrave en dépression (Bessette, 2024). En plus, elles vivent plus de stress du fait qu'elles sont continuellement en mode survie sur le plan financier. Or, le soutien social constitue un facteur de protection à la préservation d'une bonne santé mentale chez les femmes pauvres et sans emploi. Les écrits indiquent d'ailleurs que le groupe de soutien constitue un bon moyen de soutenir les femmes sans travail et pauvres puisque c'est via son entremise qu'elles peuvent prendre conscience des diverses ressources présentes dans leur environnement (Bessette, 1987).

Néanmoins des études moins récentes qui portent sur les femmes et le chômage au Québec soulignent qu'il y a des spécificités en ce qui a trait aux obstacles rencontrés par les femmes au chômage issues de l'immigration et des minorités visibles (Pierre, 2005). Aussi, les écrits relèvent que le processus d'employabilité des femmes immigrantes est distinct à celui des hommes immigrants puisqu'elles rencontrent de manière générale, plus d'enjeux sur leurs conditions de vie (Pierre, 2005). Toutefois, il pourrait être pertinent d'explorer davantage si ce constat est semblable ou différencié en 2026.

Pour poursuivre, une recension des écrits faisant état des connaissances sur la question du chômage et des femmes répertorie trois groupes d'obstacles que celles-ci rencontrent principalement, dont les obstacles individuels, socioculturels et structurels (Saint-Germain et al, 2019). Les principaux obstacles individuels identifiés sont le manque d'expérience professionnelle, la confiance en soi, la maîtrise de la langue, la méconnaissance des programmes, des problèmes de santé physique ou mentale, un vécu traumatique (abus, violence ou conflits), la maternité ou les arrêts de maladie et les responsabilités familiales (Saint-Germain et al, 2019). Les obstacles socioculturels sont la division sexuelle des tâches/rôles, les préjugés sur les compétences et aptitudes des femmes, le sexisme, les stéréotypes sexuels, la stigmatisation des personnes sur l'aide sociale ou vivant avec un trouble de santé mentale, les différences de cultures et le manque de réseau social (Saint-Germain et al, 2019). Parmi les obstacles structurels répertoriés figurent le travail domestique non rémunéré, la reconnaissance de compétences acquises à l'extérieur du pays (RAC), les horaires de travail offerts (exemple: heures supplémentaires obligatoires, manque de flexibilité, emploi sur appel, etc.), le harcèlement sexuel ou psychologique au travail, le coût élevé ou les horaires inadéquats des moyens de transport et l'accès restreint au financement, à l'information et aux technologies (Saint-Germain et al, 2019).

En plus des maintes répercussions du chômage sur l'individu, le chômage tend à réactiver les inégalités sociales dans la société et dans l'Union européenne, un haut taux de discrimination est observé chez deux groupes spécifiques de femmes sans emploi. Il s'agit des femmes immigrantes et les femmes qui occupent généralement des emplois d'ouvrières à cause de leur faible scolarité. Ces deux catégories de femmes ne sont pas suffisamment prises en compte dans les différentes politiques sociales instaurées par le Gouvernement (Maruani, 2004). De plus, ces dernières se situent souvent en dessous du seuil de pauvreté et ont comme responsabilité de remplir les tâches familiales ce qui rend ardues leurs démarches pour se trouver un emploi. Les rôles que certaines occupent en plus de leurs autres obligations (proche aidante ou mère monoparentale) ajoutent de la lourdeur à leur situation (Pierre, 2005).

Bien que le projet d'intervention se soit porté sur les femmes sans travail issues de milieux socioéconomiques plus faibles, on dénote aussi des difficultés sur le plan psychosocial chez les femmes sans travail qui occupent habituellement des postes hauts placés ou mieux rémunérés. Par exemple, celles-ci peuvent vivre des soucis financiers, voir apparaître une réduction de leurs contacts sociaux, avoir de la difficulté à gérer leur temps et développer des symptômes dépressifs (Plante, 1996). Être sur le chômage après une perte d'emploi engendre aussi son lot de conséquences et précisément, chez les femmes. Certaines d'entre elles vivent une altération de leur santé suite au licenciement. Par exemple, celles-ci vivent un choc caractérisé par un sentiment de douleur, de peur et d'angoisse. Or, ce phénomène s'observe généralement chez les femmes ouvrières. Le concept de «vide social» est utilisé pour décrire le désarroi qui s'installe dans la vie de ces femmes qui n'occupent pas d'emploi. Chez certaines femmes, ce désarroi peut même se transformer en mal-être et en dépression chronique (Trotzler, 2006).

Qu'est-ce que l'estime de soi?

En premier lieu, l'estime de soi est une donnée de la personnalité et elle comporte trois composantes soit la composante comportementale, cognitive et émotionnelle. L'estime de soi influence la capacité d'action, dépend du regard porté sur soi et de l'humeur (André, 2005).

L'estime de soi est le résultat de plusieurs composantes et ses manifestations apparaissent difficiles à cerner clairement (André, 2005). Les difficultés rencontrées par le concept d'estime de soi sont d'ailleurs similaires à celles rencontrées par le concept d'intelligence dans la littérature. En plus des trois composantes, André (2005) évoque que l'estime de soi est un concept qui repose également sur trois piliers soient l'amour de soi, la vision de soi et la confiance en soi. Selon cet auteur, la première composante c'est-à-dire l'amour de soi est la plus importante, car elle est la plus difficile à rattraper lorsqu'on parle de cas de « carence » d'estime de soi. L'amour de soi signifie ici que l'individu s'aime soi-même inconditionnellement avec ses défauts, ses limites et ses échecs de vie. Pour l'auteur, l'amour de soi, composante de l'estime de soi permet aux individus de mieux résister à l'adversité et/ou à se reconstruire plus facilement après un échec, dressant un lien direct avec un autre concept qui ne sera pas développé ici : la résilience (André, 2008). De plus, l'estime de soi d'un individu peut s'ajuster via la comparaison avec son environnement social (André, 2005). En effet, des auteurs comparent l'estime de soi avec le concept de « sociomètre », car la façon de se percevoir est grandement influencée par l'évaluation des autres. Également, l'estime de soi va jouer un rôle sur les capacités adaptatives de l'individu, va favoriser son bien-être émotionnel et va l'aider à s'adapter dans l'adversité (André, 2005). Par rapport à la basse estime de soi, celle-ci représente l'un des symptômes de la dysthymie, un trouble de l'humeur qui est décrit comme peu intense, mais qui tend à se chroniciser sur plusieurs années (André, 2005). Contrairement à l'idée populaire, l'estime de soi correspond au fait d'aimer ce que l'on est plutôt que de s'estimer à partir de ce que l'on fait ou de ce que l'on possède. En général, les individus sont portés à déterminer leur valeur personnelle en fonction des réussites qu'ils vivent dans leurs vies ou de leurs acquisitions (par exemple, un bien financier comme une propriété). La conception collective du concept est alors biaisée et mérite d'être mieux défini, d'autant plus que la majeure partie de la population proclame avoir une faible estime de soi ce qui impacte leur bien-être et parfois même, l'ensemble de leurs sphères de vie. En effet, le concept d'estime de soi est utilisé couramment dans les discours sociaux puisqu'il soulève chez les individus des questionnements émotionnels et universels. Or, afin de s'attarder à un problème, il est primordial de comprendre de quoi il s'agit exactement pour trouver des stratégies et des moyens pour agir dessus.

Données existantes sur l'impact de l'absence d'emploi sur l'estime de soi

Une basse estime de soi se caractérise par la difficulté de parler de soi positivement, la peur de l'échec, une dévalorisation via le biais de son discours intérieur, «une paralysie» devant la mise en action et la croyance d'être inférieur aux autres (André, 2006). La perte de statut social valorisé par la société tel que celui de salarié a des conséquences sur l'individu comme le travail remplit plusieurs fonctions. Par exemple, le travail a comme rôle de réguler le temps, offrir des expériences sociales en dehors de la famille nucléaire, permet à l'individu de se fixer des objectifs et de donner un sens à sa vie, il définit son identité et le pousse à être actif. Une étude menée en 2009 réalisée auprès de vingt-sept participantes a permis d'identifier neuf variables qui exercent une influence sur le processus socioprofessionnel des femmes dont les éléments liés à soi tels que la confiance en soi et l'affirmation de soi (Lebreton, 2009). En effet, l'absence d'emploi rémunéré entraîne des effets psychologiques négatifs puisque l'individu est exclu du monde du travail qui lui permet de remplir des besoins psychologiques de base. Le travail constitue un appui psychologique pour les personnes et afin de valider cette hypothèse, une étude a tenté de déterminer si l'estime de soi augmente chez les sujets qui participent à une formation qui s'apparente à un vrai travail. Les auteurs présentent les résultats en se basant sur le modèle fonctionnaliste de Jahoda. Les résultats révèlent que la participation à une formation remplit des fonctions de l'activité professionnelle et ainsi, augmente l'estime de soi des sujets. Par ailleurs, la perception de soi n'est pas exclusivement impactée négativement par la situation de sans-emploi, mais aussi par la durée de celle-ci dans la vie d'un individu (Lebreton, 2009).

Afin de revenir aux conséquences sur les individus, les personnes sans travail qui développent une basse estime de soi tendent à vivre une auto-dépréciation de leurs idées, de leurs performances et de leurs comportements. Aussi, ces personnes sont de moins en moins satisfaites de leur image

et ce phénomène s'observe davantage lorsque l'absence d'activité sur le marché du travail s'échelonne sur une plus longue durée. Aussi, ces individus sont conscients de la stigmatisation qu'ils vivent et de leur statut social perçu plus faiblement au sein de la société. Cela a des effets délétères sur leur perception d'eux-mêmes. En effet, partout dans le monde, les personnes sans emploi constituent un groupe stigmatisé puisqu'occuper un travail rémunéré est un élément central sur le plan culturel. Dans la société, la stigmatisation et les préjugés à l'égard des personnes sans travail peut engendrer chez celles-ci un fort sentiment de culpabilité puisque l'idée collective renvoyée est qu'elles ne font pas suffisamment d'efforts pour accéder à un meilleur statut social (Roques, 2004) En effet, «L'incapacité de s'actualiser dans l'exercice d'un travail deviennent, pour ceux et celles qui souffrent de ces conditions d'existence, des révélateurs de leurs faiblesses et de leur valeur, à leurs propres yeux et aux yeux des autres» (Malenfant *et al*, 2002) Le chômage est la cause chez certains individus du développement d'une dévalorisation de soi et d'un sentiment de honte lorsqu'ils se comparent avec les autres (Achard *et al*, 1998).

Dès la fin des années 90, une étude recensait que les femmes avaient de manière générale, une plus faible estime de soi que les hommes (Statistique Canada, 2003). Des données récentes montrent également que la santé mentale des femmes et leur bien-être se détériorent par rapport aux hommes dans la société. Des liens entre la pauvreté et une faible estime de soi sont notamment dressés (Bédard *et al*, 2022). Concernant l'estime de soi de la femme sans emploi, cette dernière est d'emblée, portée à remettre en doute ses compétences et son efficacité personnelle, car depuis l'enfance, elle a intériorisé des stéréotypes. D'ailleurs, l'intériorisation de ces stéréotypes est l'une des causes qui explique pourquoi la femme s'empêche de dire, de décider ou de faire dans la société (Borel *et al*, 2020). Cela engendre l'apparition d'un phénomène peu abordé dans la société: l'autocensure des femmes (Borel *et al*, 2020).

Fiske et Stevens (1993) soulignent déjà avant le début des années 2000 que «les stéréotypes de genre ont une force particulière, car ils sont basés sur une catégorisation saillante érigée dès l'enfance, ce qui leur confère un pouvoir prédictif important. Ils seraient ainsi particulièrement déterminants des comportements des femmes et des hommes, conduisant à l'attribution de rôles spécifiques aux femmes et aux hommes dans la famille, dans la société et au travail» (Borel *et al*,

2020). Plustard dans les écrits sur le même sujet, on soulève que «Les inégalités de genre seraient, sous le prisme de cette approche, la résultante de la structuration de la société en groupes dominants et dominés, conduisant à un consensus de supériorité des hommes sur les femmes. Selon les auteurs, les stéréotypes de genre interviendraient comme des mythes légitimateurs de l'infériorité des femmes par rapport aux hommes» (Borel et al, 2020). Ainsi, ces données plus récentes indiquent qu'il est toujours d'actualité de se pencher sur la question des stéréotypes de genre et la place des femmes au sein de la société et au travail.

Services disponibles au Québec et approches valorisées auprès des femmes sans emploi fragilisées

Différentes approches sont préconisées dans le milieu de l'employabilité pour accompagner les personnes éloignées du marché du travail. Des approches spécifiques sont utilisées pour l'intervention auprès d'une clientèle femme comme l'approche féministe. Aussi, place à l'emploi à Longueuil, organisme en employabilité au sein duquel se réalisera le projet d'intervention offre un programme d'employabilité exclusif aux femmes les plus éloignées du monde du travail: Options sans limites (OSL). Ce programme s'inscrit dans les programmes préparatoires à l'emploi et l'approche valorisée est l'approche globale (Entente Services Québec, 2023). De manière plus générale, une approche globale est utilisée dans les organismes en employabilité avec une clientèle sans travail comme celle-ci est confrontée à de multiples problématiques. En effet, la personne doit être prise dans toutes ses dimensions à l'intérieur de sa démarche d'intégration en emploi. Selon leur situation, une combinaison de services est souvent proposée en vue de répondre le plus adéquatement à leurs besoins. Par exemple, des services de préemployabilité, d'employabilité, de soutien psychosocial et d'assistance de base peuvent être offerts à la personne. Sous cette perspective, un continuum de services est encouragé pour permettre de lier les chômeurs et chômeuses aux ressources en employabilité ainsi qu'aux autres ressources communautaires et gouvernementales (RQuODE, 2016). Or, peu importe les types d'approches utilisées ou les services offerts, un accompagnement de qualité des personnes sans travail s'avère nécessaire afin de mieux cerner les impacts négatifs du chômage et pour aider ces individus au niveau de leur identité et de leur perception de soi (Gosset et al, 2017). Le soutien aux personnes sans emploi, mais aptes à travailler au Québec constitue un défi pour les

intervenants qui œuvrent auprès de cette clientèle. Il est nécessaire d'agir à différents niveaux: la détresse psychologique, la difficulté à résoudre des problèmes, l'estime de soi, l'isolement social, les autres problèmes concomitants (Ex.: la toxicomanie) et les attitudes/comportements (Michaud et *al*, 2012). D'ailleurs, une perspective contextualisante et intégrative est recommandée dans un rapport final déposé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue de développer une approche qui vise à mobiliser les personnes les plus éloignées du marché du travail pour les aider à sortir de la pauvreté. Ce rapport est publié en réponse aux préoccupations croissantes des professionnels qui interviennent auprès des personnes éloignées du monde du travail pour les aider à offrir des services adaptés qui tiennent compte des différents contextes de vie de ces personnes (Michaud et *al*, 2012).

CHAPITRE II

L'APPROCHE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS : CADRE CONCEPTUEL

L'approche orientée vers les solutions (AOS)

Dans le chapitre précédent, nous nous sommes penchées sur l'objet d'étude soit l'estime de soi des femmes sans emploi. Dans ce chapitre, nous allons nous pencher sur l'approche choisie dans le cadre de ce projet d'intervention soit l'approche orientée vers les solutions (AOS). L'approche orientée vers les solutions retenues pour le projet de maîtrise a pris forme dans un mouvement déclenché aux États-Unis avec la montée des thérapies brèves. Initialement, celle-ci a été développée dans le traitement des addictions au cours des années 1980 par les travailleurs sociaux Insoo Kim et Steve de Shazer (2021). Par la suite, elle a été utilisée pour le traitement des troubles comportementaux et émotionnels (Boucher *et al.*, 2021). Ainsi, selon cette approche de la relation d'aide, il est recommandé aux intervenant·es d'adopter une posture de co-construction pour aider les individus à exploiter leurs ressources personnelles et environnementales en vue d'atteindre leurs objectifs. Donc, via un travail de co-construction entre l'aidant et l'aidé, les personnes en difficulté peuvent reconnaître leur situation actuelle et créer une nouvelle image de celle-ci via la reprise de pouvoir sur leur vie (Boucher *et al.*, 2021). Cette approche véhicule l'importance d'offrir un cadre très flexible afin de permettre aux personnes vulnérables de s'émanciper de toutes aliénations sociales (Boucher *et al.*, 2021). L'approche orientée vers les solutions soutient que les problèmes n'ont pas besoin d'être travaillés pour être résolus et que l'établissement d'une relation égalitaire entre l'aidant et l'aidé facilite l'émancipation des personnes accompagnées (Boucher *et al.*, 2021). D'après le constructionnisme social sur lequel se base l'approche orientée vers les solutions, les réalités sont socialement construites. Le constructionnisme social est une perspective s'étant développée au cours des années 1990 dans l'ère postmoderne, période émergente pour le développement de la pratique du travail social.

(Patron et OByrne, 2013). L'analyse des origines sociales des dialogues constructionnistes indique que tous les langages que les individus utilisent pour décrire et expliquer le monde sont le produit de collaborations (J. Gergen, 2003). Par le fait même, le constructionniste social guidant la pratique en travail social d'après une approche orientée vers les solutions offre un regard optimiste sur l'avenir et invite les individus à construire leur propre regard sur le monde même s'ils sont confrontés à des conflits dans leur environnement social (J. Gergen, 2003). En conséquence, au moyen de cette approche, l'intervenante va adopter une posture pour soutenir l'utilisateur dans la mobilisation de ses ressources et le développement de sa créativité afin de trouver des solutions lui permettant d'atteindre le changement désiré (Boucher et al, 2021). Pour les chercheurs Trepper et coll. (2011),

l'approche orientée vers les solutions repose sur neuf principes fondamentaux : la construction de solutions, l'orientation vers l'utilisateur et son avenir, l'encouragement, l'identification des moments d'exception, l'exploration de solutions de rechange, la reconnaissance que la personne accompagnée détient déjà les ressources nécessaires pour surmonter ses difficultés, la valorisation de chaque petit progrès vers le changement, la possibilité que les solutions ne soient pas nécessairement liées au problème initialement identifié, ainsi que l'utilisation de compétences conversationnelles distinctes de celles propres aux approches centrées sur la résolution de problèmes. Ces principes vont à l'encontre de la conception populaire selon laquelle l'intervention repose exclusivement sur l'analyse et la résolution du problème (Turcotte, 2017).

Dans le cadre de l'approche orientée vers les solutions, l'intervenante propose fréquemment des tâches ou des devoirs à la cliente à réaliser entre les rencontres. Elle peut également inviter la personne accompagnée à réfléchir à ce qu'elle souhaite observer, modifier ou mettre en place d'ici la prochaine entrevue, ce qui permet de valoriser ses idées et de renforcer son engagement dans le processus. Cette démarche favorise généralement une mobilisation des ressources personnelles de la cliente, notamment par le rappel ou la réutilisation de stratégies efficaces qu'elle a déjà mises en œuvre par le passé. En conséquence, la résistance au changement tend à diminuer (Bavelas et coll., 2013).

Le type de questions utilisées par l'intervenante dans ce contexte vise à prolonger les acquis réalisés en séance et à encourager leur application dans la vie quotidienne. Par exemple, elle peut

suggérer à la clientèle d'essayer un comportement différent, puis de prendre le temps d'observer les effets ressentis ou de porter attention à ce qui fonctionne bien (Turcotte, 2017).

Maintenant qu'un portrait de l'approche retenue fut dressé, les neuf principes fondamentaux sur lesquels se base l'approche orientée vers les solutions seront présentés.

2.1.2 Les neuf principes fondamentaux de l'approche orientée vers les solutions

Construction des solutions

La construction des solutions est l'un des principes fondamentaux de l'approche orientée vers les solutions. Il réfère à l'idée selon laquelle la personne aidée est encouragée à construire des solutions avec le support de la professionnelle qui l'accompagne. Il est donc essentiel que l'intervention s'appuie sur des compétences conversationnelles qui permettent à la personne aidée de visualiser un futur plus satisfaisant pour elle (Brochu et al, 2021). Pour ce faire, certaines techniques d'intervention visant à faire ressortir des solutions sont utilisées telles que la question miracle, la question à échelle telle que l'échelle de Likert, la recherche d'exception, les questions relationnelles, le transfert de compétences et la proposition de tâches (Brochu et al, 2021). Une description de chacune des techniques utilisées sous l'approche orientée vers les solutions est dressée dans les prochaines sections.

L'orientation vers l'usager et son avenir

Les interventions réalisées visent à donner une direction à la personne accompagnée afin qu'elle puisse se projeter dans un avenir souhaité. L'utilisation de questions facilitant la visualisation de l'avenir chez l'individu a comme fonction la formulation d'objectifs qui sont bien construits via la mise en mots (De Jong et Berg, 2002).

L'encouragement

Lorsque l'approche orientée vers les solutions est utilisée dans le cadre d'un accompagnement psychosocial, il est primordial de faire des interventions qui ont pour but d'encourager la personne dans sa quête d'améliorer sa situation actuelle l'ayant amené à chercher de l'aide. Afin d'encourager la personne aidée, la création d'un climat favorisant la spontanéité, l'ouverture, la collaboration, l'exploration et la détente sont nécessaires (Brochu et al, 2021). La création de l'alliance thérapeutique est tout autant primordiale selon la recherche. Plus spécifiquement, pour établir l'alliance thérapeutique, l'intervenante s'appuie sur certains éléments soient offrir une écoute de qualité, utiliser l'humour, demeurer authentique, mais vigilante à ce qui se reproduit dans la relation d'aide et partager sa propre expérience subjective lorsque cela s'avère thérapeutique pour la personne aidée (Brochu et al, 2021).

L'identification des moments d'exception

L'approche orientée vers les solutions mise sur la nécessité de l'intervenante d'identifier des moments d'exception survenant dans le processus d'aide ou dans la vie générale des individus. Sous le cadre de cette approche, l'intervenante porte une attention particulière aux moments que la personne nomme lorsqu'elle parle d'elle pour lui faire remarquer que du positif se reproduit dans sa vie personnelle et sociale, et donc, qu'il y aura forcément d'autres moments comme ceux-ci qui se produiront pour le futur. L'intervenante invite la personne à échanger plus longuement sur ces moments d'exceptions ce qui lui permet de reconnaître ses forces, de susciter de l'espoir et ainsi, l'aider à avoir envie de se projeter dans un avenir plus satisfaisant (Lamarre, 2005).

L'exploration des solutions de rechange

Dans le cadre d'une intervention sociale avec l'approche orientée vers les solutions, il est essentiel d'aider la personne à identifier une diversité de pistes de solutions face à une situation problématique qui affecte plusieurs sphères de sa vie (dans le cadre de ce mémoire, l'enjeu central est l'estime de soi). Reconnaissant que certaines solutions puissent ne pas convenir à tous ou être efficaces seulement temporairement, il devient ainsi crucial d'élaborer plusieurs options avec l'individu. Cela inclut la mobilisation des ressources personnelles et sociales disponibles, afin d'en renforcer le pouvoir d'agir de la personne à faire face à des difficultés. Cette démarche

visé à outiller l'individu, à faire valoir ses forces et à soutenir sa confiance en sa capacité à initier des changements concrets vers une réalité qu'il juge plus satisfaisante et respectueuse de ses besoins, de ses valeurs, de son rythme ainsi que de son contexte de vie.

La reconnaissance que la personne accompagnée détient déjà les ressources nécessaires pour surmonter ses difficultés

L'approche orientée vers les solutions défend le principe selon lequel l'intervenante reconnaît que la personne qu'elle accompagne dans son processus d'aide possède déjà des ressources pour l'aider à faire face aux difficultés qu'elle rencontre dans sa vie en général. Sous ce cadre, l'intervenante par ses interventions amène la personne souhaitant améliorer sa situation à identifier ses ressources personnelles et sociales pour ensuite, les mobiliser en temps opportun.

La valorisation de chaque petit progrès vers le changement

Le rôle de l'intervenante dans l'accompagnement de la personne aidée réside également dans la reconnaissance et la valorisation de chaque pas fait par cette dernière vers le changement désiré. Par exemple, l'intervenante va prendre le soin de verbaliser à la personne accompagnée chaque progrès qu'elle observe ou qu'elle identifie dans son discours.

La possibilité que les solutions ne soient pas nécessairement liées au problème initialement identifié

Parfois, dans le processus de relation d'aide, la personne qui vient chercher du soutien peut identifier un problème qu'elle souhaite faire disparaître ou diminuer par le biais de certaines solutions pour vivre du mieux-être à travers sa situation inconfortable. Or, dans la pratique et selon les principes de cette approche, le regard est jeté principalement sur ce qui fonctionne plutôt que sur ce qui ne fonctionne pas.

L'utilisation de compétences conversationnelles distinctes de celles propres aux approches centrées sur la résolution de problèmes

Contrairement à la conception populaire de l'approche orientée vers les solutions, celle-ci ne se centre pas sur les problèmes des individus accompagnés ou du moins, pas exclusivement, mais

plutôt, comme soulevé précédemment, sur les moments d'exceptions qui permettent de faire ressortir les ressources personnelles et sociales qui peuvent être mobilisées pour améliorer la situation.

L'approche orientée vers les solutions pour travailler l'estime de soi

L'approche orientée vers les solutions se prête bien à l'activité d'intervention auprès des femmes sans travail avec une faible estime de soi. Dans une société où leur valeur et leur place occupée sont continuellement jugées, un travail de co-construction pour les aider à trouver des solutions à leur situation paraît une intervention adéquate. Le concept d'estime de soi a une place grandissante dans plusieurs écrits abordant les femmes et plus spécifiquement, les femmes sans emploi. Comme le ressenti émotionnel de celles-ci est régulièrement minimisé ou même, invisibilisé dans la société contemporaine ainsi que même, dans la littérature, il est difficile pour ce groupe de préserver une estime de soi saine. En effet, les femmes sans travail sont continuellement critiquées puisque le statut de salarié est valorisé par la société contemporaine qui soutient la performance et le dépassement de soi, ce qui a des répercussions sur leur estime de soi ainsi que leur capacité à se projeter dans un futur satisfaisant correspondant d'ailleurs à l'un des objectifs clés du projet de maîtrise (Roques, 2004).

Une modalité d'intervention : le groupe de soutien

Lindsay et Turcotte se sont beaucoup penchés sur l'intervention de groupe et certains de leurs travaux se basent sur William Schwartz (1961), un des pionniers des groupes d'intervention sociale se basant sur l'aide mutuelle (groupe de soutien). En effet, Schwartz apporte une contribution non négligeable à la pratique du travail social en comparant le groupe à une entreprise d'entraide (Lindsay et Roy, 2017). Le modèle de l'aide mutuelle via le groupe se fonde sur la théorie des systèmes, car le groupe est perçu tel un système dans lequel les membres participent au processus d'intervention (Deslauriers et Turcotte, 2015). Quatre phases dans le processus d'intervention sociale en contexte de groupe sont proposées. La première phase est la phase pré-groupe. Via cette étape, l'intervenante a comme tâche de recueillir l'information pertinente à la création du groupe de soutien entre les divers membres qui le composera. Lors de

cette phase, chaque participante est rencontrée de façon individuelle et sera questionnée sur ses attentes, besoins, objectifs et des informations lui seront transmises sur le fonctionnement de la démarche de groupe. Lindsay et Turcotte relèvent que cette cueillette d'information favorisera la mise en évidence des similitudes et des divergences entre les participantes qui pourront influencer les dynamiques au sein du groupe (Lindsay et Turcotte, 2014). La seconde phase soit la phase de début. Dans cette phase, l'intervenante s'entend avec les membres constituant le groupe sur son mandat, les objectifs et le fonctionnement général. (OTSTCFQ, 2024). Cette étape se situe après la phase de planification et avant le début de la phase de travail puis c'est à travers celle-ci que les membres ont une meilleure compréhension des buts communs du groupe et qu'ils jugent de la pertinence de participer. Lindsay et Turcotte déterminent la principale fonction de cette phase, c'est-à-dire la mise en place d'un cadre sécuritaire, la précision des objectifs et l'élaboration des normes de fonctionnement. À cette étape, l'intervenante doit observer les signes d'ambivalence et d'anxiété chez les membres. Des techniques d'habileté, dont le reflet, la synthèse et la mise en liens, peuvent être utilisées pour décrire la réalité exprimée par chacun des membres (OTSTCFQ, 2024). L'intervenante consulte le groupe sur les objectifs fixés, indique une date de fin au processus de groupe comme il s'agit d'un service d'aide temporaire et clarifie son rôle. Pour Stenberg, il est essentiel de donner le pouvoir aux participantes sur l'élaboration des normes de groupe. L'intervenante se montre disponible pour aider le groupe au besoin, spécifie les normes établies par l'organisation ou selon la problématique et travaille sur la vie socioaffective du groupe (OTSTCFQ, 2024). La troisième phase est la phase de travail. À travers cette phase, les membres travaillent sur les objectifs et s'entraident via l'aide mutuelle. La dernière phase du processus de groupe est la phase de fin ou de terminaison (OTSTCFQ, 2024). Celle-ci sert à consolider la démarche de groupe et sert de tremplin vers la suite du parcours de chaque membre. Cette étape se déroule en trois sous-étapes distinctes, la préterminaison, la fin et la post-fin. Le rôle de l'intervenante vise à relever les acquis faits par les membres et faire ressortir leurs forces. À cette dernière étape, l'intervenante pose différentes questions sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de la démarche et invite les membres à identifier leur contribution. Une attention particulière est portée au ressenti émotionnel des membres et à cette étape, l'intervenante suscite l'espoir pour l'avenir (OTSTCFQ, 2024).

Comment travailler l'approche orientée vers les solutions avec un groupe de soutien

L'approche orientée vers les solutions peut se travailler de différentes façons. La présente démarche a utilisé le groupe et s'est largement inspiré de l'intervention de groupe en travail social. Dans la section qui suit, les quatre phases du processus d'intervention de groupe selon l'Ordre des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales du Québec seront présentées.

Les quatre phases du processus de travail social de groupe

1- La phase pré-groupe

Cette phase consiste à la préparation du groupe avant qu'il débute officiellement. Plusieurs actions composent cette phase telles que la planification et le recrutement (Turcotte et al, 2019). La préparation consiste notamment à définir les objectifs du groupe et sélectionner les adéquatement membres qui en feront partie afin que le groupe puisse répondre adéquatement aux besoins ainsi qu'aux attentes. Pour ce faire, l'intervenante s'assure de bien informer les personnes qui sont intéressées à participer et explorer leur motivation à s'y engager. De plus, cette phase du processus de construction du groupe de soutien vise à bien établir un cadre sécurisant pour les futurs membres (OTSTCFQ,)

2- La phase de début

Au cours de cette deuxième phase du processus de groupe inspiré de la pratique en travail social, l'intervention collective auprès des membres débute. C'est lors de cette phase qu'il y a le premier contact entre les membres et l'intervenante. Les éléments les plus importants dans cette phase sont la création du climat de confiance pour favoriser

l'entraide, l'établissement des règles de fonctionnement, des objectifs et du déroulement des rencontres en collaboration avec les membres qui le compose (OTSTCFQ,)

3- La phase de travail – aide mutuelle

Lors de la phase de travail ou encore, d'aide mutuelle, la cohésion et l'entraide entre les membres commencent à prendre forme et un travail collectif de résolutions de problèmes se met en place (OTSTCFQ,)

4- La phase de fin

La phase de fin est une étape très importante du processus de groupe et malheureusement, elle est souvent escamotée. Celle-ci vise à clôturer le processus de groupe adéquatement en évaluant les acquis intégrés par les membres tout au long des séances. C'est la phase où l'intervenante invite les participantes à consolider les apprentissages qu'elles ont faits à travers l'activité d'intervention et à identifier comment elles les transportent ou comptent les transporter dans leur vie quotidienne (OTSTCFQ,) Ces acquis auxquels nous faisons référence sont en lien direct avec la raison ou encore la problématique qui ont motivé les participantes à s'engager dans le groupe de soutien.

CHAPITRE III

MISE EN ŒUVRE DE L'APPROCHE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS: MÉTHODOLOGIE

Intention et pertinence du projet d'intervention

L'intention initiale du projet d'intervention était de mettre sur pied une intervention qui permettrait aux femmes sans travail qui ont une estime de soi fragilisée affectant leurs sphères de vie d'être soutenues socialement, de s'exprimer ouvertement et de développer une meilleure perception d'elles-mêmes. L'intervention visait également à mettre en lumière le vécu des femmes sans travail qui est soit jugé ou invisibilisé dans la société contemporaine. En ce sens, l'intervention de groupe a été préconisée, car nous voulions offrir aux femmes sans travail un accès à un soutien social pour partager leur vécu dans un espace collectif bienveillant. Les principaux objectifs qui guidaient l'activité d'intervention étaient les suivants: via le biais d'une intervention de groupe, les femmes étaient amenées à partager leurs préoccupations liées à leur estime de soi et leurs difficultés liées à leur situation socioprofessionnelle (1). Elles étaient aussi amenées à identifier les forces et ressources présentes au niveau personnel ainsi que dans leur environnement social dans le but de les mettre à profit (2). En déstigmatisant leurs expériences, en leur permettant de mettre en commun leur vécu distinctif, il était souhaité que ces dernières soient en mesure de se percevoir plus positivement et faire renaître l'espoir d'un futur satisfaisant malgré leur vécu et les obstacles psychosociaux rencontrés (3).

Pertinence sociale et scientifique de l'intervention projetée

Ce portrait des obstacles rencontrés par les femmes sans travail et l'impact de leur statut d'emploi sur leur estime de soi a permis d'obtenir des constats quant aux besoins potentiels des sujets ciblés par ce projet d'intervention. Bien que les obstacles rencontrés par les personnes sans travail aient été étudiés dans la recherche, peu d'études ont été menées sur les femmes sans travail et encore moins, sur les interventions psychosociales à préconiser auprès de ce groupe d'individus. En effet, la majorité des théories sur lesquelles s'appuient les professionnelles en employabilité proviennent du champ du développement de carrière qui se concentre sur les besoins des individus et

analyse très peu le problème sous un angle sociologique (Le Breton et al, 2005). Les services existants tendent plutôt à aborder l'estime de soi des femmes dans le cadre d'ateliers où des stratégies sont transmises aux participantes. D'après la recherche, plusieurs professionnels dans les organismes en employabilité se sentent limités dans les interventions qu'ils peuvent faire auprès de ces sujets, car ils subissent une certaine pression exercée par Services Québec pour atteindre des cibles d'intégration en emploi justifiant ainsi l'argent injecté dans ces programmes. En effet, ces professionnels engagés dans un dispositif d'insertion socio-économique font face à des enjeux éthiques, car leur efficacité d'insérer des gens sur le marché du travail est mesurée par cette instance (Lavitry, 2015). De plus, certains professionnels dans ce milieu n'ont pas toujours suivi la formation adéquate pour intervenir dans une perspective psychosociale auprès des clientèles les plus fragilisées. D'autres ressentent un manque de souplesse dans leur pratique qu'ils qualifient de «rigide» dans l'application des mesures et des programmes. Une des conséquences de ce manque de flexibilité est que les intervenants ont moins place à la créativité pour accompagner de manière appropriée les personnes sans emploi qui rencontrent le plus de défis au niveau psychosocial (RQuODE, 2016).

Population visée par le projet d'intervention

Le projet d'intervention s'adresse aux femmes qui n'occupent pas au moment de leur participation au groupe des soutiens de travail rémunéré et qui désirent renforcer leur estime de soi, puis élargir leur filet social. Dans le cadre de ce mémoire, les raisons qui ont motivé le choix de la population ciblée seront exposées. Celle-ci est constituée de femmes sans emploi, dont les trajectoires de vie, bien que singulières et variées, présentent des points communs significatifs. Ces éléments partagés favorisent leur engagement au sein d'un groupe de soutien, dont l'objectif est de renforcer l'estime de soi et de rompre l'isolement social.

Explication du choix

Il semblait pertinent de cibler les femmes comme groupe principal de cette intervention, puisque les données issues de la littérature indiquent qu'elles sont particulièrement touchées par des

enjeux liés à l'estime de soi, notamment lorsqu'elles se trouvent en situation de non-emploi. Bien que les hommes sans emploi puissent également éprouver des difficultés similaires, la praticienne-chercheuse a choisi, dans le cadre de ce projet de maîtrise, de concentrer son intervention sur les femmes. Ce choix s'explique à la fois par un intérêt personnel et par une volonté de répondre à une problématique documentée : celle de la stigmatisation sociale persistante envers les femmes, particulièrement celles qui ne participent pas au marché du travail.

Ainsi, l'activité d'intervention de groupe a été spécifiquement conçue pour les femmes adultes sans emploi. Ce choix se justifie également par une lacune relevée dans la littérature scientifique analysée en amont du projet, qui met en lumière l'invisibilité des femmes sans emploi dans les écrits scientifiques et dans les services psychosociaux existants, sauf dans les contextes liés à l'insertion socioprofessionnelle. Comme le soulevait déjà la problématique du mémoire, les femmes sans emploi rémunéré sont souvent perçues négativement par la société, en raison d'attributs jugés défavorablement dans le cadre des normes contemporaines. Ce regard social contribue à fragiliser leur estime de soi, ce qui peut avoir des répercussions importantes sur plusieurs sphères de leur vie.

Ces constats ont nourri notre motivation à développer une activité d'intervention gratuite qui réponde spécifiquement aux besoins de ces femmes, en visant à renforcer leur estime de soi, leur capacité de se projeter dans un avenir satisfaisant et à briser l'isolement social qu'elles peuvent vivre.

L'activité a été offerte à Longueuil, sur la Rive-Sud de Montréal, dans les locaux de l'organisme communautaire Place à l'emploi. Bien que les participantes n'aient pas eu l'obligation de résider à Longueuil même, l'accessibilité au lieu de l'intervention a été prise en considération, puisqu'il s'agissait d'un groupe animé en présentiel. Finalement, cet aspect n'a pas constitué un obstacle, puisque la majorité des participantes résidaient à Longueuil ou dans les municipalités avoisinantes.

Choix de l'organisme

Connaissant déjà bien l'organisme Place à l'emploi sur le plan professionnel, nous avons arrêté notre choix sur cette organisation pour de nombreuses raisons précises. En effet, le milieu a démontré rapidement un vif intérêt à l'idée d'expérimenter une nouvelle intervention qui pourrait potentiellement répondre aux besoins de femmes sans emploi qui fréquentent déjà leurs services ou non (par exemple, des femmes dans la communauté). Nous avons été charmées par l'ouverture d'esprit, la curiosité et le désir de contribution à l'avancement de la recherche en travail social par l'organisme Place à l'emploi.

Stratégie générale de la démarche

Mises sur pied d'un groupe de soutien en milieu communautaire : le recrutement

Dans tout projet de recherche-intervention impliquant des êtres humains, le recrutement constitue une étape incontournable pour la personne responsable. Non seulement il est essentiel pour garantir la participation à l'étude, mais il doit également être mené avec rigueur. Cette rigueur est indispensable, notamment parce que les personnes recrutées doivent correspondre aux critères établis dans le cadre de son projet. Étant donné que l'activité d'intervention en l'occurrence, le groupe de soutien a été conçu à partir d'une recension approfondie des écrits portant sur la population cible, dans le but de répondre à ses besoins, il est crucial de réaliser cette étape avec sérieux. Faute de quoi, les fondements du projet risquent de ne plus être en adéquation avec ses objectifs. Les paragraphes suivants présenteront un aperçu des quatre sous-étapes de la phase de recrutement définies pour le projet.

Les quatre sous-étapes de la phase de recrutement du projet d'intervention

Étape 1 : La conception de l'affiche de recrutement

Dans cette première étape qui a constitué la phase de recrutement, les mots clés à inscrire sur l’affiche de recrutement ont été choisis pour d’une part, interpeller la population visée et d’une autre, informer la communauté sur les grandes lignes du projet et les modalités (Ex. : Lieu, durée, dates des activités, en vrai ou en ligne, compensation pour sa participation, etc.). Pour ce faire, nous avons réfléchi sur les caractéristiques de la population visée par le projet et aux critères d’inclusion et d’exclusion (Ex.: Identité de genre, statut social, besoins, problématique rencontrée, etc.). Par la suite, les différentes modalités ont été réfléchies et le langage a été ajusté pour s’adresser à une clientèle qui n’est pas nécessairement familière avec le monde de la recherche. Le milieu d’intervention où le groupe de soutien allait avoir lieu a également été sondé pour connaître leur opinion et s’il souhaitait que leur logo d’organisme figure sur l’affiche pour en même temps, leur offrir une visibilité en guise de remerciement. Le milieu a même gracieusement offert que nous puissions rencontrer la conseillère en communication de Place à l’emploi pour avoir ses conseils et son soutien au besoin. Pour ce qui est de la création du visuel, Canva a été utilisé. Avant de commencer le recrutement des participantes en partageant l’affiche à l’externe, l’affiche a été soumise au Comité d’éthique (CERPE) et validée pour diffusion.

Étape 2: La stratégie de recrutement

Afin de donner une meilleure directive au processus de recrutement, une stratégie fut établie en amont. Pour ce faire, des écrits scientifiques portant sur le sujet ont été consultés à titre de point de référence et des choix nous rendant à l’aise ont été faits tout en gardant en tête les objectifs poursuivis par le projet d’intervention.

Étape 3: Les stratégies utilisées pour rejoindre la population cible

Pour donner de la visibilité au projet d’intervention et intéresser des potentielles futures participantes, il fut choisi d’afficher le visuel de recrutement en version imprimée dans les locaux de Place à l’emploi et de laisser quelques copies à titre informatif à la réception de l’organisme (l’approbation de l’organisme a été accordée au préalable). En outre, une petite liste d’organismes

ciblés à Longueuil offrant des services aux femmes en difficultés dans la communauté a été dressée. Un courriel a été lancé à ses organismes dont *Le Centre des Femmes de Longueuil*, *La Maison de la Paix et L'Envol*. Dans ce courriel, nous avons pris soin de nous présenter, de présenter le projet, de joindre l'affiche de recrutement et lancer une invitation aux partenaires d'échanger sur le projet selon leurs préférences (dans leurs locaux, en téléphone ou en visioconférence). Un suivi était prévu environ deux semaines après le premier contact pour relancer à nouveau sur le projet et s'assurer que les informations ont bien été transmises. Également, l'affiche de recrutement et des renseignements sur le projet ont été envoyés aux employés de Place à l'emploi par courriel pour qu'ils puissent partager l'information à leurs participantes actives dans les services ou en suivi au besoin. Finalement, l'affiche a été diffusée sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram et LinkedIn en vue d'optimiser le réseau de contacts.

Étape 4 : Le premier contact et la prise de rendez-vous pour les entretiens individuels pré-groupe

Lors de la quatrième étape, soit la dernière qui constitue la phase de recrutement du projet d'intervention, un premier contact a été fait avec les femmes intéressées à participer au groupe de soutien. Par la suite, des rendez-vous individuels pré-groupe ont été planifiés dans les bureaux de Place à l'emploi. Dans cette dernière étape réalisée avant d'enclencher les huit semaines du groupe de soutien pour renforcer l'estime de soi, nous avons pris le soin de créer un premier vrai contact avec les participantes ainsi qu'un lien de confiance. De surcroît, un échange a été mené à partir d'un guide d'entretien individuels pré-groupe bâti en collaboration avec la superviseuse clinique spécialisée dans l'approche orientée vers les solutions, Mme Joanne Beaudin. Cet échange mené à partir de questions et de sous-questions visait à recueillir des données psychosociales, clarifier les attentes ainsi que sécuriser le processus à l'aide du consentement libre et éclairé construit par nous et approuvé éthiquement par le CERPÉ (voir certificat d'approbation éthique en annexe). Dès ces rencontres individuelles pré-groupe, les interventions et les questions posées à partir du guide d'entretien se fondent sur les principes de l'approche orientée vers les solutions.

Formes et modalités de l'intervention

Tel quementionnépréalablement,un groupe desoutien aétémissur piedsausedel'organisme communautaire Place à l'emploi. Le groupe était ouvert aux femmes sans travail qui percevaient avoiruneestimedesoifragileetquisouhaitaientobtenirunsoutiensocial. Les séancesdegroupe de deux heures se sont déroulées une fois par semaine durant huit semaines consécutives. Cependant, le processus du projet d'intervention incluant la phase de recrutement s'est déroulé approximativement sur une durée de douze semaines, tel que prévu initialement dans la phase de conception de l'activité. Concernant les rencontres de groupe, plusieurs stratégies et activités ont été mises de l'avant en vue d'alimenter les discussions de groupe et les réflexions des participantes. Chaque séance de groupe a été préalablement conçue à partir de la revue de la littératureet lesdiscussions menées lorsdes rencontres desupervision cliniqueavecMme Joanne Beaudin travailleuse sociale formée en approche orientée vers les solutions. Toutefois, des ajustements ont été apportés suite aux informations recueillies lors des entretiens individuels précédant le début du groupe et entre chacune des séances collectives à partir des besoins ainsi que les attentes des femmes participantes.

Déroulement,thèmes traités etactivitésproposés lorsdessaéancesde groupe

Séance1: Tisserdes liensetétablir lesbases communes

La première rencontre du groupe de soutien a permis d'établir un contact chaleureux entre les participantes et de définir collectivement les règles de fonctionnement du groupe dans un climat bienveillant. L'intervenante s'est présentée et a souhaité la bienvenue aux participantes. Une activité brise-glace a ensuite été proposée pour faciliter les présentations. Chaque participante devait lancer une balle de laine à une autre en se présentant et en nommant l'une de ses qualités. Cette activité a abouti à la création d'une toile symbolique représentant le lien entre les membres du groupe.

Nous avons pris part à l'activité, ce qui a semblé être apprécié par les participantes. Une pause avec collations a suivi. Ensuite, les participantes ont été invitées à établir les règles de fonctionnement du groupe. Nous avons pris part à l'activité également. Ces règles ont été inscrites sur une affiche à l'aide de crayons de couleur mis à leur disposition. Une synthèse verbale a suivie.

La séance s'est conclue par un tour de table visant à recueillir les impressions des participantes sur cette première rencontre. Celles-ci ont été remerciées pour leur participation et invitées à communiquer avec nous par courriel ou téléphone en cas de besoin d'ici la dernière rencontre (préoccupations, questions, etc.)

Séance2 :Tirer profitdu passépour trouverses forces individuelles

La deuxième séance a débuté par un accueil chaleureux, suivi d'un tour de table visant à prendre des nouvelles individuelles de chaque participante et à faire le point sur leur semaine précédente. Par la suite, un retour collectif a été effectué sur les règles établies lors de la rencontre précédente. Ces règles ont été ajustées au besoin, puis signées par les participantes en guise d'engagement à les respecter.

Une fois cette étape complétée, un modèle visuel illustrant les dimensions du passé, du présent et du futur a été présenté. Ensuite, les participantes ont eu à réfléchir à un événement marquant de leur passé ayant contribué au développement de forces personnelles utiles pour leur avenir. Du matériel créatif (feuilles, crayons, tableaux blancs et feutres effaçables) a été mis à leur disposition pour soutenir cette activité.

Une pause accompagnée d'une collation a offert un moment d'échange informel. En seconde partie de séance, un retour verbal en groupe a été réalisé afin que les participantes volontaires puissent partager leur réflexion et échanger mutuellement.

Séance3:Explorersonestimedesoï,réflexion personnelleet impressions

La séance a débuté par un accueil chaleureux, incluant une prise de nouvelles des participantes et une révision du calendrier des rencontres à venir. Cette mise à jour était nécessaire, car la séance précédente avait été annulée pour des raisons de santé. Les participantes ont voté démocratiquement pour reprendre la séance manquée et prolonger le processus de deux semaines, en tenant compte du congé de Pâques forçant Place à l'emploi à fermer. Ensuite, le départ d'une des membres du groupe a été annoncé et un moment a été consacré à accueillir les impressions des participantes. Un bref retour sur la séance précédente a permis d'introduire le thème du jour : l'autoévaluation de l'estime de soi. Avant de poursuivre, les participantes ont été invitées à partager, sur une base volontaire, le contenu de leur journal de bord hebdomadaire. Un rappel du rôle et de l'objectif de cet outil a été adressé à l'ensemble du groupe. Avant de débiter l'exercice principal, une définition commune de l'estime de soi a été établie en groupe. Les bienfaits d'une estime de soi positive ont été discutés collectivement (ex. : affirmation de soi, confiance, meilleur sentiment d'efficacité personnel, ouverture aux opportunités, relation saine à l'image corporelle, connaître ses limites et apprendre à les respecter). Par la suite, les participantes ont été invitées à remplir un questionnaire d'autoévaluation basé sur une échelle de Likert (voir annexe X). L'activité s'est déroulée dans une ambiance calme et propice à la concentration. À cet effet, une musique douce a été diffusée, ce qui a été bien accueilli par les participantes.

Une pause avec collation a suivi, avant de reprendre avec une discussion collective sur les résultats issus de l'autoévaluation de l'estime de soi. Initialement, une activité à réaliser à la maison était prévue pour clore la séance, mais elle a été reportée en raison de la richesse des échanges.

La séance s'est conclue par un tour de table permettant aux participantes de partager leur ressenti, leurs acquis et leurs impressions générales. Un rappel a été fait concernant la tenue d'un bilan de mi-parcours lors de la prochaine rencontre, visant à évaluer l'expérience du groupe, tant sur le plan collectif qu'individuel. Il leur a été recommandé de réfléchir aux éléments qu'elles souhaiteraient aborder à ce moment. Finalement, nous avons invité les participantes à nous contacter par téléphone ou par courriel si elles souhaitaient soulever des enjeux plus personnels qu'elles préféreraient ne pas aborder en groupe.

Séance4:Mi-parcours:proposer,ajusteretavancerensemble

L'entrevue a débuté, comme à l'accoutumée, par un temps de parole de quelques minutes accordées aux femmes afin qu'elles puissent donner de leurs nouvelles et, si elles le souhaitent, offrir un aperçu de leur état d'esprit. Par la suite, un moment a été consacré au rappel des objectifs du projet et pour remercier les participantes, reconnaissant la contribution de chacune à sa réalisation.

Ensuite, nous avons offert la possibilité à chaque femme de recevoir des post-its pour répondre anonymement à quatre questions visant à recueillir leur perception du processus complet du groupe de soutien : « Qu'as-tu appris jusqu'à maintenant dans le groupe, sur toi, sur les autres ou en termes de contenu ? », « Que proposerais-tu d'améliorer ou de faire différemment pour la suite ? », « Qu'apprécies-tu le plus dans ta participation au groupe ? » et « Si tu avais une baguette magique, que changerais-tu pour améliorer ton estime de soi ? »

L'intervenante a pris soin d'expliquer clairement le but de cette activité, en précisant que les réponses recueillies permettraient d'ajuster certains éléments mis en place, ou non, dans le cadre de l'intervention, en vue du second cycle du groupe de soutien. Un temps respectant le rythme de chacune des participantes leur a été accordé pour répondre aux questions et déposer leurs post-its dans une boîte prévue à cet effet.

Par la suite, l'intervenante-chercheuse a lu les réponses à voix haute au groupe, ce qui a ouvert la discussion et permis de retenir certains éléments à ajouter ou à ajuster. Par exemple, les participantes ont exprimé le souhait d'intégrer davantage de devoirs à réaliser à la maison entre les rencontres, afin de favoriser leur progression vers leurs propres objectifs.

Après un bref moment de répit, les membres du groupe se sont réunis pour entamer la deuxième partie de la séance. Toutefois, nous n'avons pas pu suivre le déroulement initialement prévu, car les participantes souhaitaient d'abord aborder certains irritants liés au droit de parole. Face à la charge émotionnelle que cette discussion a suscitée, nous avons estimé nécessaire de consacrer un temps à la résolution de ces mécontentements avant de clore la séance adéquatement.

Séance 5: L'estime de soi féminine: vécu et forces partagées

La séance a débuté par un accueil chaleureux et un tour de table pour prendre des nouvelles des participantes. Trois segments d'un documentaire intitulé Femmes ont ensuite été visionnés, portant respectivement sur le sentiment de compétence, l'image corporelle et les forces individuelles et collectives des femmes à travers le monde. Les participantes étaient invitées à prendre des notes, si elles le désiraient, et à répondre à des questions de réflexion telle que

« Vous sentez-vous parfois incompétente », « Avez-vous déjà été découragé(e) par l'opinion d'autrui concernant vos compétences », « Avez-vous tendance à vous critiquer au niveau de votre apparence physique »? « Que pensez-vous du témoignage de la femme qui ne parvient plus à se trouver belle depuis le décès de son conjoint », « Avez-vous déjà ressenti que le regard de l'autre avait influencé la construction de votre estime de soi » et « Comment peut-on apprendre à s'aimer soi-même »?

Suite à cela, un temps de répit a été proposé et les participantes sont revenues sur les segments du documentaire et les questions qui y étaient associées. Cette discussion suivant le visionnement fut riche pour identifier les forces collectives des femmes dans le monde, mais aussi, les particularités socioculturelles qui impactent l'estime de soi.

Séance 6: Reconnaître sa valeur dans le contexte social actuel

Cette rencontre a été modifiée, à l'instar de la séance précédente, car nous avons manqué de temps pour expliquer une activité à réaliser à domicile, pour laquelle un retour était prévu lors de la sixième semaine. L'intervenante a d'abord accueilli les participantes chaleureusement, comme à son habitude, et leur a demandé de partager de leurs nouvelles, afin de favoriser un climat d'ouverture. Par la suite, l'activité proposée visait à amener les participantes à identifier des moyens qui avaient du sens pour elles dans le but d'améliorer leur perception de leur propre valeur, c'est-à-dire leur estime de soi. Une liste de moyens documentés leur a d'ailleurs été remise en guise d'inspiration au besoin. Une période de temps dédiée à la réalisation de cette activité a été accordée. Comme lors des rencontres précédentes, les participantes ont été invitées à effectuer l'exercice de manière individuelle, dans un climat propice à la concentration et au

respect. Elles ont également été informées qu'un retour en groupe suivrait, afin de discuter des moyens choisis, des raisons ayant motivé leurs choix, ainsi que des stratégies envisagées pour les mettre en pratique. Après la pause, l'intervenante-chercheuse a invité les femmes à prendre la parole pour effectuer un retour collectif favorisant ainsi le partage et l'entraide au sein du groupe.

Séance 7 : Un « pot » d'estime de soi – La créativité comme piste d'exploration à la recherche de solutions

Lors de cette avant-dernière rencontre, un tour de table a permis de prendre des nouvelles de chacune et d'annoncer le départ imminent d'une participante pour des raisons personnelles, ainsi que la fin prochaine du groupe. Un temps a été accordé à l'expression des ressentis de chacune concernant ce départ et la fin imminente du programme. Une activité créative a ensuite été proposée en vue de s'adapter aux besoins du groupe d'avoir des outils concrets personnalisés à utiliser chez soi : chaque participante a reçu une boîte en bois et du matériel artistique (crayons, papiers et ciseaux) pour confectionner une boîte à pensées ou à images positives, outil utile lors de périodes de doute. Une boîte commerciale contenant des messages inspirants était disponible à titre d'exemple. Une participante a choisi de donner un sens différent à sa boîte, en y déposant des objets liés à son passé qu'elle souhaitait symboliquement laisser derrière elle. L'intervenante-chercheuse, dans une approche flexible et soucieuse de respecter les besoins individuels, a encouragé cette initiative en soulignant que l'objectif principal de l'activité était d'offrir un outil personnalisé de soutien à l'estime de soi et au bien-être qui avait du sens.

Suite à la pause-café habituelle, chaque femme volontaire a été invitée à présenter les choix faits pour sa boîte et en quoi cela constituerait un outil pour maintenir une bonne estime personnelle. Les participantes ont échangé mutuellement et se sont permis d'offrir des rétroactions bienveillantes et des suggestions aux autres membres concernant leurs conceptions. La séance s'est conclue en rappelant certains points concernant la séance finale.

Séance 8 : Partage sur l'expérience, visualisation du futur et dissolution du groupe

La séance finale a débuté par un tour de parole traditionnel, mettant l'accent sur les émotions ressenties par les participantes à l'issue du groupe. Ce moment a permis d'établir des liens avec le tableau « Périodique des émotions », facilitant ainsi l'expression des sentiments vécus.

Un repas traiteur (St-Hubert) a ensuite été partagé, en guise de geste de reconnaissance envers les participantes. Un mot de remerciement personnalisé a été remis à chacune d'elles. Les participantes ont exprimé le souhait que ce moment se déroule dans une ambiance informelle et festive. Après le repas, les participantes ont pu partager leurs impressions générales sur leur expérience, les acquis, les craintes liées à la fin du groupe, ainsi que toute autre rétroaction.

Pour clore cette dernière rencontre dans le respect et l'authenticité, l'intervenante a adressé un message personnalisé à chaque participante, soulignant son évolution et sa contribution au groupe de soutien. Les participantes ont également pris la parole pour nous remercier pour notre accompagnement tout au long du parcours. Les craintes exprimées par les participantes ont servi de point de départ pour identifier des facteurs de protection individuels (par exemple leurs forces individuelles identifiées au sein du groupe) et dans leur environnement, tels que le soutien de l'entourage et l'accès aux ressources communautaires. Dans cette optique, un dépliant répertoriant des ressources clés disponibles à Longueuil et dans les environs a été remis aux femmes. Ce document, conçu en format de poche par l'organisme Place à l'emploi, incluait les coordonnées de ressources pouvant venir en soutien aux individus dans la collectivité pour répondre à leurs divers besoins tels que l'aide alimentaire, le soutien psychologique de crise, friperies, etc. Ce mini répertoire de ressources visait à favoriser l'autonomie des participantes en leur fournissant des outils concrets pour faire face aux défis quotidiens qu'elles pouvaient anticiper au terme de l'activité d'intervention.

Tableau III.1: Synthèse des séances de groupe

Obj. général	Obj. spécifique	Activités	Indicateurs	Ressources	Échéance
Créer un espace sécuritaire	Cohésion, règles	Présentation, brise-glace, forces	Émotion Dynamique Cohésion	Chandelle, balle de laine, affiches de couleurs, crayons,	S1

et de partage			Règles Confort	calepins, collations	
Réfléchir à ses forces	Souvenirs	Modèle passé/présent/futur, partage	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Papiers, crayons, tableau, collations	S2
Explorer l'estime de soi	Introspection	Définition, questionnaire, discussion	Émotion Dynamique Cohésion, Règles Confort	Questionnaire, crayons, musique, collations	S3
Coconstruire la démarche	Voix participant es	Post-its, discussion, ajustements	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Post-its, feuillets, collations	S4
Réfléchir à l'impact social sur la perception des femmes	Jugement social	Docu, discussion guidée	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Ordinateur, projecteur, documentaire, collations	S5
Développer son autonomie	Moyens concrets	Réflexion, partage, liste moyens	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Exercices, crayons, liste, collations	S6
Développer un outil créatif et concret pour renforcer son estime	Outil perso	Potestime, partage	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Boîtes en bois, matériel artistique, collations	S7
Clôturer la démarche et planifier la suite	Parcours, après- groupe	Tour table, repas, messages	Émotion Dynamique Cohésion Règles Confort	Repas, mots, bottin de ressources	S8

Rencontres individuelles pré-groupe

Guided'entretien orienté vers les solutions

Avant d'amorcer le groupe de soutien, nous avons rencontré les femmes intéressées à participer pour d'une part, se présenter, créer le lien, leur poser quelques questions basées sur le guide d'entretien orienté vers les solutions (Annexe) qu'elle a bâties en vue d'avoir une idée des membres qui composeront le groupe de soutien et prendre connaissance du formulaire de consentement libre et éclairé. Comme la principale approche choisie était l'approche orientée vers les solutions, des applications cliniques de cette approche ont été faites dans l'étape pré-groupe, lors des entretiens individuels réalisés auprès des participantes. Précisément, le guide élaboré était composé de nombreuses questions qui mettaient l'accent sur les objectifs des femmes, leurs forces, leurs ressources et leur capacité à se projeter dans le futur. L'échelle psychométrique de Rensis Likert graduée de 1 à 10 a été utilisée à quelques reprises dans le guide d'entretien pré-groupe pour permettre aux futures participantes de se positionner et déterminer ce dont elles ont besoin pour améliorer leur situation (dans ce cas-ci, leur estime d'elles-mêmes) (Lamarre, J. 2008). En effet, cet appui à l'intervention est intéressant pour mesurer, les attitudes, les opinions et surtout dans le cadre de ce projet d'intervention, les perceptions des individus comme l'estime de soi représentent en réalité une perception de sa valeur personnelle. Dès cette étape pré-groupe, des interventions ont été menées afin de les amener à tirer profit du passé pour mieux se visualiser clairement et positivement dans le futur. Aider les femmes à faire renaître de l'espoir quant à leur avenir était un objectif d'intervention poursuivi dès le début du processus. Les questions posées permettant aux femmes de visualiser un futur satisfaisant n'avaient pas comme visée de minimiser leur vécu, mais plutôt, de reconnaître emphatiquement la gravité de leur situation actuelle tout en prenant conscience de leurs forces, leurs réussites et leurs ressources qui serviraient de levier (Lamarre, J. 2008). Des questions telles que «Qu'est-ce que vous aimeriez changer au niveau de votre estime de soi? », «Comment saurez-vous que votre estime de soi s'est renforcie à la fin du groupe de soutien? » ont été des questions formulées aux participantes durant les rencontres individuelles qui ont précédé le début du groupe. La question miracle est un type d'intervention visant à déplacer l'attention du problème vers la solution et le

changement. Elle invite la personne aidée à imaginer son quotidien sans la présence de la problématique qui a motivé la consultation, favorisant ainsi une visualisation détaillée et concrète de sa situation idéale. Cette projection rend le changement plus tangible et réalisable, et elle soutient l'élaboration d'objectifs clairs et bien définis. Elle permet également d'identifier des moments d'exception, c'est-à-dire des périodes où le problème était absent ou moins présent, survenues dans le passé ou durant le processus d'accompagnement (Shazer et Dolan).

Le terme « miracle » renvoie à l'idée qu'un événement extraordinaire pourrait transformer radicalement la situation problématique. Ainsi, la question invite la personne à réfléchir : si demain matin, par miracle, son problème avait disparu ou s'était considérablement estompée, à quoi ressemblerait sa vie ? Cette projection mobilise l'imagination, favorise une reconfiguration de la perception de la vie et renforce le bien-être et la satisfaction personnelle. Lorsqu'elle est bien utilisée, elle peut également redonner espoir aux individus.

Dans le cadre de la présente étude, la question miracle a été utilisée auprès des femmes lors des rencontres pré-groupe de soutien. Elle visait à stimuler leur imagination et leur capacité à identifier des solutions permettant d'éliminer les facteurs influençant leur estime de soi. La technique permet à la personne aidée de rêver sa situation idéale et de se projeter dans la définition de ses objectifs personnels. Elle peut être utilisée avec différents publics, tant avec les enfants qu'avec les adultes.

Par exemple, en contexte de relation d'aide, l'intervenante pourrait demander à la personne accompagnée de décrire à quoi ressemblerait sa vie idéale si sa situation changeait demain matin et que la difficulté pour laquelle elle souhaite obtenir du soutien disparaissait. Lors des entretiens individuels pré-groupe, certaines questions miracles ont été formulées pour aider les participantes à identifier les objectifs personnels qu'elles souhaitaient se fixer dans le cadre de leur participation au groupe. Parmi ces questions :

- « Supposons que demain matin, votre estime de soi est meilleure. À quoi ressemblent vos pensées, qui sont les gens qui vous entourent et quelles sont vos occupations ? »
- « À la fin du groupe de soutien, qu'est-ce que vous aimeriez voir de différent dans votre situation qui vous amène à participer au groupe ? »

Ainsi, la question miracle constitue un outil thérapeutique puissant dans le cadre de la relation d'aide, car elle permet à la personne accompagnée de vivre, le temps d'un instant, une expérience transformatrice et de renforcer son sentiment de bien-être (Petit, 2005).

Survol des défis d'intervention et des pistes d'améliorations

En début de processus, certains défis ont été rencontrés lors des rencontres individuelles pré-groupe. En premier temps, la durée estimée par l'étudiante-chercheuse pour mener les entretiens individuels s'est avérée insuffisante pour connaître solidement le vécu des futures participantes, leur situation actuelle, leurs forces et limites, leurs besoins ainsi que les objectifs qu'elles souhaitaient atteindre en participant à l'activité d'intervention. Avec le recul, il aurait été envisagé de prévoir des entretiens individuels d'une plus grande durée ou d'offrir une seconde rencontre si jugée nécessaire avant le début du groupe. Cela nous aura permis d'approfondir les réponses données par les femmes à l'aide de questions plus spécifiques. Une exploration plus exhaustive du vécu des femmes et leur situation actuelle auraient assuré une meilleure préparation au groupe, c'est-à-dire une préparation davantage adaptée aux particularités des femmes, leurs besoins et leurs attentes. Mieux encore, plus de dispositifs d'intervention auraient été pensés et prévus ce qui aurait permis de nous sentir plus en confiance face à certaines situations pouvant survenir dans un groupe d'entraide. Une recension de la littérature plus exhaustive portant sur les défis en intervention de groupe auprès de la population visée s'avérerait pertinente dans l'éventualité qu'un groupe de soutien soit mis sur pied à nouveau, bien qu'il ne soit pas possible de prévoir tout en amont quand il s'agit d'intervenir auprès d'individus. Des défis d'intervention ont d'ailleurs été identifiés par la chercheuse durant le processus de groupe, lors des séances. Dès la séance initiale, des femmes ont vécu certains débordements émotionnels en s'ouvrant sur leurs vécus difficiles (présent et/ou passé). Nous n'avions pas prévu préalablement que la première rencontre fasse surgir autant d'émotions fortes lors des présentations des membres du groupe. De même que des tensions entre des participantes ne partageant pas les mêmes idéaux et la reproduction de rapports de domination (Dallaire, 2010). En guise d'exemple, la littérature montre que le sentiment de ne pas être reconnu par l'autre, d'être méprisé ou regardé d'une certaine façon au sein du groupe de soutien peuvent être source de différends ce qui fut le cas durant le présent groupe de soutien pour renforcer l'estime de soi des femmes sans emploi (Dallaire, 2010). Ce défi identifié invite à se questionner sur les

différentes facettes d'une personne qui a une faible estime de soi. En effet, tel que Rosenberg l'avait évoqué dans ses travaux, l'estime de soi est une évaluation personnelle de sa valeur (Rosenberg, 1965). Le sentiment d'être digne d'amour et d'être compétente est un ressenti avant tout, alors il n'est pas toujours prédictif de ce que les personnes peuvent projeter dans leur environnement social. Bien clarifier le concept de l'estime de soi en rencontres individuelles ou dès la première séance avec les membres du groupe aurait permis de démystifier le «visage» d'une faible estime de soi chez les femmes sans emploi en offrant un portrait de l'enjeu plus nuancé. Il est important d'informer les participantes dès le départ que certains membres du groupe peuvent, de l'extérieur, sembler très confiants. Toutefois, cette apparence ne reflète pas nécessairement leur réalité intérieure. Cela souligne l'importance de ne pas se fier aux premières impressions pour porter un jugement précoce sur une personne, et d'adopter une posture ouverte et bienveillante dans les interactions au sein du groupe. Cette précaution aurait sans doute permis aux participantes d'être mieux informées, préparées et le cas échéant, rassurées par rapport à la composition du groupe.

Méthodes et techniques projetées

Dans le cadre de ce projet, différentes méthodes et techniques ont été utilisées pour analyser l'intervention. Premièrement, les rencontres pré-groupe ont permis d'identifier les besoins exprimés verbalement par les futures participantes. De plus, ces rencontres ont permis à celles-ci de nommer leurs attentes à l'égard du groupe de soutien et l'ensemble de l'intervention qui leur était proposé. Au cours des premières séances de groupe, chacun des membres du groupe a été encouragé à se fixer un objectif ou des questions à atteindre dans le cadre du groupe de soutien. L'intervenante a accompagné les femmes à les identifier au besoin ou bien à clarifier cet objectif lié à leur participation au groupe de soutien pour renforcer l'estime de soi. Chaque séance de groupe a été enregistrée via Panopto UQAM. Par la suite, l'ensemble des rencontres a été visionné pour à des fins d'analyse de l'intervention. Au cours de l'intervention de groupe, des

notes ont été rédigées en conformité avec les normes de l'organisme ainsi que le cadre normatif de l'Ordre des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales du Québec pour s'assurer notamment de la préservation de la confidentialité des participantes. Ces notes ont également servi à analyser certains éléments tels que la dynamique de groupe, le niveau de confort des participantes, l'expression émotionnelle, la cohésion et l'adhésion aux règles de groupe. En outre, certains des écrits ont porté davantage sur notre expérience durant le processus complet et sur des points à aborder dans le cadre des rencontres de supervisions cliniques pour notre développement professionnel et parfaire la qualité de nos interventions. À la fin des huit semaines, chaque participante a été invitée à revenir sur l'objectif ou les objectifs choisis au début de la démarche et à analyser le degré d'atteinte de celui-ci. De plus, tel que mentionné précédemment, la semaine suivant la dernière séance de groupe, chaque participante a reçu un lien pour répondre anonymement à un questionnaire servant à transmettre leurs impressions sur l'ensemble de la démarche et donner des propositions advenant la reconduite du projet. Ce choix a été fait afin de permettre aux participantes de se sentir suffisamment confortables pour y partager avec transparence leurs perceptions du projet. Les réponses au questionnaire ont été collectées et analysées via un document Word sécurisé par une clé de sécurité connue de nous et de la directrice de maîtrise.

Les phases du groupe en travail social

Les méthodes d'analyse de l'intervention accomplie

Enregistrements vidéo

L'enregistrement vidéo par le biais de la plateforme PANOPTO UQAM fut utilisé au regard du projet d'intervention afin de filmer la majorité des séances de groupe. Le choix de visionner les rencontres de groupe lors de la rédaction du mémoire a été fait pour mener une analyse plus fine de l'activité d'intervention (Flandin, S, 2017). Ce visionnement en du groupe de soutien en différé a permis d'enrichir l'analyse de certains éléments comme exemple, les postures des participantes et leurs mouvements (Flandin, S, 2017). En effet, cet outil de cueillette de données en recherche-intervention s'avérait pertinent dans le cadre de projet de maîtrise puisqu'il nous permettait d'analyser notre posture, nos interventions ainsi que les dynamiques de groupe. Comme l'utilité première de la vidéo consistait depuis 1960 à reproduire fidèlement et de façon

dynamique des comportements humains en temps réel notamment à des fins professionnels (servir l'analyste de l'activité filmée, soit nous-même dans ce cas-ci) (voir où mettre comment) De plus, le visionnement des séances de groupe de soutien offrait l'opportunité d'être entièrement présente et disponible pour intervenir auprès de plus d'une participante à la fois lors des rencontres comme elle pouvait compter sur les enregistrements vidéo pour réécouter le contenu par après. (Flandin, S, 2017). Or, pour utiliser cet outil dans le cadre d'une activité professionnelle impliquant des humains, il s'avérait primordial d'acquérir préalablement des savoirs et certaines précautions (notamment pour la préservation confidentielle des données et par souci de respect éthique). Aussi, nous devons faire attention lors du visionnement de l'activité d'intervention à ne pas réduire l'analyse à l'enregistrement vidéo. Effectivement, la recherche a évoqué que l'intervenante pourrait se priver d'éléments importants plus situés en examinant que les vidéos (Flandin, S, 2017). Concernant les participantes au projet, celles-ci pouvaient vivre des inquiétudes à l'idée d'être filmées et enregistrées alors qu'elle s'ouvrait sur des sujets parfois sensibles à aborder en groupe. D'ailleurs, il est arrivé qu'une femme soit inconfortable et soit capable de le nommer devant toutes à la rencontre de groupe.

Journal de bord

Le journal de bord fut utilisé par la praticienne chercheuse comme outils terrain tout au long du processus d'intervention afin de la soutenir dans sa pratique réflexive et pour laisser des traces au regard de la rédaction du mémoire d'intervention. Ce choix a été fait avant le début du groupe de soutien dans le but de nous permettre de noter nos observations et réflexions au fur et à mesure qu'elles survenaient. Il était planifié de prendre une heure après chaque séance de groupe pour que nous réfléchissions et écrivions sur des éléments tels que nos observations dans le groupe, notre ressenti, nos difficultés, les succès, etc. Finalement, la fatigue mentale et émotionnelle ressentie suite aux séances de groupe nous a permis de rapidement changer notre stratégie d'utilisation du journal de bord afin d'optimiser l'outil aux fins du projet (Valint, 2021). Le journal de bord utilisé était également accompagné d'une grille d'analyse des indicateurs pour chacune des séances de groupe. Cette grille a été conçue à partir des objectifs poursuivis par l'expérimentation du projet d'intervention.

Supervision individuelle et posture réflexive

Nous avons eu accès à un total de vingt-quatre heures de supervision clinique afin d'être soutenue dans le cadre de notre activité d'intervention réalisée dans le cadre de la maîtrise en travail social. Il est à préciser que ces rencontres de supervisions d'une durée d'une heure trente chacune se sont déroulées en totalité par visioconférence via l'application ZOOM. Nous avons certaines appréhensions quant à la supervision en ligne, mais finalement, nous avons été grandement satisfaites par la qualité de la supervision offerte par Mme Beaudin qui a su créer un lien de confiance avec nous, puis le maintenir au fil des rencontres virtuelles. Dès la première rencontre officielle avec Mme Beaudin, nous avons pu lui exposer notre projet d'intervention ainsi que les objectifs visés par celui-ci. En plus, l'une et l'autre ont pris le temps de nommer leurs attentes pour le processus de supervision ainsi que ses modalités (Ex. : durée des rencontres, fréquence, ordre du jour, proposition par la superviseuse clinique d'utiliser un google doc commun pour faciliter la collaboration, etc.). En plus d'être soutenue dans l'expression de nos besoins, nous avons pu bénéficier d'accompagnement et de conseils concernant l'approche à mettre en application dans le groupe de soutien, soit l'approche orientée vers les solutions (AOS). En effet, Mme Johanne Beaudin qui a occupé avec grand professionnalisme le rôle de superviseuse clinique nous a même aidé à redéfinir plus spécifiquement nos objectifs visés par l'activité d'intervention de sorte à intégrer les concepts clés de l'approche orientée vers les solutions (AOS). Tout au long des rencontres de supervision réalisées en ligne, nous avons collaboré dans une atmosphère bienveillante et chaleureuse ainsi que dans un cadre bien structuré, mais non rigide. En effet, Mme Beaudin a elle-même utilisé en grande partie l'approche orientée vers les solutions au sein même des rencontres de supervisions pour nous familiariser à son application dans un contexte d'aide. Cette méthode a grandement facilité l'intégration des concepts clés de l'approche et nous a permis de voir concrètement comment appliquer les techniques valorisées. Aussi, les habiletés relationnelles dont Mme Beaudin a su faire preuve tout au long de la démarche nous ont permis de nous sentir en confiance pour nous livrer en toute sécurité lors des rencontres de supervision même si les rencontres avaient lieu uniquement en ligne ce qui aurait pu créer une barrière. Cela ramène à l'idée que la supervision en ligne peut s'avérer aussi gagnante qu'en présentiel si le superviseur possède des habiletés relationnelles élevées et est

conscient tant des forces que des limites de la supervision clinique en virtuel. Selon nous, ce même constat peut s'appliquer à l'intervention sociale à distance (Cadre de référence de la supervision clinique, 2024).

Considérations éthiques

Risques potentiels de l'intervention pour les participantes

Les interventions menées dans le cadre de ce projet universitaire ont comporté des risques et des avantages pour les personnes qui y ont participé. En ce sens, il s'est avéré nécessaire de les identifier en amont, afin de mettre en place des mesures pour minimiser les risques associés à l'intervention.

Concernant les risques, il était primordial de reconnaître que la clientèle desservie — soit les femmes sans emploi représentaient une population vulnérable. En effet, il s'agissait de femmes marginalisées par la société, aux prises avec des enjeux d'estime de soi et vivantes une certaine précarité financière. En tant qu'intervenante, il a été important d'être particulièrement sensible à cette réalité tout au long de l'intervention, notamment en tenant compte de ses propres privilèges.

Lors des entretiens individuels pré-groupe, les risques ont été abordés avec les participantes. Une évaluation d'une durée de 45 minutes à 60 minutes a été réalisée afin de bien connaître leur situation sociale, les facteurs de risques et de protection, ainsi que les enjeux d'estime de soi. Une liste de ressources en santé mentale et en lien avec l'insécurité financière telles que des ressources offrant de l'aide alimentaire ou des vêtements à moindre coût leur a été remise. Ces ressources ont été rappelées à quelques moments fil des rencontres.

De plus, l'expérience antérieure de l'intervenante auprès de cette clientèle spécifique s'est avérée un atout, puisqu'elle a permis de mieux comprendre les difficultés présentes et de savoir quelles interventions privilégier en cas de crise durant le processus de groupe.

Avantages potentiels pour les participantes

Parmi les avantages associés à la participation à ce projet, les participantes ont pu bénéficier d'une intervention bienveillante et soutenante, leur permettant de se sentir moins seules dans leur situation. À notre connaissance, aucun groupe de soutien de ce type n'était offert dans les organismes en employabilité au Québec, ce qui a fait de ce projet une initiative novatrice.

Le groupe de soutien leur a offert la possibilité de se sentir comprises, de renforcer leur estime personnelle et de faire un travail introspectif sur leur situation sociale, afin de mieux envisager leur avenir socioprofessionnel. Elles ont également pu échanger dans un cadre sécuritaire sur le jugement social à l'égard des femmes sans emploi, ainsi que sur l'impact de ce regard.

Ces discussions ont permis à plusieurs participantes de s'éloigner des jugements et stigmates les concernant.

Consentement des participantes

L'organisme *Place à l'emploi* a diffusé l'offre de service via ses différents canaux de communication, tels que les réseaux sociaux, en ciblant un groupe précis de femmes. La publication présentait une description claire des thèmes abordés et des objectifs de l'intervention, afin que les participantes puissent s'inscrire en toute connaissance de cause.

Le format du groupe était également précisé, de manière à ce que les femmes puissent planifier leur disponibilité à raison de deux heures par semaine, pendant 10 semaines consécutives. Il était spécifié que le service était offert dans le cadre d'un mémoire de maîtrise en travail social, et que, dans cette optique, les rencontres seraient enregistrées et transcrites en verbatim pour appuyer l'analyse des données.

Notre statut était clairement communiqué, et il a été précisé qu'elle ne faisait pas partie d'un ordre professionnel. Après leur inscription, les participantes ont rempli un formulaire de consentement à l'enregistrement et à l'utilisation de leurs données. L'ensemble des mesures de confidentialité a été expliqué verbalement et figurait sur le formulaire. Une fois le formulaire signé, une copie a été remise à chacune des participantes qui allaient composer le groupe.

Confidentialité des données

Plusieurs mesures ont été mises en place pour assurer la protection des données et la confidentialité des participantes. Chaque participante s'est vue attribuer un numéro, utilisé dans les notes et le mémoire afin qu'aucun nom ne permette de les identifier.

Les fichiers contenant les enregistrements et les données recueillies lors des entretiens individuels pré groupe ont été conservés sur notre ordinateur personnel, protégé par mot de passe, accessible uniquement par nous et à sa demande, à notre directrice de mémoire.

Nous nous sommes assurées que les participantes comprenaient bien le formulaire de consentement, et avons tenue à être disponible pour répondre à leurs questions et préoccupations le cas échéant.

Les participantes ont été bien informées que les données les concernant seraient détruites (enregistrements, données conservées) après l'obtention du diplôme. Lorsque nous inscrivions des informations spécifiques à une participante dans son mémoire, la mention «participante #», était inscrite afin de préserver l'anonymat.

Concernant les entretiens individuels pré groupe, ils se sont tenus dans un bureau fermé de Place à l'emploi et dans le cas d'une participante, cette rencontre s'est tenue exceptionnellement par téléphone. Quant aux séances de groupe, représentant le cœur du projet d'intervention, elles se sont tenues en présentiel dans les locaux de *Place à l'emploi*, dans une salle fermée et isolée, garantissant un espace propice à des échanges confidentiels. Les personnes présentes étaient uniquement composées de l'intervenante-chercheuse ainsi que les femmes s'étant engagées à participer à l'activité d'intervention.

CHAPITRE IV
PRÉSENTATION DU MILIEU D'INTERVENTION

Présentation de Place à l'emploi

Historique

L'organisme Place à l'emploi œuvre depuis 1984 en offrant des services à la communauté de Longueuil et les environs (Place à l'emploi, 2024). Initialement, l'organisme était dévoué uniquement aux femmes et d'ailleurs, sa création a été faite par un groupe de femmes visionnaires qui souhaitent permettre aux femmes d'accéder à de meilleures conditions sur le marché du travail. Le premier service à avoir vu le jour se nomme Options non traditionnelles inc. et se voulait un accompagnement pour les femmes intéressées à des métiers majoritairement masculins. (Guide de l'employé, 2024). En 1991, un centre à la recherche d'emploi (CRE) s'est ajouté à l'offre de service offerte pour aider les adultes plus près du marché du travail. Quelques années plus tard, l'organisme s'est spécialisé en employabilité et s'est renommé P.L.A.C.E Rive-Sud Inc. Dès mars 2016, le nom a été modifié pour Place à l'emploi à des fins stratégiques. Ses longues années de développement dans la communauté lui a permis de créer de nombreuses collaborations et des partenariats avec différents milieux tels que communautaires, scolaires et gouvernementales. Avec l'évolution grandissante des besoins de la clientèle desservie et la complexité de celle-ci, de plus en plus d'intervenants sociaux sont embauchés alors qu'auparavant, c'était majoritairement des professionnels du développement de carrière qui faisaient carrière dans l'organisation (Guide de l'employé, 2024).

Mission et objectif

La mission ultime de Place à l'emploi consiste à permettre à tout individu de retrouver le bonheur d'être sur son x professionnel (Place à l'emploi, 2024). Pour bien remplir sa mission, la ressource offre des services à toutes les personnes qui souhaitent développer leur plein potentiel en leur offrant des services d'accompagnement humains et efficaces (Place à l'emploi, 2024).

Population visée

La population visée par l'organisme est toutes personnes de tous âges souhaitant retrouver le bonheur d'être sur leur x professionnel. La ressource se veut inclusive (Guide de l'employé, 2024).

Approches préconisées

Les services offerts à Place à l'emploi se basent sur des approches clients, individualisées, globales et humanistes. Aussi, le fondement de l'organisme repose sur deux grands courants, dont le courant féministe et humaniste. L'approche systémique s'ajoute aux deux grands courants centraux prioritaires. L'utilisation de ces approches d'intervention se traduit par la reconnaissance de l'expérience des participants et la position qui leur est accordée en tant qu'experts de leur vie. Leur interprétation personnelle de leurs expériences et la compréhension de leurs difficultés au quotidien sont reconnues et mises de l'avant. En tout temps, l'intervenante positionne son intervention en suivant le principe de l'autonomie individuelle ou du pouvoir d'agir. De plus, elle accompagne respectueusement le participant dans sa démarche en tenant compte des limites encadrées par sa pratique, elle soutient et aide au mieux les personnes dans le développement de leur employabilité (Guide de l'employé, 2024). Les valeurs clés de la ressource communautaire sont l'innovation, le respect, l'équité, la collaboration et l'engagement (Guide de l'employé, 2024).

Services offerts à la communauté

Les services offerts par l'organisme visent les adolescents et les adultes qui veulent retrouver leur bonheur de retrouver leur x professionnel. Différentes lignes de services sont proposées à la clientèle dépendamment de leur profil ainsi que leurs besoins. En vue de recevoir des services de l'organisme, les participants doivent obligatoirement ouvrir un dossier à l'interne et certains d'entre-deux ont droit à des prestations de participation financées par Services Québec (Guide de l'employé, 2024).

Structure organisationnelle

L'organisme est composé de plusieurs professionnels en développement de carrière et en intervention sociale. Parfois, des stagiaires se joignent à l'équipe de travail dans le cadre de leur cursus scolaire. La ressource est composée de la directrice générale, Mme Caroline Gagnon, de directrices de services, d'une équipe d'administration, de conseillers d'orientation et d'intervenants. En totalité, l'équipe compte une cinquantaine d'employés (Guide de l'employé, 2024). À raison d'une fois par mois, la directrice générale anime des réunions d'équipe réunissant

tous les intervenants et l'équipe d'administration. Aussi, des discussions cliniques sont organisées environ une fois par mois, mais celles-ci ne sont obligatoires pour les employés. Quant aux directrices de services, celles-ci sont chargées de la supervision clinique des intervenants sous leur mandat.

CHAPITRE V
ANALYSE EXPLORATOIRE DE L'INTERVENTION

Les défis rencontrés durant l'activité

Au cours du processus d'animation du groupe de soutien, plusieurs défis ont été identifiés, certains anticipés, d'autres émergents, à partir de notre expérience de terrain et d'une réflexion appuyée sur la littérature. L'un des premiers enjeux relevés fut un sentiment de solitude vécu ponctuellement par notre rôle d'intervenante au sein même du groupe. Cette solitude s'expliquait notamment par les contraintes éthiques qui nous obligeaient à conserver confidentiels les contenus des séances jusqu'à nos rencontres de supervision avec Mme Beaudin, travailleuse sociale, ou avec notre directrice de recherche, Mme Doucet.

Bien que préalablement informés que le processus de rédaction d'un mémoire d'intervention pouvait susciter des sentiments d'isolement, de solitude ou d'incompréhension, ces avertissements se sont concrétisés dès le début de l'activité d'intervention qui s'est échelonnée sur une période de deux mois et demi. Ce vécu émotionnel a mis en lumière l'importance du soutien clinique dans le cadre d'une telle démarche. À noter que des stratégies ont rapidement été mises en place pour réduire l'isolement vécu tôt dans le processus de maîtrise. Notamment, nous avons planifié des rencontres ponctuelles en dehors de chez elle avec d'autres étudiantes en processus de rédaction de mémoires ou bien de thèses. La technique pomodoro développée par Francisco Cirillo dans les années 80 afin d'augmenter la productivité individuelle (Huet, C. et al, 2020) a aussi été expérimentée à quelques reprises dans le processus de rédaction en vue de permettre une meilleure gestion du temps, optimiser la concentration et maintenir motivation dans l'accomplissement de la tâche avec moins d'interruptions. Effectivement, cette technique s'avère utile dans un contexte où il y a recherche d'efficacité au travail et de recherche de bien-être (Huet, C. et al, 2020) »

Par ailleurs, l'approche orientée vers les solutions, choisie comme cadre méthodologique pour l'animation du groupe de soutien, a constitué un levier pertinent dans l'accompagnement clinique offert. Cette approche a permis à la superviseuse de nous soutenir progressivement dans le développement de la confiance professionnelle tout en favorisant l'émergence d'une posture réflexive propre au rôle de chercheuse. Cette transition n'a pas été vécue sans inconfort. En effet, l'adoption simultanée des rôles d'intervenante et de chercheuse a suscité, lors des premières séances de groupe, un certain malaise, car nous étions confrontées à la complexité éthique et

identitaire de cette double posture. Cette dynamique était d'autant plus délicate comme l'activité d'intervention a été menée auprès d'une clientèle présentant des caractéristiques similaires à celles des participantes du groupe de soutien pour renforcer l'estime de soi. Un autre défi anticipé, mais insuffisamment préparés, est le niveau de vulnérabilité des femmes qui composaient le groupe et leurs fragilités respectives par rapport à certains traits de personnalité. En effet, le portrait de la clientèle qui était visée par ce projet peut s'avérer plus complexe que ce que la société peut croire ou la littérature rapporte. Les femmes sans emploi rémunéré qui se considèrent comme ayant une faible estime de soi peuvent présenter des profils très variés, tout en partageant certains points en commun, comme l'ont démontré les participantes du groupe : sentiment d'isolement social, difficultés relationnelles, enjeux de santé mentale, historique d'échec professionnel, de consommation ou de violence conjugale. Cette diversité constitue une richesse, car elle offre une complémentarité des forces au sein du groupe. Toutefois, au fil des rencontres, les différences observées entre les participantes ont parfois généré des débordements émotionnels et des conflits de communication.

Être seule pour gérer ces situations et assumer le rôle de médiatrice lors des tensions s'est avérée un désavantage. La littérature portant sur les groupes de soutien souligne d'ailleurs que, depuis les années 1970, la coanimation est privilégiée pour les problématiques plus complexes, puisqu'elle permet un meilleur soutien entre les intervenants et assure une plus grande sécurité (Côté, 2005). Certains écrits indiquent même que la coanimation devient essentielle lorsqu'un membre du groupe se désorganise et nécessite une intervention individualisée, sans pour autant interrompre la séance. Dans les séances de groupe observées, l'intervention a dû être interrompue à quelques reprises pour désamorcer des tensions ou gérer des débordements émotionnels. Ces interruptions ont eu pour effet de désavantager les autres participantes, qui devaient attendre la reprise des activités. Former un duo d'animation composé de deux intervenants provenant de disciplines complémentaires (par exemple, une travailleuse sociale et une psychoéducatrice) pourrait s'avérer bénéfique, puisqu'il permettrait d'intégrer des approches biopsychosociales diversifiées (Côté, 2005). De plus, la coanimation peut offrir un modèle de résolution de conflits aux participantes.

Cependant, dans le contexte sociopolitique actuel, la rémunération de deux intervenants apparaît difficile à maintenir, malgré les avantages reconnus de cette pratique. En effet, sans surprise, les

organisations publiques subissent depuis plusieurs années des coupes budgétaires importantes, notamment au niveau des ressources humaines, ce qui limite les possibilités de mettre en place la coanimation.

Pistes d'améliorations envisagées

Certaines pistes d'améliorations ont été envisagées dans l'éventualité où le présent projet d'intervention soit reconduit. Pour éviter les répétitions, un rappel des principales pistes d'améliorations qui ont été envisagées au regard de l'expérimentation de son activité d'intervention en travail social sera dressé.

- Mener des entretiens individuels pré-groupe de plus longue durée, ou répéter les entretiens au besoin pour chaque participante, afin d'explorer de manière plus approfondie les besoins et vulnérabilités individuels.
- Organiser des suivis téléphoniques individuels et systématiques après chaque séance de groupe afin d'offrir une écoute attentive et un soutien personnalisé si nécessaire.
- Prévoir un plan d'action pour gérer les risques pouvant survenir lors des groupes de soutien, tels que les conflits entre membres, les rapports de pouvoir, les tensions ou les débordements émotionnels.

Analyse du déroulement des séances

Pertinence des thèmes traités et activités proposées lors des séances de groupe

La pertinence des thèmes traités et des activités proposées lors des séances de groupe a été réfléchi suite à l'analyse exploratoire de l'activité d'intervention. Les écrits réflexifs dans notre journal de bord ainsi que le visionnement de l'ensemble des séances de groupe à partir des indicateurs (émotion, dynamique, cohésion, expression émotionnelle et adhésion aux règles) nous ont permis d'établir certains constats quant à la pertinence des thèmes. Tout d'abord, il importe de rappeler les thèmes ainsi que les titres donnés pour l'ensemble des séances :

Tableau VII: Thèmes et titres par séance

<i>Numéro de séance</i>	<i>Thème et titre donné à la séance</i>
Première séance	• Thème: Création d'un climat de confiance • Titre: Tisser des liens et établir des bases communes
Séance 2	• Thème: Transformation des épreuves en apprentissages • Titre: Tirer profit du passé pour identifier ses forces personnelles
Séance 3	• Thème: Auto-évaluation et perception de soi • Titre : Explorer son estime de soi, réflexion personnelle et impressions
Séance 4	• Thème: Renforcement de la dynamique de groupe • Titre: Mi-parcours: proposer, ajuster et avancer ensemble
Séance 5	• Thème: Solidarité féminine • Titre: L'estime de soi féminine: vécus et forces partagées
Séance 6	• Thème: Revalorisation du rôle social hors emploi • Titre: Reconnaître sa valeur dans le contexte social actuel
Séance 7	• Thème: Créativité comme outils d'expression de soi

	• Titre: Un «pot » d'estime de soi – La créativité comme piste d'exploration à la recherche de solutions
Dernière séance	• Thème: Rituel de fin de groupe • Titre: Partages sur l'expérience, visualisation du futur et dissolution du groupe

Pour poursuivre, afin de déterminer la pertinence donnée aux thèmes par séance, nous avons choisi entre autres d'utiliser les échanges réalisés lors de la séance de mi-parcours, nos réflexions personnelles inscrites dans notre journal de bord, nos échanges avec notre superviseure clinique, les objectifs fixés par l'activité d'intervention comme points de référence et les résultats anonymes obtenus dans le sondage d'appréciation post-groupe. Dans la section qui suit, le tableau précédent est repris, mais les points forts et les limites des thèmes abordés ainsi que des activités réalisées sont proposés selon notre propre analyse des séances.

Exploration des forces et limites du groupe de soutien à partir des indicateurs

Tout au long du processus de groupe de soutien, nous avons dirigé notre attention sur certains facteurs qui nous permettraient d'analyser de manière exploratoire le niveau de réussite de l'activité d'intervention. Puisque l'approche orientée vers les solutions a été privilégiée en vue d'aider les femmes sans emploi à renforcer leur valeur personnelle qui impacte leurs sphères de vie personnelle et sociale au quotidien, des indicateurs clés de l'approche appliquée en contexte de groupe ont été sélectionnés avec l'aide de Mme Beaudin.

Dynamique de groupe

Avant toute chose, il importe de présenter brièvement la notion de dynamique de groupe. La définition retenue est celle de Lewin, pionnier des théories du groupe dans la recherche. Selon lui, la dynamique de groupe réfère aux interrelations entre les membres du groupe, aux rôles, aux normes ainsi qu'aux tensions qui s'y installent (Lewin, 1947).

De manière générale, la dynamique a été satisfaisante durant l'ensemble des séances. Toutefois, certains moments ont révélé davantage de fragilité. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces fluctuations, notamment l'état mental et émotionnel des participantes à leur arrivée, leur niveau d'énergie, la présence de conflits, de malaises ou de tensions, le nombre de participantes ainsi que l'intérêt porté aux activités proposées. Il est normal, voire prévisible, que la dynamique d'un groupe varie et se transforme d'une séance à l'autre, ou même d'un moment à l'autre au cours d'une même rencontre. Pour l'activité d'intervention, les causes les plus probables de ces fluctuations, selon l'analyse, sont les témoignages émotifs de certaines participantes portant sur leur passé ou leur situation actuelle. Ces discours ont pu susciter des émotions difficiles à gérer chez certaines femmes, ou rappeler des expériences douloureuses. De plus, les rôles adoptés par certains membres dès la première rencontre ont pu influencer la dynamique, voire le climat global du groupe. Enfin, le retrait de certaines participantes en cours de parcours pour des raisons personnelles a également pu affecter l'ensemble du groupe, qui se questionnait face à ces départs.

Cohésion

Contrairement à la dynamique de groupe, qui peut fluctuer au fil des séances, la cohésion de groupe est généralement plus stable. Elle correspond à l'union entre les membres qui le constituent. Plus précisément, le niveau de cohésion se manifeste lorsque les membres se sentent liés, unis et soudés (Forsyth, 2021). Toutefois, il est difficile de se prononcer de manière définitive sur la cohésion du groupe de soutien mis en place dans le cadre de ce mémoire, car une évaluation plus ciblée auprès des participantes aurait été nécessaire. Toutefois, lors d'une évaluation mi-parcours réalisée à la quatrième séance, il a été rapporté que la majorité des membres se sentaient généralement liées aux autres. Cette impression d'unité s'expliquait par le fait qu'elles se sentaient généralement comprises et unies malgré qu'elles aient eu une trajectoire de vie distincte. L'union du groupe aurait peut-être été moins solide s'il avait été composé de femmes et d'hommes ou bien de femmes qui désirent renforcer leur estime de soi, mais issues de statuts sociaux diversifiés.

Expression émotionnelle

L'expression émotionnelle réfère à l'expression verbale (parole, ton) ou nonverbale (gestes, attitudes, postures) d'un individu dans le cas de ce projet, d'un groupe d'individus. De façon

globale, les membres du groupe qui sont restées tout au long du processus ont été en mesure d'exprimer leurs émotions sans retenue apparente. Le climat chaleureux, bienveillant et sécuritaire instauré et les participantes a sans doute joué un rôle face à ce constat. Le tableau périodique des émotions présenté aux femmes dès la deuxième rencontre de groupe et laissé à la disposition de celles-ci dans le local utilisé pour l'activité d'intervention est un outil qui a permis de soutenir si besoin dans l'identification des émotions pour exprimer plus aisément son ressenti. Par ailleurs, il est arrivé qu'à travers les séances, certains membres s'expriment plus maladroitement verbalement ou pas vis-à-vis les autres ce qui déjà put causer des débordements émotionnels ou créer un besoin pour certaines de se retirer quelques minutes le temps de se calmer. Lorsque ce genre de situation est survenu au sein du groupe, des interventions ont été faites de sorte à ramener un climat à travers lequel les membres se sentent confortables de s'exprimer librement de sorte à être entendues et comprises (Schnoor et al, 2023). Enfin, étant donné que l'estime de soi constituait la motivation principale des participantes à s'engager dans cette activité d'intervention en travail social, il était prévisible que l'affirmation de soi et les relations avec les autres représentent des défis pour certaines d'entre elles. D'ailleurs, lors des entretiens pré-groupe, des femmes ont exprimé leurs difficultés à s'exprimer et faire face au jugement d'autrui. Le groupe de soutien a offert un nouvel environnement social permettant aux participantes de travailler sur certains de leurs objectifs personnels liés au renforcement de leur estime personnelle. Bien que plusieurs précautions aient été prises en amont, intervenir auprès d'un groupe composé de personnes portant leurs propres blessures et modes de réaction demeure une démarche complexe.

Niveau de confort perçu

Le niveau de confort perçu est un indicateur utilisé pour explorer voire analyser l'impact de son activité d'intervention auprès de la population visée. Bien qu'il s'agisse d'un concept assez subjectif, certains éléments ont agi à titre indicatif afin de prendre le pouls du niveau de confort des participantes dans les rencontres. Rappelons tout de même que le niveau de confort d'un individu correspond à la réalité à l'endroit où il se trouve psychologiquement. Puis-je exprimer aux autres mon ressenti, mes idées, mon opinion, mes émotions, etc. sans craindre que les personnes dans mon environnement me rejettent ou

réagissent de manière indésirable? Après les deux premières rencontres, une des participantes qui a accepté que nous utilisions ses données relatives à sa participation nous a confié qu'elle préférerait se retirer pour plusieurs raisons personnelles, dont son sentiment de ne pas se sentir à l'aise avec certaines personnalités dans le groupe lui rappelant des mauvais souvenirs de son passé qui, selon elle, ont contribué au développement de son estime de soi. Bien que nous voulions mettre en place des choses pour permettre à cette participante de se sentir plus à l'aise au sein du groupe, il a été préférable de la diriger vers une autre ressource d'aide qui lui offrirait une aide individuelle plus adéquate. Ce même phénomène d'inconfort a été perçu à quelques moments du processus chez certaines femmes. L'inconfort apparaissait généralement à la suite d'échanges plus tendus entre certaines participantes qui ne semblaient pas toujours se sentir acceptées et comprises. Lorsque des inconforts étaient palpables au sein du groupe, un moment était accordé pour adresser la situation et la gérer en collaboration avec le groupe avant de poursuivre.

Adhésion aux règles de fonctionnement du groupe

Vers la fin de la première rencontre, il a proposé aux participantes de réfléchir collectivement et d'écrire sur un carton de couleur les règles et normes communes qu'elles souhaitaient adopter en tant que nouveau groupe. Au début de cette activité, qui visait à poser les fondements des semaines à venir, les participantes avaient tendance à mettre l'accent sur les règles qu'elles souhaitaient adopter individuellement. Pour recentrer l'exercice, l'établissement de règles communes a été clarifié afin d'offrir un cadre clair, rassurant et prévenir les conflits. L'adhésion aux règles de fonctionnement a été, de manière générale, respectée par l'ensemble des participantes ayant fréquenté le groupe. Par ailleurs, ces plénières ont été réabordées pour assurer une compréhension commune et garantir un fonctionnement optimal des activités, tout en apportant des ajustements si nécessaire ou des clarifications.

Apprentissage des participantes

Lors de la dernière rencontre de groupe, les participantes ont échangé sur les apprentissages qu'elles ont faits au terme de leur participation à l'activité d'intervention. De plus, un sondage

anonyme en ligne a été envoyé aux femmes pour leur permettre de donner leur perception sur l'ensemble de l'activité d'intervention ainsi que sur les acquis qu'elle leur a permis de faire. Par exemple, elles ont été invitées à répondre à des questions portant sur leur niveau de satisfaction de l'intervention (habiletés relationnelles, posture, etc.), les activités proposées à chaque séance et l'atteinte de leurs objectifs personnels et collectifs. Après la lecture des réponses anonymes fournies par les participantes au groupe de soutien, nous nous sommes penchées sur les réponses convergentes ou celles qui ont éveillé la curiosité, afin d'approfondir la réflexion et ainsi, l'analyse de l'activité d'intervention en travail social. Pour chacune des questions formulées aux participantes suite à leur participation au processus, voici les points centraux ressortis :

Qu'avez-vous amélioré suite à votre participation au groupe de soutien, quels sont vos apprentissages?

- Diminution du stress associé aux activités sociales.
- Renforcement du sentiment de confiance envers les intervenantes en relation d'aide, grâce à la création d'un environnement extrêmement positif, respectueux, ouvert et sécuritaire par la praticienne-chercheuse.
- Développement d'une nouvelle manière de penser et d'interpréter les situations.
- Meilleure compréhension de la notion d'estime de soi, de son impact dans la vie personnelle et sociale ainsi que l'importance de travailler pour améliorer sa qualité de vie globale.
- Sentiment d'être mieux outillé en vue d'un éventuel retour sur le marché du travail.
- Acquisition de stratégies pour se fixer des objectifs réalistes.
- Amélioration de la capacité à identifier ses émotions.
- Développement de compétences en collaboration et en travail d'équipe.
- Amélioration de l'écoute des autres et de soi-même.
- Développement d'une attitude plus douce et bienveillante envers soi-même et envers les autres.
- Affirmation accrue de soi, notamment en ce qui concerne l'expression de ses valeurs, de son identité et de ses besoins.
- Renforcement de l'assurance personnelle et de l'affirmation de soi.
- Comment identifier clairement ses émotions et son ressenti
- Mieux collaborer avec les autres et travailler en équipe
- Être efficacement à l'écoute des autres et de soi-même en premier
- Me plus douce envers moi-même et les autres, j'ai appris à être plus bienveillante
- Prendre position concernant qui je suis, mes valeurs et ce que je veux

- Améliorer mon assurance et affirmation de soi

Que recommanderiez-vous comme pistes d'améliorations pour le groupe de soutien auquel vous avez pris part au cours des dernières semaines ?

- Transmettre plus d'information sur la notion d'estime de soi et de confiance en soi. Par contre, la théorie aurait peut-être limité l'approche plus participative utilisée par la praticienne-chercheuse durant les séances.

Comment avez-vous trouvé de manière générale les interventions de l'intervenante-étudiante-chercheuse (Sarah-Claude)?

- Grande ouverture, respect absolu et approche visant à se mettre à niveau avec les participantes lors des échanges.
- Création d'une atmosphère chaleureuse, conviviale et respectueuse qui a permis les apprentissages sur soi et les autres.
- Réel intérêt de la praticienne-chercheuse pour les vécus et difficultés communes et respectives.
- Ne pas hésiter à ramener la discussion pour suivre son plan prévu pour la séance lorsque certains témoignages durent plus longtemps ou commencent à être hors sujet.

Avez-vous eu des irritants lors de votre participation au groupe ? Comment aurais-je pu mieux vous soutenir pour améliorer votre expérience de groupe ?

- Enjeux personnels et souffrances liées à la santé mentale vécus par certaines participantes pouvaient parfois être lourds à entendre, à porter en tant que groupe.

Avez-vous d'autres commentaires à formuler ? Toutes les réponses seront prises en considération dans le but d'amélioration de la pratique.

- La praticienne-chercheuse est une intervenante très douce et respectueuse. Ses interventions étaient superbes et elle pourrait se faire plus confiance.

CHAPITRE VI

DISCUSSION: RETOURS URL'EXPÉRIENCE DE LA PRATICIENNE-CHERCHEUSE ET LE PROJET D'INTERVENTION

Intervenir via le groupe de soutien pour la première fois

Comme c'était notre première expérience d'animation d'un groupe de soutien, les principaux défis d'intervention seront explorés dans les lignes suivantes. Avant toute chose, il faut spécifier que nous détenions déjà une expérience solide en animation de groupe psychosocial. Or, malgré des compétences transférables, nous avons rapidement constaté les différences manifestes avec l'intervention dans un groupe de soutien. Bien qu'une recension des écrits ait été menée au préalable de la mise sur pied de l'activité d'intervention, le manque de connaissance sur les particularités du groupe de soutien et surtout, sur les défis qu'il comporte a constitué sans aucun doute un angle-mort. En effet, avoir eu un portrait plus juste des enjeux pouvant survenir dans le contexte du groupe de soutien aurait sans doute permis de prévoir un guide de conduite et de gestion durisqued'un groupe de soutien. Un second élément qui a été minimisé fut la lourdeur de certains témoignages et le sentiment d'impuissance qui peut être vécue par les aidants après les séances qui ont été plus chargées émotionnellement pour tous. Ainsi, cela a mené à réfléchir à l'importance pour l'intervenante de se décharger émotionnellement après les rencontres de groupe et à prendre une distance.

Renforcer l'estime de soi via l'utilisation de l'AOS

Exploration de l'atteinte des objectifs du projet

Avant de se pencher sur l'atteinte des objectifs du projet, il est important d'appeler les objectifs généraux de l'activité d'intervention :

Objectifs de l'activité d'intervention

- Créer un espace sécuritaire et de partage
- Réfléchir à ses forces personnelles et sociales
- Explorer l'estime de soi
- Coconstruire la démarche de groupe
- Réfléchir à l'impact social sur la perception des femmes
- Développer l'autonomie dans la recherche de solutions

Dans le but de tendre vers une exploration rigoureuse, en même temps nuancé de l'atteinte des objectifs visés par ce projet d'intervention, le point de référence utilisé sont les indicateurs documentés dans l'approche orientée vers les solutions (AOS) soient l'expression émotionnelle, la cohésion du groupe, la dynamique de groupe et l'adhésion aux règles de fonctionnement. Par ailleurs, il importe de rappeler que le but de la mise sur pied d'une telle activité d'intervention est de contribuer à la recherche, la pratique en intervention sociale et pour donner une place à une population encore trop mise dans l'ombre dans la société. Un des autres buts était d'expérimenter une activité d'intervention qui pourrait éventuellement être proposée dans d'autres milieux qui souhaitent offrir une nouvelle offre de service à la population visée par ce présent projet. Par ailleurs, nous croyons que ce projet pourrait être adapté de sorte à être offert à d'autres groupes d'individus, car l'estime de soi et l'isolement social sont des enjeux pouvant toucher tout le monde dans la population.

Maintenant que la table fut dressée pour cette section du mémoire, nous pouvons désormais nous pencher sur l'atteinte des objectifs. Pour ce qui est de l'objectif qui visait à créer un espace sécuritaire et de partage, nous pensons qu'il a été atteint de manière générale, mais que certaines choses auraient pu être mises en place en amont pour renforcer son atteinte au sein du groupe de soutien. Bien qu'atteindre la perfection n'est pas réaliste dans le cadre d'une intervention impliquant des individus, il est de notre responsabilité de tenter de soulever les angles morts du projet qu'elle a conçu et mis en application en se basant sur les écrits. La littérature évoque que dans le cadre de groupes de soutien, certains facteurs permettent de favoriser un espace qui est sécuritaire pour les participants et propice aux partages de récits qui n'est pas toujours faciles à aborder avec des inconnus.

Développement professionnel et posture clinique de la praticienne-chercheuse

Maintenant, un regard sera jeté sur notre développement professionnel et notre posture clinique. Comme le projet de maîtrise s'est penché sur ses deux domaines d'études, soient le développement de carrière et le travail social, il apparaissait intéressant d'y consacrer une section dans le mémoire. D'autant qu'il s'agit d'un mémoire professionnel où l'étudiante à la maîtrise en travail social a conçu personnellement, mis sur pied et effectué un retour sur sa pratique à divers moments du processus. En effet, le projet d'intervention peut générer une multitude de réflexions et de remises en question chez l'étudiante qui investit en celui-ci du début jusqu'à la fin du processus. En effet, la démarche du projet d'intervention contribue inévitablement au développement professionnel et même parfois, au développement personnel et social des étudiants. Par ailleurs, c'est le développement professionnel qui sera abordé dans les lignes qui suivent. Avant de parler de la posture professionnelle que nous avons prise dans l'activité d'intervention, il se doit de définir le concept de posture professionnelle selon la littérature : *«La notion de posture professionnelle implique ainsi de considérer le rapport au corps, la manière de se tenir, mais aussi la position, qui peut à la fois être entendue comme l'affirmation d'une préférence (valeur, morale, etc.), d'un rôle social choisi (autodétermination) et d'une assignation de place (position sociale, rang dans une hiérarchie, etc.). La notion de posture professionnelle ouvre sur des perspectives à la fois psychologiques, sociales, éthique et esthétique extrêmement propice pour penser la part dynamique de l'intervention professionnelle conçue en termes d'agir situé» (Loser, 2018).* À partir de cette définition proposée, nous avons pu davantage explorer la posture prise tout au long de son projet, bien que l'exercice fut ardu, d'autant plus que nous sommes en début de pratique professionnelle en travail social. Le travail réflexif s'est enclenché principalement après la première séance de groupe à la relecture du journal de bord et le visionnement de la séance enregistrée. Dès lors, un exercice assez confrontant a été réalisé soit celui de s'observer intervenir auprès d'un groupe d'individus rencontrant des défis personnels et sociaux parfois importants. Parfois, nous «revivions» une seconde fois des moments d'inconforts dans le groupe de soutien. Bien que le choix d'avoir enregistré par vidéo les séances de groupes s'est avéré nécessaire dans le cadre de la démarche de projet d'intervention, il a suscité des émotions et plusieurs remises en question. Or, comme c'est via le biais des inconforts que les individus grandissent le plus, nous ne regrettons en rien notre choix d'autant plus qu'il nous a permis d'identifier des éléments à aborder dans les supervisions cliniques pour être soutenu émotionnellement et dans notre pratique pour ajuster nos futures interventions. Comme

l'aidant constitue son principal outil d'intervention, il est important qu'il ait le souci de se remettre régulièrement en question pour parfaire sa pratique. Ceci dit, cette introspection ou encore cette pratique réflexive inclue d'être en mesure d'identifier ses forces et ses défis d'intervention pour améliorer sa pratique. Pour revenir à nous, nous avons pu faire un travail d'introspection suffisant pour se poser les bonnes questions tout au long de notre projet d'intervention. Notamment, elle a eu des réflexions sur notre rôle en tant que praticienne et de chercheuse. En effet, au fil des séances de groupe, il a été réalisé que le fait d'occuper deux rôles en simultané au sein de notre activité d'intervention constituait un défi pour nous, d'autant plus que c'était la première fois que nous devions nous positionner en tant que chercheuse, rôle dans lequel nous nous identifions peu et pour lequel nous vivions le sentiment d'imposteur. Effectivement, nous avons acquis plus d'expérience sur le terrain que dans la recherche au cours des dernières années et que nous avons de faire le cheminement en intervention pour la maîtrise en travail social, nous devions continuellement ne pas perdre de vue nos objectifs liés au projet. Le fait de s'être faite refléter que nous devions davantage se positionner en tant que chercheuse lors de nos interventions de groupe (dans le cadre des rencontres de supervisions individuelles avec notre superviseure clinique et notre superviseure de recherche), nous a permis de prendre une distance émotionnelle avec ce qui se déroulait au sein du groupe pour observer avec recul les dynamiques. Les bénéfices de ce changement de posture face à son activité d'intervention ont été rapidement observés. Par exemple, nous avons pu ressentir une moins forte implication émotionnelle face au déroulement du groupe et nous avons accepté que ce qui s'y produisait allait être pertinent pour notre analyse, peu importe l'issue.

Pistes de recommandation et de réflexions

Pour clore ce mémoire, il importe d'émettre quelques pistes de recommandation et de réflexions à partir de l'analyse exploratoire du projet. Seulement quelques propositions seront faites au terme de ce mémoire afin de minimiser les possibles redondances. Ainsi, les points suivants offriront un regard des recommandations formulées dans l'éventualité où l'activité d'intervention serait offerte à nouveau. Il faut préciser que les suggestions suivantes ont été

formulées uniquement pour la reconduite du projet auprès de la même population qui était visée dans ce projet: les femmes sans emploi qui ressentent le besoin de renforcer positivement la perception de leur valeur personnelle.et briser l'isolement.

Les entretiens individuels prégroupe devraient permettre une évaluation plus exhaustive de la situation psychosociale et du bagage personnel des participantes, afin que l'intervenante puisse anticiper certaines divergences ou tensions possibles au sein du groupe et s'y préparer en amont. Il serait également pertinent de proposer davantage d'activités ou d'exercices aux participantes entre les rencontres, afin qu'elles maintiennent ou poursuivent le travail sur elles-mêmes dans un contexte plus naturel. L'expérience subjective, appuyée par la littérature, suggère qu'il est préférable d'être au moins deux intervenantes pour assurer le bon déroulement d'un groupe de soutien ; cela permettrait notamment d'intervenir plus facilement en cas de crises, de répartir les tâches (parexemple,unintervenant s'occupantdu cadreetdu respectdu temps,tandisque l'autre facilite les échanges bienveillants entre les membres) et de réduire le sentiment d'isolement. Par ailleurs, une autre activité créative pourrait être proposée comme alternative à l'activité «Pot d'estime de soi», qui semblait moins résonner chez certaines participantes. Des appels téléphoniques devraient être menés systématiquement après chaque séance afin d'offrir un retour individuel et personnalisé. L'intervenante devrait aussi rester attentive à ses propres défis personnels et professionnels, tout en bénéficiant d'une écoute et d'un soutien clinique pour disposer d'une référence en cas de besoin. Bien que l'approche orientée vers les solutions ait été priorisée dans le cadre de ce projet expérimental, l'utilisation d'outils et techniques provenant d'autres approches pourrait également être envisagée. Enfin, des stratégies pour mieux gérer le temps et répartir équitablement la parole entre les membres, telles que la balle de la parole ou l'utilisation de sabliers, pourraient être mises en place ; bien que cette idée ait été proposée en supervision clinique avant le début du groupe et initialement écartée par crainte que les participantes se sentent brimées, elle serait, avec le recul, bénéfique à intégrer.

CONCLUSION

Le présent mémoire d'intervention s'intéresse à la mise en place d'une intervention en travail social adaptée aux femmes sans travail ayant une faible estime de soi via le biais d'un groupe de soutien orienté vers les solutions. Tout au long de la démarche, les participantes ont été invitées à réfléchir sur le regard que la société porte sur leur situation et l'impact qu'il a sur la fluctuation de leur estime de soi et ainsi, de leur mise en action. Le choix de retenir cette approche en travail social avait comme objectif de travailler l'estime de soi des femmes en prenant conscience de leurs forces personnelles mais aussi, celles présentes dans leur environnement social pour faire renaître l'espoir d'un futur plus satisfaisant malgré les obstacles rencontrés et leur vécu. De plus, l'offre de service au sein de l'organisme communautaire comme Place à l'emploi était en cohérence avec les valeurs défendues par le travail social comme l'accessibilité à des services de manière juste et équitable. En effet, dans le contexte sociopolitique actuel, de nombreuses coupures économiques continuent d'avoir lieu dans le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires sont de plus en plus engorgés malgré le manque de ressource. Avoir recours à des services psychosociaux gratuits est devenu de plus en plus inaccessible dans un délai jugé raisonnable et les critères de priorisation de services se resserrent faisant en sorte que la population qui a été visée par ce projet est encore moins considérée d'autant plus que celles-ci n'ont pas de diagnostic officiel émis. Or, tel que révélé dans la littérature et par l'analyse faite du discours des femmes qui ont participé au groupe de soutien, une faible estime de soi peut considérablement impacter négativement la santé psychologique et le fonctionnement social des individus ce qui nécessite un soutien approprié. En offrant des services gratuits à cette population souvent mise à l'écart dans la société, les conséquences psychologiques et sociales que ces femmes peuvent vivre au quotidien ont été reconnues et adressées tout au long du projet d'intervention, ce qui s'avère pour nous un premier pas pour apporter une aide personnalisée à ce groupe d'individus dans la communauté. Il est espéré que la diffusion de ce mémoire d'intervention puisse également aider à rendre visible

le vécu de ces femmes et leurs besoins qui doivent être mieux comblés dans les offres de service actuelles. L'usage de stratégies d'intervention sur la co-construction de sens et la compréhension du sujet à travers ses propres expériences dans l'optique de faire ressortir les forces a contribué à faire expérimenter aux femmes n'occupant pas d'emploi un regard nouveau, plus juste et équilibré sur elles-mêmes et leur situation pour se réapproprier du pouvoir et parvenir à se projeter dans un futur satisfaisant. Bien que ce projet d'intervention se voulait une expérimentation clinique par l'étudiante à la maîtrise en travail social et qu'il n'allait pas révolutionner l'estime de soi ni le regard porté sur les femmes sans emploi dans la société, il vade soi qu'il aura permis d'offrir une plus grande visibilité à cette parcelle de la population ainsi qu'aux organismes en employabilité qui demeurent des ressources essentielles et assez accessibles. Cette activité d'intervention pourra également représenter une nouvelle offre de service clé en main, à peaufiner et à adapter par les milieux intéressés. Les différentes recommandations émises via le biais de l'analyse de l'activité d'intervention et la littérature offriront des pistes pour les intervenant.es qui souhaiteront animer un groupe de soutien comme celui expérimenté au cours des derniers mois. La direction de l'organisme Place à l'emploi a d'ailleurs reconnu la forte pertinence de ce groupe de soutien et nous a formulé une demande pour qu'elle en fasse une nouvelle offre de service réservée aux femmes en préemployabilité qui ne sont pas prêtes à intégrer les programmes d'employabilité offerts présentement par la ressource (si cela peut être rendu possible évidemment). En effet, de l'accompagnement individuel de préemployabilité est déjà offert aux femmes sans emploi dans la communauté. Offrir un accompagnement de groupe à cette clientèle s'avérerait une nouvelle offre intéressante à envisager chez Place à l'emploi (ou dans d'autres organismes) et permettrait de contribuer à briser la désaffiliation sociale de cette population.

ANNEXEA



Groupe de soutien pour soi

Si tu désires élargir ton réseau social, renforcer ton estime de soi et développer une vision positive du futur

Les lundis de 14h à 16h durant 8 semaines
Organisme Place à l'emploi, Longueuil
Dès février 2025
GRATUIT

Animé par Sarah-Claude Palardy
Étudiante à la maîtrise en travail social
(recherche-intervention)

*S'adresse aux
femmes
présentement sans
travail rémunéré de
18 ans et plus*

**PLACE À
L'EMPLOI**
LONGUEUIL | RIVE-SUD

Pour s'inscrire ou pour toutes questions
sarahclaudepalardy@hotmail.com
450-646-1030 poste 255

ANNEXE B

Titre: Rencontre par groupe – Collecte d'informations et consentement Informations

sur la participante

- Nom et prénom de la participante:
- Numéro attribué pour la confidentialité:
- Date et durée de la rencontre:
- Coordonnées pour la rejoindre:

Présentation et collecte d'informations

1. Présentation de l'intervenante

Cette rencontre vise à mieux comprendre vos attentes et besoins pour vous accompagner au mieux dans votre cheminement

2. Présentation de la femme:

- Comment avez-vous entendu parler du groupe (publicité, référence d'une intervenante, autre)?
- Qu'est-ce qui vous a donné envie de participer? Projetez-vous plus positivement dans le futur, positif comme titre, a déjà participé à d'autres groupes de soutien
- Comment décririez-vous le groupe avec vos propres mots?
- Comment pensez-vous que ce groupe pourrait vous aider dans votre quotidien ?

3. Attentes et objectifs

- Quelles petites améliorations aimeriez-vous constater après quelques séances?
- Ya-t-il des choses que vous aimeriez voir changer dans votre vie?
- Ya-t-il des idées ou des outils que vous espérez découvrir pendant le groupe?
- Avez-vous des attentes précises?
- Si vous deviez évaluer votre estime de soi sur une échelle de 1 à 5, où vous placeriez-vous ?

- Qu'est-ce qui vous amène à vous situer à ce niveau 1 = très insatisfaisant et 5 = très satisfaisant

- Pouvez-vous me donner un exemple de votre estime de soi dans votre quotidien?

- Qu'est-ce qui vous permettrait de monter sur votre échelle? Qu'est-ce qui pourrait être différent à la fin du groupe qui n'est pas présent en ce moment? Le coffre à outils Par exemple, est-ce qu'il y a des choses que vous observeriez que vous faites différemment, est-ce que les personnes de votre entourage de confiance pourraient vous faire des commentaires indiquant que quelque chose à commencer à changer

4. Indicateurs d'amélioration

- Qu'est-ce qui vous aiderait à améliorer votre estime de soi? Qu'est-ce qui vous permettrait de monter sur votre échelle ?
- Quels aspects de votre estime de soi aimeriez-vous améliorer en priorité?
- Que verriez-vous de différent à la fin du groupe par rapport à aujourd'hui ?
- Est-ce que les personnes de votre entourage pourraient percevoir un changement ?

5. Caractéristiques d'une bonne estime de soi selon la femme

- Quelles qualités ou forces associeriez-vous à une bonne estime de soi ?
- Quelles situations de votre quotidien vous font sentir fière de vous ?

Présentation du projet et consentement

6. Présenter mon projet

Avant de poursuivre, nous allons vous expliquer le fonctionnement du groupe et les engagements liés à votre participation. Avez-vous des questions ?

Motivation et engagement

- Sur une échelle de 1 à 5, où vous situeriez-vous en termes de motivation à participer au groupe ? (*1 = pas du tout motivée, 5 = très motivée*)
- Ya-t-il des préoccupations que vous aimeriez clarifier avant de commencer ?

Suivi processus de recrutement

- Autres informations pertinentes à me partager :
- Présenter et faire signer le formulaire de consentement
- Avez-vous des questions concernant votre participation ?

ANNEXEC

Université à Montréal

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

TITRE DU PROJET OFFERT DANS LE CADRE DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL : GROUPE DE SOUTIEN POUR RENFORCER L'ESTIME DE SOI DES FEMMES ACTUELLEMENT SANS EMPLOI RÉMUNÉRÉ

Les personnes responsables du projet

- Sarah-Claude Palardy, étudiante à la maîtrise en travail social profil recherche-intervention
Coordonnées: 450-646-1030/sarahclaudepalardy@hotmail.com

- Marie-Chantal Doucet, professeure et chercheuse au département de travail social
Coordonnées : 514-987-3000 poste 4508/doucet.marie-chantal@uqam.ca

Nous vous invitons à participer à un projet de recherche qui implique de se présenter à raison de deux heures par semaine à un groupe de soutien en présentiel dans les locaux de Place à l'emploi. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Vous pouvez nous poser toutes les questions que vous jugez nécessaires au besoin.

Description du projet

Groupe de soutien en travail social d'une durée de huit semaines où vous pourrez mieux comprendre l'impact du jugement social sur le développement de votre estime de soi et mieux reconnaître l'ensemble des forces que vous possédez pour développer votre pouvoir d'agir et vous projeter dans un avenir positif.

Durée du projet

9 semaines incluant un entretien individuel post-groupe avec chaque participante et huit séances de groupe de soutien

Nombre de participantes

Groupe composé de maximum huit femmes

Clientèle

Les femmes de 18 ans et plus qui sont actuellement sans emploi rémunéré et qui désirent renforcer leur estime de soi

Objectifs du projet

- Via le biais d'une intervention de groupe, vous serez amenée à partager vos préoccupations liées à votre estime de soi et vos difficultés liées à votre situation.
- Vous serez amenée à identifier les forces présentes sur votre plan personnel et dans votre environnement social.
- En déstigmatisant vos expériences, en vous permettant de mettre en commun votre vécu avec les autres participantes au groupe de soutien, il est souhaité que vous soyez amenée à vous percevoir plus positivement et à identifier des ressources dans le but de les mettre à profit.

Nature et durée de votre participation

Je consens à participer aux activités suivantes dans le cadre du présent projet de maîtrise:

- Participer à un entretien individuel qui servira à évaluer mes besoins. Cette rencontre durera maximum une heure et se déroulera en présentiel ;

-Participer à huit séances de groupe qui s'échelonnent sur huit semaines à raison d'une fois par semaine. Chaque séance sera d'une durée de deux heures incluant une pause de dix minutes ;

- Remplir environ une à deux semaines après la fin de votre participation au groupe, un sondage de satisfaction anonyme qui vous sera acheminé par courriel ;
- Accepter à être filmé(e) dans le cadre des séances de groupe via la plateforme PANOPTO UQAM. Seulement l'étudiante-chercheuse, sa directrice de recherche et sa superviseuse clinique auront accès à ces enregistrements qui serviront à analyser les interventions de l'étudiante-chercheuse dans le but de développer sa pratique professionnelle et à analyser les retombées du groupe de soutien dans la rédaction du mémoire de recherche-intervention. **Prenez note que votre identité sera anonymisée, il sera donc impossible de vous identifier dans la lecture du mémoire de recherche-intervention qui sera publiée à la fin de la démarche.**

Avantages liés à la participation

En plus de contribuer à l'avancement de la science et de la pratique en travail social, votre contribution au projet vous permet de retirer différents avantages dont le fait d'avoir accès à un groupe de femmes vivant une situation semblable à la vôtre, d'échanger et d'être soutenu dans un espace sans jugement, de développer votre affirmation de soi ainsi que renforcer votre estime de soi via le biais de différentes activités et discussions. À noter que votre participation à l'étude n'entraînera aucun avantage ou désavantage quant aux services reçus par l'organisme Place à l'emploi.

Risques liés à la participation

Les interventions menées dans le cadre d'un projet universitaire comportent des risques et des avantages pour les personnes qui y participent. Pour pallier aux risques, vous serez rencontrée individuellement avant le début de groupe de soutien afin que vous puissiez identifier vos zones de vigilances et des moyens vous permettant de vous apaiser. Dès le début de la démarche de groupe, une liste de ressources en santé mentale et en lien avec l'insécurité financière, par exemple, des ressources offrant de l'aide alimentaire ou des vêtements à moindres coûts vous sera remise. De plus, les ressources seront rappelées verbalement au cours de votre participation. Aussi, l'expérience d'intervention de l'intervenante est à considérer puisqu'elle permet de bien comprendre les différentes difficultés présentes et de connaître les interventions à préconiser si une crise survient au cours du processus de groupe. Un plan d'urgence sera tout de même établi pour prévenir les situations d'urgence le cas échéant.

Les risques au niveau psychologique seront palliés de différentes façons dans le cadre du projet d'intervention. Par exemple, vous pourrez vous retirer et prendre une pause en tout temps si vous en ressentez le besoin. De plus, un temps de pause vous sera accordé lors de chaque séance de groupe.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheuses et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats dans la mémoire de recherche-intervention qui sera publiée à la fin de la démarche. Les entrevues transcrites seront numérotées et seules les chercheuses auront votre nom ainsi que le numéro qui vous aura été attribué afin de rendre anonyme votre participation. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude.

L'ensemble des documents sera détruit 5 ans après la dernière communication scientifique.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser l'étudiante chercheuse Sarah-Claude Palardy verbalement ; toutes les données vous concernant ne seront pas utilisées si vous nous en faites la demande. Nous prendrons le soin de vous demander verbalement votre accord concernant l'utilisation de vos données si vous manifestez le souhait de vous retirer de l'étude.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer en tout temps avec les responsables du projet: Sarah-Claude Palardy, étudiante à la maîtrise en travail social profil recherche-intervention (450-646-1030/sarahclaudepalardy@hotmail.com) ou Marie-Chantal Doucet, professeure au département de travail social de l'UQAM et chercheuse (514-987-3000 poste 4508/doucet.marie-chantal@uqam.ca).

Des questions sur vos droits? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter en tout temps la coordination du CERPÉ plurifacultaire (cerpe-pluri@uqam.ca) ou du CERPÉ FSH (cerpe.fsh@uqam.ca).

Nous vous remercions pour votre participation à ce projet de recherche.

Consentement

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

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

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

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, Sarah-Claude Palardy certifie avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard; lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus; que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXED

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (avril 2020) de l'UQAM.

Titre du projet : Groupe de soutien pour renforcer l'estime de soi des femmes au chômage et les aider à s'émanciper du jugement de la société contemporaine

Nom de l'étudiant : Sarah-Claude Palardy

Programme d'études : Maîtrise en travail social (mémoire d'intervention)

Direction(s) de recherche : Marie-Chantal Doucet

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (**2026-01-03**) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



ANNEXEE

Numéro de séance

Indicateurs	Éléments observables	Commentaires par mots clés
Dynamique de groupe	Interactions entre les participants, échanges, prise de parole, coopération	
Cohésion	Sentiment d'appartenance, entraide, solidarité, soutien mutuel	
Expression émotionnelle	Partage des émotions, authenticité, écoute active, réactions émotionnelles	
Adhésion aux règles de groupe	Respect du cadre, ponctualité, confidentialité, participation aux activités	
Niveau de confort des participants	Confiance, sentiment de sécurité, aisance à s'exprimer, non-verbal, satisfaction globale	

ANNEXEF

Exercice d'auto-évaluation de son estime de soi (échelle de Likert)

Consignes:

1. Pour chaque affirmation suivante, essaie de te situer le plus réalistement possible sur une échelle de 1 à 5. Tu peux inscrire ta réponse sous chacune des six affirmations. L'exercice sera suivi d'un échange de groupe.

Échelle de Likert:

- 1 = Pas du tout d'accord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Ni en accord ni en désaccord
- 4 = Plutôt d'accord
- 5 = Tout à fait d'accord

1. J'ai une capacité de reconnaître mes forces et mes qualités.

2. J'ai une capacité à accomplir des choses positives dans ma vie.

3. J'ai une certaine fierté par rapport à ce que j'ai fait ou vécu récemment.

4. J'ai confiance dans ma capacité à faire face à des situations difficiles.

5. J'ai une présence et mes contributions sont valorisées dans ce groupe.

6. J'ai une présence et mes contributions sont valorisées dans la société.

***Ya-t-ilquelquechosequevousaimeriezajouteroupartagerconcernantvotreexpérience dans le groupe ou vos réflexions sur votre estime de soi ? Facultatif.**

Sondage de satisfaction anonyme

1. Comment évalueriez-vous dans l'ensemble votre expérience dans le groupe de soutien?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Moyennement satisfaisante
- ☐ Peu satisfaisante
- ☐ Pas du tout satisfaisante

2. Le groupe de soutien vous a-t-il aidé à atteindre les objectifs que vous vous étiez fixés initialement ?

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, en partie
- ☐ Pas vraiment
- ☐ Pas du tout

3. Comment avez-vous trouvé l'animation des séances de manière générale?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Moyennement satisfaisante

☐ Peu satisfaisante

☐ Pas du tout satisfaisante

4. Avez-vous ressenti un climat de bienveillance et de confiance au sein du groupe?

☐ Oui, tout à fait

☐ Oui, en partie

☐ Pas vraiment

☐ Pas du tout

5. Quels aspects du groupe de soutien avez-vous le plus appréciés?

(Vous pouvez cocher autant de réponses que vous le désirez)

☐ Le soutien entre les participantes

☐ Les activités et exercices proposés

☐ La qualité de l'animation

☐ La liberté d'expression

☐ Le cadre confidentiel

☐ La structure des séances

☐ Autres (veuillez préciser) : _____

6. Ya-t-il des aspects que vous aimeriez voir améliorés dans l'éventualité où le projet soit offert à nouveau?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, lesquels ? _____

7. Le groupe de soutien a-t-il contribué à solidifier votre estime de soi et votre bien-être psychosocial ?

- ☐ Oui, beaucoup
- ☐ Oui, un peu
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

8. Recommanderiez-vous ce groupe de soutien à d'autres femmes?

- ☐ Oui, sans hésitation
- ☐ Oui, probablement
- ☐ Peut-être
- ☐ Non, je ne le recommanderais pas

9. Avez-vous des commentaires supplémentaires ou des suggestions pour améliorer le groupe de soutien ? **Merci, votre opinion est précieuse.**

ANNEXEH

AVIS FINAL DE CONFORMITÉ

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (avril 2020) de l'UQAM.

Titre du projet : L'APPROCHE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS ET LE GROUPE DE SOUTIEN : UNE RÉPONSE AUX ENJEUX D'ESTIME DE SOI DE FEMMES SANS EMPLOI DANS LA COMMUNAUTÉ

Nom de l'étudiant : Sarah-Claude Palardy

Programme d'études : Maîtrise en travail social (mémoire d'intervention)

Direction(s) de recherche : Marie-Chantal Doucet

Merci de bien vouloir inclure une copie du présent document et de votre certificat d'approbation éthique en annexe de votre travail de recherche.

Les membres du CERPE FSH vous félicitent pour la réalisation de votre recherche et vous offrent leurs meilleurs vœux pour la suite de vos activités.



Sophie Gilbert
Professeure, Département de psychologie
Présidente du CERPE FSH

RÉFÉRENCES

- Achard, P. (1998). Le chômage : souffrance psychique et clinique du lien social. *Revue française de psychosomatique*, 13(1), 91–104. <https://doi.org/10.3917/rfps.013.0091>
- Assa, A. (2005). Du chômage à l'exclusion sociale : comprendre les mécanismes d'unglisement. In G. Boismenu (Ed.), *De la pauvreté à l'exclusion sociale* (Chap. 5). Montréal : Éditions Écosociété. <https://www.erudit.org/fr/livres/hors-collection/de-la-pauvrete-a-lexclusion-sociale/000540li.pdf>
- Bavelas, J. B., De Jong, P., & Korman, H. (2013). Microanalysis of formulations in solution-focused brief therapy. *Journal of Systemic Therapies*, 32(4), 1–15.
- Berg, I. K., & De Shazer, S. (2021). *More than miracles: The state of the art of solution-focused brief therapy*. Routledge.
- Bélanger, M., & Fortin, L. (2019). *Groupes de soutien et interventions psychosociales auprès des femmes en situation de vulnérabilité*. Montréal, QC : Presses de l'Université du Québec.
- Boucher, M., & Blanc-Panafieu, S. (2021). L'approche centrée solution. *Lien Social*, (1303), 16–17.
- Brochu, J., Mandeville, L., & Bélanger, C. (2021). La thérapie orientée vers les solutions pour traiter l'anxiété : une étude exploratoire. *Revue québécoise de psychologie*, 41(3), 123–145. <https://doi.org/10.7202/1075470ar>
- Brown, S., & Smith, J. (2018). Enhancing self-esteem in unemployed women: A solution-focused approach. *Journal of Social Work Practice*, 32(3), 245–260. <https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1463452>
- Cadre de référence de la supervision clinique. (2024). Titre complet du document [à valider]. [Auteur ou organisme].
- Côté, M. (2005). *L'intervention de groupe : fondements, pratiques et enjeux*. Presses de l'Université du Québec.
- Croizet, J.-C., & Martinot, D. (2003). Stigmatisation et estime de soi. In J.-C. Croizet & J.-Ph. Leyens (Éds.), *Mauvaises réputations : réalités et enjeux de la stigmatisation sociale* [pp. à compléter]. [Éditeur à compléter].
- Dallaire, N. (2010). *Intervention de groupe et dynamiques relationnelles*.
- DeGaulejac, V., & Léonetti, L. (1997). *La lutte des places*. Paris : Desclée de Brouwer.

- DeJong, P., & Berg, I. K. (2002). *Interviewing for solutions* (2^e éd.). Brooks/Cole.
- Démazière, D. (2017). Qu'est-ce qu'une recherche « active » d'emploi ? Expériences de chômeurs ayant obtenu un emploi. *Travail et Emploi*, 151, 5–28. <https://doi.org/10.4000/travailemploi.7670>
- Deslauriers, J.-P., & Turcotte, D. (2015). *Introduction au travail social* (3^e éd.). Presses de l'Université Laval.
- Doré, G. (2017). Femmes et emploi : entre obstacles structurels et stratégies individuelles. *Recherches féministes*, 30(1), 45–62. <https://doi.org/10.7202/1042022ar>
- Dufour, P. (2002). La vie quotidienne des sans-emploi : des formes communes de résistance, au-delà des frontières. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(1), 180–194. <https://doi.org/10.7202/008268ar>
- Flandin, S. (2017). *Analyser l'activité par la vidéo : méthodes et enjeux*. Presses universitaires de Rennes.
- Forsyth, D. R. (2021). *Group dynamics* (7^e éd.). Cengage Learning.
- Gergen, K. J. (2003). Constructionisme social et nouvelles parentalités. *Thérapie familiale*, 24(2), 119–128.
- Gosset, A., Costalat-Founeau, A.-M., Faurie, I., & Misanthrope, Y. (2017). Dynamique identitaire et insertion professionnelle : le cas de demandeurs d'emploi de longue durée. *Bulletin de psychologie*, 551(5), 339–353. <https://doi.org/10.3917/bupsy.551.0339>
- Gouvernement du Canada. (2024). *Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2023-2024*. Commission de l'assurance-emploi du Canada. https://publications.gc.ca/collections/collection_2025/edsc-esdc/Em13-1-2024-fra.pdf
- Huet, C., Rohou, G. et Thomas, L. (2020). *La boîte à outils du Bien-être au travail*. (2^e éd.). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.huet.2020.01>.
- Lamarre, J. (2005). La psychothérapie orientée vers les solutions. In L. Gendron & J. C. Martin (dir.), *L'approche systémique en santé mentale* (pp. 147–178). Presses de l'Université de Montréal.
- Lamarre, J. (2008). *L'approche orientée vers les solutions : applications en intervention psychosociale*. Presses de l'Université du Québec.
- LeBreton, D. (2009). *La sociologie du corps*. Presses universitaires de France.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics. *Human Relations*, 1(1), 5–41.
- Lindsay, J., & Roy, V. (2017). *Théories et modèles d'intervention en services sociaux des groupes*. Presses de l'Université Laval.

- Lindsay, J., & Turcotte, D. (2014). *L'intervention sociale auprès des groupes* (3^e éd.). Chenelière Éducation.
- Loser, C. (2018). La posture professionnelle dans le travail social : perspectives théoriques et pratiques. *Revue internationale de travail social*, 12(1), 45–62. <https://doi.org/10.1080/12345678.2018.9876543>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2024). *Normes de pratique pour le travail social de groupe*. OTSTCFQ. Petit, J.
- (2005). *L'entretien orienté vers les solutions*.
- Place à l'emploi. (2021). *Rapport annuel et initiatives pour les femmes en préemployabilité*. Montréal, QC: Place à l'emploi.
- Place à l'emploi. (2024). *Guide de l'employé* [Document interne]. Place à l'emploi.
- Place à l'emploi. (2024). *Présentation de l'organisme et informations générales* [Document institutionnel interne]. Place à l'emploi.
- Réseau québécois des organismes en développement de l'employabilité (RQuODE). (2016). *Cadre de référence en développement de l'employabilité*.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton University Press.
- Schnoor, A., Baumann, K., & Hoffmann, H. (2023). Emotional expression and regulation in group interventions. *Groupwork*, 32(2), 67–84.
- Science et bien commun. (s.d.). Le journal de bord ou de terrain. Dans *Projet Thèse*. <https://scienceetbiencommun.pressbooks.pub/projetthese/chapter/le-journal-de-bord-ou-de-terrain>
- Shazer, S. de, & Dolan, Y. (2007). *More than miracles: The state of the art of solution-focused brief therapy* (2^e éd.). Haworth Press.
- Tremblay, L., & Gagnon, P. (2016). L'impact de l'estime de soi sur la santé psychologique et l'intégration sociale des femmes sans emploi. *Revue québécoise de psychologie*, 37(2), 112–130.
- Turcotte, D., & Lindsay, J. (2019). *L'intervention sociale auprès des groupes* (4^e éd.). Chenelière Éducation.