

LA CONTRIBUTION DE L'INITIATIVE *PAROLE D'EXCLUES* AU DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES CITOYENS DU QUARTIER NORD-EST DE MONTRÉAL-NORD

RAPPORT DE RECHERCHE

LE BOSSÉ, Y., BOURASSA, B., CHAMBERLAND,
C., FOURNIER, G. ET VALLERIE, B.

NOVEMBRE 2017

À PROPOS DE *PAROLE D'EXCLUES*

Parole d'excluEs est une organisation indépendante créée en 2006 pour renouveler les pratiques pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Établie dans trois secteurs défavorisés de Montréal, l'organisation a développé un modèle d'action qui part des besoins exprimés par des personnes vivant en situation d'exclusion sociale et de pauvreté pour développer des positions et projets collectifs visant à transformer le système économique et politique afin qu'il soit producteur d'inclusion et non d'exclusion. Les citoyenNEs y participent pleinement en tant qu'acteurs, à côté d'intervenantEs et de chercheurEs.

Nos actions de mobilisation et d'accompagnement de démarches citoyennes se déploient à partir du logement communautaire et elles ont mené à une variété de projets allant d'activités ponctuelles à la création d'entreprises en économie sociale et solidaire. À travers ces projets, *Parole d'excluEs* cherche à développer le pouvoir d'agir des citoyenNEs et à proposer des réponses transformatrices arrimées aux besoins et aspirations des premiers concernés. Les projets concernent des domaines aussi différents que le vivre ensemble, l'aménagement du quartier, les services de santé, l'accès à l'alimentation et la fracture numérique, et mobilisent plus d'une trentaine de partenaires.

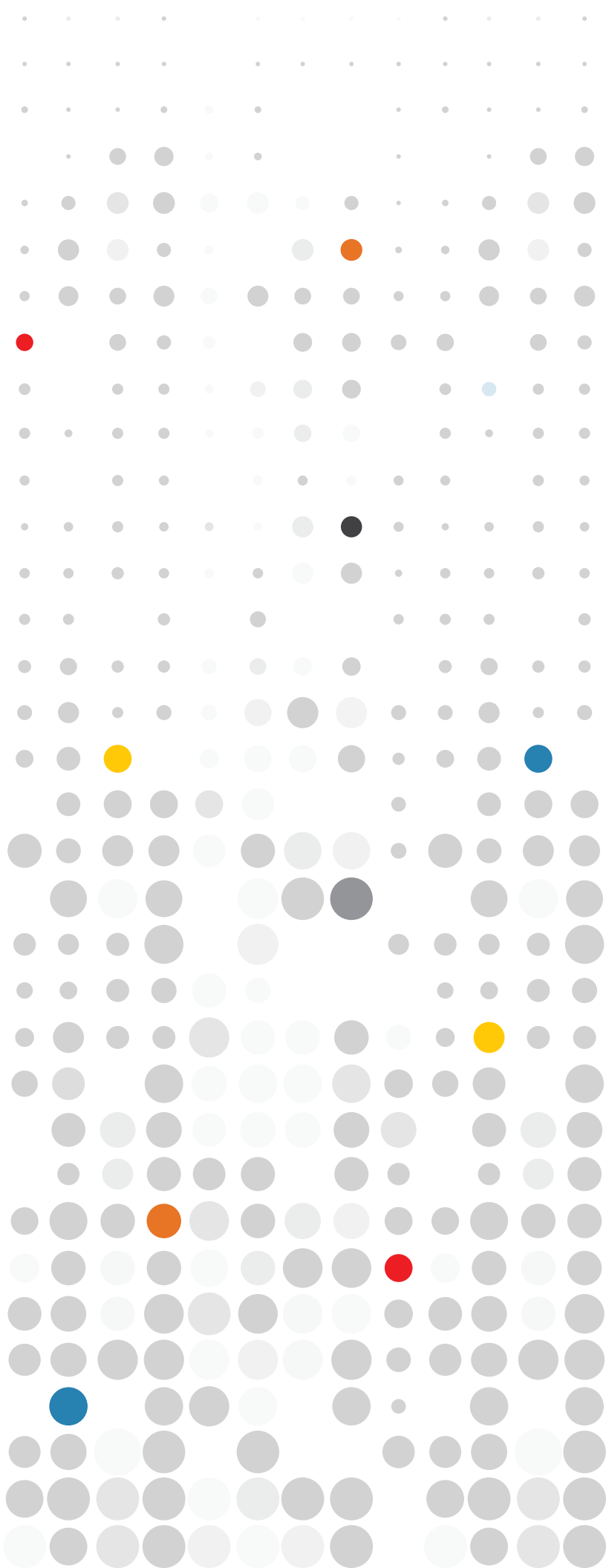


TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	5
INTRODUCTION	7
Prise de contact	8
L'étape de négociation du mandat et de ses modalités	8
Calendrier de la démarche de recherche jusqu'à aujourd'hui	9
Le questionnement initial	9
Un processus en six étapes	11
ÉTAPE 1 : ANALYSE CROISÉE DES ATTENTES DES DIFFÉRENTS GROUPES D'ACTEURS	13
Méthodologie de l'étape 1	14
Élaboration de la nomenclature	14
Recrutement des participants	15
Exploration empirique des attentes	16
Résultats de l'étape 1	17
ÉTAPE 2 : MISE EN COMMUN DES ATTENTES ET FORMALISATION D'UN CONSENSUS	21
Déroulement de la rencontre	22
ÉTAPE 3 : MISE AU POINT D'UN PROTOCOLE D'ÉVALUATION	23
L'élaboration des guides d'entrevues	26
Entrevues auprès des citoyens	26
Entrevues auprès des acteurs impliqués	26
Les intervenants	27
Les partenaires	27
Les collaborateurs	27
L'approbation du comité d'éthique	28
ÉTAPE 4 : CUEILLETTE DES DONNÉES ET RÉSULTATS	29
Participants	30
Analyse des données	31
Résultats de l'étape 4	31
1 ^{er} enjeu : La mobilisation citoyenne	31
2 ^e enjeu : la mobilisation des partenaires	34
3 ^e enjeu : changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité	39
ÉTAPE 5 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DISCUSSION AUTOUR DES ENSEIGNEMENTS QUE L'ON PEUT DÉGAGER DE L'ÉTUDE	43
Déroulement de la rencontre	44
ÉTAPE 6 : MISE AU POINT D'OUTILS DE COMMUNICATION	47
CONCLUSION	49
ANNEXES	51

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Récapitulatif du processus de recrutement de l'étape 1.....	16
Tableau 2 :	Principaux critères de succès ou d'échec émergeant de l'analyse des données de l'étape 1.....	17
Tableau 3 :	Principaux enjeux dérivés des critères de succès ou d'échec qui ont émergé de l'analyse des données de l'étape 1.....	18
Tableau 4 :	Liste des indicateurs proposés pour statuer sur les critères de succès ou d'échec qui ont émergé de l'analyse des données de l'étape 1.....	19
Tableau 5 :	Synthèse des objectifs d'évaluation potentiels de cette étude.....	24
Tableau 6 :	Outils de cueillette de données en relation avec les indicateurs adoptés lors de la deuxième étape de l'étude.....	25-26
Tableau 7 :	Récapitulatif du processus de recrutement de l'étape 4.....	30
Tableau 8 :	Comparaison du profil sociodémographique du groupe de citoyens participants à l'étude avec celui de la population de Montréal-Nord.....	33

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 :	Plan de cueillette des données.....	27
Graphique 2 :	Mobilisation des partenaires.....	35

RÉSUMÉ

La synthèse présentée ci-dessous reprend, les principales conclusions du rapport détaillé cité en titre. Elle est conçue pour donner un aperçu rapide des éléments centraux à retenir de la recherche qui a été réalisée sur la question du DPA au sein de l'initiative *Parole d'excluEs (PE)*. Elle constitue un des trois volets de la démarche de mise à niveau du modèle d'action de *Parole d'excluEs*. Plus précisément, elle a permis de dégager quelques éléments de réponse aux questions de savoir si l'initiative *PE* a significativement contribué :

- À renforcer la culture de mobilisation dans le quartier nord-est de Montréal Nord ?
 - Au près des citoyens
 - Au près des partenaires
- À la conduite de changements structurels à l'échelle de ce quartier ou de cette municipalité ?

1^{er} enjeu : La mobilisation citoyenne

- En ce qui concerne la mobilisation des citoyens participants à l'initiative *PE*, les questions adressées aux répondants de la consultation qui s'est tenue lors de la deuxième étape de cette étude ont porté en priorité sur « ce que ça donne » du point de vue des acteurs concernés et impliqués.
- En matière de sentiment de compétence personnelle, le poids des échecs passés peut parfois peser lourdement, mais les opportunités de participation au sein de l'initiative *PE* semblent constituer une base concrète pour stimuler la prise de conscience et l'actualisation de ses compétences.
- À ce titre, les opportunités de mobilisation offertes par l'initiative *PE* semblent parvenir à créer les conditions pour que les citoyens participants renforcent leur sentiment d'efficacité personnelle.
- En ce qui a trait au sentiment de compétence collective, l'absence d'impacts à court terme semble démobilisatrice. Les répondants sont assez sensibles au caractère essentiellement virtuel du processus dans lequel ils sont mobilisés.
- Plus on doute de ses compétences, plus la rétroaction prend de son importance et plus l'incertitude est source de démobilisation.
- Cela suggère la nécessité de concevoir les actions collectives à moyen et long terme de manière à ce qu'elles puissent être réalisées par étapes et que ces dernières soient bien identifiables, afin de marquer plus ou moins symboliquement le passage de l'une à l'autre.
- Ces actions doivent pouvoir s'incarner de manière très concrète dans l'exécution d'une tâche visible et bien circonscrite.
- Les résultats relatifs à la participation montrent globalement la capacité de *PE* d'attirer des personnes qui sont souvent écartées des espaces de parole où l'on aborde les sujets qui les concernent.

2^e enjeu : La mobilisation des partenaires

- Ce sont les actes qui ont convaincu les partenaires. Les responsables de *PE* auraient donc tout intérêt à multiplier les opportunités de contribution tangible à la mise en place des projets.
- La densité des activités de réseautage de *PE* augmente la faisabilité des projets locaux qui nécessitent une forte concertation.
- La complémentarité des trois entités est une piste intéressante pour ajuster les activités de mobilisation et permettre à tout le monde de trouver une manière personnelle de prendre part à l'action collective.

- Les moyens mis à la disposition de *PE* génèrent une crainte légitime qu'un tel investissement nuise à la disponibilité globale des ressources dans le quartier.
- L'activité de *PE* ne prenant pas la forme d'une offre de services directs à la population, on peut avoir l'impression qu'elle ne produit rien de concret.
- De plus, cette activité peut être ressentie comme une forme de dénigrement des services offerts par les organismes locaux. Indirectement, celle-ci peut paraître également comme une remise en question de l'efficacité des activités de mobilisation déjà initiées par des partenaires.

3^e enjeu : La réalisation de changements structurels

- Pour les citoyens, plus les changements sont rapides et manifestes, plus la démarche de mobilisation fait sens.
- Il y a donc nécessité de ponctuer des changements structurels de plus longue haleine par des changements réguliers de moindre ampleur, mais qui serviront de points d'appui à l'engagement citoyen.
- Si les citoyens évaluent la situation à l'aune de leurs conditions de vie particulières, l'appréciation des partenaires et des intervenants est plus globale. Elle porte sur des tendances (exemple : « plus grande concertation »), des impressions générales.
- Rappelons que les résultats résumés ci-dessus sont issus d'une collecte de données unique qui doit être appréhendée comme une photographie à un instant « T » d'un processus. Les résultats à venir produiront des éléments de comparaison à la fois dans l'espace (comparaison de trois quartiers dans lesquels *PE* a été implanté) et dans le temps (comparaison du même quartier à une année d'intervalle).



INTRODUCTION

INTRODUCTION¹

Depuis plusieurs années, la notion de « développement du pouvoir d'agir » (DPA) est devenue récurrente dans les débats sur l'évolution des pratiques sociales. Attirés par le potentiel évocateur de cette expression, les chercheurs et les intervenants l'ont rapidement adoptée pour signifier une intention générale. Toutefois, il n'est pas aisé de cerner avec précision ce à quoi les praticiens réfèrent lorsqu'ils utilisent cette expression pour décrire la finalité de leurs interventions. Y a-t-il une réalité tangible derrière la déclaration d'intention ? Existe-t-il des pratiques plus compatibles avec la finalité du développement du pouvoir d'agir ? Si c'est le cas, à quoi pourrait-on les reconnaître ? Comment en apprécier l'efficacité ? Pour apporter des éléments de réponse à cette question, il est tout d'abord nécessaire de disposer d'un cadre théorique précis, d'une possibilité d'observer des modalités de pratique qui revendiquent la finalité du DPA et d'une méthodologie de validation appropriée.

Il y a maintenant près de 7 ans, les circonstances ont permis de réunir ces trois conditions. Après quelques années d'expérimentation dans deux quartiers de Montréal, les promoteurs de l'initiative *Parole d'excluEs* ont souhaité qu'à l'occasion de l'implantation de celle-ci dans un troisième quartier on puisse mettre en place une démarche de validation susceptible de répondre à la question « l'initiative *PE* contribue-t-elle à soutenir le développement du pouvoir d'agir des citoyens de ce quartier ? ». À cet effet, une première rencontre a été organisée à l'initiative de la Fondation Lucie et André Chagnon avec l'équipe de recherche qui œuvre au sein du Laboratoire de recherche sur le Développement du Pouvoir d'Agir de personnes et des collectivités de l'Université Laval (LADPA). Fondée il y a plus de 20 ans, cette ressource universitaire consacre tous ses travaux à l'approfondissement théorique, empirique et pratique de la notion de DPA personnel et collectif. Elle a notamment développé une modalité de validation compatible avec le soutien au DPA des acteurs qui y participent. Le présent document décrit la démarche qui a été suivie depuis la première prise de contact jusqu'à ce jour.

PRISE DE CONTACT

Nos premiers échanges avec la Fondation autour de l'initiative « *Parole d'excluEs* » (*PE*) remontent à 2010. Dès le départ, la contribution du LADPA était concentrée sur la question de la validation de la présence d'un développement d'un pouvoir d'agir personnel et collectif (DPA-PC) pour les personnes concernées qui étaient engagées dans l'initiative *PE*. Plus précisément, il s'agissait de vérifier si le fait de s'engager dans la démarche de changement proposée par *PE* contribuait au DPA des citoyens¹ ainsi qu'au collectif de partenaires du quartier dans lequel il est implanté.

L'étape de négociation du mandat et de ses modalités

En avril 2011, nous avons présenté une proposition de démarche de validation en six étapes aux différents partenaires de ce projet. Cette proposition a ensuite été intégrée à une proposition d'ensemble portant sur la validation de *PE* qui a ensuite été soumise aux différents bailleurs de fonds pressentis. Le montage financier définitif a été entériné au début de 2013. Puis, il a fallu quelques mois pour finaliser les différents protocoles d'entente entre les organismes impliqués (institutions universitaires, Fondation, etc.).

¹ Dans le modèle de *PE*, le terme « citoyen » est utilisé dans son sens social et non juridique. Il s'applique aux résidents des sites d'intervention.

Calendrier de la démarche de recherche jusqu'à aujourd'hui

La démarche de recherche proprement dite a commencé à l'automne 2013. Elle a tout d'abord consisté à réaliser les démarches nécessaires pour obtenir l'autorisation de procéder de la part du comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval, que nous avons reçue en février 2014. L'étape 1 (définition opérationnelle) du protocole de recherche a donc été enclenchée au mois de mars 2015 et s'est terminée en septembre de la même année. La rencontre de validation collective avec les différents partenaires prévue à l'étape 2 s'est tenue le 16 septembre 2015. Les deux étapes suivantes (la mise au point de la procédure et la réalisation de la cueillette de données, ainsi que l'analyse et la production des résultats) se sont déroulées entre octobre 2015 et décembre 2016. La démarche s'est conclue par la tenue d'une deuxième rencontre de validation collective le 16 janvier 2017. Enfin, le 3 avril 2017, les responsables de la Fondation ont été rencontrés pour une présentation des résultats définitifs.

Le questionnement initial

La Fondation Lucie et André Chagnon souhaite documenter les impacts de l'initiative « *Parole d'excluEs* » (*PE*) sur le quartier nord-est de Montréal-Nord dans lequel elle s'est récemment implantée. Plus précisément, elle souhaite que l'on puisse apprécier dans quelle mesure cette contribution participe au développement du pouvoir d'agir personnel et collectif des résidents du quartier qui sont en situation de pauvreté. Pour fournir des éléments de réponse à cette interrogation, il convient tout d'abord d'établir avec précision le cadre conceptuel sur lequel on peut appuyer une telle démarche.

Dans le contexte de l'initiative *PE*, dont l'efficacité repose en grande partie sur la vitalité de la mobilisation des citoyens et des partenaires qui œuvrent dans le quartier, il est indispensable d'enraciner la démarche d'évaluation dans une perspective de collaboration étroite entre tous les acteurs directement concernés. Millet², à l'époque directeur général de l'évaluation pour la Fondation K.W. Kellogs, a explicitement exposé les enjeux d'une telle démarche :

« Résoudre la tension potentielle entre la mise en place des programmes et la mise en évidence de leurs effets. Nous cherchons constamment à ajuster notre démarche d'évaluation de manière à ce qu'elle permette un meilleur alignement entre le besoin d'améliorer les impacts des programmes et le besoin de démontrer leur efficacité. »

Clairement, les auteurs s'entendent pour souligner que cette approche est plus ardue et requiert plus de temps et de ressources³. Il reste qu'elle offre une réelle possibilité de développer une démarche susceptible d'atteindre simultanément les objectifs de rigueur et de souplesse poursuivis par les différents acteurs impliqués dans l'évaluation d'une initiative communautaire.

² Millet, R. A. (1996). *Empowerment Evaluation and The W. K. Kellogg Foundation*. Dans D. M. Fetterman, S. J. Kaftarian et A. Wandersman (dir.), *Empowerment Evaluation : Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability* (pp. 65-76). Thousand Oaks, CA : Sage Publications Inc.

³ Coryn, C. L. S., Stufflebeam, D. L., Davidson, E. J. et Scriven, M. (2010). *The interdisciplinary Ph.D. in Evaluation: Reflections on Its Development and First Seven Years*. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, 6 (13), 118-129.

COMMENT RÉCONCILIER LE PRINCIPE DE FLEXIBILITÉ QUI CARACTÉRISE L'INITIATIVE PE AVEC TOUS LES ASPECTS D'UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION ?

Les conceptions théoriques de l'évaluation de programme sont extrêmement variées et parfois totalement antinomiques. La classification proposée par Stufflebeam⁴ permet, dans un premier temps, de clarifier les points de vue en présence. L'auteur classe les différents courants théoriques en deux grandes catégories. La première regroupe ce qu'il appelle le courant « objectiviste » qui est fondé sur la théorie selon laquelle le « bien moral » (moral good) est « un référent objectif et indépendant des sentiments et des perceptions (feelings) personnels ou simplement humains » (p. 326, notre traduction). L'auteur qualifie le second courant de « relativiste » en ce que « les critères utilisés pour évaluer un programme dépendent des croyances, préférences et objets particuliers du client ou d'autres bailleurs de fonds » (p. 325, notre traduction). Alors que l'approche objectiviste vise à déterminer des critères de vérité absolus ou fondamentaux (c.-à-d. indépendants des contextes et des points de vue individuels), l'approche relativiste privilégie l'élaboration de critères de vérité relatifs à la réalité à l'étude (c.-à-d. prise en compte du contexte et définition consensuelle du plan d'évaluation). Au-delà des divergences fondamentales qui caractérisent les deux courants, les études qu'ils produisent sont également très différentes. Concrètement, les évaluations de type « objectiviste » produisent des résultats sur un nombre limité de variables déterminées à l'avance en vue de répondre à une ou plusieurs questions de recherche précises. Ces questions portent généralement sur la mise en évidence des impacts et l'identification de relations de cause à effet. L'essentiel des décisions, quant à la nature des indicateurs et au type de données à retenir, est déterminé par l'évaluateur-expert après consultation avec les partenaires clients. En raison du caractère sélectif et abstrait de l'étude, les informations produites par ce type d'évaluation sont principalement utiles aux décideurs et aux scientifiques intéressés par le développement des connaissances.

Les évaluations de type « relativiste » produisent des résultats sur les variables ayant fait l'objet d'un consensus entre tous les partenaires. Les questions d'évaluation peuvent concerner autant l'amélioration de l'action que la mesure des impacts et l'analyse des relations entre les différents éléments du programme. L'essentiel des décisions, quant à la nature des indicateurs et au type de données à retenir, est le fruit d'une collaboration (basée sur le partage des expertises) entre l'évaluateur-consultant et les partenaires concernés. En raison du caractère consensuel de la démarche, les informations produites par ce type d'évaluation sont principalement utiles à tous les partenaires concernés (décideurs, intervenants, etc.) pour contribuer à l'amélioration de l'action et à la prise de décision quant à la valeur globale du programme.

Les approches relativistes (Stufflebeam en identifie 5 différentes) ont toutes en commun de prendre en compte l'influence des contextes sur les modalités de l'évaluation. Pour l'essentiel, elles se distinguent au niveau des éléments à prioriser lors d'une démarche d'évaluation. À ce titre, l'approche proposée par Fetterman et Wandersman⁵ nous paraît la plus proche des préoccupations des promoteurs de l'initiative PE puisqu'elle priorise l'autodétermination des acteurs concernés⁶.

Fetterman et Wandersman décrivent l'approche qu'ils préconisent à l'aide de l'expression « empowerment evaluation ». Élaborée à partir d'une synthèse de leurs expériences d'évaluateur et de celles de nombreux autres collaborateurs (dont plusieurs chercheurs engagés dans le développement d'évaluation en collaboration étroite avec les communautés), cette approche se définit comme :

« L'utilisation des concepts, des techniques et des recommandations propres à l'évaluation pour encourager (foster) l'amélioration (des programmes) et l'autodétermination (des participants) »⁷
(p. 4, notre traduction).

⁴ Stufflebeam, D. L. (1994). *Empowerment Evaluation, Objectivist Evaluation, and Evaluation Standards: Where the Future of Evaluation Should Not Go and Where It Needs to Go*. *Evaluation Practice*, 15 (3), 321-338.

⁵ Fetterman, D. M. ; Wandersman, A. (2007). « Empowerment Evaluation: Yesterday, Today, and Tomorrow. » *American Journal of Evaluation*. 28 (2) : 179-198. doi:10.1177/1098214007301350.

⁶ Nous reviendrons plus loin sur la signification technique de cette expression.

⁷ Fetterman, D.M. (1994). *Steps of Empowerment Evaluation : From California to Cape Town*, *Evaluation and Program Planning*, 17 (3), 305-313.

Évidemment, une telle approche n'est envisageable que dans la mesure où l'ensemble des acteurs concernés par l'évaluation s'entend pour collaborer à la formulation d'un plan d'évaluation conçu pour refléter les préoccupations en présence. S'il est clair que l'étape initiale de mise au point apparaît souvent ardue et laborieuse, la mise en place ultérieure de mécanismes de régulation et de soutien technique adéquats permet de surmonter la plupart des difficultés qui se présentent. L'avantage d'une telle approche réside dans sa capacité à développer un corpus d'indicateurs pertinents pour tous les acteurs et donc à générer une base d'analyse commune pour apprécier à la fois l'évolution des processus et leurs impacts. L'inconvénient principal réside dans la lenteur et la fréquente lourdeur des étapes de consultation initiales (c.-à-d. avant la mise au point du protocole d'évaluation) propres aux approches relativistes⁸. La nature du mandat relatif à la validation du DPA au sein de l'initiative *PE* justifie le recours à la démarche de type relativiste centrée sur la contribution de toutes les catégories d'acteurs à la définition commune des critères de succès ou d'échec. En effet, après vérification, il s'est avéré que les enjeux de tous les acteurs en présence (concepteurs, bailleurs de fonds, intervenants, partenaires, personnes concernées) convergeaient vers une démarche de co-construction des indicateurs de DPA au sein de l'initiative *PE* dans le quartier nord-est de Montréal-Nord et que l'on disposait des ressources et du temps nécessaires pour définir collectivement la manière dont les parties impliquées concevait la nature du DPA. C'est à partir de ce constat que nous avons mis au point la démarche en six étapes présentée ci-dessous.

UN PROCESSUS EN SIX ÉTAPES

La première étape consiste à identifier et à formaliser explicitement les attentes des acteurs concernés et impliqués dans les initiatives à l'étude. La question principale qui structure cette étape est la suivante : qu'est-ce qui, du point de vue de chaque groupe d'acteurs, permettrait de considérer que l'une ou l'autre ou l'ensemble des initiatives à l'étude sont un succès ou un échec ?


La deuxième étape consiste à réunir un panel représentatif des acteurs concernés et impliqués dans le cadre d'une rencontre de synthèse d'une journée. Au cours de la première demi-journée, l'équipe de recherche présente un portrait détaillé des attentes répertoriées dans la première étape. Puis, lors de la seconde demi-journée, le groupe s'entend sur la liste des indicateurs à retenir à partir des attentes identifiées le matin, tout en laissant de l'espace pour les indicateurs émergents. À la fin de cette séance de travail, on dispose donc d'un programme d'évaluation complet enraciné sur les attentes des partenaires.

La troisième étape est plus technique. Elle consiste à transformer les indicateurs retenus dans l'étape précédente en une série d'instruments de mesure obéissant aux impératifs scientifiques de précision et de rigueur. Les questions de fidélité, de validité, mais aussi de pertinence écologique (compatibilité entre les types d'instruments retenus et la population à l'étude) et de particularités contextuelles (spécificités de chaque initiative locale) sont au centre de cette étape.

La quatrième étape est consacrée, dans un premier temps, à la cueillette des données. Celle-ci est réalisée et coordonnée par l'équipe de recherche qui produit un document synthèse faisant état des résultats bruts et le soumet aux autres groupes d'acteurs en vue de la cinquième étape.

La cinquième étape réunit un panel représentatif des acteurs concernés et impliqués à l'occasion d'une journée de travail. La première partie est consacrée à l'intégration de l'information présentée. L'équipe de recherche propose une première lecture des résultats. Chaque participant est ensuite invité à poser des questions pour s'assurer de la compréhension de tous quant à la nature et à la portée des résultats présentés.

⁸ Sylvain, H. (2008). *Le devis constructiviste : une méthodologie de choix en sciences infirmières. L'infirmière clinicienne*, 5 (1), 1-11.



Puis, lors de la deuxième partie, les participants dégagent une compréhension consensuelle des résultats obtenus dans cette démarche d'évaluation.

La dernière étape consiste à mettre au point un ensemble d'outils de communication, à diffuser les résultats et à organiser les rencontres d'échange avec les différents partenaires intéressés par cette étude.

Le déroulement détaillé ainsi que les résultats des cinq premières étapes sont présentés ci-dessous. La sixième sera initiée sous peu. Elle donnera lieu à la production d'un certain nombre d'outils de communication qui feront l'objet d'une présentation formelle.



1

ÉTAPE 1

ANALYSE CROISÉE DES ATTENTES DES DIFFÉRENTS GROUPES D'ACTEURS

ÉTAPE 1 :

ANALYSE CROISÉE DES ATTENTES DES DIFFÉRENTS GROUPES D'ACTEURS

La première étape de l'approche centrée sur le DPA consiste donc à dresser un portrait des attentes des différents groupes d'acteurs. Pour cela, il est préalablement nécessaire d'identifier les acteurs impliqués et concernés et d'en faire la nomenclature. Pour des raisons théoriques⁹, nous faisons une distinction conceptuelle entre les personnes impliquées (c'est-à-dire qui contribuent d'une manière ou d'une autre à l'implantation de l'initiative PE à titre bénévole ou professionnel) et celles qui sont « directement concernées » (c'est-à-dire qui doivent composer quotidiennement avec les conséquences concrètes de la situation que l'on cherche à modifier).

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTAPE 1

Élaboration de la nomenclature

Cette première démarche repose sur le principe des « cercles herméneutiques »¹⁰. Fondée sur une logique constructiviste, cette démarche consiste à recenser les principaux points de vue en présence. Selon la perspective interactionniste et stratégique¹¹ sur laquelle repose en partie l'approche centrée sur le DPA que nous avons élaborée¹², ces points de vue sont appréhendés sous l'angle spécifique des enjeux des acteurs recensés. Concrètement, il s'agit donc de définir les acteurs impliqués et concernés par la réalité à l'étude à partir d'une nomenclature fondée sur les enjeux invariants (c'est-à-dire liés à la fonction des acteurs indépendamment de leurs caractéristiques personnelles) des différents protagonistes. Cette étape se termine lorsque les chercheurs ont obtenu un degré suffisant de saturation de l'information (redondance) pour s'assurer que toutes les catégories d'acteurs potentiellement concernés ou impliqués ont bien été identifiées.

Dans le contexte de l'implantation de l'initiative PE dans le quartier nord-est de Montréal-Nord, nous avons identifié les acteurs à partir de deux entrevues d'environ 1 h 30 auprès du coordonnateur principal du collectif qui en assume la mise en place et d'un autre membre de son équipe. La première entrevue était consacrée à un rappel historique des grandes étapes qui ont marqué l'émergence de cette initiative. La seconde portait spécifiquement sur la description précise du système d'acteurs impliqués ou concernés par l'implantation de l'initiative PE dans le nord-est de Montréal-Nord. À partir de ces entretiens, nous avons été en mesure d'identifier une nomenclature des acteurs susceptibles d'avoir des enjeux invariants distincts. Il s'agit :

- Ⓐ Des personnes concernées (désignées par l'expression « les citoyens » dans la terminologie de PE) ;
- Ⓑ Des professionnels engagés dans l'implantation de l'initiative PE, de l'Accorderie¹³ et de la SHAPEM¹⁴ ;
- Ⓒ Des responsables d'organismes locaux qui contribuent à la définition et à la mise en œuvre du plan d'action de PE (désignés par l'expression « partenaires » dans la terminologie de PE) ;

⁹ Le Bossé, Y. (2012). *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Vol.1 Aspects conceptuels*. Ardis, Québec.

¹⁰ Guba, E. G. et Lincoln, Y.S. (2001). *Guidelines and Checklist for Constructivist (a.k.a Fourth Generation) Evaluation*. *Evaluation Checklists Project*. www.wmich.edu/evalctr/checklists

¹¹ Le Bossé, Y. (2011). *Psychosociologie des sciences de l'orientation : un point de vue interactionniste et stratégique*. Ardis, Québec.

¹² Le Bossé, Y. (2012). *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Vol.1 Aspects conceptuels*. Ardis, Québec.

¹³ *Implantée en même temps que PE dans une logique de complémentarité, l'Accorderie du nord-est de Montréal-Nord est une structure d'échanges de services entre citoyens.*

¹⁴ *La SHAPEM (Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal) a pour mission de participer à la revitalisation et à la dynamisation urbaine et sociale de l'Est de Montréal. Elle a participé activement à la fondation de PE et à son implantation dans trois quartiers de Montréal.*

- Ⓓ Des responsables d'organismes locaux qui prennent occasionnellement part à des actions ponctuelles communes avec *PE* (désignés par l'expression « collaborateurs » dans la terminologie de *PE*) ;
- Ⓔ Des bailleurs de fonds (Fondation Lucie et André Chagnon ; ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Ville de Montréal).

Une fois ces catégories identifiées suite aux deux entrevues mentionnées plus haut, nous les avons validées auprès de nos interlocuteurs au sein de *PE*. Cette démarche a permis de constater qu'il y avait un consensus sur l'exhaustivité et la cohérence de la nomenclature proposée. Par contre, bien que conceptuellement intéressante, la distinction entre partenaires et collaborateurs ne s'est pas avérée opportune à ce stade de l'étude étant donné qu'en l'absence d'une confirmation empirique, cette classification reste interne à *PE*. Il a donc été décidé de regrouper ces deux sous-catégories d'acteurs sous le titre de « partenaires » et d'en vérifier la pertinence à l'occasion de cette première cueillette de données. Pour rejoindre les acteurs ainsi identifiés, nous avons demandé aux responsables de *PE* de nous fournir leurs coordonnées, à l'exception de celles des citoyens pour lesquelles nous avons utilisé une méthode de recrutement distincte.

Recrutement des participants

1 LES CITOYENS

En accord avec les responsables de *PE*, nous avons choisi de solliciter la participation des citoyens de la manière la moins invasive possible. En effet, les méthodes de recrutement traditionnellement utilisées en recherche ont un certain nombre d'effets iatrogènes, surtout lorsqu'elles sont appliquées auprès de personnes en position de vulnérabilité¹⁵. Par exemple, le fait de sélectionner des individus sur la base des difficultés qu'ils rencontrent peut avoir un effet de stigmatisation délétère sur les participants, surtout lorsque le contenu des questionnaires et des guides d'entrevue les amène à décrire en détail la nature de leurs difficultés. Pour éviter cela, il est préférable de rencontrer les personnes concernées dans un contexte où elles manifestent des compétences qui, même si elles ne font pas l'objet de la recherche, constituent une opportunité pour ces personnes d'être appréhendées dans leur globalité plutôt que d'être abordés sous l'angle exclusif de leurs supposées carences.

C'est la raison pour laquelle lors de l'étape 4¹⁶, nous avons choisi de prendre le temps de « faire connaissance » avec les citoyens engagés au sein de l'initiative de *PE* en participant pendant un mois à certaines de leurs activités hebdomadaires. Les entrevues ont donc été réalisées au fil du temps sur rendez-vous et après que la chercheure ait eu l'occasion de partager une expérience ou une activité avec ses vis-à-vis.

2 LES AUTRES ACTEURS

La représentativité d'un échantillon stratégique est fonction de sa capacité à incarner les enjeux typiques de chaque catégorie d'acteur. Le recrutement des participants a été réalisé au moyen d'un appel téléphonique à chaque participant potentiel inscrit sur la liste fournie par les responsables de l'initiative *PE*. Dans un deuxième temps, en cas de non-réponse, ces personnes ont été contactées par courriel pour leur transmettre notre invitation. Le tableau 1 présente le bilan de cette démarche.

¹⁵ Seidman, E. et Rappaport, J. (2000). *Handbook of Community Psychology*. New York : Kluwer Academic/Plenum Publishers.

¹⁶ Étant donné que nous étions de parfaits inconnus lors de l'étape 1, nous avons commencé par utiliser un intermédiaire pour entrer en contact avec les citoyens. Puis, pour les mêmes raisons, ils ont été rencontrés en groupe.

TABLEAU 1 : RÉCAPITULATIF DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT DE L'ÉTAPE 1

POPULATION REJOINTE	CIToyENS S/O*	INTERVENANTS PE + SHAPEM N= 5	PARTENAIRES N= 19	BAILLEURS DE FONDS N=3
Mode de recrutement	Sur invitation	Identification par responsables PE	Identification par responsables PE	Identification par responsables PE
Mode de prise de contact	Intermédiaire	Courriel Téléphone	Courriel Téléphone	Courriel Téléphone
Source des données	Groupe focus	Liste fournie par PE	Liste fournie par PE	Liste fournie par PE
Recrutement personnalisé	Non	Oui	Oui	Oui
Mesures pour assurer le libre choix	Proposition optionnelle	Invitation à contacter l'équipe de recherche	Invitation à contacter l'équipe de recherche	Invitation à contacter l'équipe de recherche
Nombre de participants	N=4	N=5	N=16	N=3
Taux de participation	S/O	100 %	84 %	100 %

*Le mode spécifique (voir ci-dessous) de recrutement des citoyens ne permet pas de quantifier précisément le bassin de répondants potentiels

La taille de l'échantillon est déterminée par le critère de saturation des données (taux de redondance élevé). L'expérience montre que l'on atteint un taux satisfaisant de redondance en rencontrant environ trois à quatre personnes par groupe d'acteurs. Une fois les participants recrutés, des entrevues sont réalisées pour dresser une liste des différents enjeux en présence. Ces attentes prennent concrètement la forme de l'identification par le répondant des aspects qu'il faudra prendre en compte dans la définition de ce qui constituera un succès ou un échec. Il peut s'agir d'attentes en matière de processus (exemple : ce qui est envisageable ou pas en matière de modalités d'intervention) ou de résultats (exemple : ce qui devrait obligatoirement être considéré comme un élément de succès ou d'échec).

Exploration empirique des attentes

L'objectif de cette première étape est de faire émerger une définition opérationnelle du DPA selon une analyse interactionniste-stratégique. Concrètement, cela consiste à identifier les enjeux en présence au moyen d'entrevues qualitatives et d'en dériver des indicateurs de validation. À partir de la nomenclature et de la liste de coordonnées fournie par les responsables de PE, 27 personnes (16 hommes et 11 femmes) impliquées ou concernées, à un titre ou à un autre, par les activités de PE dans le quartier nord-est de Montréal-Nord ont été rencontrées entre novembre 2014 et août 2015.

La cueillette des données a été réalisée à l'aide d'entrevues semi-structurées d'une durée d'environ une heure autour de 2 grands thèmes : 1) rôle et fonctions sur le territoire où œuvre *PE* ; 2) enjeux (définition des caractéristiques d'un éventuel succès/échec de *PE*). Nous avons ensuite procédé à une analyse euristique et herméneutique du contenu manifeste en trois étapes : 1) sélection des éléments qui illustrent la position des répondants pour chacun des thèmes et sous-thèmes de l'entrevue ; 2) regroupement des catégories émergentes ; 3) modélisation à partir des catégories d'acteurs retenues (voir section nomenclature). Une première modélisation a été réalisée avec la première moitié de l'échantillon à l'occasion d'un séminaire (étalé sur quatre jours) réunissant quatre chercheurs de l'équipe du LADPA. Puis, nous avons appliqué cette ébauche à la deuxième moitié du corpus de données et procédé aux ajustements (reformulation, précision, articulation des différentes composantes du modèle émergent) nécessaires. Enfin, nous avons présenté les résultats de notre analyse à l'ensemble de l'équipe de recherche (chercheurs et professionnels qui avaient réalisé une partie des entrevues ou lu les comptes rendus textuels) pour valider l'adéquation de la modélisation qui a émergé à la suite de notre analyse collective.

RÉSULTATS DE L'ÉTAPE 1

Quelles sont les attentes des répondants à l'égard de *PE*? Le tableau 2 présente les dix principaux critères qui ont été dégagés de l'analyse de données.

TABLEAU 2 : PRINCIPAUX CRITÈRES DE SUCCÈS OU D'ÉCHEC ÉMERGEANT DE L'ANALYSE DES DONNÉES DE L'ÉTAPE 1

PRINCIPAUX CRITÈRES DE SUCCÈS OU D'ÉCHEC
Aller vers plutôt qu'attendre
Prendre le temps de tisser des liens de confiance
Se concentrer sur les compétences plutôt que les lacunes
Intégrer toutes les composantes de la diversité du quartier
Faire ensemble plutôt que seul
Ouverture à la dissidence
Intégration dans le milieu
Réalisation de changements visibles et conçus pour durer
Enraciner les projets sur les priorités des citoyens

Les éléments présentés dans le tableau 2 représentent l'essence des critères utilisés par les répondants pour caractériser les conditions de succès de l'initiative *PE*. Ils ont été élaborés à partir d'une recension exhaustive des extraits d'entrevues portant à la fois sur les écueils potentiels et les défis à relever. La longueur de la liste a été déterminée par l'étendue conceptuelle des éléments évoqués.

Sur quoi les répondants veulent-ils développer leur pouvoir d'agir? Le tableau 3 identifie les principaux enjeux qui peuvent être déduits de l'exploration des attentes.

TABLEAU 3 : PRINCIPAUX ENJEUX DÉRIVÉS DES CRITÈRES DE SUCCÈS OU D'ÉCHEC QUI ONT ÉMÉRGÉ DE L'ANALYSE DES DONNÉES DE L'ÉTAPE 1

ENJEU GLOBAL	ENJEUX SPÉCIFIQUES	CRITÈRES ÉMERGENTS
Développement d'une culture de la mobilisation citoyenne	Mobilisation des citoyens	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Aller vers plutôt qu'attendre ⊙ Prendre le temps de tisser des liens de confiance ⊙ Se concentrer sur les compétences plutôt que les lacunes ⊙ Intégrer toutes les composantes de la diversité du quartier
	Mobilisation des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Faire ensemble plutôt que seul ⊙ Ouverture à la dissidence ⊙ Intégration dans le milieu
Changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité		<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Réalisation de changements visibles et conçus pour durer ⊙ Enraciner les projets sur les priorités des citoyens ⊙ Initier et compléter des projets ayant une valeur ajoutée pour le quartier

Les enjeux présentés dans le tableau 3 constituent des regroupements plus abstraits des critères listés dans la colonne de droite. Ils ont été retenus sur une base consensuelle après des échanges fournis à l'occasion d'un séminaire fermé de quatre jours. Ils forment un ensemble de thèmes et sous-thèmes qui entrent en cohérence logique avec les données. Compte tenu de ces éléments, quelle définition opérationnelle peut-on proposer pour spécifier la nature précise du DPA que l'initiative *PE* doit pouvoir soutenir dans le quartier nord-est de Montréal-Nord ? Suite à l'analyse des données, la formulation suivante est proposée par l'équipe de chercheurs pour être soumise à la validation de l'ensemble des participants à la présente étude :

Qu'au terme de 5 années de présence, l'initiative *PE* ait significativement contribué à **améliorer les conditions de vie des habitants** au moyen :

- (A) D'un renforcement **d'une culture de la mobilisation citoyenne**
- (B) **De la conduite de changements structurels** concertés à l'échelle du quartier ou de la municipalité.

La proposition présentée ci-haut est formulée de manière affirmative pour susciter le débat lorsque les participants seront amenés à y réagir. Il s'agit, en quelque sorte, de faire consensus, après d'éventuelles reformulations, sur les résultats globaux que l'on attend de l'initiative *PE* suite à son implantation dans le quartier nord-est de Montréal-Nord. Comment ces enjeux seront-ils validés à partir des critères identifiés par les répondants ? Le tableau 4 présente une série d'indicateurs proposés pour faire l'objet de la démarche de validation.

TABEAU 4 : LISTE DES INDICATEURS PROPOSÉS POUR STATUER SUR LES CRITÈRES DE SUCCÈS OU D'ÉCHEC QUI ONT ÉMÉRGÉ DE L'ANALYSE DES DONNÉES DE L'ÉTAPE 1

ENJEU GLOBAL	ENJEUX SPÉCIFIQUES	CRITÈRES ÉMÉRGENTS	INDICATEURS PROPOSÉS
Développement d'une culture de la mobilisation citoyenne	Mobilisation des citoyens	Aller vers plutôt qu'attendre	Modalités du premier contact avec les professionnels de <i>PE</i>
		Prendre le temps de tisser des liens de confiance	Réputation de <i>PE</i> dans le quartier
		Se concentrer sur les compétences plutôt que les lacunes	Sentiment de compétence personnel ou collectif des citoyens participants
		Intégrer toutes les composantes de la diversité du quartier	Comparaison du profil des citoyens participants avec celui des habitants du quartier
	Mobilisation des partenaires	Faire ensemble plutôt que seul	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Satisfaction des différents types de collaborateurs ⊙ Nomenclature des expressions formelles et informelles des collaborations ⊙ Évolution du réseau des collaborations
		Ouverture à la dissidence	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Souplesse des modes de contribution ⊙ Exploration des espaces d'expression formels et informels de la dissidence
		Intégration dans le milieu	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Perception de situations de dédoublement ⊙ Présence ou absence d'un mode de régulation de situations de dédoublement potentiel
	Changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité	Réalisation de changements visibles et conçus pour durer	Changements répertoriés
		Enraciner les projets sur les priorités des citoyens	Comparaison des projets avec le plan d'action
		Initier et compléter des projets ayant une valeur ajoutée pour le quartier	Projets réalisés

La consultation des participants à la recherche ne porte pas uniquement sur les objets qui seront à l'étude, mais également sur la manière dont ils seront explorés. C'est la raison pour laquelle l'équipe de chercheurs a proposé également cette liste d'indicateurs potentiels lors de la consultation prévue à l'étape 2. C'est, en effet, à cette occasion que l'on va déterminer les bases à partir desquelles nous allons élaborer le protocole qui sera mis en place pour valider la présence d'un DPA bien spécifique suite à l'implantation de l'initiative *PE* dans le quartier nord-est de Montréal-Nord.





2

ÉTAPE 2

**MISE EN COMMUN
DES ATTENTES ET
FORMALISATION D'UN
CONSENSUS**

ÉTAPE 2 :

MISE EN COMMUN DES ATTENTES ET FORMALISATION D'UN CONSENSUS

L'objectif de cette seconde étape consiste à déterminer collectivement ce qui constituera un succès pour les initiatives à l'étude et, en corollaire, ce qui sera considéré comme une contre-performance. Une fois que les chercheurs ont complété la synthèse des résultats, ils se sont assurés de l'organisation, de l'animation, et de la synthèse des échanges des participants à la journée de consultation.

DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE

Celle-ci s'est tenue le 16 septembre 2015 à la Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord de 9 h 00 à 16 h 00. Un courriel d'invitation a été préalablement expédié aux personnes qui ont participé à la recherche ainsi qu'aux différents partenaires indirectement impliqués dans l'implantation de l'initiative *PE*. Environ 40 personnes ont participé à la totalité ou à une partie de la journée. La rencontre s'est déroulée en deux temps. Lors de la première demi-journée, les participants ont été invités à prendre connaissance des résultats à l'aide d'un portrait synthétique proposé par l'équipe de chercheurs. Au cours de la période d'échange qui a suivi la présentation, on a procédé à la vérification de la validité du portrait proposé et à sa bonification éventuelle. À la fin de la matinée, les questions relatives à l'exhaustivité et à la validité écologique des attentes répertoriées ont fait l'objet d'un consensus. Pour l'essentiel, les interventions ont consisté à illustrer les résultats à partir des expériences personnelles des participants. La seconde demi-journée a été entièrement consacrée à la sélection des indicateurs les plus susceptibles de couvrir les attentes répertoriées le matin. Par la suite, un échange a été conduit autour des indicateurs proposés de manière à permettre la mise au point d'un devis d'évaluation adapté au contexte de l'étude (ressources disponibles, échéancier visé, rythme d'évolution du phénomène à l'étude, etc.). À la fin de l'échange, l'équipe de chercheurs disposait d'une liste d'indicateurs pertinents, négociés et techniquement mesurables.



3

ÉTAPE 3

MISE AU POINT D'UN PROTOCOLE D'ÉVALUATION

ÉTAPE 3 :

MISE AU POINT D'UN PROTOCOLE D'ÉVALUATION

La troisième étape consiste à planifier la procédure et les outils de cueillette des données sur les indicateurs précédemment retenus. Dans cette étude, l'objet est géographiquement déterminé (quartier nord-est de Montréal-Nord). Par ailleurs, les dimensions sur lesquelles porte la présente démarche de recherche sont exclusivement liées à l'impact de l'initiative *PE*. Pour cette raison, on peut considérer la démarche retenue comme une forme d'étude de cas (Gagnon, 2012). En outre, au cours de la mise en commun des résultats, nous avons proposé aux participants de spécifier les objectifs que la recherche devrait poursuivre en priorité. Le tableau 5 présente la synthèse qui fut proposée pour déterminer les options envisageables.

TABEAU 5 : SYNTHÈSE DES OBJECTIFS D'ÉVALUATION POTENTIELS DE CETTE ÉTUDE

Objectifs	Type de question de recherche	Besoin d'instruments de mesure standardisés	Besoin d'un échantillon de comparaison ?	Besoin d'une sélection aléatoire des répondants	Sensibilité des résultats aux variations de contexte	Possibilité de généralisation des résultats
Établir un portrait ponctuel	Qu'est-ce que ça donne ?	Non	Non	Non	Très élevée	Faible
Comprendre les processus à l'œuvre	Comment ça fonctionne ?	Non	Non	Non	Élevée	Modérée
Faire la démonstration d'une tendance	Comment ça évolue ?	Oui	Non	Non	Modérée	Modérée
Faire la démonstration d'une relation de cause à effet	Qu'est-ce que ça prouve ?	Oui	Oui	Oui	Faible	Élevée

Suite à cet échange, un consensus s'est formé autour de l'idée que la priorité de l'étude était de répondre aux deux premières questions en raison de leur caractère éminemment pragmatique. La troisième question serait intéressante à explorer, mais elle nécessite d'une part d'être étalée sur une très longue période (au minimum trois ans) et serait conditionnée à l'obtention d'un financement plus conséquent. D'autre part, l'identification d'une tendance suppose le recours à des outils statistiques qui nécessitent l'accès à des échantillons conséquents de répondants dépassant largement le bassin potentiel des acteurs impliqués ou concernés par l'implantation de l'initiative *PE* dans le quartier nord-est de Montréal-Nord. En plus d'exiger la même chose que la troisième question, la quatrième nécessiterait la mise au point d'un protocole encore plus exigeant en termes de ressources et de conditions de faisabilité.

Pour répondre empiriquement à la première question (qu'est-ce que ça donne ?), nous disposons de la série d'indicateurs qui ont émergé suite à la réalisation de la première étape de cette étude. Reste maintenant à déterminer la meilleure manière de collecter cette information. En gros, étant donné la petite taille du bassin de participants potentiels, il s'avère peu pertinent de recourir à des outils d'analyse de tendance (moyenne,

corrélation, fonction linéaire, etc.) paramétriques. La possibilité demeure d'utiliser des indicateurs non paramétriques (médiane, test t, X², etc.) ou, si la nature des données s'y prête, de recourir à des analyses de contenu plus approfondies au moyen d'outils d'exploration directe (observation participante, enquête ethnographique, etc.) ou indirecte (entrevues structurées ou semi-structurées, récits de vie, etc.).

Le choix de la méthode dépend de ce que l'on cherche à savoir : quel point de vue souhaite-t-on prioriser ? Manifestement, ce que les participants à la consultation qui s'est tenue lors de la deuxième étape de cette étude cherchent à savoir, c'est, en priorité, « ce que ça donne » du point de vue des acteurs concernés et impliqués. En effet, ce qui pose question aux acteurs, c'est avant tout la capacité de l'initiative *PE* à contribuer au dépassement des obstacles qui caractérisent la situation actuelle des citoyens, *de leur propre point de vue et de celui de ceux qui œuvrent avec eux à la conduite du changement*. Ce qui est à l'œuvre ici, c'est une logique de validation ou d'autovalidation bien plus qu'une logique d'évaluation qui suppose une forme de primauté du regard extérieur posé par un observateur à qui on attribue, par convention, une forme de neutralité.

Dès lors, il convient de recourir en priorité à la parole des acteurs concernés ou impliqués pour déterminer si le pouvoir d'agir qui est spécifiquement recherché dans le cadre de cette initiative est bien au rendez-vous. Parmi les options dont nous disposons, il s'avère que le contenu de la position de chacun des acteurs paraît plus accessible au moyen d'entrevues semi-dirigées qui permettront d'explorer chaque indicateur de manière systématique en facilitant l'expression spontanée nécessaire à la compréhension du positionnement global des participants. Le tableau 6 présente les outils de cueillette de données qui ont été retenus pour explorer de manière systématique les indicateurs retenus à la fin de la deuxième étape de l'étude.

TABEAU 6 : OUTILS DE CUEILLETTE DE DONNÉES EN RELATION AVEC LES INDICATEURS ADOPTÉS LORS DE LA DEUXIÈME ÉTAPE DE L'ÉTUDE

ENJEUX SPÉCIFIQUES	CRITÈRES ÉMERGENTS	INDICATEURS PROPOSÉS	OUTILS DE CUEILLETTE DE DONNÉES
Mobilisation des citoyens	Aller vers plutôt qu'attendre	Modalités du premier contact avec les professionnels de <i>PE</i>	Thème 1 d'une entrevue semi-dirigée auprès des citoyens
	Prendre le temps de tisser des liens de confiance	Réputation de <i>PE</i> dans le quartier	Thème 2 d'une entrevue semi-dirigée auprès des citoyens
	Se concentrer sur les compétences plutôt que les lacunes	Sentiment de compétence personnel ou collectif des citoyens participants	Thème 3 d'une entrevue semi-dirigée auprès des citoyens
	Intégrer toutes les composantes de la diversité du quartier	Comparaison du profil des citoyens participants avec celui des habitants du quartier	Données sociodémographiques
Mobilisation des partenaires	Faire ensemble plutôt que seul	Portrait du réseau de collaborations	Cartographie
		Satisfaction à l'égard des différents types de collaborations	Thème 1 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
		Modalités de régulation de la collaboration	Thème 2 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires

TABEAU 6 : OUTILS DE CUEILLETTE DE DONNÉES EN RELATION AVEC LES INDICATEURS ADOPTÉS LORS DE LA DEUXIÈME ÉTAPE DE L'ÉTUDE (SUITE)

ENJEUX SPÉCIFIQUES	CRITÈRES ÉMERGENTS	INDICATEURS PROPOSÉS	OUTILS DE CUEILLETTE DE DONNÉES
Mobilisation des partenaires (suite)	Ouverture à la dissidence	Souplesse des modes de contribution	Thème 3 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
		Exploration des espaces d'expression formels et informels de la dissidence	Thème 3 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
	Intégration dans le milieu	Perception de situations de dédoublement	Thème 4 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
		Présence ou absence d'un mode de régulation de situations de dédoublement potentiel	Thème 4 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
Changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité	Réalisation de changements visibles et conçus pour durer	Changements répertoriés	Thème 5 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
	Enraciner les projets sur les priorités des citoyens	Comparaison des projets avec le plan d'action	Thème 5 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires
	Initier et compléter des projets ayant une valeur ajoutée pour le quartier	Projets réalisés	Thème 5 d'une entrevue semi-dirigée auprès des partenaires

Les 14 indicateurs adoptés sont explorés dans le cadre d'entrevues semi-dirigées au moyen de huit grands thèmes dont trois sont spécifiques aux citoyens ; d'une analyse de leur profil sociodémographique et d'une cartographie des relations entre les différentes catégories d'acteurs impliqués.

L'ÉLABORATION DES GUIDES D'ENTREVUES

Entrevues auprès des citoyens

De la même manière que nous avons adopté une approche spécifique pour le recrutement des citoyens, nous avons élaboré un guide d'entrevue particulier pour cette catégorie de répondants (annexe 1). Seul le thème 5 est commun aux acteurs concernés et impliqués puisqu'il porte sur un même sujet (les changements structurels). Le guide comprend 6 parties distinctes couvrant quatre grands thèmes (modalités du premier contact ; réputation de PE dans le quartier ; sentiment de compétence personnelle ou collective et changements structurels) consacrés à l'appréciation des enjeux « aller vers plutôt qu'attendre », « prendre le temps de tisser des liens de confiance », « se concentrer sur les compétences plutôt que sur les lacunes ».

Entrevues auprès des acteurs impliqués

Jusqu'ici, les acteurs impliqués (les intervenants de PE, de la SHAPEM et de l'Accorderie, les partenaires et les collaborateurs) ont été appréhendés comme un groupe monolithique pour bien marquer la spécificité de

la position des personnes concernées. Au moment de développer des outils de cueillette des données, il est opportun de les traiter distinctement afin d'identifier d'éventuelles différences de positionnement.

Les intervenants

Le guide d'entrevue utilisé auprès des intervenants (annexe 2) est divisé en 5 parties couvrant quatre thèmes (portrait du réseau de collaborations ; satisfaction à l'égard des différents types de collaborations ; modalités de régulation de la collaboration ; changements structurels) principalement consacrés à l'appréciation de l'enjeu « faire ensemble plutôt que seuls ».

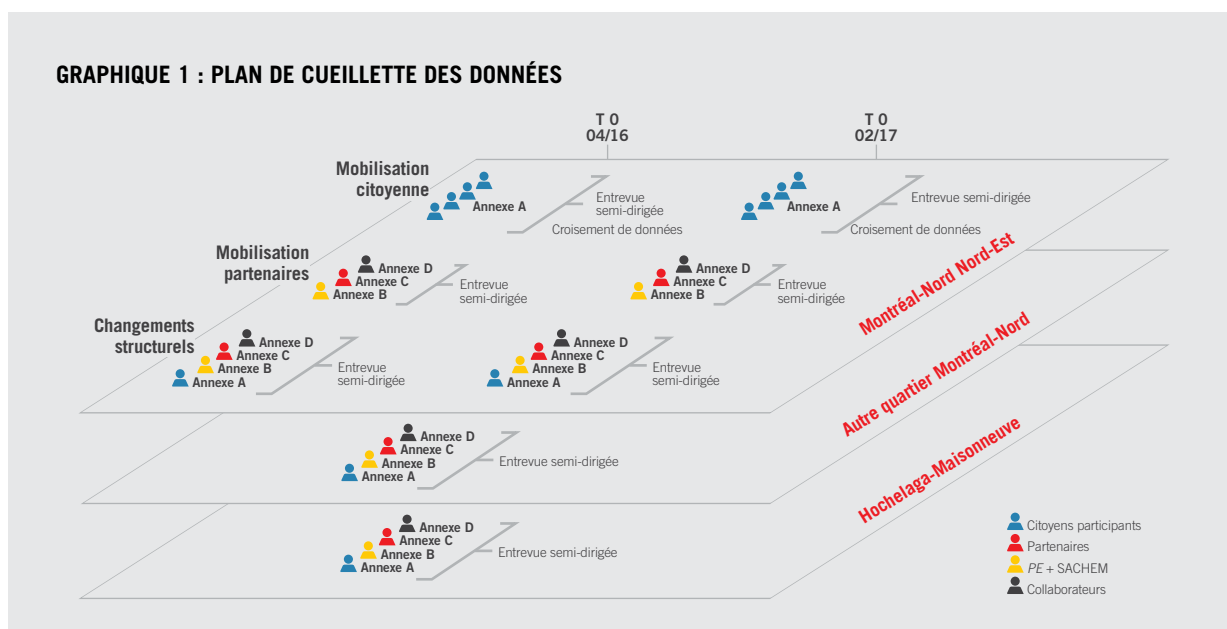
Les partenaires

Le guide d'entrevue utilisé auprès des partenaires (annexe 3) est divisé en 6 parties couvrant quatre thèmes (souplesse des modes de contribution ; satisfaction à l'égard des différents types de collaborations ; exploration des espaces d'expression de la dissidence ; changements structurels) consacrés à l'appréciation des enjeux « faire ensemble plutôt que seul » et « ouverture à la dissidence ».

Les collaborateurs

Le guide d'entrevue utilisé auprès des collaborateurs (annexe 4) est divisé en 6 parties couvrant quatre thèmes (perception de situations de dédoublement ; satisfaction à l'égard des différents types de collaborations ; exploration des espaces d'expression de la dissidence ; changements structurels) consacrés à l'appréciation des enjeux « faire ensemble plutôt que seul », « ouverture à la dissidence » et « intégration dans le milieu ».

Initialement, le plan de cueillette des données avait été conçu pour s'étaler sur cinq années avec quatre périodes de collecte pour mesurer les indicateurs d'impacts de DPA de l'initiative PE sur le long terme. Notre cadre financier, ainsi qu'un certain nombre d'éléments contextuels, nous ont finalement conduits à opter pour une planification en deux temps. Le premier, qui s'est déroulé au cours du printemps et de l'été 2016, visait à faire une photographie des impacts ressentis à ce moment de l'implantation de l'initiative PE. Le deuxième poursuivait le double objectif de comparer les mêmes indicateurs après une année de fonctionnement et de faire ensuite une comparaison avec deux autres quartiers dans lesquels l'initiative PE a également été implantée. Le graphique 1 présente une illustration de cette démarche.





L'APPROBATION DU COMITÉ D'ÉTHIQUE

Ce projet de recherche a fait l'objet d'une homologation de la part du comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CÉRUL 2004-009).



4

ÉTAPE 4

CUEILLETTE DES DONNÉES ET RÉSULTATS

ÉTAPE 4 : CUEILLETTE DES DONNÉES ET RÉSULTATS

PARTICIPANTS

28 personnes (16 hommes et 12 femmes) impliquées ou concernées, à un titre ou à un autre, par les activités de *PE* du quartier nord-est de Montréal-Nord ont été rencontrées entre juin et septembre 2016. Le tableau 7 présente la procédure et le résultat du recrutement de l'étape 4.

TABLEAU 7 : RÉCAPITULATIF DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT DE L'ÉTAPE 4

POPULATION REJOINTE	CIToyENS S/O*	INTERVENANTS PE + SHAPEM N= 5	PARTENAIRES N= 19	BAILLEURS DE FONDS N=3
Mode de recrutement	Présence aux rencontres	Identification par responsables <i>PE</i>	Identification par responsables <i>PE</i>	Identification par responsables <i>PE</i>
Mode de prise de contact	Échanges informels	Courriel Téléphone	Courriel Téléphone	Courriel Téléphone
Source des données	Activités au sein de <i>PE</i>	Liste fournie par <i>PE</i>	Liste fournie par <i>PE</i>	Liste fournie par <i>PE</i>
Recrutement personnalisé	Oui	Oui	Oui	Oui
Mesures pour assurer le libre choix	Proposition optionnelle	Invitation à contacter l'équipe de recherche	Invitation à contacter l'équipe de recherche	Invitation à contacter l'équipe de recherche
Nombre de participants	N=10	N=8	N=10	N=4
Taux de participation	S/O	100 %	63 %	100 %

ANALYSE DES DONNÉES

Les entretiens sont enregistrés puis retranscrits mot à mot. Par la suite, les données brutes font l'objet d'une analyse euristique et herméneutique du contenu manifeste en trois phases : a) sélection des éléments qui illustrent la position des répondants pour chacun des thèmes et sous-thèmes de l'entretien ; b) regroupement des catégories émergentes ; c) modélisation à partir des catégories retenues. Cette démarche est réalisée par une équipe de cinq chercheurs et d'une professionnelle de recherche réunis à l'occasion d'un séminaire étalé sur cinq jours. La mise en commun des analyses de chaque membre de l'équipe de recherche conduit à proposer une première modélisation à partir du corpus de données issu de la première moitié des répondants. Par la suite, cette première synthèse est ajustée sur la base de l'autre moitié des données pour finalement déboucher sur la modélisation finalisée des résultats présentés ci-dessous.

RÉSULTATS DE L'ÉTAPE 4

Les résultats sont présentés de manière à pouvoir apprécier dans quelle mesure les trois principaux enjeux (mobilisation des citoyens, mobilisation des partenaires et changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité) sont rencontrés par les activités de l'initiative PE. Ceci, du point de vue des citoyens, des intervenants et des partenaires. Chaque enjeu est exploré par le biais des données associées aux indicateurs retenus (voir tableau 6).

1^{er} enjeu : La mobilisation citoyenne

1 REJOINDRE LES GENS LÀ OÙ ILS SE TROUVENT PLUTÔT QU'ATTENDRE QU'ILS SE PRÉSENTENT

Lorsque l'on explore les opportunités de prise de contact de l'équipe de PE avec les citoyens du quartier, on constate que ceux-ci disposent de plusieurs modalités plus ou moins directes. La première concerne le « bouche-à-oreille », c'est-à-dire la communication informelle ou le partage d'une expérience. Parfois, la porte d'entrée vers PE passe par le sas de l'Accorderie ou de la SHAPEM. À d'autres occasions, l'approche des citoyens est plus directe.

« C'est que y'a quelques personnes du quartier qui m'ont parlé qu'il y avait l'Accorderie sur Lapierre, c'est de même que j'ai commencé à venir ici.¹⁷ »

« Quand je venais rencontrer les personnes comme la gestionnaire de la SHAPEM c'était à Parole d'excluEs. »

« Je marchais dans la rue et j'ai rencontré un intervenant qui m'a approché. »

¹⁷ Les codes associés par les chercheurs aux extraits d'entretien présentés à titre d'illustration ne sont pas reproduits. Ceci, afin de garantir l'anonymat des répondants qui, étant donné le caractère très localisé de l'étude, pourraient être reconnus.

2 PRENDRE LE TEMPS DE TISSER DES LIENS DE CONFIANCE

La question de la confiance à l'égard de l'initiative PE est explorée ici par le biais de la réputation. On suppose donc que plus les citoyens auront confiance en la capacité de l'équipe PE à les soutenir concrètement, plus la réputation de celle-ci sera positive. Dans la même logique, une absence de réputation sera appréhendée comme une occasion de s'interroger sur l'implantation locale de l'initiative PE. La présence d'une réputation défavorable sera comprise comme une manifestation de méfiance. Manifestement, l'apport potentiel de l'initiative PE pour les citoyens du quartier n'apparaît pas évident.

« C'est une réputation qui est timide et qui commence à se faire connaître. »

« Ça devrait être plein, mais les gens ne sont pas intéressés... »

« Même si on a fait de la mobilisation énormément, je trouve que les gens ne s'engagent pas. »

« On n'a pas de faits concrets pour attirer les gens du quartier... »

3 SE CENTRER SUR LES FORCES PLUTÔT QUE SUR LES LACUNES

La description de soi à partir d'indicateurs de forces ou de compétences est appréciée ici par le biais de la notion de sentiment d'efficacité personnelle (SEP) et collective (SEC). Les répondants sont invités à parler de leur succès au plan individuel (*De manière générale diriez-vous que vous avez du succès dans ce que vous entreprenez ?*) et plus spécifiquement en ce qui concerne l'action à laquelle ils participent au sein de l'initiative PE (*Avez-vous le sentiment que la présence de PE va contribuer à améliorer vos conditions de vie et celles des gens du quartier ?*). En ce qui concerne le SEP, le poids des échecs passés peut parfois peser lourdement, mais les opportunités de participation au sein de l'initiative PE semblent constituer une base tangible pour stimuler la prise de conscience et l'actualisation de ses compétences.

« Je pense que j'ai échoué ma vie et je pense que je vais faire le reste de ma vie comme ça. »

« On me demande mon avis, mon aide et c'est important et on me demande de participer à certains événements, alors je pense oui. »

« Moi je suis la cadence [...] je suis toujours en train de m'améliorer et je ne vois pas ce que je pourrais améliorer de plus. »

« J'ai tellement confiance en moi que je peux rassurer les autres [...] des fois un échange comme cela ça peut ouvrir les portes à quelqu'un d'autre. »

« Ce n'est pas un organisme comme les autres [...] oui ça existe l'exclusion, la pauvreté et tout, mais de ne pas se fixer là-dessus et de faire autre chose de plus riche, de plus positif, mais valorisant. »

À la lecture des entretiens des citoyens, il apparaît que le SEC des répondants est mitigé. D'un côté on reconnaît la présence d'impacts globalement positifs et de l'autre on semble regretter qu'une bonne part d'entre eux reste intangible. La question du passage du temps nécessaire à la manifestation d'impacts plus concrets est évoquée.



« Que ça puisse améliorer la vie du quartier, oui, parce que l'action qui est posée par Parole d'excluEs, leur approche envers les citoyens, cela développe un côté de civisme chez les gens, ils deviennent plus sociables. »

« Les effets se font ressentir sur la rue d'à côté, sur le voisin qui vit en haut [...] oui, il y a un impact. »

« Avec Parole d'excluEs, les gens [...] ont appris à être des citoyens... on se parle, on se voit, on agit comme des citoyens. On est vraiment sorti de l'exclusion. »

« Moi, l'impression que j'ai, c'est que y'a beaucoup de projets, mais on n'aboutit pas [...] »

« Il faudrait qu'il y ait autre chose, qui aboutisse. »

« Moi, je pense que ça va changer, mais que ça ne va pas se faire tout de suite. »



4 INTÉGRER TOUTES LES COMPOSANTES DE LA DIVERSITÉ DU QUARTIER

Lorsque l'on compare le profil sociodémographique des citoyens qui œuvrent au sein de l'initiative PE avec celui des habitants de Montréal-Nord, on constate que la répartition hommes/femmes est similaire, que les citoyens participants sont un peu plus âgés, qu'ils sont plus fréquemment d'origine étrangère, qu'ils sont beaucoup plus touchés par le chômage et qu'ils disposent d'un revenu annuel nettement moindre.

TABLEAU 8 : COMPARAISON DU PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DU GROUPE DE CITOYENS PARTICIPANTS À L'ÉTUDE AVEC CELUI DE LA POPULATION DE MONTRÉAL-NORD

	M/F		ÂGE MÉD.	LIEU DE NAISSANCE CANADA/AUTRE		EMPLOI ON		REVENU ANNUEL MOYEN
Montréal en statistiques	46,9 %	53,1 %	40,8	62 %	38 %	86 %	14 %	25 255,00 \$
Gr. citoyen	40 %	60 %	47,25	40 %	60 %	20 %	80 %	17 150,00 \$

5 DISCUSSION SUR LA BASE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AU PREMIER ENJEU

LES OPPORTUNITÉS OFFERTES PAR L'INITIATIVE PE CONTRIBUENT-ELLES À DÉVELOPPER LA MOBILISATION DES CITOYENS ?

La capacité à rejoindre les personnes en situation d'exclusion constitue un des défis importants dans le champ des pratiques sociales¹⁸. Manifestement, l'initiative PE dispose de plusieurs modalités de prise de contact. Pour le moment, les démarches de mobilisation ne semblent pas porter leurs fruits à la satisfaction des citoyens participants. Plusieurs éléments peuvent contribuer à cette situation. On sait, par exemple, que l'engagement des citoyens est d'autant plus probable que leur contribution est clairement définie¹⁹, porte sur une courte échéance, fait appel à des compétences qu'ils estiment être à leur portée ou pour lesquelles ils se perçoivent déjà capable. Sans être exhaustifs, ces éléments nous montrent l'intérêt d'offrir régulièrement des opportunités concrètes de mobilisation qui ne nécessitent pas, a priori, un engagement à moyen et long terme. C'est possiblement un des moyens les plus fiables de créer les bases de la confiance envers ses propres compétences et celles du collectif.

¹⁸ Bouquet B. (2012). *Éthique et travail social*. Paris : Dunod, collection Santé Sociale, 2^e édition.

¹⁹ Adamson, D. (2010) *Community empowerment: Identifying the barriers to "purposeful" citizen participation*, *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 30, 3/4, pp.114 – 126.

À ce titre, les opportunités de mobilisation offertes par l'initiative *PE* semblent parvenir à créer les conditions pour que les citoyens participants renforcent leur sentiment d'efficacité personnelle²⁰ en prenant appui sur leur contribution bénévole. Le milieu dans lequel ces personnes contribuent à la poursuite des objectifs du collectif semble suffisamment bienveillant pour constituer un espace d'expérimentation de nouvelles compétences ou de renforcement de celles qui sont déjà acquises.

Pour le SEC, malgré la présence d'un sentiment d'efficacité globale, l'absence d'impacts à court terme semble démobilisatrice. Les répondants sont assez sensibles au caractère essentiellement virtuel du processus dans lequel ils sont mobilisés. Nous sommes ici en présence d'un obstacle que les spécialistes de la motivation appellent « le délai de gratification » c'est-à-dire un délai de rétroaction de l'impact de l'action sur le réel. Plus on doute de ses compétences, plus la rétroaction prend de son importance et plus l'incertitude est source de démobilisation. Cela suggère la nécessité de concevoir les actions collectives à moyen et long terme de manière à ce qu'elles puissent être réalisées par étapes et que ces dernières soient bien identifiables afin de marquer plus ou moins symboliquement le passage de l'une à l'autre. Cette façon de procéder serait également un élément facilitateur pour la mobilisation des citoyens. En effet, ceux-ci pourraient plus aisément ajuster leur engagement en fonction de la nature de l'étape en cours. Enfin, cela jouerait aussi sur le sentiment d'efficacité collective puisque le défi de faire ensemble serait marqué par des passages de reconnaissance mutuelle (« nous avons réussi cette étape »).

Les citoyens participants à l'initiative *PE* sont particulièrement représentatifs de la population ciblée. Ils sont plus pauvres et plus au chômage que leurs concitoyens. Cela signifie également qu'ils ont eu plus souvent à composer avec des échecs et que donc l'engagement dans l'action implique que la mobilisation constitue une vraie prise de risque en cas d'insuccès. Ceci, tant au point de vue de la participation individuelle que de la réalisation collective.

Le sentiment d'efficacité personnel et collectif est un indicateur fiable de DPA, mais a ses propres exigences. Il doit pouvoir s'incarner de manière très concrète dans l'exécution d'une tâche visible et tangible qui puisse être utilisée comme un moyen d'obtenir une forme de reconnaissance à ses propres yeux, aux yeux de l'autre ou du tiers absent²¹.

Le fait d'avoir rejoint les plus démunis montre la capacité de *PE* d'attirer des personnes qui sont souvent écartées des espaces de parole où l'on aborde les sujets qui les concernent et pour lesquels leur expertise expérimentielle serait requise.

2^e enjeu : la mobilisation des partenaires

1 FAIRE ENSEMBLE PLUTÔT QUE SEUL

(A) PORTRAIT DE LA COOPÉRATION VUE PAR LES INTERVENANTS (*PE*, SHAPEM et Accorderie)

La question de la mobilisation des partenaires est appréhendée de manière systématique par l'intermédiaire d'un relevé exhaustif des accords de coopération entre les responsables de l'initiative *PE*, de la SHAPEM et de l'Accorderie avec les autres acteurs impliqués. La qualité de cette collaboration est également systématiquement prise en considération. L'ensemble des informations relatives à cette question est synthétisé dans le graphique 2.

Le premier constat concerne la forte coopération qui existe entre les intervenants de l'initiative *PE*, de la SHAPEM et ceux de l'Accorderie même si, comme on va le voir plus loin, celle-ci est parfois perçue

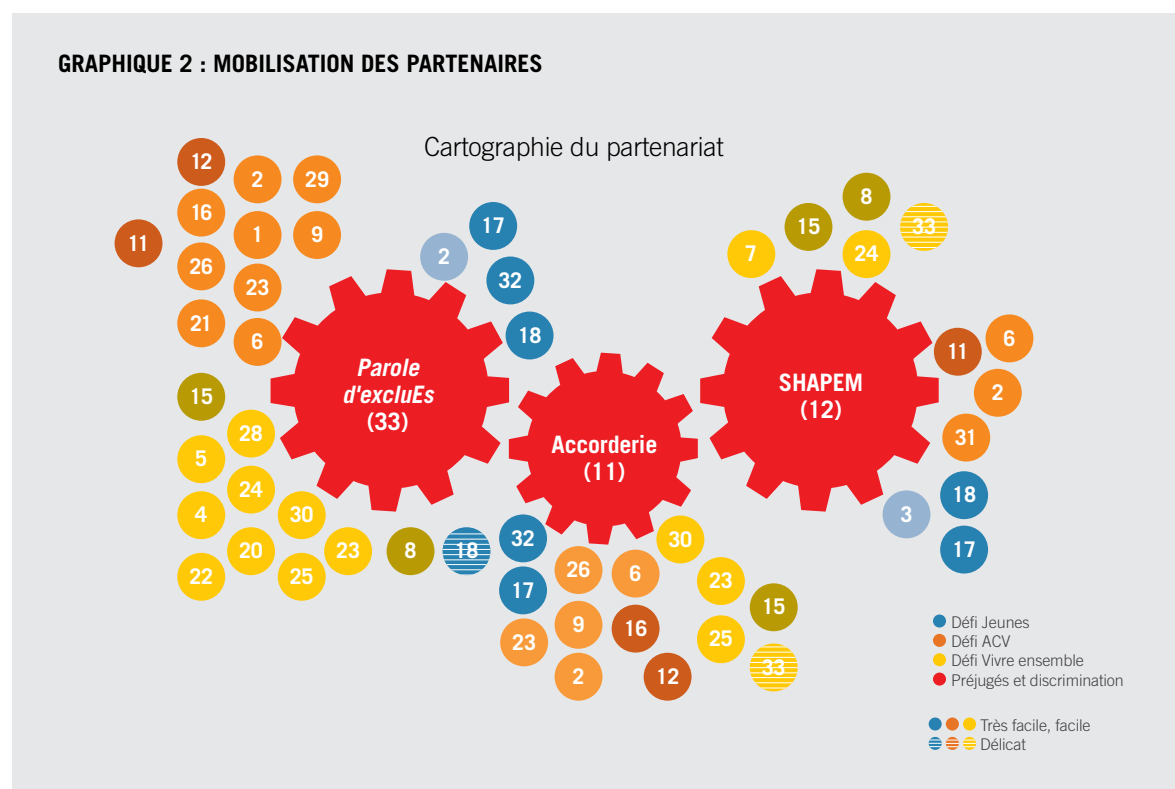
²⁰ Bandura, A. (2002). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York : Éditions Freeman & Co.

²¹ Ricoeur, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Paris, France : Éditions Stock

comme délicate. Ceci au point qu'il est plus cohérent d'appréhender ces trois entités comme les éléments d'un même rouage qui, bien que distincts, travaillent de concert au renforcement de la mobilisation pour produire des changements structurels dans le quartier nord-est de Montréal-Nord. Cette cohérence est symbolisée par les trois roues d'un même engrenage dans lequel chacune contribue au renforcement du réseau de coopération et donc à la mobilisation des partenaires.

Cette analyse de l'activité des trois entités PE+SHAPEM+Accorderie conduit à identifier 53 possibilités (26 PE, 12 SHAPEM, 15 Accorderie) de coopération plus ou moins formalisées auprès de 29 partenaires différents²². Celles-ci sont catégorisées avec un code de couleur qui renvoie aux quatre grands défis du plan d'action adopté par PE suite à une enquête de besoins : a) la mobilisation des jeunes, b) l'amélioration des conditions de vie dans le quartier, c) le soutien à la qualité du vivre ensemble, d) la lutte contre les préjugés et les discriminations. En ce qui concerne l'appréciation de ces collaborations, les partenaires avec lesquels la coopération est explicitement qualifiée sont cerclés et texturés (sans texture pour la coopération facile ou très facile, avec des rayures horizontales pour la coopération considérée comme délicate).

Une fois rassemblé, l'ensemble de ces informations constitue une carte du réseau de collaboration qui conduit à un certain nombre de constats.



Dans un premier temps, on ne peut que constater l'investissement manifeste des responsables de l'implantation de l'initiative PE dans le quartier nord-est de Montréal-Nord dans le développement d'un réseau de coopération. Par ailleurs, les relations très étroites entre PE, la SHAPEM et l'Accorderie font en sorte que, dans les faits, ces trois entités fonctionnent comme des vases communicants. Cette complémentarité est clairement perçue par les partenaires, qui qualifient parfois ces trois organismes de « nébuleuse PE ».

²² Même si les organisations sont numérotées jusqu'à 33, seules 29 ont été prises en considération puisque 4 d'entre elles constituaient des doublons.

« Parole d'excluEs, au fond est en lien avec [...] un certain nombre de petites organisations, mais c'est tout le même monde. [...] c'est une nébuleuse [...] »

Pour ce qui est de la coopération elle-même, on constate qu'elle concerne les secteurs d'activité qui couvrent trois des quatre principaux défis du plan d'action de PE. Le quatrième (préjugés et discrimination) reste, à notre connaissance, à mettre en chantier. En matière d'intensité, c'est clairement l'initiative PE qui a développé le plus de possibilités de coopération. Ceci, majoritairement avec des partenaires qui œuvrent dans le secteur de l'amélioration des conditions de vie (ACV) et du vivre ensemble.

Pour l'essentiel, ce sont les mêmes partenaires qui collaborent avec les trois entités (PE, SHAPEM et Accorderie) bien que chacune d'entre elles ait quelques relations exclusives. Par ailleurs, il est important de distinguer les organisations dont la coopération est effective de celles où elle demeure virtuelle. En effet, plusieurs des organisations citées n'ont, pour le moment, que peu ou pas eu d'occasions concrètes de mettre en œuvre cette entente de coopération. Sur l'ensemble des organisations citées (29), 41,4 % (12) ont fait l'objet d'une appréciation spontanée (icônes cerclées) par les intervenants de PE, de la SHAPEM et de l'Accorderie, indiquant par là une expérience effective de coopération. Pour l'essentiel, ces relations sont qualifiées de faciles ou très faciles (icônes cerclées pleines). Seules 2 sont considérées comme délicates (icônes cerclées avec rayures horizontales). À noter que l'une d'entre elles (icône 33) n'est autre que l'entité PE dont la relation est évaluée ainsi par les intervenants de la SHAPEM et de l'Accorderie.

ⓑ LA COOPÉRATION VUE PAR LES PARTENAIRES

Notons tout d'abord que l'analyse des données n'a pas permis de distinguer les réponses selon qu'il s'agissait de répondants « partenaires » ou « collaborateurs ». En effet, cette distinction appliquée par les responsables de l'initiative PE ne trouve aucun écho chez nos vis-à-vis. Ils utilisent ces deux termes comme des équivalents. À aucun moment dans les entrevues ne retrouve-t-on l'utilisation de ces expressions pour indiquer des nuances quant à l'intensité de la coopération avec l'initiative PE. Pour cette raison, nous utiliserons dorénavant le terme « partenaires » pour désigner ces deux catégories de personnes impliquées qui regroupent 16 de nos 28 répondants.

Selon les partenaires interrogés, le principe même de la coopération n'était pas acquis lorsque l'initiative PE s'est implantée dans le nord-est de Montréal-Nord. Plus précisément, l'insistance des promoteurs de l'initiative PE sur le système de valeurs qui la fonde et la subordination des modalités de coopération au partage de ces principes sont parfois vécues comme une forme d'arrogance.

« Ils disent : nous on travaille d'abord avec un système de valeurs qu'ils ont tendance à imposer. »

« Quand on regarde ça avec un certain recul, c'est qu'on n'est pas dans des processus réels de co-construction. »

« Quand ils sont débarqués avec leur discours sur la pauvreté ici [...] Parole d'excluEs, [...] la SHAPEM et d'autres sont venus bousculer des affaires. »

Il a donc fallu que l'initiative « fasse ses preuves » pour commencer à être entendue. Celles-ci se sont incarnées par de nouvelles façons de faire qui ont eu pour effet d'interpeller les pratiques traditionnelles et d'ouvrir le champ des interventions pratiquées dans le quartier en matière de lutte à la pauvreté.

« Parole d'excluEs c'est des valeurs à la bonne place, des interventions, des fois en marge des programmes, des fois innovantes, bousculantes pis on a besoin de cela à Montréal-Nord, beaucoup même. »

Plus précisément, la place centrale effectivement accordée à la parole des citoyens dans la conception même des objectifs et des modalités des changements à poursuivre s'est avérée particulièrement convaincante.

« Dès le départ j'ai dit c'est qui cette gang-là en parlant de PE, je me disais c'est qui eux autres, ils font tu des miracles, ils sont tu une secte ?
Mais tout le temps, ils avançaient et ce qu'ils disaient, ils le faisaient et ils étaient proactifs. »

2 OUVERTURE À LA DIVERGENCE DE POINTS DE VUE ET DE MÉTHODES

Apparemment, les prises de position franches des responsables de l'initiative PE ne s'accompagnent pas d'une forme plus ou moins subtile de sectarisme, contrairement aux craintes de certains partenaires. Les ententes de coopération sont établies de manière plutôt informelle et fréquemment actualisées.

« Notre partenariat, il n'y a jamais rien eu d'écrit ou de contrat ou quoi que ce soit. »
« On a créé un lien de confiance dès le départ, il a toujours été là, il n'y a jamais eu de formalité. »
« Il y a une souplesse là qui est stimulante et merveilleuse pour moi. »

Les processus décisionnels sont vécus comme transparents, ce qui renforce le sentiment de cohérence avec les objectifs poursuivis et l'approche adoptée.

« Oui, il est toujours décidé de ce qu'on fait, d'où on va, il y a des rencontres avec les citoyens [...], la mise sur pied des marchés publics. »
« Pour moi l'approche qu'ils ont c'est parfait, (pour) les gens les plus vulnérables, on va essayer de développer du logement abordable, accessible pour eux. »
« On veut [...] les mobiliser, pour les briser de leur isolement, de leur vulnérabilité, les rapprocher des ressources. »

3 INTÉGRATION OPTIMALE DANS LE MILIEU

L'implantation d'une initiative comme PE s'accompagne d'un financement conséquent qui engendre des réactions de la part des organisations locales déjà implantées dans le quartier. L'intégration dans le milieu constitue donc un défi qui nécessite que l'on dispose du temps nécessaire pour créer les conditions de la confiance. En effet, il faut souvent passer par une période d'acclimatation mutuelle avant que ce qui apparaît au début comme une forme de concurrence s'avère progressivement être une opportunité de développement mutuel pour les organisations locales.

« Quand tu reçois quelques millions de dollars [...] c'est génial, sauf que les autres organismes peuvent se dire aussi : j'aurais pu le recevoir, moi aussi. »
« Parole d'excluEs est comme une menace, pas une menace mais (peut-être) [...] une barrière à d'autres organismes pour pouvoir prendre leur place, pour légitimer leur place. »

« Ça ne crée pas un espace facile, à dialoguer, à comprendre, à communiquer, donc des ponts qui se bloquent, donc ça devient des ponts douaniers. »

« Parole d'excluEs est une des organisations qui à travers ses activités nous offre une fenêtre à compléter la mission de notre organisation. »



4 DISCUSSION SUR LA BASE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AU DEUXIÈME ENJEU

(A) LES OPPORTUNITÉS DE COOPÉRATIONS OFFERTES PAR L'INITIATIVE PE CONTRIBUENT-ELLES À DÉVELOPPER LA MOBILISATION DES PARTENAIRES ?

Le réseau de coopération est en train de se construire. La densité des activités de réseautage de *PE* auxquelles s'ajoutent celles de l'Accorderie et de la SHAPEM permet de mettre en place de nouvelles collaborations et augmente la faisabilité des projets locaux qui nécessitent une forte concertation. La complémentarité des trois entités est une piste intéressante pour ajuster les activités de mobilisation et permettre à tout le monde de trouver une manière personnelle de prendre part à l'action collective. Malgré la résistance dont il sera question plus bas, les relations entre les partenaires et la « nébuleuse *PE* » sont globalement faciles. À noter le caractère délicat des relations entre *PE* et les deux autres entités de cette nébuleuse.

(B) APPRÉCIATION DE LA COOPÉRATION PAR LES PARTENAIRES

Comment éviter l'impression d'arrogance ? En fait, au-delà de la rhétorique, ce sont les actes qui ont convaincu les partenaires. Les responsables de *PE* auraient donc tout intérêt à multiplier les opportunités pour les partenaires de faire l'expérience d'une coopération concrète avec eux. Les données montrent clairement que la possibilité de « faire ensemble » avec *PE* a des effets directs sur le renforcement du partenariat. Il apparaît, d'après les commentaires des partenaires, que là où *PE* se montre le plus convaincant, c'est dans sa capacité à faire la démonstration de l'efficacité du processus de concertation qu'il anime et des résultats de celle-ci.

La qualité du processus de concertation passe, notamment, par certaines formes d'ouverture aux modalités de contribution. Une souplesse qui s'ajoute à la transparence des façons de faire et à la cohérence des objectifs poursuivis.

Dans le contexte du développement communautaire caractérisé par la rareté des ressources, les moyens mis à la disposition de *PE* pour se déployer dans un quartier, que ce soit en termes de financement ou d'échéancier, interpellent les partenaires. D'une part, il y a la crainte légitime qu'un tel investissement nuise, plus ou moins directement, au financement des organismes locaux. D'autre part, l'action de *PE* se situe en 2^e voire en 3^e ligne ; elle ne prend donc pas la forme d'une offre de services directs à la population, ce qui peut donner l'impression qu'elle ne produit rien de concret. Ceci, alors que dans le même temps, certains partenaires éprouvent des difficultés à développer leurs activités. Enfin, le fait que *PE* revendique l'option de ne pas s'appuyer sur une logique de services, mais plutôt sur une dynamique de mobilisation, peut être ressenti comme une forme de dénigrement des services offerts par les organismes locaux. Indirectement, cela peut paraître également comme une remise en question l'efficacité des activités de mobilisation déjà initiées par des partenaires.

3^e enjeu : changements structurels à l'échelle du quartier ou de la municipalité

1 RÉALISATION DE CHANGEMENTS TANGIBLES ET CONÇUS POUR DURER

(A) DU POINT DE VUE DES CITOYENS

L'implantation de l'initiative PE dans le quartier nord-est de Montréal-Nord a-t-elle permis des changements notables ? Les avis des citoyens sont partagés. L'ajout de nouvelles ressources (exemple : espaces de rencontre, logements à prix abordables, etc.) contribue à réguler les sources de tension dans le quartier.



« C'est vraiment un endroit rassembleur, au lieu de parler au coin de la rue, il y a vraiment un endroit où les gens peuvent se réunir et parler. »

« [...] y'a moins de gangs. Je dirais peut-être que ça, ça s'est amélioré [...] je dirais que ça diminue les tensions. »

« Oui, plus de tolérance. »



Mais, du point de vue des citoyens, cette progression n'est pas suffisamment concrète. Certains semblent être à la recherche d'une amélioration beaucoup plus nette de leur vie quotidienne à court terme.



« Je trouve pas qu'il y a beaucoup de choses bougent ici [...] il y a quelque chose sûrement qui ne marche pas. »

« C'est toujours pareil je trouve. Il faudrait que le quartier soit plus vert et moins de gangs, ça c'est sûr et certain. Le monde a peur. »

« Il faudrait qu'il y ait autre chose, quelque chose qui aboutisse. »



(B) DU POINT DE VUE DES PARTENAIRES ET DES INTERVENANTS

Les partenaires et les intervenants font un bilan plus tranché des changements survenus depuis l'implantation de l'initiative PE dans le quartier nord-est de Montréal-Nord. Ils constatent des changements dans la manière dont les partenaires coopèrent, dans l'amélioration des conditions de vie dans le quartier et dans la vie personnelle des citoyens.



« Plus grande concertation, collaboration entre un certain nombre d'organismes. »

« Renouveau idéologique, car Parole d'excluEs [...] impressionne par la force de ses principes et de ses valeurs. »

« Ce qui fait que tout le monde s'est mis ensemble, c'est peut-être parce que Parole d'excluEs a commencé à aller chercher les autres. »

« Il y a maintenant 19 organismes qui travaillent ces dimensions-là de ce leadership porté par Parole d'excluEs, c'est merveilleux ça. »

« On apporte quand même du mieux au quartier, c'est indéniable. »

« Ça a quand même donné à la rue peut-être, pour le quartier [...] un peu de notes de noblesse. »

« Ça a changé des choses dans la vie personnelle des gens. »

« Ça a donné un nouveau souffle à [...] certains résidents et un espoir. »



Par contre, il subsiste manifestement un doute quant à l'impact réel de ces changements à court terme. Les projets qui sont en cours vont nécessiter du temps pour prendre forme concrètement. De plus, l'intégration dans le milieu est ralentie par une forme de frilosité à l'égard des initiatives novatrices.



« C'est leur rue, on ne contrôle pas vraiment. »

« Pour l'instant, je n'ai pas l'impression que cela a changé tant que cela. »

« On ne peut pas dire qu'on a transformé le coin Pascal-Lapierre. »

« [...] on ne peut pas changer comme cela d'un seul coup. Il faut y aller graduellement, il faut y aller étape par étape. »

« La formulation de réponse aux problèmes concrets est plutôt longue. »

« Montréal-Nord a toujours une certaine forme de résistance par rapport à l'implantation de nouveaux projets. »

« J'attends encore 3-4 ans et est-ce que le milieu sera assez ouvert pour y participer et être contributif, je l'espère. »



2 ENRACINER LES PROJETS SUR LES PRIORITÉS DES CITOYENS

(A) DU POINT DE VUE DES CITOYENS

Quelle est la correspondance entre les projets mis en œuvre et les priorités identifiées par les citoyens ? Pour répondre à cette question, il faut préalablement s'assurer que les répondants ont une définition claire et si possible cohérente des objectifs de PE. En ce qui concerne les citoyens, l'objectif principal porte sur la lutte contre l'exclusion et la promotion de l'inclusion des citoyens dans la vie du quartier.



« [...] de sensibiliser les gens... »

« C'est vraiment de montrer aux gens c'est quoi d'être un vrai citoyen [...] »

« [...] te montrer que citoyen n'est pas un mot banal. »

« [...] d'éviter l'exclusion. C'est d'empêcher que certaines personnes soient exclues, soient toutes seules. »

« [...] c'est inclure tout le monde [...] pas de discrimination, pas de préjugés, [...] changer la situation de tout le monde. »



(B) DU POINT DE VUE DES PARTENAIRES ET DES INTERVENANTS

La formulation des partenaires et des intervenants est plus instrumentale. Contrairement à celle des répondants citoyens, elle porte principalement sur les modalités plutôt que sur les finalités de l'initiative PE.



« On a les objectifs qui sont abordés par le conseil d'administration [...] tous ces objectifs sont pour consolider la mobilisation citoyenne. »

« [...] Je ne pense pas que Parole d'excluEs parlerait d'objectifs. Ils ont trois priorités stratégiques, trois axes de développement. »

« Faire vivre les 4 défis pour le territoire du Nord-Est, le vivre ensemble, [...] pauvreté et conditions de vie, l'emploi et discrimination [...] les jeunes. »



3 INITIER ET RÉALISER DES PROJETS AYANT UNE VALEUR AJOUTÉE POUR LES CITOYENS

A DU POINT DE VUE DES CITOYENS

Les projets soutenus par l'initiative PE peuvent-ils avoir une valeur ajoutée dans la situation de pauvreté vécue par les citoyens du quartier nord-est de Montréal-Nord ? Manifestement, ce lien n'est pas spontané pour les citoyens interrogés.



« Je fais des réunions, mais qu'est-ce que ça va changer dans ma situation ? »
« [...] pour moi, la lutte contre la pauvreté c'est de trouver un job, ça change rien si moi, mon revenu est le même. »
« Leur présence, ça donne de l'espoir un peu, de l'espoir de la vie, d'avancer, de manger le lendemain. »
« Parole d'excluEs sont là pour donner des outils, ils ne sont pas là pour dire on va t'amener ailleurs et tu ne seras plus jamais pauvre. »



B DU POINT DE VUE DES PARTENAIRES ET DES INTERVENANTS

Du côté des acteurs impliqués, les positions sont plus nuancées. Si on reconnaît une certaine amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté, la possibilité que l'initiative PE ait un impact direct sur un phénomène aussi global laisse certains répondants dubitatifs.



[...] à partir du moment où ces gens-là sortent de leur logement, [...] prennent la parole, vont à une fête [...] où il y a de la bouffe, où ils peuvent rire, échanger, se sentir reconnus, appréciés [...] plutôt que [...] se dire qu'il n'y a pas d'espoir [...] Il y a déjà un grand bout de fait... [...] »
« [...] l'alimentation, aux prix beaucoup plus abordables [...] »
« [...] quand tu paies un loyer moindre, tu peux te permettre de t'acheter plus [...] »
« [...] on offre un loyer qui est en deçà du prix moyen, ça c'est 20-30 % de plus [...] dans ses poches [...] »
« Contre l'exclusion sociale, oui, mais pas contre la pauvreté. »
« [...] c'est certain que Parole d'excluEs tout seul ne va pas faire la différence [...] »
« [...] quelqu'un qui est pauvre c'est à cause de ses revenus [...] du pouvoir financier, il ne faudrait quand même pas rêver. »
« [...] ça va être des richesses collectives qui vont être créées [...] ce n'est pas plus d'argent dans tes poches. »
« [...] économiquement si on peut contribuer à un niveau c'est de rendre les gens plus fiers de ce qu'ils sont, tsé, de redonner une dignité. »
« [...] où on peut contribuer, c'est peut-être un peu plus à l'échelle macro où on pourrait intervenir sur le plan du transport collectif [...] »



4 DISCUSSION SUR LA BASE DES RÉSULTATS ASSOCIÉS AU TROISIÈME ENJEU

Ⓐ L'INITIATIVE PE CONTRIBUE-T-ELLE À LA PRODUCTION DE CHANGEMENTS STRUCTURELS DANS LE QUARTIER OU DANS LA MUNICIPALITÉ ?

L'introduction de changements significatifs dans un quartier repose sur des processus à moyen et long terme. Là encore, les citoyens sont à la recherche d'impacts à court terme. Cela souligne à nouveau la nécessité de ponctuer des changements structurels de plus longue haleine par des changements réguliers de moindre ampleur, mais qui agiront comme des points d'appui à l'engagement citoyen. Il faut, pour reprendre l'expression d'un répondant, que « quelque chose aboutisse » sur une base régulière. Sans rien ôter à la pertinence de la production de changement plus complexe et donc plus étalé dans le temps, il semble nécessaire de faire aboutir des changements de moindre envergure tout au long de la démarche.

En matière de changement, les attentes des partenaires diffèrent de celles des citoyens. Alors que ces derniers évaluent la situation à l'aune de leurs conditions de vie particulières, l'appréciation des partenaires et des intervenants est plus globale. Elle porte sur des tendances (exemple : « plus grande concertation »), des impressions générales (exemple : « on apporte quand même du mieux dans le quartier »), et elle s'inscrit dans une perspective de moyen et long terme. Il n'est donc pas étonnant que du point de vue des partenaires, des changements d'envergure soient à l'œuvre depuis l'implantation de l'initiative *PE* dans le quartier.

À nouveau, il apparaît que les acteurs concernés et impliqués se positionnent différemment sur la question des résultats attendus de l'initiative *PE*. Il est clair que pour les citoyens, plus les changements sont rapides et manifestes, plus la démarche de mobilisation fait sens. Ceci, particulièrement lorsqu'ils portent directement sur leurs conditions de vie. Autrement dit, la vitalité de la mobilisation dépend en partie de l'adéquation entre les actions menées et les attentes à court, moyen et long terme des citoyens. Dans le cas des partenaires, le court terme paraît moins essentiel.

Cette différence de perspective est également manifeste lorsque les répondants apprécient la possibilité que *PE* puisse avoir un impact sur la situation de pauvreté qui sévit dans le quartier. Alors que les citoyens reconnaissent le potentiel de *PE* en matière de restauration de leur dignité, ils sont beaucoup plus circonspects en ce qui concerne l'impact relatif à la pauvreté. Parfois, le jugement est sans appel (« ça change rien si moi, mon revenu est le même »). À d'autres reprises, une telle ambition apparaît hors de portée (« ils ne sont pas là pour dire [...] tu ne seras plus jamais pauvre »). Dans tous les cas, le critère de changement est essentiellement factuel.

En ce qui concerne les partenaires et les intervenants, on retrouve une différence de positionnement de même nature que dans la section relative aux attentes. Ces répondants abordent la question de la lutte à la pauvreté de manière beaucoup moins incarnée. Ils y réfléchissent comme à un phénomène global dans lequel l'initiative *PE* joue un rôle limité, mais bien réel. Même s'il « ne faut pas rêver », il y a des améliorations, notamment la création de « richesses collectives » ou l'accès à un hébergement et une alimentation à des prix plus abordables.



5

ÉTAPE 5

**PRÉSENTATION
DES RÉSULTATS ET
DISCUSSION AUTOUR
DES ENSEIGNEMENTS
QUE L'ON PEUT
DÉGAGER DE L'ÉTUDE**

ÉTAPE 5 :

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DISCUSSION AUTOUR DES ENSEIGNEMENTS QUE L'ON PEUT DÉGAGER DE L'ÉTUDE

Dans un premier temps, cette 5^e étape consiste à partager les résultats de l'étude et la lecture qu'en fait l'équipe de recherche. Puis, à l'occasion d'un débat, de recueillir les rétroactions des participants à la rencontre pour les intégrer aux analyses initiales et éventuellement ajuster celles-ci en conséquence.

DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE

Cette seconde séance de mise en commun s'est tenue le 16 janvier 2017 à la Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord de 13 h 30 à 16 h 00 puis de 17 h 30 à 19 h 00. Un courriel d'invitation a été préalablement expédié aux personnes qui ont participé à la recherche ainsi qu'aux différents partenaires indirectement impliqués dans l'implantation de l'initiative PE. Environ 50 personnes ont participé à la totalité ou à une partie de la journée. La rencontre s'est déroulée en deux temps. La première séance s'adressait aux partenaires et aux intervenants. La seconde s'adressait exclusivement aux citoyens. Les contenus de présentation des résultats ont été ajustés pour chaque public spécifique. Pour commencer, les participants ont été invités à prendre connaissance des résultats à partir d'une schématisation des principaux éléments à retenir. Puis, à l'occasion d'une période d'échange, les participants ont pu commenter les résultats et poser les questions que ces derniers leur suscitaient. Les principales remarques ont été prises en note.

Dans l'ensemble, les résultats présentés et l'analyse proposée font sens pour les participants de la première rencontre (partenaires et intervenants). Les interventions concernent principalement le décalage entre les attentes à court terme des citoyens et les projets à moyen et long terme portés par l'initiative PE.



« Comment donner l'impression aux gens que les choses avancent tout en travaillant sur des changements institutionnels ? »

« Est-ce que séparer les objectifs individuels et collectifs pourrait aider ? »

« Est-ce que l'appellation Parole d'excluEs n'est pas problématique à la base ? »

« Mobilisation par projet ? »

« Les choses ne doivent pas être trop grandes pour commencer. »

« Comment implémenter à court, et long terme ? »



Lors de la deuxième rencontre consacrée aux citoyens, les interventions des participants ont, pour leur grande majorité, consisté à illustrer les résultats présentés à partir de leur expérience personnelle. Pendant plus d'une heure, les citoyens ont attiré notre attention sur les conséquences de la pauvreté sur leur vie quotidienne. De manière générale, tout en reconnaissant qu'une initiative comme PE n'a pas vocation à agir au niveau des situations personnelles, ils font entendre leur réalité de manière explicite.

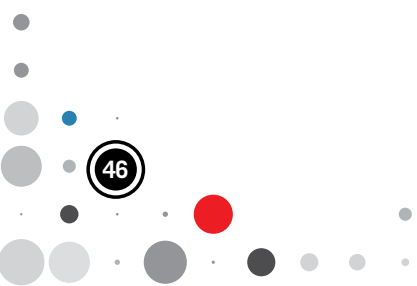
Les deux extraits suivants illustrent toute la tension inhérente à une démarche d'accompagnement à l'action collective. Comment, en effet, faire en sorte que, tout en se mobilisant pour une cause commune dont la réalisation s'étale sur une perspective de moyen ou long terme, on puisse prendre en considération les attentes de changements à court terme des citoyens ? Il s'agit de trouver une voie entre deux écueils. Le premier consiste à confondre action collective et groupes de croissance personnelle en focalisant progressivement l'accompagnement sur le ressenti de chacun au détriment du faire ensemble.

« *Il n'y a pas grand-chose qui se fait à PE pour la confiance en soi, le développement de la personne.* »

Le second conduit à exclure toute forme de prise en compte des attentes individuelles, ce qui revient à nier leur pertinence dans le cadre d'une action collective. Dès lors, chaque membre du groupe se trouve concrètement mis en demeure de composer par lui-même avec ses difficultés.

« *Le gens sont impatients, car ils sont en souffrance, ils survivent, ils ne vivent pas.* »

Existe-t-il un juste milieu ? En fait, la solution réside probablement dans une approche mixte qui prévoirait à la fois de concentrer les énergies sur la cible commune de changement tout en ménageant des périodes de partage mutuel (par exemple sur le modèle de l'entraide) au cours desquelles chaque membre du collectif pourrait recevoir une forme de soutien.





6

ÉTAPE 6

MISE AU POINT D'OUTILS DE COMMUNICATION



Cette étape est en cours de réalisation.



CONCLUSION

CONCLUSION

La présente démarche de recherche a permis de dégager quelques éléments de réponse à la question de savoir si l'initiative *PE* a, de manière significative :

- A** Renforcé la culture de mobilisation dans le quartier nord-est de Montréal-Nord ?
 - ① Auprès des citoyens
 - ② Auprès des partenaires

- B** Contribué à la conduite de changements structurels à l'échelle de ce quartier ou de cette municipalité ?

Les résultats inclinent à répondre positivement en révélant toutefois une différence de nature entre les attentes des citoyens participants et celles des partenaires. Ces nuances importantes reflètent la spécificité des enjeux de ces deux groupes d'acteurs. La question qui se pose maintenant concerne l'éventuelle pertinence d'ajuster l'accompagnement de manière à mieux prendre en compte ces différences de perspectives. Est-il souhaitable et opportun de répondre plus ou moins directement au désir d'amélioration des dimensions personnelles du vécu quotidien des citoyens participants ? Est-il plutôt préférable de concentrer les efforts d'accompagnement sur les bénéfices directs ou indirects de la mobilisation des citoyens et des partenaires ? Devrait-on envisager une démarche mixte ?

Chacune de ces options entraîne des conséquences sur le plan de l'orientation méthodologique et idéologique de la démarche de *PE*.

Plus précisément, tout dépend de l'unité d'analyse que les promoteurs de cette initiative choisissent de retenir pour apprécier la performance de *PE*. Soit le changement recherché porte essentiellement sur la mobilisation collective des citoyens participants, et alors il est possible de se concentrer principalement sur des stratégies d'intervention maximisant les impacts collectifs de la démarche de DPA ; soit ce changement porte simultanément sur le développement du pouvoir d'agir personnel et collectif, dans quel cas des réajustements seraient nécessaires pour s'assurer de l'atteinte à moyen terme de cet objectif.



ANNEXES

ANNEXES

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTREVUE MCLS-DPA PHASE 4

Introduire la recherche

Bonjour, nous sommes donc ici pour repérer la contribution de « Parole d'excluEs » à la vie du quartier nord-est de Montréal-Nord. Dans le cadre de cet entretien, nous allons tenter de cerner plus précisément la contribution de « Parole d'excluEs » dans votre vie quotidienne.

1^{re} partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AUX PREMIERS CONTACTS AVEC « PAROLE D'EXCLUES » ET À SA RÉPUTATION DANS LE QUARTIER

Objectif : Préciser les modalités du premier contact entre le (la) répondant(e) et *Parole d'excluEs* dans le quartier de Montréal-Nord nord-est.

- 1 Dans quelles circonstances avez-vous rencontré *Parole d'excluEs* pour la première fois ?
- 2 Que diriez-vous de la réputation de *Parole d'excluEs* dans le quartier ?

NOTE À L'INTERVIEWER : En cas de réponse brève, essayer de faire en sorte que le (la) répondant(e) développe son propos.

2^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DU (DE LA) RÉPONDANT(E)

Objectif : Préciser le profil des citoyen(ne)s participant(e)s à des fins de comparaisons statistiques avec celui de l'ensemble des habitants du quartier.

- 1 Êtes-vous né(e)s au Canada ? Sinon, quel est votre pays de naissance ?
- 2 Parmi ces différentes catégories d'âge, dans laquelle vous situez-vous ?
(A) 10-18 ans (B) 18-35 ans (C) 36-60 ans (D) 60 ans et plus
- 3 Parmi ces différentes catégories de revenus, dans laquelle vous situez-vous ?
(A) moins de 12 000 \$ (B) 13 000-25 000 \$/an (C) 25 000-45 000 \$/an (D) 45 000 \$ et plus
- 4 Parmi ces différentes sources de revenus, quelle est celle qui correspond à votre situation ?
(A) sans emploi
(B) emploi précaire (sans sécurité d'emploi) à temps plein
(C) emploi précaire (sans sécurité d'emploi) à temps partiel
(D) emploi stable (avec sécurité d'emploi) à temps plein
(E) emploi stable (sans sécurité d'emploi) à temps partiel
- 5 Depuis combien de temps résidez-vous dans ce quartier ?

3^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ INDIVIDUELLE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST

- 1 De manière générale, diriez-vous que vous avez du succès dans ce que vous entreprenez ?
(A) oui (B) plus ou moins (C) pas vraiment
- 1.1 Si oui, avez-vous un ou plusieurs exemples ?
1.2 Si c'est plus ou moins, quels sont les domaines où c'est plus facile/difficile ?
1.3 Sinon, qu'est-ce qui pourrait améliorer la situation actuelle ?

4^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ COLLECTIVE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST

- 3 Avez-vous le sentiment que la présence de PE va contribuer à améliorer vos conditions de vie et celles des gens du quartier ?
(A) oui (B) non
- 1.1 Si oui, avez-vous un ou plusieurs exemples ?
1.3 Sinon, qu'est-ce qui devrait changer pour que vous vous sentiez plus soutenu ?

5^e partie

CHANGEMENT QUE LA PERSONNE INTERROGÉE ASSOCIE À L'ACTIVITÉ DE « PAROLE D'EXCLUES » DANS LE QUARTIER DE MONTRÉAL-NORD NORD-EST

Objectif : Faire émerger les changements observés dans le quartier que la personne interrogée associe à *Parole d'excluEs*.

- 1 Selon vous, y a-t-il quelque chose qui a changé dans le quartier depuis l'arrivée de *Parole d'excluEs* ?
Si oui, lesquelles ?
Si non, comment ça se fait ?
- 2 Connaissez-vous les objectifs et la démarche de *Parole d'excluEs* dans le quartier ?
- 3 Si oui, est-ce que, selon vous, ça commence à prendre forme ? Avez-vous des exemples ?
- 4 D'après vous, les changements apportés par l'arrivée de *Parole d'excluEs* sont-ils susceptibles d'aider à lutter contre la pauvreté dans le quartier ?

6^e partie

RETOUR SUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Objectif : Identifier d'éventuelles possibilités d'optimiser la conduite des prochaines entrevues.

- 1 Comment avez-vous vécu cette entrevue ?

ANNEXE 2 :

GUIDE D'ENTREVUE MCLS-DPA PHASE 4

Introduire la recherche

Bonjour, nous sommes donc ici pour repérer la contribution de « Parole d'excluEs » à la vie du quartier de Montréal-Nord nord-est. Dans le cadre de cet entretien, nous allons tenter de cerner plus précisément la contribution de « Parole d'excluEs » dans votre vie quotidienne.

1^{re} partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AUX PREMIERS CONTACTS AVEC « PAROLE D'EXCLUES » ET À SA RÉPUTATION DANS LE QUARTIER

Objectif : Préciser les modalités du premier contact entre le (la) répondant(e) et *Parole d'excluEs* dans le quartier de Montréal-Nord nord-est.

- 4 Dans quelles circonstances avez-vous rencontré *Parole d'excluEs* pour la première fois ?
- 5 Que diriez-vous de la réputation de *Parole d'excluEs* dans le quartier ?

NOTE À L'INTERVIEWER : En cas de réponse brève, essayer de faire en sorte que le (la) répondant(e) développe son propos.

2^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DU (DE LA) RÉPONDANT(E)

Objectif : Préciser le profil des citoyen(ne)s participant(e)s à des fins de comparaisons statistiques avec celui de l'ensemble des habitants du quartier.

- 6 Êtes-vous né(e)s au Canada ? Sinon, quel est votre pays de naissance ?
- 7 Parmi ces différentes catégories d'âge, dans laquelle vous situez-vous ?
(A) 10-18 ans (B) 18-35 ans (C) 36-60 ans (D) 60 ans et plus
- 8 Parmi ces différentes catégories de revenus, dans laquelle vous situez-vous ?
(A) moins de 12 000 \$ (B) 13 000-25 000 \$/an (C) 25 000-45 000 \$/an (D) 45 000 \$ et plus
- 9 Parmi ces différentes sources de revenus, quelle est celle qui correspond à votre situation ?
(A) sans emploi
(B) emploi précaire (sans sécurité d'emploi) à temps plein
(C) emploi précaire (sans sécurité d'emploi) à temps partiel
(D) emploi stable (avec sécurité d'emploi) à temps plein
(E) emploi stable (sans sécurité d'emploi) à temps partiel
- 10 Depuis combien de temps résidez-vous dans ce quartier ?

3^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ INDIVIDUELLE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST

- 2 De manière générale, diriez-vous que vous avez du succès dans ce que vous entreprenez ?
(A) oui (B) plus ou moins (C) pas vraiment
- 2.1 Si oui, avez-vous un ou plusieurs exemples ?
2.2 Si c'est plus ou moins, quels sont les domaines où c'est plus facile/difficile ?
2.3 Sinon, qu'est-ce qui pourrait améliorer la situation actuelle ?

4^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ COLLECTIVE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST

- 6 Avez-vous le sentiment que la présence de PE va contribuer à améliorer vos conditions de vie et celles des gens du quartier ?
(A) oui (B) non
- 1.1 Si oui, avez-vous un ou plusieurs exemples ?
1.3 Sinon, qu'est-ce qui devrait changer pour que vous vous sentiez plus soutenu ?

5^e partie

CHANGEMENT QUE LA PERSONNE INTERROGÉE ASSOCIE À L'ACTIVITÉ DE « PAROLE D'EXCLUES » DANS LE QUARTIER DE MONTRÉAL-NORD NORD-EST

Objectif : Faire émerger les changements observés dans le quartier que la personne interrogée associe à *Parole d'excluEs*.

- 5 Selon vous, y a-t-il quelque chose qui a changé dans le quartier depuis l'arrivée de *Parole d'excluEs* ?
Si oui, lesquelles ?
Si non, comment ça se fait ?
- 6 Connaissez-vous les objectifs et la démarche de *Parole d'excluEs* dans le quartier ?
- 7 Si oui, est-ce que, selon vous, ça commence à prendre forme ? Avez-vous des exemples ?
- 8 D'après vous, les changements apportés par l'arrivée de *Parole d'excluEs* sont-ils susceptibles d'aider à lutter contre la pauvreté dans le quartier ?

6^e partie

RETOUR SUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Objectif : Identifier d'éventuelles possibilités d'optimiser la conduite des prochaines entrevues.

- 1 Comment avez-vous vécu cette entrevue ?

ANNEXE 3 :

GUIDE D'ENTREVUE MCLS-DPA PHASE 4

Introduire la recherche

Bonjour, nous sommes donc ici pour repérer la contribution de « Parole d'excluEs » au quartier de Montréal-Nord nord-est. Dans le cadre de cet entretien, nous allons tenter de cerner plus précisément le portrait des partenariats à court et long terme que « Parole d'excluEs » entretient avec les autres acteurs du quartier.

1^{re} partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS À LA CONTRIBUTION DE L'ORGANISME QUE REPRÉSENTE LE RÉPONDANT DANS LE QUARTIER MONTRÉAL-NORD NORD-EST.

Objectif : Être en mesure de préciser la nature de l'activité de l'organisme dans le quartier Montréal-Nord nord-est.

- 7 En quoi consiste votre activité en général ?
- 8 Plus particulièrement dans le quartier de Montréal-Nord nord-est ?

NOTE À L'INTERVIEWER : En cas de réponse brève, essayer de faire en sorte que le (la) répondant(e) développe son propos.

2^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU CARACTÈRE PLUS OU MOINS SOUPLE DES MODALITÉS PRINCIPALES DE CONTRIBUTIONS À « PAROLE D'EXCLUES »

Objectif : Être en mesure de statuer sur la souplesse des opportunités de partenariat entre PE et ses partenaires.

- 9 Quelles sont vos principales modalités de partenariat avec PE ?
(A) (B) (C) (D) (E)
(F) (G) (H) (I) (J)
- 10 Parmi ces différentes catégories de revenus, dans laquelle vous situez-vous ?
1) Très facilement 2) Facilement 3) C'est délicat 4) Difficilement
5) Très difficilement
(A) (B) (C) (D) (E)
(F) (G) (H) (I) (J)

NOTE À L'INTERVIEWER : Essayer d'inciter la personne interrogée à bien faire le tour de l'ensemble de ses modalités de collaboration avec PE.

3^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATION RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ COLLECTIVE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL-NORD NORD-EST

- 3 Avez-vous le sentiment que votre partenariat avec PE va contribuer à augmenter l'efficacité de votre action dans le quartier Montréal-Nord nord-est ?
(A) oui (B) non

- 1.1 *Si oui, dans quels aspects de votre action situez-vous le gain d'efficacité ?*
1.3 *Sinon, quels seraient les changements nécessaires pour être collectivement plus efficaces ?*

4^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATION RELATIFS AUX LIEUX ET AUX OPPORTUNITÉS D'AFFIRMATION DE LA DISSIDENCE ENTRE PE ET LES COLLABORATEURS

Objectif : Identifier les modalités d'affirmation de la dissidence entre PE et les collaborateurs.

- 11 Avez-vous des différences de point de vue avec l'équipe ou les responsables de PE ?
12 Avez-vous l'opportunité d'exprimer ces différences ?
2.1 *Si oui, ces échanges se déroulent-ils dans un cadre plutôt formel ou informel ?*
2.3 *Sinon, ces échanges vous paraîtraient-ils nécessaires ?*

5^e partie

CHANGEMENTS QUE LA PERSONNE INTERROGÉE ASSOCIE À L'ACTIVITÉ DE « PAROLE D'EXCLUES » DANS LE QUARTIER DE MONTRÉAL-NORD NORD-EST.

Objectif : Faire émerger les changements observés dans le quartier que la personne interrogée associe à *Parole d'excluEs*.

- 9 Selon vous, y a-t-il quelque chose qui a changé dans le quartier depuis l'arrivée de *Parole d'excluEs* ?
Si oui, lesquelles ?
Si non, comment ça se fait ?
10 Connaissez-vous les objectifs de « Parole d'excluEs » dans le quartier ?
11 Si oui, est-ce que, selon vous, ça commence à prendre forme ? Avez-vous des exemples ?
12 D'après vous, les changements apportés par l'arrivée de « Parole d'excluEs » sont-ils susceptibles d'aider à lutter contre la pauvreté dans le quartier ?

6^e partie

RETOUR SUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Objectif : Identifier d'éventuelles possibilités d'optimiser la conduite des prochaines entrevues.

- 1 Comment avez-vous vécu cette entrevue ?

ANNEXE 4 :

GUIDE D'ENTREVUE MCLS-DPA PHASE 4

Introduire la recherche

Bonjour, nous sommes donc ici pour repérer la contribution de « Parole d'excluEs » au quartier de Montréal-Nord nord-est. Dans le cadre de cet entretien, nous allons tenter de cerner plus précisément le portrait des partenariats à court et long terme que « Parole d'excluEs » entretient avec les autres acteurs du quartier.

1^{re} partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS À LA CONTRIBUTION DE L'ORGANISME QUE REPRÉSENTE LE RÉPONDANT DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST.

Objectif : Être en mesure de préciser la nature de l'activité de l'organisme dans le quartier Montréal Nord nord-est.

- 11** En quoi consiste votre activité en général ?
- 12** Plus particulièrement dans le quartier de Montréal Nord nord-est ?

2^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU CARACTÈRE PLUS OU MOINS SOUPLE DES MODALITÉS PRINCIPALES DE CONTRIBUTIONS À « PAROLE D'EXCLUES »

Objectif : Être en mesure de statuer sur la souplesse des opportunités de partenariat entre PE et ses partenaires.

- 13** Quelles sont vos principales modalités de partenariat avec PE ?
Ⓐ Ⓑ Ⓒ Ⓓ Ⓔ
Ⓕ Ⓖ Ⓗ Ⓘ ⓵
- 14** Ces modalités sont-elles négociables ?
1) Très facilement 2) Facilement 3) C'est délicat 4) Difficilement
5) Très difficilement
Ⓐ Ⓑ Ⓒ Ⓓ Ⓔ
Ⓕ Ⓖ Ⓗ Ⓘ ⓵

NOTE À L'INTERVIEWER : Essayer d'inciter la personne interrogée à bien faire le tour de l'ensemble de ses modalités de collaboration avec PE.

3^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS AU SENTIMENT D'EFFICACITÉ COLLECTIVE DANS LE QUARTIER MONTRÉAL NORD NORD-EST

- 4 Avez-vous le sentiment que votre partenariat avec PE va contribuer à augmenter l'efficacité de votre action dans le quartier Montréal-Nord nord-est ?
(A) oui (B) non

- 1.1 *Si oui, dans quels aspects de votre action situez-vous le gain d'efficacité ?*
1.3 *Sinon, quels seraient les changements nécessaires pour être collectivement plus efficaces ?*

4^e partie

ÉLÉMENTS D'INFORMATION RELATIFS AUX LIEUX ET AUX OPPORTUNITÉS D'AFFIRMATION DE LA DISSIDENCE ENTRE PE ET LES COLLABORATEURS

Objectif : Identifier les modalités d'affirmation de la dissidence entre PE et les collaborateurs

- 13 Avez-vous des différences de point de vue avec l'équipe ou les responsables de PE ?
14 Avez-vous l'opportunité d'exprimer ces différences ?
2.1 *Si oui, ces échanges se déroulent-ils dans un cadre plutôt formel ou informel ?*
2.3 *Sinon, ces échanges vous paraîtraient-ils nécessaires ?*

5^e partie

CHANGEMENTS QUE LA PERSONNE INTERROGÉE ASSOCIE À L'ACTIVITÉ DE « PAROLE D'EXCLUES » DANS LE QUARTIER DE MONTRÉAL-NORD NORD-EST.

Objectif : Faire émerger les changements observés dans le quartier que la personne interrogée associe à *Parole d'excluEs*.

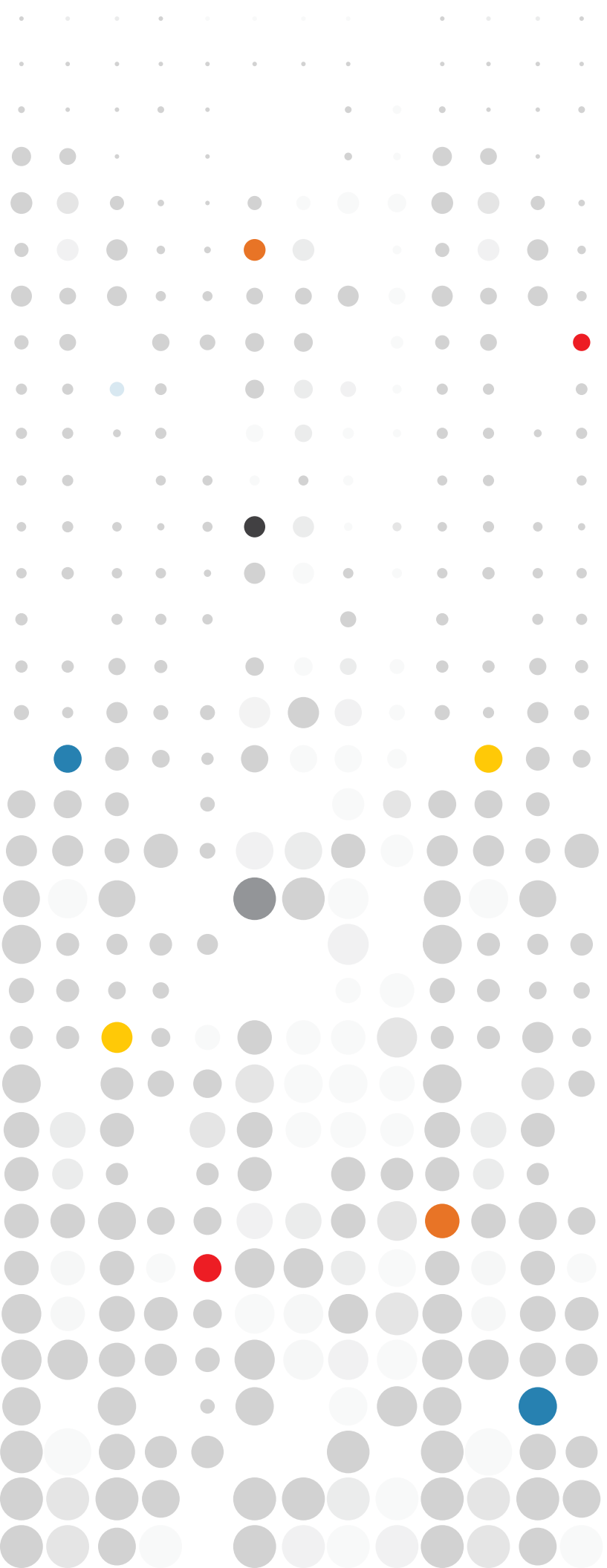
- 13 Selon vous, y a-t-il quelque chose qui a changé dans le quartier depuis l'arrivée de *Parole d'excluEs* ?
Si oui, lesquelles ?
Si non, comment ça se fait ?
14 Connaissez-vous les objectifs de *Parole d'excluEs* dans le quartier ?
15 Si oui, est-ce que, selon vous, ça commence à prendre forme ? Avez-vous des exemples ?
16 D'après vous, les changements apportés par l'arrivée de *Parole d'excluEs* sont-ils susceptibles d'aider à lutter contre la pauvreté dans le quartier ?

6^e partie

RETOUR SUR LE DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Objectif : Identifier d'éventuelles possibilités d'optimiser la conduite des prochaines entrevues.

- 1 Comment avez-vous vécu cette entrevue ?



Pour citer ce rapport: Le Bossé, Y., Bourassa, B., Chamberland, C., Fournier, G. et Vallerie, B. (2017). *La contribution de l'initiative « Parole d'excluEs » au développement du pouvoir d'agir individuel et collectif des citoyens du quartier nord-est de Montréal-Nord*. Montréal : *Parole d'excluEs* et Service aux collectivités UQAM.



DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Du soutien à l'action à la recherche et développement. Bilan des activités du volet de recherche interne à *Parole d'excluEs* 2013 à 2017.
- D'un système d'acteurs à un écosystème d'intervention. Systématisation des connaissances sur la démarche de l'expérience et de l'organisation *Parole d'excluEs*.
- Consolidation et développement du modèle d'action de *Parole d'excluEs*. Document synthèse des rapports de recherche de I.Heck, Y. Le Bossé et J.-M. Fontan.

LA CONTRIBUTION DE L'INITIATIVE *PAROLE D'EXCLUES* AU DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR INDIVIDUEL ET COLLECTIF DES CITOYENS DU QUARTIER NORD-EST DE MONTRÉAL-NORD

RAPPORT DE RECHERCHE

LE BOSSÉ, Y., BOURASSA, B., CHAMBERLAND,
C., FOURNIER, G. ET VALLERIE, B.

NOVEMBRE 2017

