

C-15-2009

**Portrait d'initiatives québécoises de
recherche ayant utilisé une méthode
dite d'enquête citoyenne**

François Boisvert, Carmen Fontaine,
Jean-Marc Fontan, Juan-Luis Klein,
Réjean Mathieu et Patrice Rodriguez

Copublication :
Alliance de recherche universités-
communautés en économie sociale
Service aux collectivités de l'UQAM

Octobre 2009

Cahier de l'ARUC-ÉS
Cahier No C-15-2009

« Portrait d'initiatives québécoises de recherche ayant utilisé une méthode dite d'enquête citoyenne »

Réalisé par :

François Boisvert, Carmen Fontaine, Jean-Marc Fontan, Juan-Luis Klein, Réjean Mathieu et Patrice Rodriguez

Copublication :

Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale

Service aux collectivités de l'UQAM

Révision linguistique : Francine Pomerleau

ISBN : 978-2-89276-481-9

Dépôt légal : 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Présentation de l'ARUC-ÉS et du RQRP-ÉS

L'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS) et le Réseau québécois de recherche partenariale en économie sociale (RQRP-ÉS) sont des organismes partenariaux de recherche financés par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Ce consortium de recherche en économie sociale réalise des activités de réflexion, de recherche et de valorisation des connaissances en économie sociale. Ses actions contribuent à la reconnaissance et à l'essor de l'économie sociale comme outil de développement social, culturel, politique et économique du Québec.

L'ARUC-ÉS, créée en 2000, est le premier centre de recherche interuniversitaire québécois entièrement consacré à la recherche partenariale. Ses activités portent sur différents secteurs de l'économie sociale : l'habitat communautaire, les services aux personnes, le loisir et le tourisme social, la finance et le développement local et régional. Créé en 2005, le RQRP-ÉS est quant à lui l'un des six centres canadiens voués à la recherche partenariale en économie sociale. Ses activités sont décentralisées dans les huit régions du Québec où l'on trouve une institution universitaire et ses objets de recherche s'articulent autour des particularités de chacune de ces régions. Les deux centres cohabitent sous le même toit, à Montréal.

Résumé

Ce rapport de recherche présente, dans un premier temps, un cadre de réflexion propice à la réalisation d'activités de recherche qui reposent sur une mobilisation de connaissances détenues par la population d'un territoire local. Dans un deuxième temps, cinq expériences de collecte de données impliquant une participation citoyenne sont présentées. Deux de ces expériences illustrent des démarches ayant pour objectif de mobiliser des citoyennes. Les trois autres sont des exemples où la collecte d'informations détenues par la population locale est vue comme un plus pour définir des projets qui soient mieux ancrés dans leur communauté.

Mots clés : Aliénation; Conscientisation; Croisement des savoirs; Enquête-animation; Mobilisation; Parole citoyenne.

Table des matières

PRÉSENTATION DE L'ARUC-ÉS ET DU RQRP-ÉS.....	III
RÉSUMÉ	V
MISE EN CONTEXTE.....	IX
Chapitre 1 : Des approches repères	13
La démarche conscientisante.....	13
ATD Quart Monde et les Journées du partage des savoirs 2008	16
Chapitre 2 : Des enquêtes québécoises de mobilisation	19
L'Île de Hull 1969 : enquête-mobilisation.....	19
Carrefour familial Hochelaga : enquête-mobilisation porte-à-porte 1985	24
Chapitre 3 : Les approches de revitalisation.....	29
ÉCOF : consultation-mobilisation pour différents projets.....	29
RUI Bordeaux-Cartierville : consultation, concertation et mobilisation	34
RUI Montréal-Nord - Un itinéraire pour tous : enquête-animation 2008.....	37
Chapitre 4 : Éléments d'analyse	41
Annexe : Fiches techniques d'activités du Carrefour familial Hochelaga	45
Fiche d'activité 1 : © Carrefour familial Hochelaga	45
Fiche d'activité 2 : © Carrefour familial Hochelaga	47
Fiche d'activité 3 : © Carrefour familial Hochelaga	49

Mise en contexte

La revitalisation de quartiers marqués par la pauvreté et l'exclusion n'est pas une tâche aisée. À titre indicatif, au début des années 2000, un quartier de Montréal-Nord est marqué par un niveau de pauvreté et d'exclusion sociale très important tout en connaissant des problèmes importants de criminalité. Le tissu social y a été grandement affecté. Pour revitaliser un tel quartier, dans une perspective de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, une intervention fut mise en place à partir d'un modèle d'action fondé sur une alliance entre la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM) et *Parole d'excluEs*, sur un ensemble de partenariats avec des organisations locales et le Service aux collectivités de l'UQAM et enfin, sur la mobilisation de la population locale. Le modèle d'action a permis tant la remise à neuf de deux immeubles de l'avenue Pelletier qu'une mobilisation citoyenne qui a conduit au développement d'actions collectives s'appuyant sur différents mécanismes d'accompagnement et d'intervention (Brutus et Fontan, 2008).

Dans cette perspective, et de concert avec le Comité promoteur de l'îlot Pelletier, *Parole d'excluEs* a proposé la réalisation d'une étude citoyenne qui portait sur les besoins et les aspirations de la population habitant ou fréquentant l'îlot Pelletier (Fontan et Rodriguez, 2009). Pour effectuer cette étude, *Parole d'excluEs* s'est associé à une équipe de chercheurs de l'Université du Québec à Montréal pour mettre sur pied l'Incubateur universitaire *Parole d'excluEs* (IUPE - <http://iupe.wordpress.com/>), une structure de recherche collaborative développée avec le Service aux collectivités de l'UQAM et avec le soutien de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS).

Le modèle d'action initial

N'étant pas spécialisé sur la question du logement social, pourquoi l'organisme *Parole d'excluEs* a-t-il retenu d'intervenir dans un processus de mobilisation reposant sur le logement social?

Pour *Parole d'excluEs*, le choix d'intervenir dans ce domaine s'est précisé en 2006-2007 en raison de la possibilité de tisser une alliance avec la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM) en lien avec un projet de construction de logements sociaux sur le site de l'ancienne Biscuiterie Viau (Hochelaga-Maisonneuve). Par ce projet, il devenait possible pour *Parole d'excluEs* de tester une approche de travail visant l'élaboration d'un nouveau modèle d'intervention pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. L'intérêt de travailler à partir du logement social est lié au fait que le logement social représente une réponse directe à un besoin concret pour des personnes pauvres ou en situation d'exclusion. À partir de ce projet, il était possible d'agir sur le cadre de vie des futurs locataires et sur celui de membres de la communauté locale dans lequel le projet s'implantait.

L'approche de travail, comme nous serons en mesure de le voir, repose sur une démarche misant sur l'implication et la mise en mouvement de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. L'approche se distingue des stratégies reposant sur le principe que les personnes pauvres doivent être assistées et que l'assistance et la prise en charge de problèmes par un tiers - un organisme communautaire, une agence publique, etc. - constituent la voie royale pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. L'intuition de départ visait moins à offrir des services pour rejoindre des clientèles qu'à initier des actions collectives définies à partir des besoins et des aspirations d'une population pauvre ou exclue afin de l'aider à agir sur les solutions qu'elles entrevoyaient aux problèmes affectant leur cadre de vie.

L'opportunité qui s'est présentée d'intervenir dans Hochelaga-Maisonneuve a permis de sceller une alliance entre *Parole d'excluEs* et la SHAPEM. Très rapidement, une deuxième fenêtre d'intervention a vu le jour, laquelle demandait une action immédiate dans l'îlot de l'avenue Pelletier à Montréal-Nord. Ce deuxième projet consistait dans la rénovation d'un immeuble qui constituait la maison mère d'un important réseau de « gangs de rue » à Montréal-Nord au début des années 2000. La situation de rénovation d'un immeuble abandonné permettait une mise en chantier plus rapide des travaux que pour le site de l'ancienne Biscuiterie Viau.

Deux quartiers en transformation

Ces deux projets de « mobilisation par le logement social » sont situés dans deux arrondissements où sévit une situation de pauvreté et d'exclusion sociale. Dans les deux cas, il s'agit de territoires en transition.

D'une ville cossue, comme elle se présentait au début des années 1960, Montréal-Nord est devenue, en 2009, un arrondissement caractérisé par un mouvement de population, l'arrivée régulière de nouvelles populations immigrantes et par une montée importante de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Plus précisément pour l'îlot visé, ce dernier constituait une zone sous le contrôle d'une gang de rue jusqu'à l'éviction de ses membres et l'incarcération de ses principaux leaders.

De son côté, le territoire d'Hochelaga-Maisonneuve est une des premières zones industrielles de Montréal. Y vivait et y vit toujours une importante population ouvrière qui a vu ses conditions de vie se détériorer avec la désindustrialisation. L'arrondissement connaît lui aussi un mouvement de population. Il attire depuis deux décennies des personnes de classe moyenne qui sont appelées à cohabiter avec des personnes pauvres ou en situation d'exclusion. Très spécifiquement, pour l'îlot visé par le projet de mobilisation citoyenne, le développement de l'ancienne Biscuiterie Viau implique la cohabitation de ces deux populations au sein d'unités d'habitation nouvellement développées.

Une nouvelle façon de faire

Dans les deux quartiers visés par l'intervention de *Parole d'excluEs* et de la SHAPEM, le défi consiste à lier l'implantation de logements sociaux à un processus de mobilisation de la population locale. La mobilisation vise donc le développement d'actions collectives s'inscrivant dans une logique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Relever ce défi sur deux années d'expérimentation a permis de tester une nouvelle méthode de travail sur le terrain. Cette méthode témoigne aujourd'hui d'avancées importantes pour les populations locales concernées. En deux années, et ce, particulièrement pour le site Pelletier, beaucoup plus avancé au titre de la mobilisation de la population locale, nous observons :

- Une mise en mouvement de la population locale par la formation d'un regroupement de citoyens et la création de divers comités de travail;
- L'implication de ressources institutionnelles - tels la mairie d'arrondissement, l'école Calixa-Lavallée, le CSSS, le CLD - qui ont décidé de prêter main-forte à l'expérience;
- Une transformation de l'image de l'îlot Pelletier, plus positive et tournée vers l'avenir;
- Le développement d'actions collectives qui commencent à apporter des éléments de réponse aux problèmes identifiés par la population.

Ces réponses se traduisent concrètement par :

- Une vie de quartier dont rend compte la fréquentation par des résidents de l'îlot du local communautaire à leur disposition;
- Une meilleure compréhension de la réalité locale par la réalisation d'une enquête citoyenne sur les besoins et les aspirations de la population locale;
- Le développement à venir de logements sociaux pour de grandes familles, en raison de besoins exprimés en ce sens par la population locale;
- Le placement d'enfants en garderie;
- La construction d'un dialogue entre la population locale et des élus des trois paliers de gouvernement et la mise en relation avec des gestionnaires de la mairie d'arrondissement;
- La réalisation d'un journal local par des citoyens qui paraît sur une base régulière;
- La réalisation de la première étape d'un projet de verdissement de terrains qui sont la propriété de la SHAPEM;
- Le développement d'activités permettant d'embaucher des personnes de l'îlot;
- L'implantation d'un groupe d'achats; et
- Un ensemble d'activités - fête de quartier, cuisine du monde, différents types de cours - facilitant la cohésion sociale et qui sont mises en scène par le projet Accorderie.

Voilà ce qu'il est entendu par « mettre en mouvement » une population locale. La population locale de l'îlot Pelletier, et bientôt celle de l'îlot de l'ancienne Biscuiterie Viau, peuvent compter sur *Parole d'excluEs* pour les appuyer dans des processus de mobilisation qui permettent une prise de parole engagée dans l'action collective. En fonction des décisions prises localement, cette prise de parole a donné lieu à l'implantation d'une structure démocratique de gouvernance locale avec la formation du Regroupement citoyen de l'îlot Pelletier (RCIP).

En deux années, les résidents de l'îlot Pelletier sont passés d'une situation attentiste, héritage du climat « de terreur » qui caractérisait le quartier au début des années 2000, à une situation d'engagement et de prise de parole, où la confiance est de retour, où les échanges cordiaux sont possibles entre voisins, où des activités festives prennent place et où l'espoir est au rendez-vous. Certes, tout n'est pas réglé, mais l'héritage du passé se fait moins sentir et quelque chose de nouveau se construit.

Objectif de l'activité de recherche dont nous présentons ici les résultats

L'objectif de la recherche était double. Il visait à documenter le processus de recherche et de mobilisation qui fut réalisé pendant l'été 2008 par une équipe de l'IUPE. Ce travail a permis la production d'un rapport interne portant sur les forces et les faiblesses de la démarche. Plusieurs suggestions ont été prises en considération pour la tenue de l'étude qui a été réalisée entre avril et août 2009 auprès de la population de l'îlot de l'ancienne Biscuiterie Viau dans l'arrondissement Hochelaga-Maisonneuve.

Il visait aussi à documenter des expériences québécoises d'enquête citoyenne qui ont eu cours à Québec et à Montréal au fil des dernières décennies. Nous présentons ici le fruit de cette démarche.

L'activité de recherche a bénéficié d'une subvention du Service aux collectivités de l'UQAM pour l'embauche d'un étudiant : François Boisvert du Département de géographie de l'UQAM. La réalisation d'ensemble du projet a été supervisée par une équipe de travail composée de Juan-Luis Klein (géographie, UQAM), Réjean Mathieu (travail social, UQAM), Jean-Marc Fontan (sociologie, UQAM), Carmen Fontaine (Service aux collectivités) et Patrice Rodriguez (*Parole d'excluEs*).

Chapitre 1

Des approches repères

En guise de cadre de référence pour situer les démarches d'enquête citoyenne, nous avons retenu deux stratégies d'intervention visant des populations vivant en situation de pauvreté et d'exclusion sociale : la « démarche conscientisante » et l'expérience du « Festival des savoirs partagés ».

Nous avons retenu ces expériences pour deux raisons.

Premièrement, la démarche conscientisante rappelle tout un travail de réflexion qui animait le milieu de la recherche sur une période d'une décennie, entre 1975 et 1985, où les mises en relation entre chercheurs et acteurs en situation de grande marginalité étaient nombreuses. Le travail de problématisation que nous retenons de cette démarche - d'où le recours abondant à des références - rend compte de principes et d'idées clés qu'il nous importe certes de retenir et de mettre à niveau.

Deuxièmement, la démarche du Festival des savoirs partagés est une démonstration concrète qui, en toute simplicité, nous montre une façon de faire pour rencontrer, dans et par l'innovation sociale, des savoirs qui ne se croisent pas nécessairement et qui surtout ne convergent pas pour travailler une question ou un problème social.

La démarche conscientisante¹

Selon Gisèle Ampleman, les personnes *opprimées* ou défavorisées n'ont pas la possibilité de s'exprimer dans la société. Ne participant pas à la discussion sociale, les personnes défavorisées finissent par intérioriser le discours dominant et en arrivent à considérer leur situation comme une fatalité. Selon elle, il en résulte un sentiment d'infériorité et d'impuissance qui amène les personnes défavorisées « à s'en remettre continuellement aux personnes en situation de pouvoir pour agir dans la société » (p. 5).

Prise de parole

Pour dépasser cette situation, il faut sortir de la *culture du silence* et prendre la parole pour s'exprimer sur cette oppression. Ce faisant, il est possible pour ces personnes de prendre conscience qu'il est possible de changer les choses. Pour y arriver, il importe de porter attention au langage utilisé pour prendre une distance du langage imposé afin de « permettre aux classes populaires de reprendre possession de leur propre façon de dire le monde » (p. 5).

Toute intervention qui s'inscrit dans une perspective de conscientisation et de mobilisation ne doit pas se limiter à favoriser l'expression des plus défavorisés. Cependant, cela favorise la confiance en soi qui à son tour « constitue l'amorce indispensable du processus de prise de conscience » (p. 5). De plus, la prise de parole et la conscientisation qui en découle doivent être accompagnées d'orientations et d'actions. En effet, comme le dit Ampleman en paraphrasant Paulo Freire, « si une transformation radicale des structures sociales qui expliquent leurs conditions n'est pas opérée, les personnes opprimées restent les mêmes, exploitées de la même façon, peu importe que certaines d'entre elles soient parvenues à connaître la raison d'être de leur propre réalité » (p. 5). Afin de

¹ Ampleman, Gisèle (1994), La conscientisation : définition et principe d'action, Les cahiers de la conscientisation, no 1, Collectif québécois d'édition populaire. Ouvrage produit avec le collectif d'auteurs composé de Gérald Doré, Lorraine Gaudreau, Claude Larose, Louise Leboeuf et Denise Ventelou.

transformer la conscientisation en gestes pour amorcer une amélioration des conditions de vie, Ampleman est d'avis qu'il faut orienter les gestes vers l'action politique. L'enjeu selon elle est de voir si « la conscientisation ouvre une troisième voie entre le réformisme social-démocrate et le radicalisme révolutionnaire » (p. 6).

Action politique

La démarche de conscientisation est politique : « faisant remonter jusqu'aux causes structurelles profondes, la conscientisation reconnaît les liens entre les situations d'exploitation, de domination, d'aliénation et l'existence d'une société de classes où une minorité accapare les pouvoirs économiques, politiques et de l'information, afin de défendre ses intérêts propres » (p. 7). Dès lors, « l'action de conscientisation ne peut se situer en dehors de l'action politique, laquelle est déterminante pour la transformation des structures sociales » (p. 8). À ce chapitre, il est important de noter « qu'au Québec, une des difficultés importantes jusqu'à maintenant dans le travail de conscientisation est justement l'absence de liens entre les diverses expériences et l'absence d'une organisation politique porteuse du projet de société dont il est question » (p. 8).

Niveaux de conscience

Rappelant la pensée de Paulo Freire, Gisèle Ampleman indique qu'il existe différents niveaux de conscience qui se développent autour de différents axes. Toute personne est nantie d'un niveau de conscience de la réalité. La conscientisation fait passer d'un niveau de conscience primaire à un niveau de conscience secondaire ou tertiaire qui peut être plus ou moins critique selon la méthode utilisée. D'un côté, la conscience primaire prend la forme d'une *conscience soumise* à la fatalité, du *je ne peux rien faire*, de la volonté de Dieu, etc. De l'autre côté, cette conscience primaire « caractérise très bien des professionnels qui ne doutent pas qu'ils soient capables de dominer les faits de l'extérieur, à partir d'un savoir institutionnalisé où le champ des réponses possibles aux multiples situations sociales est réduit à un schéma d'intervention standardisé et bureaucratisé » (p. 9).

L'axe de conscientisation le plus largement connu est celui du passage de la conscience individuelle à la conscience collective. Cependant, il existe plusieurs autres axes qui agissent comme un passage dialectique entre les différents niveaux de conscience. Ainsi, le passage dialectique qui existe entre l'action et la réflexion nous rappelle que la « réflexion doit tirer les acquis de l'action passée pour orienter celle qui doit suivre » (p. 11).

Un autre axe dialectique à prendre en considération est celui qui lie la lutte ponctuelle à une stratégie d'action à long terme. Il est souvent plus facile de mobiliser les gens sur des actions ponctuelles. Cependant, ces actions concrètes à court terme n'empêchent en rien de les insérer dans une stratégie fondée sur le long terme. « Ainsi a-t-on vu naître au Québec, au cours des trente dernières années, de nombreux services sous contrôle populaire : coopératives alimentaires, coopératives d'habitation, services d'aide » (p. 11). Il est important que les actions ponctuelles s'inscrivent dans des projets à long terme et que les projets à long terme intègrent l'idée de construire leur développement à partir de petites améliorations permises par des actions à court terme.

Rôles et attitudes

Des individus et des collectifs jouent un rôle essentiel dans le processus de conscientisation. De ce fait, il importe de bien distinguer les rôles et attitudes souhaitables entre les différents intervenants impliqués.

Il importe de rappeler que « l'intervention conscientisante se démarque du type de pratique de l'organisation communautaire qui consiste à apporter une aide technique, bureaucratisée et neutre, à des démarches qui associent la participation populaire à des projets contrôlés par les élites locales ou l'État » (p. 15).

Sur le plan de l'attitude, il est important que l'intervenant ne se voie pas dans une position de missionnaire. Il doit plutôt accepter que les aliénations produites par le système l'atteignent lui aussi. Pour bien des intervenants qui ne sont pas issus des milieux dans lesquels ils œuvrent, il doit y avoir « la volonté de parvenir à une conscience claire des contradictions entre leur mode vie, leur valeur, leur privilège et leur affirmation de solidarité avec les classes populaires, puis avoir le courage de s'engager avec ces contradictions » (p. 16).

La conscientisation exige des intervenants d'approfondir leur connaissance de la population avec laquelle ils travaillent. *L'enquête conscientisante* est un bon moyen d'y parvenir. Qu'il s'agisse d'enquête conscientisante ou de consultation-mobilisation, l'important est que « cette recherche doit porter autant sur la situation objective que subjective de la population visée » (p. 17). Par situation objective, il est entendu « le degré de développement du milieu ou sa plus ou moins grande intégration au capitalisme » (p. 17). Par situation subjective, il est fait plutôt référence à la « perception que la population exprime de sa situation » (p. 17). En définitive, « cette recherche fournit des intuitions pour l'action, permet de découvrir des personnes avec un potentiel de mobilisation, d'identifier des leviers pour enclencher l'action, même dans des cas où, à première vue, tout apparaît bloqué » (p. 17).

Autocritique

L'humilité semble la règle d'or en ce qui concerne la conscientisation. En effet, « parce qu'il n'y a pas de modèle détaillé de l'intervention en conscientisation, parce qu'il y a toujours le risque de tomber soit dans le manque d'organisation (spontanéisme), soit dans la trop grande direction (autoritarisme), il importe de réviser régulièrement ses attitudes et ses pratiques » (p. 18). Il est donc important de s'appuyer non pas sur une stratégie tracée d'avance, mais plutôt sur des bilans d'action. La conscientisation exige également des intervenants qu'ils s'impliquent à fond dans l'action et « développent des attitudes de dialogue et de solidarité » (p. 18).

Éléments de transfert à considérer pour le projet Parole d'excluEs

- La réflexion entourant la démarche conscientisante cadre parfaitement avec la philosophie mise de l'avant par *Parole d'excluEs* et appliquée sur le terrain avec l'appui de ses partenaires. Elle s'inscrit aussi très bien dans la conception du travail à faire et les objectifs poursuivis par les citoyens qui se sont mobilisés sur l'avenue Pelletier et qui ont formé le Regroupement citoyen de l'îlot Pelletier à l'hiver 2009.
- Il serait pertinent pour *Parole d'excluEs* de situer la démarche conscientisante par rapport au modèle d'action déployé par *Parole d'excluEs* :
 - Prise de parole : bien identifier les éléments propres à cette étape dans chaque composante du modèle d'action.
 - Action politique : à quelles échelles, par qui, avec qui et comment?
 - Niveaux de conscience : quels outils de repérage sur les avancées ou les reculs?
 - Rôles et attitudes : à définir par qui et à revoir quand?
 - Autocritique : quels mécanismes d'évaluation?

ATD Quart Monde² et les Journées du partage des savoirs 2008³

ATD Quart Monde Canada est un mouvement originaire d'Europe qui est implanté à Montréal depuis 1982. L'organisme compte 2300 membres répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Ces derniers sensibilisent leur milieu, agissent pour faire reculer les préjugés et mènent des actions de solidarité avec les exclus. ATD Quart Monde réalise des événements et des activités où le partage des savoirs est au centre de l'action. L'organisme à but non lucratif est financé par des fonds privés provenant de petits donateurs et par des dons versés par différentes fondations.

Les activités

L'une des activités proposées par ATD Quart Monde est le Festival des savoirs partagés. Cette activité prend place une fois par année depuis plus de six ans. Le Festival est un temps de rencontres entre personnes de tous les horizons à travers des ateliers (par exemple théâtre, broderie, contes, mosaïque...). Le partage des savoirs en plein air, dans une ambiance familiale, contribue à briser l'isolement des personnes en situation de pauvreté et à combattre les préjugés. Cette activité favorise l'échange de savoirs en offrant un accès à la culture à ceux qui en ont moins.

À l'été 2008, le Festival des savoirs partagés s'est déroulé dans un parc du quartier Hochelaga-Maisonneuve. À la suite de la recommandation d'un organisme local (GCC La violence), le parc Edmond-Hamelin a été choisi puisqu'il est situé à proximité d'habitations de type HLM. Afin de s'intégrer graduellement au milieu et de préparer le terrain, les intervenants d'ATD Quart Monde ont visité le parc quelques semaines auparavant.

Au mois de mai, munis d'une valise de livres pour enfants, les intervenants d'ATD ont fait une première intervention de lecture dans le parc Edmond-Hamelin. Ce dernier est très animé : des femmes et des aînés jasant ou se reposent sur les bancs, des enfants font le tour du parc en vélo, d'autres descendent de la glissade. Quand il fait beau, les fenêtres et les portes de l'immeuble HLM à proximité du parc sont grandes ouvertes, les balcons sont peuplés. Lors de la première activité de lecture, personne, au départ, ne semblait remarquer les intervenants. Après un moment, des enfants se sont approchés. Ils ont été charmés par les histoires qui étaient lues à voix haute, d'autres sont venus par la suite. Ainsi, plusieurs samedis de suite, les intervenants ont lu et parlé avec les enfants. Parfois les parents les accompagnaient et ont ainsi été initiés à cette activité. C'est ainsi que le Festival des savoirs partagés s'est graduellement implanté dans ce parc.

Du 26 au 29 juin 2008, le Festival des savoirs partagés bat son plein. Tous les après-midis des ateliers sont proposés : lecture, confection de marionnettes, de cerfs-volants, de capteurs de rêves, de mosaïque, de guirlandes; musique; yoga; contes; acrobaties, courses à relais, etc. Des bénévoles et des organismes partenaires de la région de Montréal sont en charge de la réalisation de ces activités. Les enfants participent en grand nombre. Dans plusieurs ateliers, on peut vivre des expériences intéressantes ou amusantes, dans d'autres, des enfants travaillent pendant une demi-heure pour fabriquer une marionnette, un cerf-volant ou un capteur de rêve. Dans l'atelier mosaïque, deux artistes proposent la réalisation d'une œuvre collective. L'œuvre progresse un peu tous les jours, grâce aux nombreuses petites et grandes mains qui coupent, posent et collent les morceaux de céramique sur un grand support circulaire. Au bout de quatre jours, 53 personnes, petites et grandes, ont contribué par leur créativité à la réalisation de

² Voir : <http://www.atdquartmonde.ca/>.

³ Cette section a été réalisée à partir d'une entrevue effectuée auprès de Bert Luys.

l'œuvre collective. Tout le monde est émerveillé et fier du résultat. La mosaïque trouvera une place de choix dans le local de GCC La violence, qui est très fréquenté par les enfants et les jeunes du quartier.

Au cours du Festival, des jeunes du quartier s'impliquent et donnent un coup de main à la réalisation des activités. Ils se chargent de la confection de pancartes pour chaque atelier et les affichent dans le parc. Ils participent à l'installation de gazébos et au transport du matériel au début et à la fin de l'après-midi. Cette implication leur procure une valorisation certaine.

Bien que Le Festival des savoirs partagés n'ait pas pour but la mobilisation sociale, il représente une façon intéressante d'entrer en contact avec des personnes défavorisées.

Éléments de transfert à considérer

La démarche du Festival des savoirs partagés d'ATD Quart Monde rappelle l'importance d'être en lien direct avec la population avec laquelle on veut intervenir. Pour ce faire, il importe de rapprocher le plus possible l'activité à réaliser des milieux de vie. Si l'on veut rendre accessible la lecture, il importe certes de mettre sur pied des infrastructures comme une bibliothèque de quartier ou une maison de la culture, mais il importe aussi d'effectuer des actions directes de contact avec la population pour établir des passerelles qui permettront éventuellement une visite de la bibliothèque du quartier ou de la maison de la culture (arrondissement).

Enfin, cette démarche rappelle le fait que les savoirs et les connaissances sont pluriels et que les partager ne signifie pas les imposer.

Chapitre 2

Des enquêtes québécoises de mobilisation

À partir des années 1960, une série d'initiatives de mobilisation sociale ont été réalisées au Québec en utilisant des méthodes d'intervention relevant d'enquêtes consciencisantes ou des activités de partage des savoirs par des processus de consultation et de mobilisation.

Ces initiatives ont en commun la volonté de donner la parole aux personnes en situation de pauvreté, de grande marginalité ou d'exclusion. Évidemment, le contexte de l'époque donne une couleur particulière à chaque expérience. Par exemple, dans les années 1960, la présence d'animateurs et d'intervenants issus du milieu d'intervention catholique est forte. Cette période est aussi celle de la relève puisque nous y retrouvons une nouvelle génération de diplômés et un mouvement syndical en pleine expansion.

De même, les enjeux des actions de mobilisation évoluent avec la transformation des contextes économiques et politiques. Si, à la fin des années 1960, la mobilisation se cristallisait souvent autour d'une opposition à une élite politico-économique, à partir des années 1980, elle se fait plus dans une perspective de sortir de l'isolement social. Les deux exemples qui suivent témoignent de cette évolution. Alors qu'en 1969 la démarche d'enquête-mobilisation de l'Île de Hull s'inscrit dans le cadre d'une lutte contre l'expropriation sauvage de résidents, le chômage et les bas salaires, en 1985 l'enquête-mobilisation du Carrefour familial Hochelaga s'inscrit dans une démarche de lutte contre l'isolement qu'entraîne la pauvreté.

L'Île de Hull 1969 : enquête-mobilisation⁴

Hull : ville menacée à la fin des années 1960

Une ville encore plutôt calme malgré les habituelles querelles de politiciens et de promoteurs pour s'approprier des projets de construction. Une ville dominée par un député ultra présent, Oswald Parent, qui sera ministre libéral plus tard, mais aussi une ville de pauvreté : « taudification », chômage, bas salaires, etc. Surtout dans le « vieux Hull » comme on disait à l'époque, qu'on rebaptisera « l'Île de Hull » pour rompre avec le misérabilisme antérieur. Une île, donc entourée d'eau, par une rivière et un ruisseau et non par de grands cours d'eau.

« Une île vidée de son élite traditionnelle et abandonnée physiquement, l'île s'est détériorée dans son aspect physique et son infrastructure. Par conséquent, la population s'est sentie abandonnée. Elle a développé un complexe d'infériorité et de résignation passive. Les gens ont perdu confiance en eux. » (Létourneau, 1969, p. 547)⁵

Mais aussi une île et une ville situées juste en face du Parlement canadien, de l'autre côté de la rivière, donc, des terrains qui pourraient éventuellement « rapporter gros ».

⁴ Cette section a été rédigée par Réjean Mathieu.

⁵ Létourneau, Claude (1969), L'Île de Hull. Un défi aux Chrétiens, Prêtres et laïcs, vol. XIX, décembre.

Bref, toutes les conditions sont réunies pour que certains tentent de se faire de l'argent à partir d'une situation apparemment catastrophique, tandis que d'autres pourraient y développer un capital politique important. Cela ne tarda pas.

Les origines du projet

Il faut situer le point de départ du projet dans le contexte d'un nouveau diocèse catholique à Hull, avec un évêque ouvert et dynamique, Paul-Émile Charbonneau, actuellement retraité, et deux communautés religieuses prêtes à investir du personnel dans une perspective d'animation sociale. Nous sommes alors en 1967-1968.

L'occasion première : l'annonce d'expropriations massives dans le secteur le plus ancien de la ville de Hull. Ce secteur, largement reconstruit trop rapidement après l'incendie qui l'avait dévasté au début du 20^e siècle, se voyait maintenant menacé d'expropriation, plus ou moins masquée sous la pompeuse appellation de « rénovation urbaine », s'inscrivant essentiellement dans le cadre de deux grands groupes d'intérêts.

- D'une part, le gouvernement fédéral aspirait à la création d'un district fédéral à cheval sur les villes d'Ottawa et de Hull et géré par la « Commission de la Capitale nationale ».
- D'autre part, des promoteurs immobiliers locaux espéraient engranger des profits importants dans la reconstruction d'édifices gouvernementaux ou résidentiels, une fois le territoire rasé par les expropriations.

Mais il y avait un hic aux grands projets gouvernementaux et privés : le secteur était occupé par une population généralement pauvre, mais implantée depuis des générations. Leur milieu de vie était là : un voisinage connu et souvent solidaire, un milieu de travail important pour plusieurs également, la Compagnie de fabrication d'allumettes E.B. Eddy, dressée sur le bord de la rivière, juste en face du Parlement fédéral.

La population refusait soit de quitter son territoire d'attache depuis des générations, soit les conditions d'une expropriation qui leur tombe dessus sans crier gare. L'équipe en formation au diocèse, en lien avec certains leaders du milieu, commença à établir une stratégie d'animation sociale.

Deux groupes d'intervenants, sans s'être concertés au départ, se lanceront dans l'action pour soutenir la population locale menacée de déracinement dans des conditions économiques et sociales dégradantes. D'une part, des prêtres, religieux, religieuses et laïcs du diocèse de Hull et, d'autre part, des travailleurs sociaux du Centre de services sociaux de l'Outaouais entreprendront, chacun à sa façon, un processus d'animation sociale. La concertation - obligée - viendra plus tard. Mais pour ce qui nous occupe ici, soit l'enquête-participation dans l'Île de Hull, nous parlerons surtout du processus d'animation sociale amorcé par le diocèse de Hull.

Étapes de préparation

Dans un premier temps, le diocèse de Hull avait organisé diverses activités pour mieux comprendre la situation : rencontres incluant toujours des laïcs, dont un sociologue, Claude Létourneau, puis un animateur social, Jacques Beaucage, tous deux embauchés par le diocèse.

Dans une deuxième étape, une session d'animation sociale, en juin 1968, stimule chez plusieurs personnes une volonté de prise en charge des conditions de pauvreté, des menaces d'expropriation et d'impuissance dans la population locale. On s'inscrit dans les appels de l'animation sociale qui démarrait alors au Québec. On se rappellera les articles de Michel Blondin, grand initiateur de l'animation sociale à Montréal, dans le cadre du Conseil

des oeuvres du diocèse de Montréal. On se souviendra aussi des appels à « donner une voix à ceux qui n'en ont pas », pour reprendre l'expression des évêques du Québec dans un message pastoral de l'époque.

D'autres sessions d'animation suivirent. Comme l'écrit Roger Poirier :

Chaque session d'animation sociale permettait au groupe participant de prendre conscience d'un certain nombre de problèmes. On y abordait systématiquement tous les aspects de la vie : l'économie, la culture, la politique, la religion, etc. Chacun de ces aspects était approché par chaque participant à partir de son expérience et de son analyse. Chaque groupe aboutissait également à se demander comment donner des suites à ces sessions et comment aller plus loin. Un certain nombre d'entre eux avaient déjà suggéré l'hypothèse de faire un inventaire du milieu au moyen d'une enquête sociologique. Cette idée fut reprise par les participants aux autres sessions d'animation sociale. (Poirier, 1986, p. 29)⁶

Déjà, dès la première session, l'idée de procéder à une étude du milieu faisait des adeptes. On voulait mieux connaître le milieu et on l'a fait en respectant les principes de l'animation sociale, c'est-à-dire, la non-directivité, l'incitation à la prise en charge, etc. On voulait donc que l'étude à réaliser soit à caractère participatif.

L'enquête-participation

Les objectifs de l'étude participative se sont clarifiés : connaître « l'âge, le niveau de scolarité, le sexe, la langue, le travail, la composition de la famille, mais aussi l'état de santé, le rapport au travail ou au chômage, l'utilisation des ressources d'aide, le revenu, l'administration, les plans de protection, la sécurité sociale, le logement, la participation, les loisirs, l'éducation permanente, l'information, l'intégration » (Guimond, 1970)⁷. L'autre objectif principal de l'étude était de susciter la participation et la prise en charge de la population. Face aux résultats de l'enquête, il s'agissait d'« amener la population à réagir et à vouloir participer à la recherche de solutions venant d'eux-elles et pour eux-elles. » (Poirier, 1986, p. 31)

C'est dans cette perspective que fut identifié le modèle le plus apte à favoriser l'atteinte de ces objectifs : l'enquête-participation. Un comité composé du sociologue Claude Létourneau et de citoyens impliqués fut chargé de concevoir le questionnaire. Le sociologue Létourneau décrit la méthode ainsi :

Une fois le questionnaire terminé, des « enquêteurs » volontaires sont recrutés (3) dans le secteur où l'on veut la réaliser. Le secteur comporte environ 200 familles. Le citoyen enquêteur, qu'il soit étudiant, à sa retraite, ou mère de famille, prend alors contact avec une partie de son quartier, il rencontre ses concitoyens, leur pose des questions sur les points suivants : logement, santé, travail, chômage, revenu, utilisation des services communautaires, sécurité sociale, information, problèmes du milieu, loisirs, éducation populaire, participation, etc. La compilation est faite par l'enquêteur lui-même ou une personne volontaire. Une fois le secteur complété, on fait l'analyse des données en un rapport simple et court. Les citoyens sont alors convoqués à une assemblée d'information. Le rapport leur est expliqué et un animateur aide le groupe dans cette prise de conscience collective de ses besoins et de ses ressources... Si quelqu'un pouvait donner deux heures, il/elle était autant accepté(e) qu'un(e) autre qui pouvait en donner dix. (Létourneau, 1969, p. 551)

⁶ Poirier, Roger, (1986), *Qui a volé la rue principale?*, Montréal, Éditions Départ.

⁷ Guimond, Robert (1970), AGIH. Rapport général, 16 janvier.

Sous la gouverne d'une association de citoyens et citoyennes regroupant l'ensemble des gens impliqués et intégrant les nouveaux et nouvelles à mesure (l'Assemblée générale de l'Île de Hull), le processus fut lancé et organisé suivant un plan logique de développement lié aux secteurs d'expropriation en particulier. Îlot par îlot d'environ 200 maisons chaque fois, ce processus se réalisa plusieurs fois de 1968 à 1972. On disait toujours aux gens que cette enquête leur appartenait et que c'était à eux qu'on ferait rapport d'abord et avant tout. Cette approche est essentielle dans une perspective participative. Les données étaient souvent connues par les professionnels du milieu, mais l'objectif de susciter l'autoprise en charge par la population est venu apporter son originalité au processus : l'action des gens pour eux-mêmes allait fournir les ingrédients pour le changement.

En effet, à partir de l'enquête-participation, deux premiers comités de citoyens ont été créés, les gens s'appropriant les résultats de l'enquête et ayant décidé d'agir. Un comité sur la santé et un comité « du secteur central » d'expropriation seront d'abord créés et seront ensuite suivis par les comités de diverses aires d'expropriation, propriétaires et locataires souvent dans des comités distincts, etc.

Sur le plan des personnes impliquées, quelle fut leur participation à ce processus? Un rapport de 1970 en donne une idée :

Douze personnes ont participé à l'élaboration d'un questionnaire pouvant donner un éventail assez complet des problèmes du milieu. D'autres personnes ont fait un relevé du nombre de familles par bloc.

Soixante personnes ont participé à la visite des foyers dont 45 habitent l'Île de Hull et 15 habitent à l'extérieur. Mille enquêtes ont été faites, 750 heures d'ouvrage furent données : chaque enquêteur prenant trois quarts d'heure en moyenne par visite. Les enquêteurs ont été préparés et formés pour ce projet.

Seize personnes, dont la majorité n'a pas enquêté, ont participé à la compilation des résultats.

Au total 70 personnes sur 1315 possibles (5,3 %) sont venues à une première réunion où on donnait le portrait du quartier, c'est-à-dire le résultat des enquêtes dans ce quartier. Vingt personnes sont venues la première fois (10 %), 26 quand nous avons donné les résultats de l'enquête dans l'aire no 1 (6 %), 15 la troisième fois pour le secteur central (4,7 %) et six personnes la quatrième fois (1,7 %).

Au mois de mai 1970, vingt personnes enquêtées sont encore actives dans les comités de citoyens⁸.

Ajoutons que, par la suite, des dizaines d'autres personnes se sont impliquées. Par exemple, dans l'aire no 6 dont j'ai pris l'animation vers 1970, la quasi-totalité des familles participait d'une façon ou d'une autre, occasionnellement ou de façon régulière, ce qui a mené à l'embauche d'un avocat et à la contestation des conditions d'expropriation devant la Régie des services publics. Tous ont reçu plus que l'offre initiale, généralement près du double. L'avocat Paul Martineau prenait 10 % de la somme reçue en plus que l'offre initiale.

En guise de conclusion...

⁸ Létourneau, Claude et Robert Guimond, (1973), *A.G.I.H. Évaluation*, p. 25, cité dans Roger Poirier, op. cit., p. 32-33.

En guise de conclusion, ajoutons simplement que d'autres comités de citoyens sont nés autrement que par l'enquête-participation, mais que celle-ci jouait toujours son rôle pour créer un mouvement, une dynamique favorable à la prise en charge par les gens de leurs situations personnelles et collectives.

En général, l'A.G.I.H., transformée plus tard en Regroupement des comités de citoyens de Hull (R.C.C.H.), a mené des luttes souvent victorieuses et a grandement contribué à l'éveil d'un secteur de la ville, voire même à une transformation majeure de l'ensemble de la ville de Hull.

Cet organisme a également, par la suite, joué un rôle dans l'obtention d'un deuxième hôpital à Hull ainsi qu'à l'implantation de C.L.S.C. partout dans l'Outaouais québécois. Cette région fut d'ailleurs la première au Québec à obtenir que tout son territoire soit couvert par des C.L.S.C., neuf en tout. Un mouvement appelé « L'Outaouais à l'urgence » et une journée de réflexion (couverte en direct par la télé communautaire et des stations publiques de télévision et de radio) appelée « Hull, année zéro » ont contribué à ces gains majeurs.

Éléments de transfert à considérer

- Le processus d'enquête-participation mobilise des animateurs sociaux du diocèse, avec ou sans formation universitaire, pour réaliser une démarche d'animation sociale auprès de résidents. Dans le contexte actuel, une telle opération serait confiée à une firme détenant une expertise en services-conseils ou à une équipe universitaire, comme ce fut le cas pour l'étude réalisée sur l'avenue Pelletier par l'IUPE à l'été 2008. Le projet de Hull nous questionne donc sur une action réflexive à poser en amont de la réalisation d'une démarche d'enquête, à savoir quel peut être et quel doit être le niveau d'implication des résidents dans la conception et la réalisation de la démarche de recherche.
- L'approche nous renseigne sur la place occupée par des professionnels et par des citoyens dans le développement d'actions de conscientisation, de partage des savoirs et d'implantations de projets.
 - Premièrement, il y a une action vers les citoyens en raison d'une injustice sentie ou perçue. Le savoir professionnel agit donc comme déclencheur d'une action à poser face à une absence de capacité d'agir par la population considérée victime de l'injustice sentie (il s'agit de travailler à élever le niveau de conscientisation de la population et à déconstruire les mécanismes d'aliénation).
 - Deuxièmement, il y a implication immédiate de la population concernée, donc intégration du savoir expérientiel comme savoir à mobiliser pour agir.
 - Troisièmement, il y a jonction des compétences et des savoirs - embauche de citoyens et accompagnement par des professionnels, etc. - dans la réalisation d'ensemble de la démarche.
- La démarche de Hull démontre clairement l'importance et la richesse liées à une implication et à une participation des résidents lorsqu'ils sont mobilisés et intégrés au processus dès le début des travaux de recherche. Ces derniers peuvent alors participer à l'identification des objectifs de la recherche, à la construction des outils de recherche, à la cueillette des données, à l'analyse des résultats et au processus plus large de validation de ces derniers auprès d'autres résidents.
- La démarche fut réalisée sur une période assez longue. Par contre, l'enquête participation, une fois complétée, semble ne pas avoir été reprise.

Carrefour familial Hochelaga : enquête-mobilisation porte-à-porte 1985⁹

Dans le cadre des activités du Carrefour familial, situé dans le quartier Hochelaga à Montréal, une enquête-mobilisation a été réalisée afin de susciter la participation des citoyens du quartier aux activités du Carrefour. Constatant une détérioration des conditions de vie et une augmentation significative de l'isolement, le Carrefour a mis sur pied un projet de porte-à-porte visant à briser l'isolement et à faire connaître l'organisme. Afin d'exposer les détails de cette démarche, nous reprenons les propos d'une intervenante y ayant participé et qui travaille toujours au Carrefour familial Hochelaga. En annexe, nous avons placé trois fiches techniques utilisées par le Carrefour familial d'Hochelaga pour réaliser l'enquête-mobilisation de type porte-à-porte.

Le contexte

Je (Micheline Desjardins) suis arrivée en 1982 au Carrefour familial Hochelaga, à l'époque où l'Église était encore assez présente dans la communauté. Il y avait alors des religieuses qui travaillaient au Carrefour familial. Vers 1985, une sœur a commencé à faire sa mission en allant voir des citoyens. Son ambition était de combattre l'isolement que vivaient les personnes défavorisées. À l'époque, il y avait les projets Canada au travail. Alors, on s'est demandé si on ne pourrait pas se servir de ces fonds pour élargir et systématiser le projet que développait cette sœur. Il s'agissait donc d'engager des gens pour faire du porte-à-porte afin d'aller directement chez les gens et de briser leur isolement et également de faire connaître le Carrefour familial qui était encore relativement nouveau (1976). J'étais déjà bénévole et je terminais des études en intervention sociale, j'ai donc été engagée sur le projet, avec d'autres collaboratrices.

La consultation

La stratégie était d'y aller tranquillement pour ne pas effrayer les gens en ayant à l'esprit deux mots clés : déculpabilisation et valorisation. La situation était parfois assez décourageante, car ça ne répondait pas souvent et l'on se faisait fermer la porte au nez. Au début c'était plus facile, mais à un certain moment donné, il y a eu les inspecteurs de l'aide sociale qui ont commencé à circuler et cela a fait beaucoup de tort à la démarche, car cela a instauré une attitude de méfiance à l'égard des intervenantes. Il fallait donc frapper à beaucoup de portes, le taux de pénétration était d'environ 10 %, mais une fois que l'on pouvait expliquer la démarche ça allait relativement bien. On parlait de l'organisme et on prenait rendez-vous et après plusieurs démarches on finissait par entrer chez les gens. On visait principalement l'isolement. On ne visait pas nécessairement les femmes uniquement, mais à l'époque c'était surtout des femmes qui étaient à la maison.

Si nous avons choisi le porte-à-porte comme technique d'intervention, c'est que nous avons favorisé une démarche qui part de l'individu contrairement à une fête de quartier par exemple. C'est-à-dire que nous voulions d'abord valoriser les gens sur le plan individuel. Une fois que la personne avait suffisamment d'estime de soi, nous pouvions la placer dans un réseau. Ces réseaux étaient composés de 3-4 personnes selon les affinités d'intérêts, mais surtout de personnalité. Il y a des gens qui peuvent partir de chez eux et aller d'eux-mêmes vers de grands groupes, mais pas les gens qui sont caractérisés par l'isolement et l'exclusion. Notre démarche axée sur l'individu était aussi motivée par notre désir de tisser des liens de confiance plus étroits avec les gens, ce qui est moins possible avec de grands groupes. Il était important également que

⁹ Les informations suivantes ont été recueillies à partir d'une entrevue réalisée auprès de Micheline Desjardins.

ce soit les gens de l'organisme eux-mêmes qui fassent la consultation afin d'établir le lien de confiance. Il n'aurait pas été possible de faire faire le porte-à-porte par une équipe externe, car nous n'aurions pas pu, dans un tel cas, établir des liens de confiance à long terme. Cela est d'autant plus vrai que les réponses que l'on cherche se trouvent souvent entre les lignes, ce qui exige une bonne connaissance du terrain.

Au plan géographique, nous avons ciblé le porte-à-porte dans la partie sud d'Hochelaga, c'est-à-dire principalement au sud de la rue Ontario entre Saint-Germain et plus ou moins Pie-IX. Le territoire a été couvert par différentes équipes successives (2 à 4 personnes) en l'espace d'environ 4 ans. Évidemment, ce ne sont pas toutes les portes qui ont été ouvertes, et il n'y avait pas nécessairement de procédures de retour aux portes où il n'y avait pas eu de réponse. Un feuillet du Carrefour familial était alors laissé dans la boîte aux lettres.

Il n'y avait pas réellement d'attentes reliées à ce porte-à-porte et il n'y avait pas nécessairement d'exigence de résultats. Il n'y avait donc pas de cible et pas d'attente par rapport au type de problématique qui était susceptible d'en ressortir. En ciblant plus largement l'isolement, on touchait directement toutes les problématiques qui y sont reliées. En ce qui concerne les attentes par rapport à l'ampleur de l'isolement et de la pauvreté, certains faits sortaient de l'ordinaire, mais, en général, c'était une pauvreté à laquelle on pouvait s'attendre dans un quartier comme Hochelaga. Il y eut cependant de belles surprises comme la découverte de cuisines collectives improvisées.

La mobilisation

C'est lors d'une rencontre de porte-à-porte que les intervenantes ont rencontré Jacinthe Ouellette. Les intervenantes qui avaient constaté que des piles anormalement importantes de vaisselles étaient empilées dans sa cuisine se sont demandé pourquoi Mme Ouellette faisait autant de nourriture. C'est alors que Mme Ouellette leur a expliqué qu'elle et sa sœur Sylvie étant monoparentales avec des adolescents qui ont beaucoup d'activités exigeantes, dont le hockey, n'avaient pas le temps de faire la cuisine à tous les jours. C'est pourquoi, avec une voisine, elles ont décidé de faire la cuisine en commun et ainsi avoir des plats consistants, sains et nutritifs faits à l'avance. Cela permettait des économies substantielles, si on calcule en plus les frais évités en cessant de faire livrer des mets préparés du restaurant.

Toujours en ayant à l'esprit la valorisation, les intervenantes ont trouvé que c'était une idée extraordinaire et elles ont suggéré à Mme Ouellette de venir en faire part à d'autres femmes au Carrefour familial. C'est ainsi que les cuisines collectives sont nées dans les sous-sols d'églises. Ce que le Carrefour familial a fait, c'était d'informer tous les membres qu'une telle chose existait et nous avons mis en réseau tous les gens que ça pouvait intéresser. Les gens intéressés étaient principalement des habitués du Carrefour familial et non pas des gens rencontrés par le porte-à-porte cependant. Par la suite, les cuisines collectives se sont développées en parallèle. Quand le Chic Resto Pop s'est cherché une gérante, ils ont trouvé en Mme Ouellette la personne toute désignée, forte de la vaste expérience en cuisine collective qu'elle s'était forgée.

En ce qui a trait aux autres stratégies de contact, autre que le porte-à-porte, les intervenantes allaient également discuter avec les parents aux portes des écoles à l'heure où ils vont conduire et chercher leurs enfants. C'est un excellent endroit qui concentre une population identifiable de jeunes parents, et ce, dans un laps de temps très concentré.

Pour rencontrer les hommes, les lieux masculins ont été ciblés. Il faut se remettre dans le contexte (1985) pour comprendre qu'à l'époque il était tout à fait logique d'aller rencontrer les hommes dans les tavernes. Il faut dire aussi que c'était à l'époque où l'Église était encore importante. Ainsi, c'est un curé de la paroisse qui était assigné à la tâche d'aller prendre un verre avec les gars.

Les autres excellentes occasions pour rencontrer les gens, c'est les ventes-trottoir. Il y en a deux par année sur la rue Ontario. C'est une bonne occasion d'installer un kiosque et de parler du Carrefour familial. Étant donné que le Carrefour cible surtout les jeunes familles, les intervenants au kiosque ciblent les gens avec des poussettes. Les ventes trottoirs représentent une très bonne opportunité, car elles demandent peu de préparation pour un maximum d'achalandage.

Les projets

La mobilisation qui a découlé de la prise de contact avec les citoyens et de la mise en réseau de ces derniers se voit surtout à travers l'implication au Carrefour familial dans une foule de petits projets. Bien des projets ont une certaine envergure et ne viennent pas nécessairement de cette prise de contact par le porte-à-porte, mis à part le cas des cuisines collectives. Ce sont des projets beaucoup plus structurés qui ont exigé la mobilisation de ressources financières et humaines extérieures comme pour le projet de halte-garderie par exemple. Par contre, certains petits projets ou activités sont directement l'initiative des citoyens qui ne font qu'utiliser le Carrefour familial pour se mettre en réseau avec d'autres. C'est le cas d'une activité de balle molle féminine qui a duré quelques années et qui permettait à un groupe de femmes de faire du sport ensemble durant l'été. Le plus grand apport du porte-à-porte, c'est qu'en s'appuyant sur une approche individuelle, il bâtit des liens de confiance plus solides et plus durables alors que les liens créés lors d'événements plus larges semblent avoir tendance à créer des liens plus superficiels.

Ainsi, lorsqu'on analyse les résultats de la démarche de porte-à-porte, on constate que cette démarche a permis de relativement bons résultats en termes de mobilisation. Par contre, lorsque l'on se demande si certains aspects de la méthode auraient pu se faire différemment, certaines intervenantes n'hésitent pas à faire valoir qu'il n'est pas sûr que l'on puisse répéter l'opération aujourd'hui du fait que le contexte social a complètement changé. Déjà à l'époque, c'était plus difficile de rejoindre les gens dans les dernières années du porte-à-porte. Aujourd'hui l'Église ne fournit plus de main-d'œuvre communautaire par l'entremise des sœurs, ce qui de toute façon ne fonctionnerait plus avec le contexte religieux actuel. Néanmoins, cela représentait une main-d'œuvre gratuite et permanente qui s'inscrivait dans des relations à long terme. De plus, dans le contexte actuel, les gens sont très sollicités et une certaine méfiance s'est développée dans la population. Les gens sont de plus en plus méfiants. Certaines intervenantes n'hésitent pas à dire que, devant ce constat, le porte-à-porte ne serait probablement pas une bonne démarche à adopter dans le contexte actuel.

Éléments de transfert à considérer

- La démarche de départ s'inscrit dans une tentative de briser l'isolement de personnes en situation de pauvreté et de les amener à mieux connaître les ressources communautaires présentes dans le quartier dont les services offerts par le Carrefour familial. L'enquête est donc vue initialement comme une stratégie communicationnelle.
- Ce projet, à l'image de celui de Hull, confirme la possibilité de réaliser une étude reposant sur la mobilisation de citoyens et de résidents sur une période de temps assez longue. Ceci renforce l'idée qu'une action continue de recherche sur quatre ans est non seulement souhaitable, mais nécessaire. Le recours à la recherche mobilisation permet l'expression de la parole des citoyens, un contact régulier avec la population en situation d'isolement, et, via la prise de contact, une sortie partielle de l'isolement qui alimentera à son tour le passage à l'action.
- Dans le prolongement du cas précédent, cette expérience témoigne de la pertinence de réaliser des activités de recherche et de mobilisation sur une moyenne durée et pose la question de l'appropriation de la démarche de recherche-mobilisation par la population elle-même, ce qui implique que l'enquête-mobilisation doit être en mesure de faciliter l'organisation citoyenne pour que cette dernière puisse se doter d'outils pour appuyer sa propre réflexion et ses actions.
- Ce projet nous renseigne sur l'importance de réaliser des activités simples d'enquête qui, par leur tenue, favorisent l'établissement de liens de confiance entre les résidents. Dès lors, l'enquête et la mobilisation par le développement de liens sociaux ne font qu'un. Dans cette perspective, le savoir expérientiel détenu par les personnes rencontrées est jugé central. Le savoir professionnel est jugé incomplet - on comprend mal la situation - et donc, on va puiser dans le savoir expérientiel pour mieux être équipé pour passer à l'action.
- Enfin, les résultats du projet indiquent l'importance d'identifier, en cours de réalisation de l'enquête et de la mobilisation, des projets soulevés dans les propos et des porteurs de projets au sein même des personnes rencontrées. Ces porteurs peuvent devenir des leaders pour la tenue d'activités liées à la mise sur pied de nouvelles initiatives ou pour devenir des mandataires au sein de groupes de travail ou des représentants dans des mécanismes de gouvernance. Prendre le pouls de la population par des opérations de porte-à-porte, c'est aussi un moyen de cartographier le leadership, de découvrir les compétences présentes dans le quartier afin de les mobiliser dans les projets à venir.

Chapitre 3

Les approches de revitalisation

Les projets de mobilisation s'inscrivent parfois dans des démarches de revitalisation urbaine intégrée (RUI). Trois éléments fondamentaux caractérisent une démarche de RUI.

Généralement, à une démarche de RUI est attachée une enveloppe budgétaire provenant d'un ou de plusieurs paliers de gouvernement.

Deuxièmement, la mise en œuvre doit passer impérativement par des approches spécifiques. Sur le plan de la concertation, une approche *transversale* est privilégiée, c'est-à-dire que sont réunis tous les acteurs importants d'un milieu (acteurs communautaires, privés et institutionnels) au sein d'une table de concertation qui a un cadre décisionnel plus ou moins défini et tous sont considérés sur un même pied d'égalité.

Enfin, sur le plan de la consultation directe des citoyens, la démarche privilégie une approche *bottom-up* en laissant une grande place à la parole des citoyens et en allant parfois assez loin pour connaître leur opinion. Bien que cette consultation permette de légitimer les décisions futures des bailleurs de fonds de la RUI et de stimuler une appropriation du projet par les citoyens, il est important de noter toutefois que certains types de consultation semblent donner plus de résultats que d'autres en ce qui concerne la mobilisation. Cela dépend, entre autres choses, de qui fait la consultation, des intervenants permanents du projet ou une tierce partie.

Il existe sur ce point trois grandes catégories de consultants qui peuvent effectuer ce travail :

- Les consultants à but non lucratif;
- Les consultants issus d'entreprises d'économie sociale;
- Les firmes privées, dont des entreprises de communication.

Dans les exemples suivants, nous verrons tout d'abord le cas d'ÉCOF où la consultation n'a pas été déléguée, le cas de la RUI Bordeaux-Cartierville où la consultation a été partiellement déléguée à une firme privée puis le cas de la RUI Montréal-Nord où la consultation a été déléguée à une entreprise d'économie sociale spécialisée en animation urbaine.

ÉCOF : consultation-mobilisation pour différents projets¹⁰

Le contexte

ÉCOF est une corporation de développement économique communautaire (CDEC) qui œuvre dans la région de la Mauricie depuis 1996, plus précisément dans les premiers quartiers de la nouvelle ville de Trois-Rivières. ÉCOF est d'ailleurs géographiquement implantée en plein cœur de ces premiers quartiers, lieu où l'on retrouve des populations appauvries socialement et économiquement.

¹⁰ Les informations présentées proviennent d'une entrevue réalisée auprès de Jean-François Aubin.

ÉCOF est née d'une initiative portée par des gens du milieu communautaire. L'objectif était de trouver des solutions au problème de l'accès à l'emploi pour des personnes peu scolarisées et exclues. Devant le constat de leur exclusion du marché du travail, des personnes analphabètes membres d'un organisme populaire en alphabétisation ont poussé des intervenants communautaires à explorer davantage le problème de l'accès à l'emploi pour dégager des solutions et développer des pistes d'action.

Ce travail d'exploration, de réflexion et d'expérimentation a conduit à la mise sur pied d'une première ressource en développement économique communautaire en Mauricie : ÉCOF. Et cela, une année après avoir effectué plusieurs démarches de sensibilisation auprès du milieu socioéconomique de la région. En 1999, ÉCOF est, par son action, reconnue comme CDEC et a été admise comme membre du regroupement québécois des CDEC.

À partir de 2001, dans le cadre d'une vaste coalition d'organismes et de citoyens ayant pour but la revitalisation et l'amélioration des conditions de vie des premiers quartiers de Trois-Rivières, des projets ont été mis en œuvre par la CDEC. Tous ces projets ont invariablement découlé d'une consultation populaire qui pouvait prendre différentes formes. Ainsi, les différents projets ont reposé sur l'implication directe des citoyens qui ont participé à l'identification des besoins lors des différentes consultations et à l'élaboration de solutions pour répondre aux besoins identifiés.

Grande enquête de quartier

Afin de cibler les problèmes spécifiques vécus par les citoyens des premiers quartiers, une vaste enquête a été réalisée en 2001. Cette enquête de quartier a été effectuée par différentes approches de consultation et de mobilisation avec des résultats différents selon les méthodes utilisées.

Ainsi, on peut distinguer ici deux types d'approche de mobilisation. Tout d'abord, il y a les approches ponctuelles classiques comme le porte-à-porte, les feuillets publicitaires et les assemblées de quartier. Cette méthode relève de la consultation et de la mobilisation. Puis, il y a les approches à long terme qu'on pourrait qualifier de diffusion et qui suit la mobilisation engendrée par les approches classiques. Cette diffusion issue de la mobilisation est beaucoup plus ancrée dans le long terme et prend la forme de la publication d'un bulletin mensuel et même d'un café-buanderie.

Le porte-à-porte a consisté en une enquête classique sur les besoins portés par des citoyens de quartiers défavorisés. Pour ce faire, un questionnaire a été développé touchant l'ensemble des besoins socioéconomiques et culturels des citoyens. Dans ce questionnaire, les suggestions concrètes des citoyens ont une place importante. Le porte-à-porte s'est déroulé sur une assez longue période et ciblait 2100 portes dans les secteurs jugés plus difficiles. Le taux de participation a été relativement bon avec une moyenne de réponse d'une porte sur trois.

Le travail s'est fait par équipe de deux personnes qui se sont relayées. L'embauche de ces personnes a été rendue possible grâce à un programme fédéral, « Connexion compétence », qui donne non pas un salaire, mais une allocation aux participants. Le montant de cette allocation est l'équivalent du salaire minimum. Trois éléments ont résulté de cette consultation. On a cerné les besoins les plus importants tout en dégagant certaines pistes de solution et en identifiant des citoyens qui manifestaient de l'intérêt pour concrétiser ces solutions. Les citoyens intéressés ont ensuite été invités plus formellement à s'impliquer dans la recherche, ou la mise en œuvre de solution dans des comités ou encore lors des différentes assemblées de quartier.

Les assemblées de quartier peuvent rassembler entre 40 et 150 personnes plusieurs fois par année selon les thématiques mises de l'avant. De ce fait, bien que des thématiques soient suggérées pour favoriser la mobilisation, il s'agit toujours de rassemblements sur une base réflexive beaucoup plus large en ce qui a trait à l'amélioration de la qualité de vie en général. L'invitation à participer aux assemblées de quartier se fait par l'entremise de différents médias. Les tracts et les feuillets publicitaires sont aussi largement utilisés malgré les coûts importants d'envoi de feuillets publicitaires dans chaque boîte aux lettres. Heureusement, dans le cas de la CDEC, la couverture médiatique est très bonne dans les médias traditionnels ce qui fournit une publicité gratuite. Étant donné que Trois-Rivières est une ville beaucoup moins grande que Montréal, le moindre événement local prend un poids médiatique très important. Ainsi, les grandes chaînes de télévision comme TVA et SRC couvrent régulièrement les activités de la CDEC, ce qui a un impact considérable non seulement sur la publicisation des projets et des consultations, mais également sur la crédibilité de l'organisme tant auprès des citoyens que des éventuels partenaires privés ou publics.

Les comités

Les comités de travail sont différents d'un projet à l'autre. Ils varient dans leurs fonctions ou rôles et dans la composition du membership. La façon de former ces comités ainsi que leur mode de fonctionnement sont conventionnels. Aucune technique d'animation spéciale n'a été mise de l'avant pour promouvoir le dynamisme. C'est-à-dire que, pour chaque comité, une structure légère de fonctionnement est suggérée et est laissée au bon vouloir de ses participants. Les comités varient également dans leur durée, en fonction de l'ampleur des projets.

Selon Jean-François Aubin, coordonnateur de la démarche des Premiers quartiers, il est possible d'observer trois niveaux de participation au sein des comités de citoyens.

Le premier niveau est la participation passive c'est-à-dire qu'un certain intérêt est manifesté par le citoyen, mais il se contente d'observer. À ce degré d'implication, le citoyen ne participe à aucun comité structuré, mais il émet parfois des opinions et des suggestions.

Le second degré de participation correspond aux citoyens qui participent de façon plus ou moins active à un comité structuré. Ils y ont parfois un rôle défini, mais parfois leur présence sporadique est suffisante.

Le troisième niveau d'implication a trait aux citoyens qui s'impliquent de façon importante. Ce sont ceux dont le leadership est souvent visible dès le départ et qui participent souvent à plus d'un comité.

C'est par l'implication de citoyens à différents comités que sont nés les différents projets, dont certains ont connu un grand succès. De facto, certains projets ont eu tant de succès qu'ils ont fini par avoir une structure autonome et indépendante. L'autonomie de ces projets revêt la forme optimale de développement souhaité par la CDEC. En effet, la CDEC ne se voit pas comme un gestionnaire de projets, mais plutôt comme un démarreur et un accompagnateur de projets.

Les projets

Un des projets importants est le Service d'échange local (SEL). Il existe depuis plusieurs années et il est toujours en expansion. Ce réseau d'échange de service, qui comptait 25 membres en 2002, en compte aujourd'hui plus de 250. Ce SEL, qui permet entre autres de constituer des groupes d'achats, connaît un tel succès qu'il s'est récemment

affilié aux SEL de Québec et Montréal au sein du Réseau des Accorderies. Tous les membres sont maintenant en réseau et peuvent ainsi échanger une foule de services selon les compétences de chacun.

Le projet de vélo communautaire est un autre projet qui découle de la consultation et de la mobilisation. Lors de l'enquête de quartier, l'accès au transport a été identifié par les résidents comme comportant plusieurs lacunes. Il a été noté que, non seulement un nombre important de citoyens n'avait accès à aucune forme de transport privé, mais que le transport en commun était également largement déficient, en particulier pour les trajets de courte distance à l'intérieur du quartier. Des citoyens ont donc suggéré de mettre sur pied une flotte de vélos communautaires disponibles gratuitement à différents points de service. Ce projet, qui en est à sa troisième année d'existence et qui dispose de plus de six points de service, a plusieurs objectifs. Dans un premier temps, le projet de vélo communautaire permet de recycler de vieilles bicyclettes, tout en fournissant de l'emploi en les faisant reconditionner par l'Atelier Action Jeunesse, une entreprise d'économie sociale d'insertion à l'emploi. Deuxièmement, les citoyens du quartier peuvent utiliser gratuitement les vélos, ce qui leur permet d'effectuer des déplacements beaucoup plus efficaces, à moindre coût, tout en faisant de l'exercice. Finalement, les vélos sont aussi disponibles pour les touristes, ce qui stimule le commerce de proximité en favorisant la visite des quartiers négligés par les circuits touristiques classiques.

Un autre projet a découlé de la démarche de consultation et de mobilisation. Il s'agit de la démarche diffusion issue de la mobilisation. Deux projets retiennent notre attention : le bulletin mensuel de la CDEC et le Café-buanderie-Internet Bucafin.

Le Bulletin mensuel de la CDEC répond aux besoins des citoyens d'être informés sur la vie communautaire de leur quartier, des événements publics et des différents services offerts. Le bulletin est distribué à toutes les portes une fois par mois. Ce bulletin agit comme un catalyseur de valorisation pour les citoyens déjà mobilisés en leur donnant une tribune qui témoigne de leurs réalisations. Les courts rapports qui y sont présentés des projets déjà réalisés et des projets à venir ne peuvent qu'avoir un effet stimulant sur les autres citoyens.

Le Café-buanderie-Internet Bucafin est probablement le meilleur exemple d'un projet qui fait une différence et qui est extrêmement structurant en matière de développement communautaire. En plus de combiner différentes approches, le Bucafin répond de façon efficace à des besoins précis portés par des citoyens. C'est lors des différentes approches de consultation et de mobilisation qu'on été identifiés trois besoins pour le quartier.

Dans un premier temps, plusieurs citoyens ont déploré la fermeture de la buanderie du quartier. Les premiers efforts pour pallier ce besoin furent de vérifier auprès des entreprises s'il n'y avait pas un avenir pour une buanderie commerciale dans le secteur, mais cette démarche fut sans succès.

Dans un deuxième temps, plusieurs citoyens ont déploré le fait qu'il n'existait plus d'endroit pour discuter ou flâner, qu'il n'existait plus de « petit café du coin » où l'on pourrait passer quelques heures sans se sentir encombrant. Plusieurs citoyens se sont même plaints du fait que, dans nombre d'endroits, ils sentaient une attitude de rejet à leur égard ou une pression pour consommer, et ce, quand ce n'est pas tout simplement l'expulsion de l'établissement une fois les consommations terminées. Les citoyens recherchaient donc un endroit où ils pourraient se rencontrer, prendre un café, prendre le temps de discuter et de socialiser. Finalement, bien des citoyens ont manifesté un grand intérêt pour Internet comme moyen d'insertion sociale. Par contre, plusieurs ont mentionné les coûts élevés liés aux équipements que cette technologie requiert et à la complexité de faire affaire avec les fournisseurs d'accès,

sans parler du fait que pour beaucoup de citoyens, l'utilisation de l'informatique en soi requiert une assistance, et ce, même s'ils avaient Internet à la maison.

Ces trois besoins précis exprimés par les citoyens ont exigé une solution précise. Comme ces trois besoins ne pouvaient être comblés de façon viable séparément, c'est en les combinant qu'ils ont pu l'être. C'est-à-dire que l'existence d'une buanderie seule n'était pas viable, non plus que la viabilité d'un café du coin. Par contre, la complémentarité de ces deux besoins a permis de concentrer suffisamment d'achalandage à un même endroit pour créer une nouvelle entreprise d'économie sociale. Très rapidement, on a également compris que la complémentarité d'Internet était tout aussi naturelle. La création d'un tel lieu permet également l'accès quotidien à une certaine clientèle pour diffuser de l'information communautaire. Il y serait aussi tout à fait possible d'y faire des opérations de consultation. Une jonction était aussi envisagée pour que le Café-buanderie-Internet Bucafin devienne un point de service des vélos communautaires.

Éléments de transfert à considérer

- Cette initiative est portée par une corporation de développement économique communautaire qui inscrit son rôle dans la perspective de tisser des liens étroits et continus avec la population locale. À l'image de la démarche de l'Île de Hull, la question de l'accessibilité aux prises de décision et à la réalisation de projets impliquant la population locale est au cœur des valeurs portées par cette organisation.
- La démarche illustre bien l'intégration à faire entre la production de connaissances sur les problèmes et les besoins et le passage à des actions collectives impliquant des résidents. La recherche alimente ainsi l'action collective. Dès lors, la mobilisation de citoyens, bien que provoquée par l'offre d'enquête de la CDÉC, va rapidement se mettre au service de la population par l'implication de citoyens dans des comités de travail où ces derniers jouent un rôle majeur dans la conception des interventions à poser.
- De plus, la démarche rend compte de la préoccupation des promoteurs et des citoyens d'implanter des projets qui assureront une bonne articulation entre différents besoins portés par des résidents. À l'image du Café-buanderie-Internet Bucafin, il s'agit de combiner une demande de services de buanderie, à l'absence de café, au besoin de tisser des liens sociaux et de créer un lieu pour faciliter les rencontres et les échanges. On conçoit alors le service à implanter dans une perspective plus large qui combine l'atteinte d'objectifs économiques et sociaux.
- Ce cas nous renseigne aussi sur l'importance de mettre sur pied un bulletin d'information citoyen. Ce point soulève la question des communications accessibles à développer entre les résidents et des organisations vouées au développement socioéconomique de leur quartier. Comment le faire? Qui doit être au cœur du processus : un comité citoyen versus une organisation formelle tels une CDÉC ou un CSSS ou bien les deux?
- Enfin, cet exemple rappelle l'importance de pérenniser l'action de collecte d'informations en utilisant un mécanisme simple de captation de nouvelles informations ou de validation de propositions de travail. Cet exemple indique aussi la nécessité d'utiliser des outils simples et relativement conventionnels d'animation pour faciliter la participation et le suivi auprès des citoyens mobilisés.

RUI Bordeaux-Cartierville : consultation, concertation et mobilisation¹¹

Le contexte

Ahuntsic-Cartierville est l'un des huit arrondissements de Montréal qui a développé un processus structuré de revitalisation urbaine intégrée (RUI) pour un quartier dit « sensible ». La RUI se définit comme une démarche concertée dont l'objectif est d'améliorer à la fois les conditions de vie de la population d'un territoire ciblé ainsi que le cadre physique dans lequel elle évolue. Plus précisément, la RUI vise une concentration des efforts dans un secteur délimité et des actions intégrées touchant plusieurs domaines.

Dans le cadre du Contrat de renouveau urbain entre la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec, l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville déposait à l'automne 2005 une proposition pour l'implantation d'un RUI sur le territoire Laurentien-Grenet situé dans Bordeaux-Cartierville. Le choix de cette portion du quartier a rapidement fait l'unanimité, puisqu'elle est considérée, depuis plusieurs années déjà, comme un endroit ayant grand besoin de revitalisation. Afin de faciliter la mobilisation et la concertation de tous dans ce dossier, l'arrondissement a mandaté la Table de concertation intersectorielle et multiréseau de Bordeaux-Cartierville, le Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC) pour piloter la RUI. Le CLIC a donc amorcé le projet en mai 2006. Au cours de l'année qui a suivi, le CLIC a coordonné la réalisation de la phase I, qui consistait à mobiliser tous les acteurs concernés, à animer un comité local de revitalisation, à dresser un portrait ou diagnostic approfondi du territoire et à concevoir un plan d'intervention. La concertation et la participation citoyenne sont l'essence même d'une démarche de RUI. Au sein de la RUI Laurentien-Grenet, la concertation se traduit par la présence d'une instance décisionnelle rattachée au CLIC, le Comité local de revitalisation.

La concertation

Le Comité local de revitalisation (CLR) constitue l'instance décisionnelle qui oriente le processus de RUI. Lors de la phase I, il avait pour mission de participer à l'élaboration du diagnostic et d'en valider les conclusions, en plus d'élaborer le plan d'intervention en divers groupes de travail, à partir du diagnostic, pour ensuite approuver le document final. Lors de la phase II, le CLR prend les décisions finales concernant la mise en œuvre du plan d'intervention. Le CLR a compté jusqu'à 52 membres : des citoyens, des représentants des milieux communautaire, institutionnel, privé, municipal et des élus. Les rencontres du CLR se tenaient environ tous les deux mois.

Le Comité aviseur suivait de plus près l'avancement du projet. Il était là pour épauler la chargée de projet et la chargée de mobilisation citoyenne. Ce comité émet des avis, des commentaires et des propositions. Il agit comme filtre avant la présentation au CLR, qui lui seul a un pouvoir décisionnel. Ses membres sont des représentants de chacun des collèges suivants : un citoyen du secteur ciblé, un représentant des milieux communautaire, institutionnel, privé et municipal. Y sont d'office : un représentant en développement communautaire de l'arrondissement, la coordonnatrice du CLIC ainsi que les chargées de projet et de mobilisation. Le Comité aviseur compte dix membres. Les rencontres du Comité aviseur se tiennent environ une fois par mois.

¹¹ Les informations dans cette section proviennent d'une entrevue réalisée auprès de Laure Henry.

La consultation

- Le Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC) a donc entrepris, au printemps 2006, la démarche de revitalisation urbaine intégrée (RUI). Comme 1^{re} phase de sa démarche, le CLIC souhaitait dresser un portrait approfondi de la population du territoire. Globalement, l'objectif de l'étude était de compléter le diagnostic du territoire, en consultant la population sur un certain nombre de questions ayant trait à son environnement dans un sens large, en incluant des préoccupations liées à la mobilité, au logement, à l'économie, au transport, aux loisirs, à la vie culturelle ainsi qu'à la sécurité. Repère communication recherche a ainsi été mandaté par le CLIC afin de mener une étude auprès des résidents de Cartierville, et plus spécifiquement de :
- Déterminer les facteurs de motivation initiaux à résider dans Cartierville;
- Déterminer les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction par rapport au quartier;
- Mesurer la satisfaction, notamment face au transport, au logement, aux services et activités offerts dans le quartier;
- Évaluer le sentiment de sécurité dans le quartier;
- Déterminer les améliorations souhaitées;
- Déterminer les intentions de mobilité dans et à l'extérieur du quartier.

L'étude a été réalisée au moyen d'un sondage téléphonique et a été menée auprès d'un échantillon représentatif de 402 personnes demeurant dans Cartierville, âgées de 18 ans ou plus, et pouvant s'exprimer en français ou en anglais. La collecte de données a été effectuée du 1^{er} au 15 décembre 2006. Les numéros de téléphone ont été aléatoirement sélectionnés parmi un échantillon construit à partir du logiciel *Échantillonneur Canada* dans la zone Laurentien-Grenet (délimitée par le boulevard Gouin et la Rivière-des-Prairies au nord, le chemin de fer au sud, l'axe Laurentien à l'ouest et l'hôpital Sacré-Canada à l'est).

Le questionnaire d'enquête avait fait l'objet d'un prétest. Une dizaine d'entrevues ont été complétées lors du prétest. La durée moyenne d'administration du questionnaire était de seize minutes. Les résultats présentés d'un point de vue global sont statistiquement fiables et peuvent être généralisés à l'ensemble de la population à l'étude. La marge d'erreur maximale s'appliquant aux résultats portant sur un effectif de 402 personnes sur une population d'environ 7800 personnes est de $\pm 4,8\%$, dans un intervalle de confiance de 95 %. Bien que cette consultation quantitative n'apporte strictement rien sur le plan de la mobilisation, elle a le mérite de cibler les enjeux du quartier de façon plus poussée que ce que peuvent fournir les données de Statistique Canada par exemple. Cette consultation est, en outre, très utile pour connaître les perceptions, et non les faits, qu'ont les citoyens de leur quartier.

La mobilisation

La participation citoyenne, quant à elle, prend vie notamment grâce à l'arrivée d'une chargée de mobilisation citoyenne au CLIC. Ainsi, en mars 2007, une première assemblée citoyenne s'est tenue. Cette assemblée citoyenne est le résultat d'une publicisation dans les journaux locaux, mais principalement d'une forte diffusion à travers le réseau de partenaires du CLIC. Mentionnons que les citoyens qui ont participé à l'assemblée sont des citoyens qui s'intéressent généralement à la vie dans leur quartier et ont ainsi déjà un bon degré de mobilisation. Par la suite, un mini-chantier de travail avec des citoyens a eu lieu afin de recueillir des idées pour la conception du plan

d'intervention du projet. D'ailleurs, la participation citoyenne est un aspect majeur du plan d'intervention. Ce mini-chantier a, la plupart du temps, pris la forme de cafés-rencontres plus ou moins structurés qui ont alimenté la production d'un rapport fournissant des informations pertinentes pour la revitalisation du quartier. Il est difficile d'évaluer le degré de mobilisation imputable à la RUI dans la vie du quartier, car la plupart des citoyens qui s'y intéressent sont déjà mobilisés dans des organismes du quartier. Ainsi, les différents projets qui découlent de la consultation et de la mobilisation sont fortement teintés par les organismes qui aident à les mettre en œuvre.

Les projets

Unis verts urbains est un projet original de l'Éco-quartier Cartierville réalisé dans le cadre de la RUI. Le projet a pour but d'améliorer l'environnement physique et social du secteur Laurentien-Grenet. Au programme : embellissement du secteur et réduction des îlots de chaleur via la plantation d'arbres, arbustes, vivaces; sensibilisation à la propreté, au recyclage, à la gestion des matières dangereuses et des encombrants. Le projet d'Unis verts urbains se déroule tout au long de l'année, avec un moment fort l'été étant donné les plantations.

Le cahier d'information *Les droits et les obligations d'un locataire* a été lancé à la bibliothèque de Cartierville. Le document a été rédigé par une stagiaire de *Concertation Femme*, aidée d'une collaboratrice. Toutes deux sont étudiantes en droit à l'Université de Montréal. À la suite de demandes des femmes de l'organisme, elles ont produit un document d'information juridique comprenant sept questions et réponses sur le logement. Le résultat est un cahier en deux sections : droits et obligations des locataires, abordant les thèmes de la délivrance du logement, du loyer, de l'entretien et de la jouissance des lieux.

Un nombre important de problèmes sur le plan du logement sont notés dans le secteur de la RUI, notamment dans le cas des locataires immigrants ne connaissant pas toujours leurs droits. Le cahier a donc été produit en neuf langues : le français, l'anglais, le tamoul, le russe, l'espagnol, l'ourdou, le bengali, l'arabe et le dari. Le document a été distribué dans ses neuf versions aux organismes du quartier, lesquels pourront le photocopier à leur guise. Cet été, un employé passera de porte en porte, avant et après la période des déménagements pour sensibiliser les gens du secteur.

Éléments de transfert à considérer

- Le type de concertation mis en place par une démarche de revitalisation urbaine intégrée a pour défi de coordonner les interventions à poser sur un territoire à partir des ressources à la disposition ou qui sont mobilisables par des organismes bien établis. L'approche est multisectorielle. Dès lors, il s'agit d'utiliser la recherche et l'animation sociale pour appuyer le travail à faire par des intervenants multisectoriels. L'approche ne vise pas à faciliter la participation citoyenne à la conception et à la mise en place d'actions collectives pouvant répondre aux besoins et aux problèmes locaux. L'intervention est pensée « pour » et non « avec ».
- Ce modèle de travail sépare la phase collective d'informations sur la population de la phase mobilisation. Il illustre une démarche plus classique de recherche (sondage téléphonique) qui vise principalement à informer des professionnels membres d'une vaste table de concertation sur l'état de situation du territoire sur lequel ils interviennent déjà ou ils veulent intervenir. La recherche n'est pas envisagée comme un moyen de mobiliser des résidents par une prise directe de contact où le face à face sur le terrain est important.
- Ce modèle opte pour une méthodologie rigoureuse de recherche où la « scientificité » apparaît importante pour le donneur d'ordre afin d'assurer une « légitimité » à l'étude. Dans cette perspective, la commande de

recherche se structure en fonction des perceptions qu'ont les membres de la table de concertation des problèmes existants. Le savoir professionnel est jugé suffisant pour encadrer la commande de recherche.

- Ce modèle utilise aussi une méthodologie d'animation à la fois novatrice - café-rencontre pour mieux comprendre les besoins et les problèmes - et une approche plus classique où la personne en charge de la mobilisation effectue un travail visant à bien informer la population sur des questions liées au logement. La démarche d'animation demeure en appui à la démarche de recherche, sans qu'il y ait intégration des deux dynamiques de travail. En fait, l'animation repose aussi sur une commande d'animation fondée sur une analyse préconçue des besoins d'être animés par les résidents de la zone ciblée. Dans cette perspective, l'animation permet des moments de rencontre et répond à un besoin réel important, sans devenir un outil d'animation au service des personnes mobilisées.
- La démarche repose sur des besoins sentis et présents dans le territoire ciblé en termes de transfert d'information dans la langue appropriée sur la question, par exemple des droits, dont ceux liés au logement.

RUI Montréal-Nord - Un itinéraire pour tous : enquête-animation 2008¹²

Le contexte

Dans la foulée des fusions municipales de 2002-2003 et de plusieurs changements administratifs survenus à Montréal-Nord, un nouveau contexte politique a favorisé l'émergence de nouvelles façons de faire en matière de développement local, notamment de développement communautaire. En effet, grâce à des changements apportés à la politique de développement régional et local de 1997, la conférence administrative régionale de la grande région de Montréal a procédé à une nouvelle approche de gouvernance qui se veut plus transversale tout en demeurant une approche plus ou moins *top-down*. C'est ainsi qu'une nouvelle stratégie a été mise de l'avant pour se recentrer à un niveau plus local et intersectoriel. Le mandat de la conférence administrative régionale était entre autres d'harmoniser des opérations de développement local et territorial sous le principe de l'approche territoriale intégrée (aujourd'hui nommée Revitalisation urbaine intégrée : RUI). La CRÉ a réalisé des études sur l'ensemble du territoire montréalais pour se rendre compte que Montréal-Nord était non seulement le troisième secteur le plus défavorisé de Montréal, mais qu'en plus il ne recevait pas sa juste part des investissements gouvernementaux.

Dans le contexte d'une approche territoriale intégrée, est généralement ciblé un territoire propice au développement d'une intervention. Ce dernier est le secteur nord-est de Montréal-Nord. Dans un premier temps, il s'est agi d'appuyer la RUI dans la mise en place d'une *Démarche-action* pilotée par une table de concertation régionale locale. Cette table de concertation, nommée *Comité pilotage régional local*, regroupe *Montréal Nord en Santé*, qui s'appuie sur le principe des *Villes et Villages en santé*, le ministère des Affaires municipales, la région régionale de la santé, le centre de santé et de services sociaux et trois organisations communautaires. La Démarche-action Montréal Nord est alors composée de deux projets, chacun impliquant un grand nombre de partenaires provenant des secteurs institutionnel et communautaire. L'un d'eux, *Un itinéraire pour tous*, est un projet de prise en main du développement par la communauté. Il a pour objectif de faciliter et intensifier les actions favorisant le développement global des citoyens par la mobilisation de la communauté comme milieu de vie et par la construction et l'animation de la Maison culturelle et communautaire.

¹² Cette section a été réalisée à partir d'une entrevue effectuée auprès de Carole Tardif.

Consultation

La démarche de consultation et de mobilisation n'a pas été choisie en tant que telle, étant donné que ce type d'intervention fait partie des grands principes de développement territorial intégré. Le comité de pilotage n'a pas eu le mandat de choisir l'approche de consultation et de mobilisation, mais tout simplement de voir comment cette consultation et cette mobilisation devaient s'articuler sur le terrain. Il a ainsi été décidé qu'il y aurait dans un premier temps la concertation auprès de différents acteurs locaux puis, dans un deuxième temps, on consulterait directement la population ciblée. Afin de rejoindre tous les types de population à l'intérieur de la population ciblée, le comité de pilotage a décidé d'aller chercher une experte.

Ainsi, afin d'entrer directement en contact avec la population, le groupe de travail a fait appel à *Mise au Jeu*, une entreprise d'économie sociale spécialisée dans la consultation et l'animation à portée mobilisante à l'aide de techniques théâtrales. Cette entreprise a développé différentes activités de consultation et de mobilisation qui allient la participation et le ludique et qui permettent parfois d'acquiescer de l'information privilégiée sur les conditions de vie des personnes vivant en milieu défavorisé, informations qui peuvent être plus difficiles à récolter par des techniques de consultation classiques.

Les projets

Il peut être difficile d'évaluer les projets qui découlent spécifiquement de la consultation et de la mobilisation comprise dans la démarche-action, car les intervenants considèrent la démarche-action comme le principal projet en soi.

Pour évaluer l'impact de cette démarche, on peut se référer directement au rapport qu'en a fait l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

« Dans un processus participatif, formatif et réflexif, la Démarche-action a été évaluée tout au long des trois années par un Comité d'évaluation composé des représentants des principaux acteurs du projet. À l'aide de questionnaires de réflexion en action, d'entrevues semi-structurées auprès des partenaires, de questionnaires remplis par les participants et les citoyens et de récits d'expérience, l'évaluation a examiné : le fonctionnement de la Démarche-action, les effets de la Démarche-action sur l'efficacité de l'action locale et les résultats de la Démarche-action pour les participants et les citoyens. Les principaux constats de l'évaluation sont :

La Démarche-action est une initiative structurante et mobilisatrice qui a misé sur le dynamisme de la collectivité. Elle a réussi à intéresser et à mobiliser un grand nombre d'acteurs des secteurs communautaires et institutionnels présents à Montréal-Nord et à les engager dans des actions collectives nouvelles. En se fondant sur le dynamisme existant, les structures de concertation qui ont été créées autour des deux projets ont acquis tant de crédibilité et de notoriété que, pour les acteurs concernés de tous les secteurs et paliers, la Démarche-action est devenue un lieu important de ralliement dans la lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale à Montréal-Nord.

Les données d'évaluation démontrent qu'aux yeux de certains, la Démarche-action a catalysé la concertation horizontale, contribuant à l'établissement de nouveaux rapports entre les organismes et de nouvelles solidarités. À d'autres yeux, elle a plutôt structuré, consolidé et élargi une concertation déjà très bien ancrée à Montréal-Nord. La

contribution, peut-être la plus importante de la Démarche-action à de nouvelles façons de faire, a été le renforcement des liens entre les acteurs communautaires locaux et les acteurs institutionnels municipaux et régionaux, notamment avec le gouvernement municipal (arrondissement).

Les partenaires de la Démarche-action sont généralement d'accord pour affirmer qu'elle a permis le développement d'une vision plus intégrée de la lutte à la pauvreté, sans toutefois avoir instauré une vision commune. Il n'est cependant pas évident que les partenaires ont une vision claire des rôles et des responsabilités des structures mises en place au niveau régional, notamment du rôle du Comité de pilotage dans la stratégie de concertation interministérielle et l'harmonisation des programmes. Les opinions sont partagées par rapport à son soutien concret aux initiatives locales. Par contre, la contribution des partenaires ministériels au soutien du poste de la chargée de projet, au cœur de la structure de liaison, a été essentielle aux gains vécus.

Les données d'évaluation suggèrent que pour certains participants de la Démarche-action, autant parmi les membres des comités que les populations ciblées, leur implication a pu contribuer au développement d'une croyance dans leur capacité d'agir et de faire infléchir leurs trajets de vie ainsi que l'évolution de leur communauté. L'évaluation a documenté plusieurs exemples de processus valorisants pour les participants.

Il fait consensus parmi les multiples acteurs de la Démarche-action qu'il est très prématuré d'espérer que celle-ci ait pu améliorer la qualité et les conditions de vie à Montréal-Nord de façon généralisée et significative. Par contre, des micro succès sont présents : des cas d'individus, participantes au projet *Un itinéraire pour tous*, pour qui la Démarche-action a contribué à des transformations potentiellement importantes et durables. Même si la Démarche-action n'a pas pu encore améliorer la qualité et les conditions de vie à Montréal-Nord, son action a touché des causes et des facteurs de protection : autrement dit, les déterminants de la santé et du bien-être. Ces facteurs comprennent : la qualification et la réinsertion sociale éventuelle des personnes démunies, la réduction de l'isolement des citoyens et des jeunes mères, ainsi que la remise en mouvement de ces dernières vers des projets d'avenir, la création et le maintien de nouveaux espaces démocratiques, l'engagement civique autour d'une nouvelle infrastructure physique, l'accessibilité accrue à des activités de nature préventive et le sentiment accru d'appartenance à la communauté. En ce qui concerne *Un Itinéraire pour tous* plus précisément, la mobilisation des organismes autour de la construction et l'animation de la Maison culturelle et communautaire est très significative et imprégnée d'une vision de développement social. Par contre, on constate la cristallisation de tensions autour du nouvel organisme.

Sur le plan de la durabilité du financement, des éléments-clés de la Démarche-action ont acquis un certain niveau de stabilité grâce aux contributions de partenaires institutionnels. Par contre, les données d'évaluation témoignent des défis à relever en termes de recherche de fonds et de nombreuses tentatives infructueuses que les deux projets ont connus pendant cette première phase de leur existence. Les partenaires reconnaissent la contribution majeure que seraient des ressources plus importantes et

sécurisées sur un horizon de plusieurs années, un élément fondamental qui reste à gagner.

L'évaluation de la Démarche-action a permis de créer un espace évaluatif au sein de l'ensemble de ses actions, un espace qui a été régulièrement renégocié, parfois contesté et en besoin d'amélioration, mais néanmoins présent. » (<http://www.santepub-mtl.qc.ca/Publication/devsocial/demarcheaction.html>)

En ce qui a trait aux projets mis en place par les citoyens par l'entremise d'*Un itinéraire pour tous*, il s'agit principalement de la création de nouvelles activités socioculturelles à l'intérieur de la Maison culturelle et communautaire.

Éléments de transfert à considérer

- À l'image du cas précédent, cette démarche montre l'importance de travailler la dimension concertation entre des organismes de la société civile et des organismes institutionnels.
- Elle soulève aussi l'importance d'aller au-delà de la concertation entre ces instances et de voir se développer une vision et une compréhension communes du travail à faire et des problèmes à régler.
- Enfin, elle montre comment un projet - tel celui de la Maison de la culture - peut être pensé de façon à permettre une meilleure prise en compte de la réalité et des besoins portés par la population appelée à utiliser ses locaux et ses services.

Chapitre 4

Éléments d'analyse

En fonction du cadre de référence retenu et de la nature du projet de mobilisation par le logement social porté par *Parole d'excluEs*, les deux approches repères identifiées — c'est-à-dire la démarche conscientisante et l'activité de croisement des savoirs mise de l'avant par le Festival des savoirs partagés — fournissent deux clés importantes pour analyser l'apport des cinq démarches de recherche-mobilisation que nous avons retenues.

Rappelons que la démarche conscientisante pose l'enjeu de la déconstruction des « aliénations » chez les personnes opprimées, ou qui sont en situation de grande pauvreté, afin de faciliter l'expression d'une pensée « libérée ». Travailler à la déconstruction des schèmes de pensée dictés par les institutions porteuses de pouvoir sociétal est jugé essentiel par l'équipe de Gisèle Ampleman pour permettre l'émergence d'une pensée autonome et afin de faciliter le passage de cette pensée libérée à l'action. Ce travail ne va pas de soi, il nécessite un accompagnement qui ne s'inscrit pas dans une logique de service « clés en main » à fournir à une population démunie.

Rappelons que le processus de croisement des savoirs peut s'inscrire dans le prolongement ou dans l'accompagnement d'une démarche conscientisante. Une fois la pensée libérée du joug des « représentations aliénantes », une fois réalisée cette forme d'empowerment cognitif, il importe de situer cette pensée libérée vis-à-vis d'autres types de savoirs. Il importe particulièrement de le faire lorsque le vivre ensemble des personnes concernées devient l'objet d'une intervention extérieure. L'idée centrale de la démarche proposée par ATD Quart Monde tient à la valeur ajoutée que représentent la mixité des savoirs et la participation aux décisions et à l'action. Si connaître est central pour penser et agir, il importe de confronter les modes de connaissance et les expertises qui y sont associées pour passer collectivement à l'action.

Compte tenu du cadre de référence retenu et des besoins portés par *Parole d'excluEs*, l'analyse des expériences décrites permet de dégager des leçons et des pièges à éviter.

Leçon 1

En fonction des cas étudiés, dès le départ, il apparaît important de clarifier le statut de l'intervention à réaliser.

Elle peut viser à travailler « avec » une population ou à travailler « pour » une population. Le choix d'un angle est déterminant puisqu'il oriente les dispositions par rapport à la population et que ceci intervient dans la prise en compte des droits et dans la distribution des responsabilités, des rôles et des fonctions qui incomberont aux acteurs dans le système d'action qui se mettra en place.

Dans le premier cas, le système d'action déployé reposera sur une participation active de citoyens dans la démarche.

Dans le deuxième, le système reposera sur une mobilisation active de ressources dans l'optique de bien coordonner l'action à poser pour une communauté territoriale.

Pour *Parole d'excluEs*, il apparaît important d'articuler ces deux modèles.

D'une part, un premier défi viserait la prise de parole par les citoyens, dans une perspective d'autonomiser leur pensée et de faciliter le passage à l'action collective. Ceci s'inscrit dans le premier modèle.

D'autre part, *Parole d'excluEs* a tout avantage à mobiliser des ressources professionnelles et institutionnelles pour agir en appui à la prise de parole citoyenne et son passage à l'action collective.

Le piège à éviter serait d'être absorbé complètement par l'un ou l'autre de ces modèles. *Parole d'excluEs* doit donc être en mesure de trouver sa place à l'intérieur d'un système d'action qui regrouperait d'un côté la population concernée et, d'un autre côté, les ressources publiques ou de la société civile concernées. Ceci amènerait *Parole d'excluEs* à occuper une position mitoyenne ou intermédiaire de médiation, d'une certaine façon, entre le volet citoyen et le volet institutionnel du système d'action.

Leçon 2

Pour l'un ou l'autre des deux modèles, il est clair qu'un travail de déconstruction des aliénations et de développement d'une pensée libérée ou autonome est essentiel pour bien informer ou intervenir avec la population concernée. Sans ce travail de déconstruction et de reconstruction des représentations, il devient très difficile de distinguer les données pertinentes de données formatées à l'avance par « l'idéologie dominante » ou par des « pouvoirs en place ». À titre indicatif, penser que les personnes une fois qu'elles ont trouvé à se loger comprennent ce que signifie être locataire, donc leurs droits et responsabilités, relèverait de la mauvaise analyse. L'expérience à Bordeaux-Cartierville est significative en ce sens. Très rapidement, le besoin est apparu pour la table de concertation de bien informer la population du territoire d'intervention sur ce que signifie être locataire au Québec.

Le piège à éviter, dans le cas d'une démarche visant la production de documents comme le guide d'information destiné aux locataires, serait de ne pas intégrer les parties prenantes dans la démarche de production du document. En effet, s'il importe d'informer les locataires de leurs droits et responsabilités, il importe aussi de faire de même avec les propriétaires, tout en mobilisant des ressources de la société civile concernées par la mise en interface de propriétaires et de locataires, tels des groupes communautaires d'aide aux locataires. Dans une perspective de croisement des savoirs et pratiques, tous les savoirs sont à mobiliser pour travailler un enjeu, une question ou un problème.

Leçon 3

Travailler dans une perspective de conscientisation et de croisement des savoirs demande enfin de créer des espaces appropriés à l'exercice de la prise de parole ou à l'exercice de croisement des savoirs et des pratiques. Il est clair que regrouper des citoyens et des professionnels de l'intervention signifie mettre autour d'une table des cultures et des rapports au pouvoir qui sont différents. Pour être en mesure de bien travailler, il importe de créer des espaces appropriés de travail, à la fois des espaces homogènes, regroupant par exemple des personnes partageant une même situation, une même culture ou une même réalité, et des espaces hétérogènes, regroupant par exemple des personnes représentant une diversité de situations, de culture ou de réalités.

Travailler ainsi signifie « devoir porter attention » ou « devoir prendre en charge » la coordination de ces espaces de mise en liaison sociale. Encore là, nous voyons la pertinence pour un travail de médiation qui pourrait relever de *Parole d'excluEs*.

Concrètement, pour le projet en cours sur l'avenue Pelletier, cela se traduit par la création de trois niveaux d'action.

1. Le *niveau I* est celui de la citoyenneté territoriale correspondant à la formation d'un regroupement de citoyens et de comités de travail. À titre indicatif, ce groupe est mobilisé autour de priorités et d'un plan d'action définis par le Regroupement citoyen de l'îlot Pelletier. Il s'agit d'une zone politique qui permet, par exemple, la mise en interface et en dialogue de citoyens avec des autorités politiques ou des autorités administratives ou professionnelles.
2. Le *niveau II* est celui de la coordination des actions en fonction, dans ce cas-ci, d'un projet de mobilisation par le logement social. Il se traduit par la formation d'un regroupement d'alliés engagés dans une démarche d'aide à la mobilisation par le logement social. Il s'agit du Comité promoteur de l'avenue Pelletier par exemple. Il est en charge de l'animation accompagnement du niveau 1 et de l'animation et de l'accompagnement du niveau 2. Il supervise aussi les actifs mis à la disposition des citoyens au début du projet (une offre de logements sociaux, un local communautaire, une accorderie et la présence d'un incubateur universitaire).
3. Le *niveau III* concerne la coordination de ressources pouvant apporter leur aide ou leur support à la réalisation des projets portés par le Regroupement citoyen ou encadrés par le Comité promoteur.

Évidemment, pour un autre projet que celui en cours dans l'îlot Pelletier, la configuration des niveaux pourrait être différente, mais l'idée de base est de créer des zones de gouvernance qui, tout en étant autonomes, sont liées de telle sorte qu'un niveau ne prenne pas le pas sur les autres, garantissant la mise en forme de bons niveaux d'autonomie, de collaboration et d'alliances.

Les pièges à éviter sont multiples. Un premier est d'instrumentaliser la participation citoyenne au sein du premier niveau, ou d'être instrumentalisé par l'un ou l'autre niveau.

Un deuxième piège tient au fait de penser que le travail de médiation représenté par le niveau II est nécessaire uniquement pour lancer l'opération et qu'une fois les niveaux I et III bien implantés, on pourrait s'en passer.

Sur ce point, les expériences citées dans ce rapport montrent, par exemple, que le travail de mise en participation de la population est souvent fait sur une courte période (quelques mois ou quelques années), comme si le besoin de prendre le pouls, de faire des états de situation exigeait uniquement l'utilisation d'un coup de sonde et ne demandait pas à être réalisé sur une base continue. L'expérience de Trois-Rivières indique clairement qu'il ne faut pas tomber dans ce piège. Certes, les façons de capter l'information peuvent changer (il importe d'innover continuellement). Il importe de maintenir actifs les canaux de communication et les modes de captation de l'information. Sinon, on risque de tomber dans la prise en charge où les problèmes et les besoins sont pensés par des professionnels de l'intervention. On risque aussi de penser que les interventions ou les actions implantées, en termes de ressources ou de services, sont toujours appropriées. Ce peut être le cas, comme ce peut ne pas l'être.

Leçon 4

Il est peu question de la mobilisation de ressources universitaires dans les expériences nommées. Ceci nous incline à penser qu'il nous faut poursuivre le travail de repérage et d'analyse d'initiatives ayant utilisé l'enquête mobilisante pour agir sur des territoires confrontés à des urgences ou à des problèmes socioéconomiques.

En fonction du travail d'accompagnement que l'Incubateur universitaire Parole d'excluEs a réalisé sur les sites Pelletier et de l'ancienne Biscuiterie Viau, il est clair que nous devons approfondir les méthodologies de travail pour être en mesure de faire un bon accompagnement lorsqu'il est temps de croiser des savoirs et des pratiques dans l'action. Nous devons aussi réfléchir sur ce que représente l'engagement universitaire, tant pour les étudiants et les chercheurs que pour le personnel de soutien d'une université.

Le piège à éviter est d'avoir une participation universitaire qui se cantonne à la production de savoirs désincarnés et non responsabilisés par rapport au projet. La question de l'engagement n'est pas sans poser la place et la fonction du politique au sein du projet scientifique.

Fiches techniques d'activités du Carrefour familial Hochelaga

Fiche d'activité 1 : © Carrefour familial Hochelaga

PORTE-À-PORTE

Durée :	De 2 minutes à 1 heure
Lieu :	Quartier Hochelaga : domiciles des femmes et/ou lieux publics
Type d'activité :	Porte-à-porte et/ou sondage
Public ciblé :	Femmes isolées et/ou exclues

Objectif

Rejoindre des personnes isolées et établir avec elles un premier contact.

Déroulement

- Délimiter un territoire.
- Être deux personnes et établir de concert une stratégie d'approche. Décider à l'avance laquelle des deux personnes va parler, etc.
- Préciser la façon de se présenter : cite-t-on l'organisme ou non, etc.
- Si l'on décide de mentionner l'organisme, on peut tout simplement le mentionner pour ce qu'il est : « On travaille en lien avec le Carrefour familial et on fait du porte-à-porte pour informer les gens que ça existe : Est-ce que vous savez où c'est? »
- Si on décide de ne pas mentionner l'organisme, on peut dire : « On est des femmes du quartier et on aimerait connaître les questions que les femmes se posent sur plusieurs sujets (éducation des enfants, logement, etc.) pour ensuite vivre des expériences ensemble. »
- Avoir en tête, pour s'introduire, une phrase clé du genre : « Vous n'attendiez pas de la visite aujourd'hui! » Il est important d'être à l'aise avec la phrase de départ.

Cerner l'ouverture

- C'est tout juste une fois les présentations faites que tout se joue et que l'on peut voir l'ouverture ou la fermeture d'une personne.
- Il est certain que notre enthousiasme aidera à l'ouverture.
- S'il y a fermeture, il ne faut cependant pas s'en attribuer le blâme et il faut tout simplement passer à la porte suivante.
- Si l'ouverture est petite, on peut laisser un feuillet et on trouvera par la suite un prétexte pour revenir.
- Si l'ouverture est grande et qu'on nous invite à entrer, il faut afficher une certaine attitude décrite à la section suivante.

Attitudes suggérées

- Créer un climat de confiance.
- Tenir compte de la personne et de ce qui l'entoure.
- Être attentif au langage non verbal.
- Souligner notre présence en tant que femme.
- Avoir en tête et dans le cœur que l'on vient chercher quelque chose, que l'on vient apprendre de l'autre.
- Respecter la personne dans ce qu'elle vit, même si c'est en contradiction avec nos valeurs.

Attitudes à éviter

- Éviter les vêtements sophistiqués.
- Éviter un langage hermétique.
- Éviter de mettre en relief des situations négatives.
- Éviter de vouloir trop en dire.

Compilation des informations

Pour faire le suivi du contact, il faut remplir une fiche telle que :

1. Nom, prénom;
 2. Statut social;
 3. Âge;
 4. Adresse;
 5. Les circonstances qui ont favorisé le premier contact avec la personne;
 6. Le type d'accueil lors du contact;
 7. Les intérêts, les problèmes et préoccupations abordés par la personne;
 8. La motivation de la personne à poursuivre une démarche, un projet;
 9. Point de vue de l'intervenant :
 - Comment ai-je perçu, accueilli la personne?
 - Quelle attitude ai-je affichée au cours de la rencontre?
- a) dans le contenu de la rencontre;
- b) dans les modalités d'approche.

Matériel technique

- Agenda;
- Carte de visite et/ou feuillet de l'organisme;
- Fiches à remplir.

Fiche d'activité 2 : © Carrefour familial Hochelaga

RENCONTRES INDIVIDUELLES

Les rencontres individuelles se produisent chaque fois qu'une femme nous laisse entrer chez elle pour un entretien d'environ une heure.

Objectif

- Déceler les besoins et intérêts en établissant un lien de confiance.
- Établir les bases d'un réseau de contacts.
- Favoriser la mobilisation.

Attitudes suggérées

- Déculpabiliser et valoriser.
- Entamer les discussions à partir de notre vécu.
- Faire prendre conscience à la personne qu'elle n'est pas seule dans sa situation.
- Faire prendre conscience à la personne qu'elle a des droits.
- Aider la personne à nommer ses forces et son potentiel.
- Faire valoir l'entraide entre femmes.
- Utiliser le reflet, l'écoute active, la reformulation.
- Être à l'écoute de ses propres émotions et/ou limites.

Stratégie de re-contact

S'il y a réticence, mais pas de fermeture au premier contact, il faut y retourner avec un but précis (invitation à une fête, une activité, etc.)

- Demander directement si on peut revenir.
- Demander discrètement le nom et le numéro de téléphone.
- Avoir une information à demander.
- Revenir sans rendez-vous sous prétexte qu'on est dans le coin.
- Il est important que le retour, ou la deuxième visite, se fasse dans les trois semaines qui suivent pour ne pas accumuler trop de porte-à-porte.
- Le retour peut également se faire par téléphone ou rencontre fortuite.
- L'intérêt ou le besoin exprimé par la personne n'est pas toujours celui qu'elle vit réellement. Il faut savoir lire entre les lignes et, par exemple, être attentif aux dernières phrases sur le pas de la porte.
- Après trois retours, on est en général fixé sur l'ouverture d'une personne.
- Il est important de discuter de chaque visite entre collègues.

Grille pour entretiens individuels

- Identifier avec la personne ce qu'elle est en train de vivre.
- Apprendre avec la personne à nommer les réalités et les sentiments vécus.
- Déceler avec la personne la cause des événements qui se passent.
- Déculpabiliser la personne qui se sent responsable de tout.
- Pointer les dimensions valorisantes de la personne.
- Amener la personne à exprimer ses intérêts et ses préoccupations.
- Amener la personne à prendre conscience de la réalité qu'elle vit et qu'elle n'est pas seule à la vivre
- Amener la personne à prendre conscience qu'elle peut faire des choix.
- Examiner les possibilités d'enclencher des actions qui pourraient changer des conditions de vie pour un mieux-être quotidien.
- Donner l'opportunité à la personne de rencontrer d'autres personnes pour échanger et s'entraider.

Fiche d'activité 3 : © Carrefour familial Hochelaga

RÉSEAU

Objectif

Amener les participantes à cerner leurs besoins et leurs intérêts pour ensuite les référer à de l'aide individuelle ou en groupe afin qu'elles arrivent à une plus grande prise en charge personnelle, familiale et collective.

Déroulement

- On peut former un réseau quand trois à quatre femmes semblent avoir les mêmes intérêts.
- Il faut tenir compte de l'âge, de l'expérience de vie et des personnalités.
- Quand il y a des enfants d'âge préscolaire, il faut en organiser la garde.
- On peut demander aux participantes de contribuer à une collation dans le but de ne pas créer de malaise, ni de dépendance.
- Il faut s'attendre à ce que les participantes ne se présentent pas toutes à l'heure.
- Il faut établir à l'avance la durée de la rencontre ainsi que l'heure de la pause.
- On fait un tour de table afin que chacun se présente et on explique sa propre présence au réseau.
- On doit, en tant qu'animateur, avoir intégré le contenu d'intervention, tout en faisant grandir le climat de confiance.
- On utilise l'écoute active, le reflet et la reformulation.
- Il est important de déculpabiliser.
- L'animateur invite les participantes à écouter les autres, à reformuler ce que l'autre vient de dire.
- Il ne faut pas se centrer sur une seule personne, il faut toujours revenir au groupe : « Toi, ça t'arrives-tu aussi? »

Grille de retour d'un travail en réseau

- Présence des personnes au réseau.
- Accueil des personnes entre elles, interaction du début de la rencontre.
- Retour sur les gestes et actions depuis la dernière rencontre.
- Ce que les femmes expriment.
- Prise de conscience collective.
- Points importants pour la relance.
- Plan d'action pour la prochaine rencontre.

