



L'INTERVENTION EN CONTEXTE DE MILIEU DE VIE

**un arrimage indispensable entre
le formel et l'informel**

Relais-femmes est un organisme féministe de formation, de recherche et de concertation qui œuvre à la transformation des rapports sociaux dans une perspective de développement et de diffusion de nouveaux savoirs et de renouvellement des pratiques.

Les bureaux sont situés à Montréal :

110, rue Sainte-Thérèse, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1E6

Téléphone : (514) 878.1212

Télécopieur : (514) 878.1060

Adresse électronique : relais@relais-femmes.qc.ca

Site Internet : www.relais-femmes.qc.ca

Il est possible de se procurer le texte *L'intervention en contexte de milieu de vie, un arrimage indispensable entre le formel et l'informel* en contactant Relais-femmes. En lien avec ce document, une démarche de formation-accompagnement est offerte pour les travailleuses et les travailleurs des groupes communautaires et des groupes de femmes.

La réalisation de ce projet a été rendue possible grâce à l'aide financière du Fonds des services aux collectivités du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Coordination du projet : Danielle Fournier et Anne St-Cerny

Recherche et écriture : Judith Reed

Révision et réécriture : Suzanne Biron

Révision linguistique : Nicole Caron

Relais-femmes remercie toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce document entre autres celles qui ont participé au groupe focus et les travailleuses de l'équipe de Relais-femmes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN : 978-2-922561-24-1

© Relais-femmes, 2009

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
Des sources d'inspiration – Un survol	4
Approche globale	4
Éducation populaire	5
Conscientisation	6
Approche féministe	7
<i>Empowerment</i>	8
RENOUER AVEC L'INTERVENTION EN CONTEXTE DE MILIEU DE VIE	11
QU'EST-CE QU'UN MILIEU DE VIE?	12
QUELQUES ÉLÉMENTS CLÉS DE L'INTERVENTION EN MILIEU DE VIE	13
Créer des liens signifiants	13
Créer un lieu d'appartenance	14
Baliser le vivre ensemble	14
S'appuyer sur un travail d'équipe constant	15
RÔLE, COMPÉTENCES ET QUALITÉS DE L'INTERVENANTE	16
Rôle de l'intervenante	16
Compétences de l'intervenante	16
Abandon du statut d'experte	16
Importance de l'écoute	17
ZONES DE CONFORT ET ZONES D'INCONFORT DANS L'INTERVENTION	18
Faire face à la déstabilisation	18
Le devoir de se positionner	18
Composer avec la diversité des histoires de vie des personnes usagères	19
INTERVENIR DANS UN CONTEXTE DE MILIEU DE VIE	
UN AIDE-MÉMOIRE	20
UN AJOUT À LA RÉFLEXION	22
BIBLIOGRAPHIE	23

PRÉAMBULE

Ce texte a été conçu dans un premier temps pour soutenir une démarche de formation-accompagnement à l'intention des travailleuses et des travailleurs des groupes de femmes et des groupes communautaires. Relais-femmes a décidé d'en faire un document autonome et de le diffuser largement. Nous espérons que la lectrice et le lecteur y trouveront plusieurs éléments qui alimenteront une réflexion et un regard critique sur l'intervention en contexte de milieu de vie sous ses diverses facettes.

Tout au long du présent texte, nous utiliserons des concepts et des notions relativement bien connus des travailleuses et des travailleurs des organismes communautaires et des groupes de femmes. Cependant, nous croyons nécessaire de présenter dans ce préambule quelques explications liées aux différentes approches afin de partager une compréhension, ce qui favorise grandement les échanges. Et puis, un petit exercice de rafraîchissement de la mémoire n'est jamais chose superflue.

Par ailleurs, les groupes de femmes et les groupes communautaires utilisent divers termes pour désigner les personnes de la communauté qui les fréquentent. Les plus fréquemment rencontrés sont usagères et usagers, participantes et participants, membres, résidentes et résidents. Généralement, le terme « client-cliente » est banni, car il place les personnes dans un rapport de consommation et dans une logique d'offre et de demande de services. Nous retiendrons ici l'appellation « personne usagère » puisqu'elle permet de référer succinctement aux femmes, aux hommes, aux gens qui participent régulièrement ou occasionnellement à une ressource communautaire de leur milieu comme à ceux qui sont hébergés à plus ou moins long terme dans une ressource d'hébergement.

Nous utiliserons le terme « intervenante »¹ qui réfère aussi à d'autres appellations utilisées dans les groupes communautaires tels animatrices, animateurs, éducateurs, éducatrices, travailleuses et travailleurs.

Des sources d'inspiration – Un survol

L'intervention en milieu de vie repose sur diverses notions et approches telles l'approche globale, l'éducation populaire, l'approche féministe, l'*empowerment* et la conscientisation. Bien sûr, tous les groupes qui font de l'intervention en milieu de vie ne s'appuient pas de la même façon sur chacune de ces notions ou approches. Certains mettront davantage de l'avant la démarche d'*empowerment* individuel et collectif tandis que d'autres s'inspireront par exemple de l'approche féministe. Cependant, toutes ces notions ou approches enrichissent indéniablement le travail des groupes parce chacune d'entre elles place les personnes usagères comme sujets actifs, encourage le partage de savoirs et vise les changements individuels et sociaux dans le but d'améliorer les conditions de vie des personnes.

► Approche globale

Utiliser l'approche globale commande de travailler sur l'ensemble des conditions de vie des personnes, et non sur une problématique particulière seulement. Comme le soulignent Besson et Guay, 2000 [dans David Fillion, 2007], l'intervention « [...] ne peut être que globale et polyvalente puisqu'elle tient compte de tous les besoins, tels que vécus dans l'environnement quotidien ».

¹ Afin d'alléger le texte, le genre féminin est généralement utilisé.

L'approche globale comme moyen de comprendre la réalité des personnes usagères est décrite par Jean-François René en ces termes :

Travailler selon une approche globale, c'est d'abord comprendre la personne dans les multiples dimensions de sa vie, ses identités (sexe, âge, orientation sexuelle, etc.), son histoire personnelle, ses conditions de vie, ses besoins, ses relations interpersonnelles et ses liens sociaux, ses capacités, ses forces, ses ressources, etc. Au sein des groupes communautaires, dans toute intervention menée selon l'approche globale, on porte attention à l'ensemble de ces dimensions, de manière à répondre adéquatement à la demande selon la situation, en utilisant les services du groupe ou en dirigeant la personne vers une ressource plus appropriée (René, 2005 : 35).

De leur côté, la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles et le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (1996 : 7) résumant aussi de façon intéressante l'approche globale lorsqu'ils écrivent que c'est une approche « où l'individu est considéré avant tout comme un citoyen à part entière; qui considère les problèmes spécifiques identifiés par les individus à l'intérieur d'un cadre où l'on aborde la personne dans sa globalité; qui cherche à éviter la fragmentation et la surspécialisation des interventions. »

► **Éducation populaire**

L'éducation populaire se fonde sur la reconnaissance de divers éléments :

- ❑ la capacité d'apprendre des personnes;
- ❑ leur capacité de faire des choix;
- ❑ leur autonomie;
- ❑ leurs différents savoirs, dont le savoir expérientiel.

L'éducation populaire place les personnes au cœur de leurs apprentissages. Elle vise à rendre accessible l'information et les différents savoirs à celles et à ceux qui n'y ont pas accès, et ce, en vue de transformations sociales.

Une démarche d'éducation populaire rend les personnes usagères plus confiantes en leur potentiel et plus conscientes de leurs droits. Elles peuvent analyser leur situation et développer un esprit critique permettant de concevoir, de proposer et de mettre en place des solutions à leurs problèmes individuels et collectifs.

Une démarche d'éducation populaire accompagne les personnes dans le développement de savoirs, savoir agir et savoir être, qui se construisent à partir de leurs propres expériences; elle accompagne également les personnes dans le partage et la mise en commun de ces savoirs, ce qui favorise la construction collective de nouveaux savoirs.

Dans sa trousse *Le projet maisons de jeunes en éducation populaire autonome. Des concepts vivants, des outils dynamisants* (2007), le Regroupement des maisons de jeunes du Québec définit les principes de l'éducation populaire en ces termes :

- ❑ Rejoindre des populations qui ne contrôlent pas ou peu leurs conditions de vie et de travail.
- ❑ Favoriser la prise en charge du groupe et des démarches d'apprentissage.

- ❑ Avoir une visée de transformation sociale et travailler sur les causes des problèmes sociaux plutôt que sur les effets.
- ❑ Adopter des démarches d'apprentissage qui mènent à des actions collectives.

Concernant le savoir « expérientiel », l'article de Bénédicte Madelin (2001) qui relate l'expérience européenne de « femmes-relais » montre l'importance du savoir « expérientiel » et de la dimension affective dans le travail d'intervention. Ces « femmes-relais » sont généralement à l'embauche d'organismes communautaires.

Les femmes-relais, explique l'auteure, sont issues des groupes (ou milieux) culturels dans lesquels elles interviennent. Les femmes-relais font du travail d'accueil, d'accompagnement, d'orientation et de traduction (Madelin, 2001). Elles soutiennent les femmes et les familles d'origines étrangères à devenir autonomes dans leur milieu d'adoption. Souvent elles-mêmes issues de l'immigration, les femmes-relais sont des médiatrices sociales et culturelles. Elles sont plus nombreuses dans les villes où des personnes de plusieurs nationalités se côtoient — Maghrébine, Turque, Malienne — et particulièrement dans certaines banlieues de Paris (dont Seine-Saint-Denis). Elles agissent en tant qu'agentes facilitatrices afin de rapprocher les familles immigrées et les institutions. Elles travaillent donc, d'une part, à ce que les femmes comprennent le fonctionnement de leur société d'accueil, et d'autre part à ce que les institutions comprennent les logiques des populations étrangères et les besoins des gens des divers quartiers (Profession banlieue, 2007).

Le contact avec la communauté leur permet par ailleurs d'être au fait des besoins réels des personnes et de pouvoir soutenir celles-ci en conséquence. Les femmes-relais, comme l'écrit B. Madelin (2001:81) « [...] développent de nouveaux modes d'intervention s'appuyant sur une connaissance acquise de l'intérieur ».

Les qualifications des femmes-relais reposent donc sur leurs savoirs « expérientiels » acquis dans leur parcours de vie. Ce savoir empirique, qu'elles ont acquis à travers leur appartenance à leur communauté, permet de « faire avec » plutôt que de « faire pour » (Madelin, 2001).

► **Conscientisation**

La conscientisation consiste à « apprendre à percevoir les contradictions sociales, politiques et économiques, et à agir contre les éléments oppresseurs de la réalité » (Freire, 1970, dans Gisèle Ampleman *et al.*, 1994 : 2). Cet aspect est important dans la mesure où l'on encourage la mise en commun des expériences des personnes afin qu'elles puissent prendre conscience du fait qu'elles ne sont pas seules à vivre un problème et que les problèmes individuels et collectifs sont induits par la société.

La conscientisation comporte deux volets : une prise de conscience et un passage à l'action. « Prendre conscience de sa condition d'opprimé-e, sans rien changer, peut renforcer le sentiment d'impuissance. Il faut donc passer à l'action, action qui sera suivie d'une réflexion pour mieux repasser à l'action ultérieurement » (RGPAQ, Comité de développement des pratiques, 2003 : 12).

Toutefois, il est important de comprendre que prise de conscience et passage à l'action n'est pas une formule magique. La participation à ces deux volets appartient aux personnes elles-mêmes; il se peut donc que certaines ne participent pas au second volet. Ces dernières n'en auront pas moins entrepris une démarche de conscientisation.

L'action collective, quelle qu'elle soit, est la résultante d'une démarche individuelle de conscientisation qui demande du temps et qui sera vécue différemment par chaque personne. Et cette action peut prendre différentes formes. Il peut s'agir d'un projet collectif élaboré et mené par les personnes usagères qui s'actualisera par exemple à l'échelle du quartier ou de la communauté immédiate. Il peut s'agir aussi de mobilisation autour de revendications. Bref, le passage à l'action est une étape qui peut survenir dans un continuum de démarches, mais pas nécessairement de manière systématique.

Comme le soulignent plusieurs auteurs (Michelle Duval *et al.*, 2007) : « On apprend à agir ensemble de la même façon qu'on apprend à organiser sa vie, à découvrir ses forces et à développer ses habiletés interactionnelles. »

Avec l'éducation conscientisante, l'importance est mise « sur [...] un échange égalitaire sur la perception que les individus ont du monde, [et] la confrontation de ces perceptions différentes de la réalité » (RGPAQ, Comité de développement des pratiques, 2003 : 12).

► Approche féministe

Voici quelques-uns de ses fondements, tels qu'élaborés par Christine Corbeil *et al.* (1983) :

- ❑ L'intervention féministe vise la prise de conscience et la dénonciation des formes de discrimination exercées à l'égard des femmes.
- ❑ Elle a pour objectif de « libérer les femmes des rôles qui les empêchent de réaliser leur potentiel personnel » (p. 86), et ce, notamment par le rejet des stéréotypes sexistes.
- ❑ Elle favorise la mise en commun des expériences de vie des femmes qui peut les conduire à développer une solidarité et à mettre fin à leur isolement.
- ❑ Elle cherche à faire en sorte que les femmes acquièrent de la confiance en soi, qu'elles deviennent autonomes et indépendantes, et capables de s'affirmer. Tout cela afin d'être en mesure de se réaliser pleinement et de devenir une citoyenne à part entière.
- ❑ Elle vise des changements tant au niveau individuel que social.

Dans un article à paraître en 2009, Christine Corbeil et Isabelle Marchand actualisent l'approche féministe. Elles proposent six objectifs accompagnés de stratégies, repris sommairement ci-dessous.

- ❑ Soutenir les femmes dans leurs démarches
Cet objectif s'impose comme un préalable à tout processus d'intervention, avant même de penser en termes d'identification des problèmes vécus, d'*empowerment* ou de perspectives d'action.

1.1 Apporter du soutien aux femmes dans *l'ici et maintenant*; éviter de les juger, voire de les blâmer, en leur apposant une étiquette négative (malade, dépendante, manipulatrice, passive, hystérique, etc.)

1.2 Respecter le rythme, les choix, les valeurs et les besoins des femmes

1.3 Faire alliance avec les femmes

- ❑ Favoriser *l'empowerment* des femmes ou la reprise de pouvoir sur leur vie, leur corps et leur environnement
 - 2.1 Transformer l'impuissance des femmes en pouvoir d'agir; les aider à devenir sujet de leur vie en développant leur autonomie et rehaussant leur estime et leur confiance en elles-mêmes.
 - 2.2 Reconnaître et mettre en valeur leur potentiel, leurs compétences et leur capacité à s'en sortir
- ❑ Travailler à la conscientisation des femmes en regard de la pluralité des expériences d'oppression
 - 3.1 Examiner les mécanismes (idéologiques, politiques, économiques, etc.) par lesquels le système patriarcal, colonialiste et capitaliste agit sur la conscience des femmes et sur toutes les dimensions de leur vie.
- ❑ Favoriser des rapports égalitaires
 - 4.1 Prendre conscience des rapports de pouvoir entre les intervenantes et les femmes en reconnaissant les privilèges liés au statut d'intervenante.
- ❑ Briser l'isolement des femmes et développer leur solidarité
 - 5.1 Faciliter le partage des expériences vécues par les femmes pour développer la solidarité, mais aussi pour collectiviser les problèmes.
 - 5.2 Encourager les femmes à mettre sur pied des réseaux d'entraide qui pourront être maintenus au-delà de la démarche d'intervention.
- ❑ Lutter pour un changement social et structurel en vue de transformer certaines réalités de vie des femmes
 - 6.1 Faire le lien entre les problèmes individuels des femmes (pauvreté, violence, marginalisation, etc.) et le contexte social (iniquité salariale, lois discriminatoires en matière d'immigration, etc.).
 - 6.2 Encourager les femmes à devenir des citoyennes à part entière, à s'impliquer dans la communauté et à participer à des activités sociopolitiques; l'implication sociale et communautaire favorise la prise de pouvoir, non seulement sur sa vie, mais sur l'environnement social.

► **Empowerment**

Le travail d'intervention axé sur *l'empowerment*, comme l'explique Williams Ninacs, est fondé « [...] sur la croyance que les personnes, tant individuellement que collectivement, ont ou peuvent acquérir les capacités pour effectuer les transformations nécessaires pour assurer leur accès à des ressources, voire même les contrôler » (Ninacs, 1995:70).

L'approche axée sur l'*empowerment* a deux objectifs :

- a. La modification de la relation de pouvoir entre l'individu et l'intervenante;
- b. La modification de la relation de pouvoir entre l'individu et son environnement. (Ninacs, 1996)

L'*empowerment* repose sur les cinq postulats suivants :

1. La complémentarité des compétences : vers une redéfinition des pratiques professionnelles
2. Une démarche enracinée dans l'action
3. Agir ensemble : les individus et leur communauté
4. Agir avec les populations exclues et marginalisées
5. Agir à différents niveaux. Il y a risque de « psychologiser » le processus à outrance si les interventions ne sont faites qu'au niveau de l'*empowerment* individuel. Ne pas agir au niveau de l'*empowerment* collectif fait perdre tout potentiel de changement macrosocial (Yann Le Bossé, 1996).

Le processus d'*empowerment* s'échelonne dans le temps sur au moins quatre plans :

1. La participation...
 - d'abord aux discussions (exercice du droit de parole);
 - puis aux débats (droit d'être entendu);
 - et aux décisions (exercice du pouvoir).
2. La compétence technique
 - acquisition de connaissances pratiques et techniques qui vont permettre de passer à l'action;
 - les acquis et les succès peuvent être transférés dans d'autres domaines.
3. L'estime de soi
 - d'abord, il y a reconnaissance de soi-même (de son identité, de ses compétences, de ses forces, etc.);
 - cela entraîne la reconnaissance de ses compétences par autrui.
4. La conscience critique
 - Il y a trois niveaux de conscience critique :
 - le développement d'une conscience collective (« l'individu n'est pas le seul à avoir le problème »);
 - le développement d'une conscience sociale (« les problèmes individuels et collectifs sont influencés par la manière dont la société est organisée »);
 - le développement d'une conscience politique (« la solution de ces problèmes passe par une action de changement social, c'est-à-dire une action politique dans le sens non partisan du mot ») (Ninacs, 1995 : 78).

Notons que Alain Dunberry *et al.* ont évalué qu'il était plus intéressant de parler du « sentiment d'efficacité personnelle » que de l'estime de soi. Selon A. Bandura, le sentiment d'efficacité personnelle « concerne les croyances des gens dans leurs capacités à agir de façon à maîtriser les événements qui affectent leurs existences » (Bandura 1997, dans Dunberry *et al.*, 2007 : 14). Ce concept paraît davantage révélateur puisqu'il met l'accent sur les capacités et la confiance perçues par les personnes apprenantes – qui jouent un rôle clé dans le processus

d'apprentissage – et non pas seulement sur les compétences objectives développées par celles-ci.

Que retenir principalement de ce survol?

Premièrement, que chacune des approches brièvement présentée ici s'entrelace pour servir de levier dans le travail d'intervention, les organismes communautaires et les groupes de femmes les utilisant non pas isolément, mais en complémentarité ou de manière simultanée.

Deuxièmement, que chacune des approches mise sur la capacité des personnes d'être des agentes de transformation sur les plans individuel et social. Parce que la personne usagère est au cœur même de sa propre démarche et l'actrice principale des changements désirés. Elle fait partie d'un ensemble, d'une communauté qui intervient sur le plan des transformations sociales.

RENOUER AVEC L'INTERVENTION EN CONTEXTE DE MILIEU DE VIE

Plusieurs groupes de femmes et groupes communautaires souhaitent renouer avec l'intervention en milieu de vie, un type d'intervention qui s'exerce principalement dans les organismes communautaires autonomes et les groupes de femmes. Celle-ci donne lieu à des pratiques novatrices, car elle exige des ajustements constants en regard de la réalité conjoncturelle ou des besoins méconnus ou insatisfaits des participantes, participants et membres des organisations. Elle alimente la capacité des groupes de « faire autrement », de tenir compte de la culture, du rythme et des besoins changeants de la population. Elle s'articule principalement autour de la reconnaissance de l'expertise de chaque personne – tant des personnes usagères que des intervenantes, mise sur l'entraide des pairs et offre un milieu accueillant où chacune peut expérimenter et apprendre. L'intervention en milieu de vie renvoie à la capacité des groupes à répondre aux besoins de personnes qui fréquentent leur ressource sur une base volontaire, tout en utilisant diverses approches.

L'intervention en milieu de vie place les groupes dans une position privilégiée en tant que solution alternative aux ressources institutionnelles parfois inadéquates ou qui répondent simplement à d'autres besoins que ceux identifiés. Cette façon de faire diffère également des pratiques qui préconisent l'intervention individuelle structurée ou des approches institutionnalisées qui posent un diagnostic et proposent une démarche davantage encadrée.

S'il y a un enjeu majeur pour l'action communautaire autonome dans le contexte actuel, c'est bien celui de se questionner sur les glissements survenus ces dernières années, glissements qui ont pour conséquence d'éliminer progressivement et presque totalement l'intervention en milieu de vie dans sa dimension informelle. L'objectif de la présente démarche est donc de mettre à l'ordre du jour la réflexion sur cette dimension informelle et son nécessaire arrimage avec l'intervention dite structurée et formelle. Cette façon « d'être avec » les personnes usagères — en lien avec d'autres façons de faire — est toujours possible dans la mesure où le groupe fait le choix d'accorder temps et espace pour vivre la dimension informelle de l'intervention.

Le texte qui suit présente diverses notions, définitions et caractéristiques rattachées à l'intervention dans un contexte de milieu de vie. La première section pose la question centrale qui va permettre d'entrer dans le cœur de la réflexion « Qu'est-ce qu'un milieu de vie? ». La section « Quelques éléments clés de l'intervention en milieu de vie » expose les grandes lignes de ce type d'intervention et ses caractéristiques, à savoir : créer des liens signifiants, créer un lieu d'appartenance, baliser le vivre ensemble et prendre appui sur le travail d'équipe. La section suivante traite du rôle, des compétences et des qualités de l'intervenante. Enfin, la dernière section aborde les zones de confort et d'inconfort possibles dans le travail des intervenantes.

Nous complétons avec un aide-mémoire qui rassemble les principaux éléments développés tout au long du document. Et finalement, nous soumettons un court texte mettant en relation deux conceptions du travail social, un écho en quelque sorte avec notre réflexion sur l'intervention en contexte de milieu de vie.

QU'EST-CE QU'UN MILIEU DE VIE?

Pour bien saisir la signification de l'appellation « intervention en milieu de vie », il importe de se poser la question initiale : « c'est quoi un milieu de vie? »

De prime abord, on pense tout de suite à un lieu physique, une maison, un local, donc un endroit où interagissent plusieurs personnes usagères et des intervenantes. Ce lieu peut prendre divers visages. Les centres de femmes et les maisons de jeunes par exemple (tout comme d'autres groupes communautaires) représentent des milieux de vie fréquentés de manière volontaire par des personnes de la communauté. Ils offrent le jour, le soir ou les fins de semaine, un espace pour des activités organisées, des ateliers de réflexion et d'information sur des sujets déjà programmés, pour développer des projets; ils offrent aussi un lieu de rencontre où les échanges informels sont possibles, autour d'un café ou autrement. Les Auberges du cœur de même que les maisons d'hébergement pour femmes sont aussi des milieux de vie qui accueillent et hébergent des personnes en difficulté pour un certain temps et où l'organisation communautaire et la vie en groupe prennent une dimension importante.

Au-delà des lieux physiques, le milieu de vie et l'intervention qu'on y développe réfèrent à des façons de faire et des façons d'être qui reposent principalement sur le partage et les échanges entre plusieurs personnes, usagères ou intervenantes. En fait, selon Duval *et al.* (2007 : 81), « plutôt que de constituer une approche spécifique d'intervention, le milieu de vie (...) **correspond au contexte d'intervention** »² qui offre la possibilité de faire des interventions de façon informelle, au jour le jour, dans le quotidien de la ressource. Prenons le cas d'une ressource d'hébergement qui, tout en faisant de l'intervention individuelle et de groupe formelle et structurée, laisse beaucoup de place aux interventions de groupe non structurées et informelles, lors des repas ou à un autre moment de la journée. C'est tout aussi vrai pour des organismes tels les centres de femmes, les maisons de jeunes, les ressources alternatives en santé mentale, les groupes populaires en alphabétisation, etc., qui ne font pas d'hébergement, mais qui n'en sont pas moins des milieux de vie.

Le jumelage de « l'informel » et du « formel » favorise donc le développement d'un sentiment d'appartenance de la part des personnes usagères de même que le partage et les échanges entre elles et avec les intervenantes.

Sur un autre plan, le terme « milieu de vie » peut aussi faire référence au quartier, à la communauté immédiate où s'inscrivent l'organisme communautaire et les personnes usagères qui le fréquentent. Les organismes s'implantent dans une localité, un quartier souvent pour pallier une absence de services, mais aussi pour en dynamiser les forces, en soutenir le développement ou la revitalisation. En effet, plusieurs organismes communautaires sont nés de la volonté de citoyennes et de citoyens déjà engagé-e-s dans un groupe qui, après avoir identifié un besoin, ont mis l'épaule à la roue pour développer une halte-garderie, une maison d'hébergement, un groupe d'entraide, un comptoir vestimentaire, etc. L'objectif premier de cette implication citoyenne : améliorer la qualité de vie du quartier, de la localité, en faire un « milieu de vie » ouvert et respectueux des personnes qui l'habitent, favoriser un sentiment d'appartenance et la mise en commun d'une volonté citoyenne qui favorise les transformations sociales.

² C'est nous qui soulignons.

QUELQUES ÉLÉMENTS CLÉS DE L'INTERVENTION EN MILIEU DE VIE

Il sera question dans cette section de certains éléments incontournables qui représentent des facteurs de réussite dans la mise en place de l'intervention en milieu dans sa dimension informelle. En tout premier lieu, les organismes communautaires qui veulent redonner un espace à la dimension informelle doivent s'assurer que cette décision est souhaitée et portée par tous les acteurs et les actrices du groupe. Il est essentiel de comprendre les implications d'une telle décision collective parce que l'intervention en milieu de vie relève du groupe et ne repose surtout pas que sur les épaules de quelques intervenantes.

On l'a dit, l'intervention en milieu de vie suppose un lieu chaleureux qui permet la rencontre d'une personne usagère avec des intervenantes, mais aussi avec des pairs qui vivent une situation similaire. En ce sens, les personnes usagères ne sont pas considérées uniquement comme des « aidées », mais aussi comme des « aidantes ». Leur apport peut se révéler substantiel en raison de la « [...] compréhension unique que possèdent ces personnes qui représentent des modèles très crédibles à cause de leur expérience » (Guay *et al.*, 2000, dans Fillion, 2007).

L'intervention en milieu de vie vise le développement « des interventions multidisciplinaires sensibles et adaptées aux besoins des personnes et à leur condition de vie. »

► Créer des liens significatifs

L'intervention en milieu de vie passe beaucoup à travers la relation qui se crée entre toutes les personnes, usagères et intervenantes. Cette relation se crée et se développe autant lors des interventions individuelles structurées qu'à travers les moments informels (lors des activités de loisirs, autour d'un café ou d'un repas, etc.). Dans un milieu favorable, les personnes usagères peuvent utiliser leurs habiletés, leurs compétences et développer des liens significatifs.

Survenant dans le fonctionnement du groupe sans être planifié, le soutien informel amène le personnel et les personnes fréquentant l'organisme à tisser des liens volontaires. Comme ils donnent lieu à des échanges significatifs, ces moments créent également des occasions d'établir une relation de soutien et d'aide privilégiée et personnalisée. (J.-F. René, 2005 : 49)

Ce qui importe est donc la relation qui se crée, le « être avec », la disponibilité, la présence, l'ouverture et le regard positif d'autrui. Le lien développé peut être très significatif et s'être créé de façon assez simple. La recherche dans les Auberges du cœur (M. Duval *et al.*, 2007 : 79) montre, à cet effet, que les jeunes qui y sont accueillis apprécient la capacité des intervenantes à s'amuser avec eux. L'informel donne une impression de liberté, d'ouverture. Les jeunes sentent que les intervenantes cherchent à les comprendre.

Serge Escots, dans son ouvrage concernant le travail de rue (2005), montre que ce qui importe c'est la rencontre : c'est de créer un lien avec la personne. Les intervenantes, explique S. Escots, créent une possibilité de rencontre, une zone d'échange qui doit se transformer en aire éducative (transferts de l'usager vers l'éducateur et l'inverse) qui permet « d'éduquer par ricochet », par « inadvertance » (Escots, 2005 : 21); c'est-à-dire que les discussions informelles de même que la relation de confiance qui se crée permettent d'effectuer des prises de conscience et des apprentissages de part et d'autre.

La présence des intervenantes, leur disponibilité et la possibilité de créer une relation entre les personnes usagères et les intervenantes renforcent les liens affectifs nécessaires à l'établissement de rapports de confiance. Les intervenantes peuvent aller à la rencontre des personnes usagères, celles-ci peuvent aller à la rencontre des intervenantes, et ce, selon les besoins. Cela permet aussi de créer un lien social, de créer des points de repère, de favoriser l'insertion des personnes usagères. Pour y arriver, explique S. Escots (2005 : 56), **il ne faut pas que créer un lien, il faut l'entretenir et le faire durer** : « Ce lien représente parfois pour la personne, à un moment donné, un des seuls ancrages au système social. »

► Créer un lieu d'appartenance

Peu importe les approches utilisées par les organismes communautaires, l'intégration des personnes basée sur la création de liens signifiants favorisera le développement d'un sentiment d'appartenance à un milieu qui leur ressemble. Évidemment, toutes les personnes qui fréquentent les groupes ne développeront pas nécessairement un même degré d'appartenance. Certaines personnes considéreront qu'il s'agit d'un lieu de passage. Elles participent à quelques activités ou sont hébergées quelques jours puis repartent.

D'autres personnes développent quant à elles un attachement à leur milieu de vie qui deviendra un lieu d'ancrage important. Cet attachement au groupe va se poursuivre même s'il y a un changement d'intervenantes, et parfois même après avoir quitté le groupe. Celui-ci est devenu un repère dans le cheminement des personnes. On entendra souvent les personnes usagères exprimer leur sentiment d'appartenance de cette façon : « C'est **mon** centre de femmes », « C'est **mon** groupe alpha », « C'est **ma** maison de jeunes ».

La recherche faite dans les Auberges du cœur parle de ces lieux d'ancrage de la manière suivante :

Si les Auberges amènent ces jeunes à développer une telle fidélité, c'est certainement parce qu'elles ont joué un rôle crucial dans leur vie, devenant un point d'ancrage hautement significatif. Le principal rapport qui se tisse entre l'Auberge et les jeunes n'est donc pas un rapport de consommation. D'où l'importance que le milieu de vie ne soit pas traversé par une logique d'offre et de demande de services, tant d'hébergement que d'aide professionnelle, mais bien par une logique d'affiliation (Archambault, 2004), où la création de liens est centrale. (M. Duval *et al.*, 2007 : 81).

Il appartient donc au groupe de mettre en œuvre et de réunir les conditions favorables – c'est-à-dire l'espace, le temps et l'ouverture — afin de devenir un lieu d'ancrage significatif pour les personnes usagères. Elles décideront par la suite elles-mêmes si elles restent, si elles reviennent ou si elles ne sont que de passage. Le temps n'est pas le seul facteur qui joue en faveur du développement d'un sentiment d'appartenance. La présence de liens affectifs et respectueux entre les personnes usagères elles-mêmes, par exemple, peut aussi intervenir dans la création de ce sentiment.

► Baliser le vivre ensemble

L'intervention en milieu de vie prend place dans des groupes où plusieurs personnes participantes interagissent. Cela nécessite la mise en place d'un certain cadre de vie communautaire qu'on pourrait appeler « règles du vivre ensemble », fondées sur les valeurs propres au groupe. Ces règles permettent une entente sur un certain nombre d'aspects afin que

les relations entre les personnes usagères et toutes les autres se maintiennent de façon la plus harmonieuse possible. Elles peuvent porter, par exemple, sur le partage des tâches, le respect, le refus des comportements agressifs, sexistes et racistes, etc. Certains groupes vont donc opter pour cette façon plus souple d'encadrer la vie en commun.

D'autres groupes vont plutôt se donner un code de vie formel, sorte d'entente écrite entre les personnes concernant divers aspects de la vie quotidienne. Celui-ci peut avoir été élaboré par l'ensemble des personnes concernées et il peut être modifié selon les besoins. L'enjeu d'un tel code se situe au niveau de son étendue, soit dans quelle mesure il codifie la vie commune. Il peut être en effet questionnant d'élaborer un nombre élevé de règlements dans un milieu qui représente un « chez-soi », un endroit accueillant et chaleureux.

Toutefois, qu'il s'agisse « des règles du vivre ensemble » plus souples ou des codes de vie plus stricts, il importe que ceux-ci soient connus, compris et partagés par tous ceux et celles qui vivent dans la ressource, y travaillent ou la fréquentent. Au-delà de l'aspect encadrement, ces instruments représentent de bons outils d'éducation populaire permettant de réfléchir collectivement sur les valeurs inhérentes au groupe et aux personnes.

► **S'appuyer sur un travail d'équipe constant**

L'intervention dans un contexte de milieu de vie, dans sa dimension informelle, ne repose pas sur une seule intervenante ou deux mais bien sur l'ensemble des travailleurs et travailleuses de l'organisme. Toutefois, certaines personnes seront interpellées plus systématiquement; il s'agit bien évidemment de l'équipe d'intervenantes. Il est donc primordial que celles-ci valorisent la dimension informelle de l'intervention, ce serait même un préalable.

La recherche faite dans les Auberges du cœur démontre qu'une majorité d'intervenantes reconnaissent l'efficacité des pratiques d'intervention plus informelles. Toutefois, le soutien offert aux jeunes peut se faire de manière continue dans la mesure où les intervenantes sont disponibles, et où cette disponibilité est limitée le moins possible par l'intervention formelle (suivi individuel) ou les tâches administratives. « Ce soutien est possible parce que tous les intervenants sont concernés par chaque jeune sans être limités à celui qui leur est formellement assigné. » (Duval *et al.*, 2007 : 78)

Pour arriver à travailler de cette façon, il faut bien sûr que les membres de l'équipe soient au courant de la situation des jeunes. Des outils permettent ce partage d'informations telles les rencontres d'équipe où les intervenantes peuvent s'apporter du soutien mutuel. La mise en commun des informations, peu importe de quelle manière elle se fait, devient donc un instrument dans le travail d'intervention, instrument qui doit être encadré par des règles éthiques de confidentialité et certaines précautions (par exemple dans l'utilisation d'un cahier de bord).

Le travail d'équipe permet ainsi aux intervenantes de s'entraider et de créer des espaces pour partager cette responsabilité collective.

RÔLE, COMPÉTENCES ET QUALITÉS DE L'INTERVENANTE

Dans cette section, il sera question du rôle et des compétences des intervenantes, de l'abandon du statut d'experte, de l'importance de l'écoute pour qui désire renouer avec l'intervention en milieu de vie dans sa dimension informelle.

► Rôle de l'intervenante

Le rôle de l'intervenante se compose de plusieurs facettes :

- ❑ Formatrice/formateur : l'intervenante met en place des activités afin que les personnes puissent acquérir des connaissances, des habiletés et des attitudes.
- ❑ Sensibilisatrice/sensibilisateur : l'intervenante soutient les personnes dans leur démarche visant à mieux se connaître et à mieux connaître leur environnement afin qu'elles améliorent leur sentiment d'efficacité personnelle.
- ❑ Accompagnatrice/accompagnateur : l'intervenante renseigne les personnes sur les ressources existantes et les soutient dans leurs démarches. Cet aspect vise à amener les personnes à développer leurs capacités de résolution de problème. Dans cet esprit, elle choisira parfois de laisser des espaces et des moments où il n'y aura ni animation ni intervention, laissant ainsi se développer la dynamique entre les personnes usagères.

Les intervenantes devraient éviter, suggère Le Bossé (1996), de se faire les porte-parole des personnes : elles sont des agentes facilitatrices qui, grâce à leurs compétences, soutiennent les personnes à devenir rapidement leur propre porte-parole.

► Compétences de l'intervenante

L'intervenante qui facilite le processus d'*empowerment* des personnes devrait préférablement :

- ❑ être capable d'analyser les réalités sociales;
- ❑ analyser les comportements interpersonnels (en terme de pouvoir et d'absence de pouvoir);
- ❑ concevoir que le changement des structures sociales est important (et non seulement le changement individuel);
- ❑ avoir des habiletés afin d'aider les personnes à (re) prendre du contrôle sur leur situation;
- ❑ être consciente de sa propre position face au pouvoir.

► Abandon du statut d'experte

On reconnaît généralement dans diverses approches que les intervenantes n'ont pas à assumer le rôle d'experte. Leur apport se situe davantage au niveau de la facilitation des échanges et des démarches des personnes usagères. Cela ne va pourtant pas de soi, les intervenantes craignant de perdre leur statut en abandonnant leur rôle d'experte.

Pourtant, l'abandon de ce rôle ne conduit pas nécessairement à une perte de statut. Selon Le Bossé (1996 : 137), en effet, « la spécificité de la fonction des professionnels réside autant

dans le caractère générique de leurs connaissances et de leurs expériences que dans la capacité à les diffuser auprès de différents publics ». Ainsi, le fait d'utiliser un langage adapté et de faire ressortir les savoirs des personnes usagères – des façons de se situer sur un pied davantage égalitaire avec les personnes – n'enlèverait rien au statut des intervenantes. Au contraire, la prise en compte des réalités des personnes et de leurs savoirs place bien les travailleuses dans leur rôle d'intervenantes au sens où elles sont un apport au processus de changement.

Trop souvent, les personnes concernées sont écartées de la définition du problème et de ses solutions. L'étude de Y. Le Bossé et B. Vallerie concernant les formations à l'*empowerment* montre que l'un des obstacles à l'implantation d'une telle approche réside justement dans l'attachement, de la part des intervenantes, à la posture traditionnelle, soit celle de l'experte. À ce propos, les auteurs écrivent :

Les enjeux soulevés par les propositions du modèle quant au rapport à l'expertise professionnelle et au désir de prise en charge ont généré une résistance naturelle. Cette résistance semble essentiellement issue d'un souci identitaire (si l'aidé possède une expertise qui a autant d'importance que la mienne, alors en quoi suis-je légitimé dans mon rôle d'aidant?) et plus fondamentalement sur l'impérieuse nécessité de faire reposer la pratique sur un sentiment d'efficacité personnelle non équivoque. (Le Bossé et Vallerie, 2005 : 16)

Abandonner le statut d'experte, c'est reconnaître les savoirs des personnes usagères.

► Importance de l'écoute

Les intervenantes facilitent grandement les démarches des personnes lorsqu'elles se placent dans une position d'écoute active plutôt que de rechercher des solutions. L'écoute est essentielle dans l'intervention en milieu de vie puisqu'on reconnaît que les personnes usagères ont, elles aussi, des savoirs qu'elles peuvent partager avec les intervenantes. En cela, nous intégrons une dimension de l'éducation populaire qui conçoit que les intervenantes ne sont pas les principales ou uniques sources d'informations et de savoirs : les personnes usagères possèdent aussi des savoirs, notamment des savoirs expérientiels.

Une recherche concernant les besoins et les attentes des personnes qui participent à des ateliers dans un groupe populaire d'alphabétisation montre d'ailleurs que ce que les personnes usagères souhaitent d'abord et avant tout est une meilleure écoute de la part des intervenantes. Viennent ensuite l'aide matérielle et l'aide dans leurs démarches (Fillion et *al.*, 2006).

Une écoute active de qualité est accompagnée, bien sûr, d'une dimension affective dont il ne faut pas faire abstraction. B. Madelin (2001 : 89) pose de façon intéressante la question de la dimension affective qui fait partie intégrante de l'intervention des femmes-relais (les femmes-relais page 5) : « Il est clair que le mode d'intervention des femmes-relais implique la superposition du niveau personnel et du niveau professionnel. Ce point suscite de nombreuses réserves chez les professionnels du travail social, notamment sur la capacité à passer d'une dimension affective à une dimension professionnelle. Mais comment, dans une fonction d'aide et d'écoute qui implique nécessairement une relation interpersonnelle, pourrait-on nier la dimension affective? »

ZONES DE CONFORT ET ZONES D'INCONFORT DANS L'INTERVENTION

Dans tout travail d'intervention, il existe des zones de confort et des zones d'inconfort pour les intervenantes. Les zones de confort sont celles dans lesquelles les intervenantes se sentent « solides » et compétentes, aptes à jouer leur rôle de formatrice, de sensibilisatrice, d'accompagnatrice. Les zones d'inconfort sont celles où elles doutent de leurs capacités à intervenir, sont confrontées à des situations qui les mettent mal à l'aise et où elles font face à des situations fort inattendues. Voici quelques exemples de circonstances où des zones d'inconfort peuvent survenir dans le travail des intervenantes.

► Faire face à la déstabilisation

L'intervention en milieu de vie, qui se situe souvent dans l'informel et se déroule régulièrement en situation d'interactions entre plusieurs personnes, peut être davantage source de déstabilisation pour les intervenantes que l'intervention individuelle ou de groupe plus structurée.

Plusieurs facteurs sont source de déstabilisation. Mentionnons, par exemple, le fait que ce type d'intervention regroupe et met en interactions des personnes aux réalités diverses. Ce contexte peut donner lieu à plusieurs défis pour les intervenantes qui doivent canaliser, en quelque sorte, l'entraide des personnes et baliser les échanges de façon à ce qu'elles demeurent aidantes et stimulantes plutôt que d'entraîner des tensions voire des conflits.

Le fait que les personnes usagères soient considérées comme étant fondamentalement actrices de leurs démarches et qu'on leur reconnaisse une expertise peut aussi être source de déstabilisation pour les intervenantes. Reconnaître que la personne est un sujet, c'est aussi reconnaître que la personne fait des choix et qu'elle peut se tromper. Les personnes usagères doivent pouvoir expérimenter leur capacité de choisir si elles veulent développer une meilleure capacité d'agir sur leur vie.

Afin de faire face à des situations déstabilisantes, les intervenantes n'ont d'autre choix que d'exercer leur jugement et de développer une assurance envers celui-ci. Il n'est pas toujours possible d'avoir des balises et de recourir à des modèles prédéfinis. Quelles sont les capacités des pairs à entendre et à répondre à la personne usagère? Quelle est la capacité de l'intervenante de faire face, à ce moment précis, à la situation? Quelles sont les ressources disponibles dans le groupe pour réagir à la situation?

Les intervenantes ne peuvent s'appuyer sur aucune règle. C'est leur jugement – basé sur leurs savoirs et leurs expériences – qui leur permettra d'être à l'affût des conditions propices ou non à tel ou tel type d'intervention.

► Le devoir de se positionner

L'intervention en contexte de milieu de vie demande à l'intervenante de se positionner plutôt que de rester dans une neutralité distanciée. Lorsqu'il est question de se positionner, il s'agit de le faire concernant les idées, les commentaires et les réflexions des personnes usagères et non pas sur les choix qu'elles font, même si ceux-ci comportent des risques. Car l'autonomie, l'autodétermination et l'*empowerment* passent nécessairement par la prise de décision, et la prise de décision contient toujours un élément de risque.

Il importe donc que les intervenantes se positionnent face au discours et aux actions des personnes usagères. Par exemple, s'il est nécessaire qu'une intervenante agisse lorsqu'une personne usagère dit quelque chose de discriminatoire qui va à l'encontre des valeurs du groupe, il est tout aussi indispensable d'encourager la prise de parole.

Grâce à ses capacités d'analyser les réalités sociales, l'intervenante joue un rôle de déclencheur ou de catalyseur. Elle peut soumettre des idées parfois dérangeantes et provocantes. Par ailleurs, elle peut prendre appui sur des idées émises par des personnes usagères et les renforcer. De toutes les manières, il est essentiel que les intervenantes gardent le souci d'encourager les réflexions, les échanges et les discussions dans le respect de l'égalité des personnes. Le développement des apprentissages et des compétences doit se faire de manière à respecter l'intégrité de chacune.

► **Composer avec la diversité des histoires de vie des personnes usagères**

En laissant de côté leur statut d'experte pour adopter le rôle de formatrice, de sensibilisatrice et d'accompagnatrice, les intervenantes doivent composer avec le langage, le rythme, les savoirs, les choix et les actions des personnes usagères. Cela demande beaucoup d'adaptation, de souplesse et d'ouverture. Cela revient ni plus ni moins qu'à « travailler sans filet », d'où l'importance d'avoir une solide confiance en ses capacités. Se laisser interpellé, accepter d'aller volontairement sur le terrain plus ou moins inconnu de l'autre est demandant et source d'incertitude.

L'intervenante doit avoir la curiosité de se renseigner sur le monde de l'autre, sur sa réalité tant individuelle que collective. Elle doit prendre le temps de les comprendre, de voir quelle est leur trajectoire, quel sens elles lui donnent. L'intervenante doit être en mesure d'entrer en contact avec l'univers des personnes usagères et ces univers sont multiples. Car chaque personne a une histoire; elle vit dans un milieu donné et dans des conditions économiques, sociales, culturelles et politiques qui marquent ses relations avec les autres.

Afin de jouer son rôle d'accompagnatrice, l'intervenante doit aussi être en mesure de diriger les personnes usagères vers les ressources disponibles dans la communauté. La connaissance du territoire immédiat et de ses ressources, parfois même au-delà d'un espace géographique délimité, est indispensable pour donner une réponse adaptée aux besoins et à la réalité des personnes usagères. L'intervenante n'aura peut-être pas toujours la réponse adéquate, mais elle aura été à l'écoute afin d'entrer en contact avec cet autre dans toute sa singularité.

INTERVENIR DANS UN CONTEXTE DE MILIEU DE VIE

UN AIDE-MÉMOIRE

De nombreux éléments ont été abordés dans les pages précédentes. Nous en avons rassemblé les principaux qui peuvent être lus comme autant de pistes pour redonner un nouveau souffle à l'action communautaire autonome et au travail des groupes. Cette liste débute par ce qui nous semble être un enjeu majeur, redonner aux personnes usagères la place qui leur revient dans la démarche d'appropriation du pouvoir sur leur vie, en accord avec une approche globale qui tient compte de toutes les facettes de la vie des personnes et pas seulement d'une problématique particulière.

- ❑ L'intervention dans un contexte de milieu de vie met de l'avant diverses façons de faire qui placent les personnes usagères au cœur de leur démarche.

Celles-ci bénéficient d'un lieu où elles sont accueillies et écoutées sans jugement. Cet accueil respectueux favorise le développement de relations interactionnelles significatives entre les personnes usagères elles-mêmes et avec les intervenantes. Les personnes usagères sont aussi invitées à partager sur l'ensemble de leur expérience et non seulement sur une problématique ciblée. En ce sens, les intervenantes cherchent à connaître véritablement les personnes usagères et non pas seulement les problèmes qui les ont conduites à faire appel au groupe.

La qualité des liens avec les gens qu'elles côtoient leur donne la possibilité de développer un sentiment d'appartenance et de concevoir le groupe comme un lieu d'ancrage où chacune trouve la place qui lui convient, l'espace dont elle a besoin pour entreprendre une démarche d'apprentissage. L'intervention en contexte de milieu de vie encourage la participation des personnes usagères. L'expression de leurs opinions et de leurs idées, l'implication dans l'organisation d'activités, dans les tâches quotidiennes, la participation dans les structures administratives, sont autant de manières pour les personnes usagères de se sentir partie prenante du groupe, de « redonner au groupe » et pas seulement de « recevoir ». Comme l'explique Nancy Guberman dans *Le défi des pratiques démocratiques dans les groupes de femmes* (2004, p. 55), cela permet aux personnes de se voir différemment, de « se considérer comme des personnes pouvant apporter autre chose au groupe que leurs problèmes ».

- ❑ L'intervention en contexte de milieu de vie mise sur un ensemble de notions et d'approches.
- ❑ L'intervention en contexte de milieu de vie met à la disposition des personnes usagères un espace afin qu'elles puissent développer leur pouvoir d'agir et améliorer leurs conditions de vie, un endroit envers lequel elles peuvent développer un sentiment d'appartenance leur procurant la possibilité d'un lien social.
- ❑ L'intervention en contexte de milieu de vie tient compte des multiples dimensions des personnes usagères, valorise leurs différents savoirs, dont le savoir expérientiel, de même que le partage réciproque de ces savoirs entre elles et avec les intervenantes, favorise l'entraide et reconnaît que les personnes sont aptes à faire des choix.

- ❑ C'est à travers le développement de relations significatives que les personnes usagères peuvent apprendre et expérimenter, renforcer leur sentiment d'efficacité personnelle et développer leurs capacités d'agir, tant au niveau individuel que collectif. Et c'est aussi en permettant au temps de jouer son rôle que cette démarche peut s'accomplir.
- ❑ Valoriser l'intervention dans un contexte de milieu de vie pose un certain nombre de défis pour l'ensemble du groupe et pour les intervenantes en particulier. L'abandon du statut d'experte par les intervenantes et l'importance de l'écoute sont autant d'éléments qui font partie des attitudes à développer ou à améliorer.
- ❑ Le travail d'équipe et les échanges entre intervenantes peuvent soutenir celles-ci face à certaines zones d'inconfort, dont une déstabilisation possible devant le recours plus fréquent de l'informel dans l'intervention, c'est-à-dire des interventions de groupes et individuelles moins structurées.
- ❑ Prendre position et composer avec la diversité des histoires de vie des personnes usagères représentent également des sources de difficultés pour l'intervenante; elle doit faire confiance à son jugement basé, ne l'oublions pas, sur ses propres savoirs et ses expériences.
- ❑ Ginette Berteau (2006, p. 42) résume bien le rôle et les responsabilités des travailleurs et des travailleuses en intervention de groupe – et cela s'applique aussi à l'intervention dans un contexte de milieu de vie – lorsqu'elle écrit : « En partant du principe que le groupe est le véhicule de changement, et que le membre [la personne usagère] est une ressource potentielle, l'intervenant [e] doit avoir l'humilité de se dire que l'aide présente entre les membres est tout aussi importante sinon plus que la sienne ».

UN AJOUT À LA RÉFLEXION

Il existe diverses façons de concevoir la pratique du travail social. Paul Fustier en présente deux soit le « travail social purifié » et le « travail social non aseptisé ».

Regardons brièvement de quoi il en retourne précisément³.

γ La conception du « travail social purifié » réfère à une pratique structurée qui repose sur la prestation productive de services centrés sur le problème de la personne. Cette conception privilégie généralement les interventions qui se déroulent en bureau puisqu'elles permettent d'isoler la personne et son problème de l'environnement qui pourrait entraver la démarche. Cette vision du travail social vise la recherche de solutions à travers une prestation de services qui modifiera la situation de la personne usagère.

γ La conception du « travail social non aseptisé » tient davantage d'une approche globale qui mise sur les rencontres informelles avec les personnes et qui tient compte de l'aspect émotionnel vécu dans l'intervention. Elle envisage les problèmes vécus par les personnes comme des situations complexes liées au contexte social et à la dimension psychologique de celles-ci (impacts psychologiques, perceptions et interprétations personnelles, etc.) et non comme des difficultés isolées.

Pour reprendre l'image de P. Fustier, l'intervention mise de l'avant dans le « travail social non aseptisé » se produit dans les « corridors » et dans le « brouhaha », c'est-à-dire en contexte informel qui peut mettre en relation d'autres usagères et usagers, et non pas seulement la professionnelle et la personne rencontrée. Cette conception du travail social suppose un « travail de temps perdu », nous dit l'auteur, soit des moments passés à développer des liens relationnels. Si ces moments ne sont pas directement productifs – puisqu'il ne s'agit pas nécessairement de travailler autour de la résolution technique du problème –, ils ont un impact de taille et sont, selon P. Fustier, un « moteur d'efficacité ».

³ Pour celles et ceux qui désirent en connaître davantage sur cet essai, voir la bibliographie jointe.

BIBLIOGRAPHIE

- Ampleman, Gisèle, Doré, Gérald, Gaudreau, Lorraine, Larose, Claude, Leboeuf, Louise et Denise Ventelou. 1994. *La conscientisation. Définition et principes d'action*. Les cahiers de la conscientisation, no. 1., Québec, Collectif québécois d'édition populaire.
- Berteau, Ginette. 2006. *La pratique de l'intervention de groupe. Perception, stratégies et enjeux*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- Comité de développement des pratiques. 2003. *La conscientisation selon l'approche de Paulo Freire*, Montréal, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec.
- Corbeil, Christine, Pâquet-Deehy, Ann, Lazure, Carole, et Gisèle Legault. 1983. *L'intervention féministe, l'alternative des femmes au sexisme en thérapie*, Montréal, Albert Saint-Martin.
- Corbeil, Christine et Isabelle Marchand, (à paraître). Résultats de recherche sur l'intervention féministe dans le cadre du projet Discours et intervention féministes : un inventaire des lieux, sous la direction de Francine Descarries et Christine Corbeil, Alliance de recherche IREF/Relais-femmes, Université du Québec à Montréal, 2004-2009.
- Dunberry, Alain, Beaudoin, Caroline, Benoit, Élyse et Frédéric Legault. 2006. *Former pour mieux intervenir. Une évaluation du programme de formation de la FTQ sur la négociation et l'administration des régimes de retraite*, Montréal, CIRDEP – UQAM Service aux collectivités, p.13-15.
- Duval, Michelle, René, Jean-François, Cloutier, Geneviève et Annie Pontbriand. 2007. « L'intervention en milieu de vie – l'expérience des Auberges du cœur » *Intervention*, la revue de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, no.126, p. 73-83.
- Escots, Serge (dir). 2005. *Travail de rue et personnes à la marge. Les rencontres des « acteurs » de la rue*, Ramonville, Érès.
- Filion, David. 2007. Texte inédit, Version préliminaire d'un mémoire de maîtrise en service social.
- Fillion, Esther, avec la collaboration de Germain, Nathalie et Michelle Duval. 2006. *Y' ont inventé un nouveau monde*, Montréal, CEDA.
- Fustier, Paul. 2000. *Le lien d'accompagnement : entre don et contrat salarial*, Paris, Dunod.
- Guberman, Nancy. 2004. « Appropriation du pouvoir et démocratie : l'un va-t-il sans l'autre? », in Guberman, Nancy et al., *Le défi des pratiques démocratiques dans les groupes de femmes*, Montréal, Saint-Martin, p. 45-75.
- Madelin, Bénédicte. 2001. « Les femmes-relais, les "sans-papiers" du travail social? », *VEI Enjeux*, no. 124, p. 81-91.
- Le Bossé, Yann et Bernard Vallerie. 2005. « La formation à l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (*empowerment*) : quelques applications », *La gestion du social, Les politiques sociales*, no. 3 et 4, p. 8-19.
- Le Bossé, Yann. 1996. « *Empowerment* et pratiques sociales : illustration du potentiel d'une utopie prise au sérieux », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 9, no. 1, p. 127-145.
- Ninacs, Williams A. 1995. « *Empowerment* et service social : approches et enjeux », *Service social*, vol. 44, no. 1, p. 69-93.
- Profession banlieue. 2007. [http : www.professionbanlieue.org](http://www.professionbanlieue.org) (tel que consulté le 17 avril).
- René, Jean-François. 2005. « Les actions et la programmation », in Duval, Michelle, Fontaine, Annie, Fournier, Danielle, Garon, Suzanne et Jean-François René, *Les organismes communautaires au Québec. Pratiques et enjeux*, Montréal, Gaëtan Morin.