

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA  
MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

LE RÔLE DE LA CONFIANCE SOCIALE POUR LA PARTICIPATION ET LA  
MOBILISATION CITOYENNE DE COMMUNAUTÉS À FORTE DIVERSITÉ  
ETHNOCULTURELLE : UNE ÉTUDE DE CAS AU SEIN D'UN ORGANISME  
COMMUNAUTAIRE.

PAR  
ANA CLAUDIA MELIM

DÉCEMBRE 2019

## RÉSUMÉ

---

Il est bien reconnu qu'en plus de susciter des changements au cœur des communautés, la participation et la mobilisation citoyenne ont pour effet d'augmenter le sentiment d'appartenance au sein de celles-ci. Malgré les retombées positives de la participation et de la mobilisation citoyenne au sein des communautés, des études rendent compte d'une baisse de la participation au cours des dernières décennies, et rares sont les recherches qui ont tenté de cerner les sentiments qui vont conduire les personnes à se mobiliser. La confiance sociale, que l'on peut définir comme un sentiment de l'être humain qui le met en relation avec la société, serait un des sentiments qui incitent les personnes à passer à l'action. Toutefois, lorsque la méfiance se manifeste au sein d'une communauté, les relations et les liens de solidarité deviennent plus difficiles à établir. Cela serait particulièrement manifeste parmi les communautés qui présentent une grande hétérogénéité ethnoculturelle et économique. Basée sur une étude de cas dans un organisme communautaire situé au sein d'une des communautés parmi les plus ethnoculturelles du Québec, cette recherche qualitative et exploratoire vise à comprendre le rôle de la confiance sociale pour la participation et la mobilisation citoyenne. Au total, 12 récits de vies ont été réalisés auprès des membres-citoyens de l'organisme et 3 entrevues semi-dirigées auprès des membres du personnel. Dans les résultats, il est possible de voir comment la confiance sociale se manifeste parmi les acteurs de l'organisme et comme elle est liée aux facteurs qui facilitent ou freinent leur participation indépendante de l'étape de consolidation d'un groupe. De plus, les récits de vie ont permis de comprendre la vie de ces participants dans le quartier, les contextes sociaux dans lesquels les relations se déroulent et comme tout cela touche la participation citoyenne.

Mots clés : participation et mobilisation citoyenne, confiance sociale, organismes communautaires, communautés ethnoculturelles.

## Abstract

It is well established that, in addition to bringing changes to the heart of communities, participation and citizen mobilization have the effect of increasing the sense of belonging within these communities. Despite the positive impact of citizen participation and mobilization in communities, studies report a decline in participation over the past few decades, and only a few studies have attempted to capture the feelings that encourage people to mobilize. Social trust, which can be defined as a sense of human being that puts it in touch with society, is one of the feelings that inspires people to take action. However, when distrust manifests within a community, relationships and bonds of solidarity become

more difficult to establish. This would be particularly evident among communities with high ethnocultural and economic heterogeneity. Based on a case study in a community organization located in one of the most ethnocultural communities in Quebec, this qualitative and exploratory research aimed to understand the role of social trust for citizen participation and mobilization. A total of 12 life stories were made from the citizen members of the organization and 3 semi-directed interviews with staff members. In the results, it is possible to see how social trust manifests itself among the actors of the organization and how it relates to the factors that facilitate or hinder their independent participation in the consolidation stage of a group. Furthermore, the life stories have helped to understand the life of these participants in the neighborhood, the social contexts in which the relationships take place, and all of this affects citizen participation.

Key words: citizen participation and mobilization, social trust, community organizations, ethnocultural communities.

## REMERCIEMENTS

---

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de ma maîtrise et qui m'ont aidée lors de la rédaction de ce mémoire.

Je voudrais, dans un premier temps, remercier mes directrices de mémoire. Tout d'abord, merci à Manon Chamberland, Ph.D., pour sa confiance, sa patience, sa disponibilité et ses judicieux conseils. Parfois, les personnes ont besoin d'être prises par la main et qu'on leur donne une direction, et elle l'a très bien fait pour moi. En vérité, il n'y a pas de mots pour la remercier de ces longues années d'accompagnement et de soutien. Merci également à Kheira Belhadj-ziane, Ph.D., pour avoir accepté de prendre mon mémoire en cours de route et d'y avoir apporté une grande contribution avec ses connaissances et ses conseils très pertinents et justes.

Un mot de remerciement est aussi dédié à Lise St-Germain qui initialement assuré la direction de la recherche, au moment où elle était professeure à l'UQO. L'accompagnement au début de mon projet de recherche et plusieurs alignements vers mon objectif ont été orientés par cette personne inspirante dans sa pratique.

Je tiens également à témoigner toute ma reconnaissance aux personnes suivantes, pour leur aide dans la réalisation de ce mémoire :

Mon mari Rogério Flor et mon petit garçon Marc-André. Mes deux trésors ont passé plusieurs fins de semaine sans que je ne sois présente dans leurs vies. Les deux ont été toujours à mon côté, patients et confiants que j'arriverais un jour à la fin de ce grand projet. Ils m'ont énormément soutenue et ont reconnu que c'était une importante étape de ma vie.

À mes parents José et Antonia, pour toutes les paroles d'encouragement, les conseils et la prise de main dans les moments difficiles. Mon père a mis toutes ses connaissances à mon

profit, et ma mère, ses belles paroles pour m'encourager à rester patiente et confiante que je réussirais.

À mes deux frères, André et Mauricio, leurs conjoints Rubens et Juliana, et à tous, mes chers amis qui ont toujours su formuler des mots très gentils à mon égard afin de m'inciter à continuer mes études.

Aux membres de l'organisme participant de la recherche, à la coordination et à l'équipe de professionnels, pour m'avoir accordé des entretiens et avoir mis à ma disposition les ressources nécessaires afin de réaliser cette étude. Tous ont été d'un grand soutien dans l'élaboration de ce mémoire.

À Manon Dubé qui, bénévolement, m'a beaucoup aidée avec les corrections orthographiques du projet de recherche et les travaux de cours.

À mon actuelle cheffe de programme du CIUSSS du Nord de l'Île-de-Montréal, Johanne Rheault, pour son écoute, compréhension et paroles d'encouragement afin d'avancer mon mémoire.

Finalement, mon remerciement va à Dieu, qui a été à chaque moment, à chaque seconde, à côté de moi, pour me faire croire que ce rêve serait possible, dans un autre pays que le mien, dans une autre langue et m'assurer que j'irais trouver sur mon chemin des personnes formidables qui allaient contribuer à ma réussite.

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>RÉSUMÉ</b>	II
<b>REMERCIEMENTS</b>	IV
<b>LISTE DE FIGURES ET TABLEAU</b>	XI
<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>CHAPITRE 1 – PROBLÉMATIQUE</b>	3
<b>1.1 La mobilisation des années 1960 à aujourd’hui</b>	4
<b>1.2 Enjeux et défis contemporains de la participation et mobilisation citoyenne</b>	7
1.2.1 Les changements dans la participation citoyenne	9
1.2.2 Les organismes face à la reconnaissance et au financement	10
1.2.3 L’individualisme dans la société	10
1.2.4 La participation et la mobilisation citoyenne dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle au Québec	12
1.2.5 La confiance sociale, les relations en société et la participation	13
<b>1.3 Question et pertinence de la recherche</b>	15
<b>1.4 Objectifs de la recherche</b>	16
<b>CHAPITRE 2 - CADRE CONCEPTUEL</b>	18
<b>2.1 La confiance et la société</b>	19
2.1.1 La confiance en soi	20
2.1.2 La confiance sociale	22
<b>2.2 La participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires</b>	25
2.2.1 La participation citoyenne	27

2.2.2 La mobilisation citoyenne	28
<b>2.3 Les communautés ethnoculturelles à forte diversité ethnoculturelle</b>	<b>30</b>
2.3.1 Les communautés à forte diversité ethnoculturelle : l'enjeu du vivre-ensemble et de la confiance sociale	31
<b>CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Type de recherche et méthode</b>	<b>35</b>
3.1.1 Recherche qualitative et exploratoire	36
3.1.2 Étude de cas	37
<b>3.2 Sélection du cas à l'étude</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Collecte de données</b>	<b>38</b>
3.3.1 Récit de vie	39
3.3.2 Entrevue semi-dirigée	39
3.3.3 Journal de bord	40
<b>3.4 Population et échantillonnage</b>	<b>41</b>
3.4.1 Outils de recrutement	43
3.4.2 Données sociodémographiques des participants membres-citoyens	44
<b>3.5 Analyse de données</b>	<b>46</b>
<b>3.6 Considérations éthiques</b>	<b>48</b>
<b>3.7 Limites de recherche</b>	<b>48</b>
<b>CHAPITRE 4 – RÉSULTATS ET ANALYSE</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Vie de quartier</b>	<b>51</b>
4.1.1 Le choix du quartier	51

4.1.2 Les perceptions sur la vie de quartier	53
4.1.2.1 L'environnement naturel du quartier	53
4.1.2.2. Les services, le loisir et le communautaire	54
4.1.2.3 La pauvreté	54
4.1.2.4 Le vieillissement de la population	55
4.1.2.5 Une communauté multiethnique	56
4.1.2.6 Changements perçus dans les dernières années	57
4.1.3 Vivre-ensemble : les relations et les sentiments dans le quartier	58
4.1.3.1 Les relations en communauté et le voisinage	58
4.1.3.2 Les relations de coopération et de solidarité	60
4.1.3.3 Les sentiments sur la vie de quartier	61
4.1.3.3.1 Sentiment : confiance sociale	61
4.1.3.3.2 Sentiment : courage et pouvoir d'agir	62
4.1.3.3.3 Sentiment : sécurité	63
4.1.3.3.4 Sentiment : appartenance	63
4.1.3.3.5 Sentiment : méfiance	64
4.1.3.3.6 Sentiment : insécurité	65
<b>4.2 La participation et la mobilisation citoyenne</b>	<b>68</b>
4.2.1 Raisons qui mènent à la participation et à la mobilisation	68
4.2.1.1 Briser l'isolement	69
4.2.1.2 Se sentir utile à la société	69
4.2.1.3 Création de liens	70
4.2.1.4 Faire partie d'un groupe qui lui ressemble	71
4.2.2 Facteurs qui mobilisent et retiennent la participation	72

4.2.2.1 L'accueil de l'organisme et des groupes	73
4.2.2.2 Un espace de socialisation	73
4.2.2.3 Communication claire	74
4.2.2.4 L'écoute et le respect	74
4.2.2.5 La valorisation et la reconnaissance	75
4.2.3 Facteurs qui freinent la participation et la mobilisation	76
4.2.3.1 L'absence de l'accueil	76
4.2.3.2 L'insécurité et la méfiance	76
4.2.3.3 Le manque de respect	77
4.2.3.4 Le manque de reconnaissance	78
4.2.3.5 L'abus de pouvoir	78
4.2.3.6 Problèmes de communication et de confidentialité	80
4.2.4 Les perceptions de l'organisme sur la participation, la mobilisation et la confiance sociale	81
4.2.4.1 La mobilisation	81
4.2.4.2 Les moyens d'intégration à l'organisme	82
4.2.4.3 Regard sur la participation à l'organisme	83
4.2.4.4 Les relations entre les acteurs de l'organisme	84
4.2.4.5 L'inclusion des membres	84
4.2.4.6 Les ingrédients essentiels à la participation	85
4.2.4.7 La reconnaissance de la participation	85
4.2.4.8 La perception sur la confiance sociale dans les relations	86
<b>CHAPITRE 5 – DISCUSSION</b>	<b>88</b>
<b>5.1 La confiance sociale et les relations en communauté</b>	<b>89</b>

<b>5.2 La confiance sociale et la décision de participation et de mobilisation</b>	94
<b>5.3 La confiance sociale et les facteurs de consolidation de la participation</b>	97
<b>CHAPITRE 6 – CONCLUSION</b>	101
<b>RÉFÉRENCES</b>	104
<b>ANNEXES</b>	115
Annexe 1 - Tableau Facteurs associés à la confiance sociale	116
Annexe 2 - Lettre de demande de consentement à l'organisme	118
Annexe 3A - Formulaire de consentement aux membres-citoyens	120
Annexe 3B - Formulaire de consentement au personnel	123
Annexe 4 - Questionnaire sociodémographique	126
Annexe 5A - Guide de récit de vie	127
Annexe 5B - Guide de l'entrevue semi-dirigée	128

## LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

---

### Figures

Figure 3.1	Méthodologie de recherche	35
Figure 3.2	Codage des participants	47
Figure 4.1	Organigramme des résultats de la recherche	50

### Tableau

Tableau 3.1	Données sociodémographiques des membres-citoyens de l'organisme	45
-------------	--	----

## INTRODUCTION

---

Par la participation et la mobilisation, il est possible pour les citoyens de jouer un rôle actif dans les changements sociaux, économiques, politiques, etc. Ensemble, la participation et la mobilisation valorisent le pouvoir d'autonomie des citoyens (Lamoureux et al, 2002; Lavoie & Panet-Raymond, 2014) tel que les liens de solidarité qui se créent entre les personnes d'une communauté. Au Québec, les organismes communautaires sont reconnus comme des espaces qui valorisent et suscitent ces types d'actions. Depuis les années 1960, la participation et la mobilisation ont donné lieu à plusieurs changements, mais malgré les résultats et les expériences vécues par les communautés, une baisse de la participation a été constatée autour des années 2000 (Gaudet, 2012).

Plusieurs recherches (Putnam, 2000; Duval et al. 2004; Gaudet, 2012) décrivent ce phénomène concernant la participation au Québec, au Canada et ailleurs ; cependant, presque aucune des études n'est dédiée aux facteurs liés aux sentiments et aux motifs qui amènent les personnes à se mobiliser et à participer (Duperré, 2010). Certains auteurs (Simmel, 1991; Tiran, 1997; Blésin, 2009) abordent la question de la confiance sociale comme un des sentiments qui incitent les personnes et la communauté à passer à l'action. Toutefois, le manque de confiance sociale peut aussi affaiblir les relations en société. Selon Robichaud (2012), les communautés dans lesquelles on retrouve une grande diversité économique et ethnoculturelle s'avèrent les plus propices à être aux prises avec ce type de problème concernant la confiance.

Le Québec étant une province qui accueille plusieurs personnes immigrantes, il y a lieu de s'interroger sur le concept de confiance sociale et son influence sur la participation et

la mobilisation citoyenne.

Afin d'approfondir les connaissances scientifiques sur la confiance sociale et son rôle dans la participation et la mobilisation citoyenne, cette recherche, exploratoire et qualitative, consiste en une étude de cas au sein d'un organisme communautaire œuvrant dans une des communautés parmi les plus peuplées et ethnoculturelles du Québec.

La collecte de données repose d'une part, sur des récits de vie auprès de citoyens, membres de l'organisme et d'autre part, sur des entrevues semi-dirigées avec les membres du personnel. Un journal de bord, complété par la chercheuse, consiste en une troisième méthode de collecte de données.

Ce mémoire comprend six chapitres. Le premier chapitre présente la problématique, dans laquelle nous amènera à aborder la question et la pertinence de cette recherche. Dans ce même chapitre, les objectifs de la recherche seront énoncés.

Le deuxième chapitre présente le cadre conceptuel dans lequel sont relatés trois grands concepts liés au sujet de la recherche, soit la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires, la confiance sociale et les communautés ethnoculturelles.

La méthodologie de recherche est exposée au troisième chapitre, comme les instruments de collecte et d'analyse de données. Le quatrième chapitre est consacré à la présentation des résultats, le cinquième, aux discussions, et finalement, le sixième, à la conclusion et aux perspectives de recherche.

## CHAPITRE 1

### PROBLÉMATIQUE

---

Au Québec, la mobilisation et la participation citoyenne sont perçues comme des piliers dans les communautés; la mobilisation « [...] en représente le cœur, le moteur » (Racine, 2010, p.79). Par la mobilisation, les personnes peuvent unir leurs forces et travailler de façon collective vers l'atteinte d'un but en commun. Pour Lamoureux et al. (2002), la mobilisation suscite l'engagement des personnes touchées par un problème social ou qui partagent un même besoin visant sa résolution. Selon Duperré (2002, 2005), par la mobilisation, il est possible de se construire une identité collective, de groupe. Cette identité permet de mieux interpréter et orienter l'action sociale. Pour ces auteurs (Duperré, 2002, 2005; Lamoureux et al., 2002), la mobilisation implique qu'un groupe, formé autour d'un même problème social ou d'un projet, s'engage dans une action afin de répondre à un besoin défini collectivement. À mesure que ce groupe se solidifie, il en vient à créer une identité collective qui l'amène à voir les choses sous un même angle et devient prêt à investir du temps et de l'énergie dans une action.

« La mobilisation donne tout son sens aux pratiques d'action communautaire, puisqu'elle propose aux personnes d'être les principaux acteurs des choix et des changements sociaux, économiques et politiques les concernant. La mobilisation, c'est donc l'action par laquelle les personnes expriment leur solidarité pour mettre en œuvre des projets et réaliser des actions collectives qui contribuent à améliorer leurs conditions de vie ou leur qualité de vie » (Lamoureux et al, 2002, p.256).

Cette mobilisation a évolué avec la société québécoise et a contribué à redéfinir son contexte institutionnel et de gouvernance, à la suite des revendications de plusieurs mouvements sociaux et la participation des citoyens aux instances que sont les conseils de quartiers, les audiences et les assemblées publiques, etc. (CRISES, 2004)

Afin de donner un bref aperçu de ces changements, cette section comprend deux parties. D'abord, nous effectuerons un survol de l'histoire de la mobilisation au Québec à partir de la décennie des années 60 qui permettra de démontrer certains faits saillants ayant influencé son évolution. Nous développerons ensuite certains enjeux et défis contemporains de la participation et de la mobilisation citoyenne.

### **1.1 La mobilisation des années 1960 à aujourd'hui**

Au Québec, les années 1960 se caractérisent par une remise en question des politiques conservatrices. À partir de ce moment, le gouvernement en place entreprend une vaste restructuration des formes d'intervention de l'État québécois accompagnée de nouveaux programmes sociaux (Lavoie et Panet-Raymond, 2014). Pour répondre aux changements, les professionnels du secteur communautaire et les mouvements citoyens investissent massivement la mobilisation comme une forme de l'action collective (Racine, 2010).

La décennie des années 1970, marquée par d'importants changements économiques et sociaux à l'échelle mondiale, dont le choc pétrolier de 1973, voit l'État mettre de côté les investissements sociaux afin de concentrer ses actions sur l'amélioration de l'économie. Selon Rosanvallon (1995) et Boucher (2001), cette crise, d'envergure mondiale, touchait le secteur économique autant que l'ensemble de la société. Au cours de cette période, en réaction à ces changements et leurs répercussions, les pratiques en organisation communautaire ont renforcé la mobilisation citoyenne par la création de comités de citoyens, des associations de locataires et des comités de droits sociaux (Duval et al, 2004). Cette pratique visait à sensibiliser les citoyens à la nécessité de se situer comme des acteurs sociaux qui pouvaient influencer leur milieu de vie.

Au début des années 1980, la crise économique touchait le Québec de plein fouet, les déficits du gouvernement fédéral et les coupures dans les systèmes de santé et de services sociaux obligeant le secteur privé et la société civile à prendre en main les services

auparavant desservis par le secteur public. Selon Jetté (2008), les acteurs sociaux ont pu constater visiblement le désengagement de l'État.

Pour Le Bossé (1998), ces dernières décennies ont été marquées par des changements importants dans les pratiques sociales. Les démarches mobilisatrices incitaient les personnes à voir une nouvelle perspective sur la citoyenneté par « [...] l'appropriation du pouvoir de la part des citoyens et la prise en charge collective des services » (Duval et al, 2004). Par la mobilisation, les personnes peuvent transformer leur pouvoir d'agir individuel en pouvoir d'agir collectif, passant à un niveau supérieur de contrôle sur une situation déterminante pour la personne ou la collectivité (Le Bossé, 1998). Ces types d'actions basées sur le pouvoir d'agir « [...] et leurs retombées contribuent à construire un nouveau discours » (Chamberland, 2014, p. 46) au sein d'une communauté.

À partir de ces changements, certains mouvements populaires constituent une nouvelle forme de représentation dans la société. C'est l'arrivée des organismes communautaires autonomes, c'est-à-dire des organismes indépendants de projets gouvernementaux, créés pour répondre aux nouvelles demandes de la société (Lavoie et Panet-Raymond, 2014; Bélanger, 1988). Les centres de femmes, les maisons de jeunes, les maisons d'hébergements, etc., (Duval et al., 2004) constituent autant d'exemples résultant des mobilisations de l'époque. Avec les années, l'État a reconnu la place de ces organismes communautaires, notamment pour les services de première ligne ainsi que pour la représentation des intérêts de la communauté (Bélanger, 1999).

Entre les années 1980 et 1990, une autre forme d'organisation de la communauté se présente par le travail en concertation. Ce sont les Tables de concertation qui se créent dans les communautés pour traiter surtout des questions économiques et de soins de santé (Favreau, 1999). Ces nouvelles instances sont constituées des représentants de

regroupements de citoyens, des organismes communautaires et du gouvernement. À titre d'exemple, le Programme Économique de Pointe-Saint-Charles (PEP), issu, en 1984, de la concertation entre les organismes communautaires et les institutions de Pointe-Saint-Charles, a travaillé sur un plan de relance économique et sociale dans un des secteurs les plus défavorisés de Montréal, le Sud-Ouest (Bourque, 2012).

Les démarches de concertation et de partenariat ont continué à se constituer au cours des années 2000. Cependant, les politiques du gouvernement Charest, au pouvoir entre 2003 et 2012, ont mis un frein à la participation citoyenne au sein des instances de développement local (CLD) et régional (CRD), ainsi que dans les territoires desservis par les Centres de Santé et de Services Sociaux. Quelques années plus tard, la santé publique reconnaît l'apport essentiel de la participation citoyenne pour réaliser un travail de promotion et de prévention. On assiste alors à un réinvestissement dans une approche de soutien au développement des communautés « ... qui fait appel à la participation citoyenne, à la concertation entre tous les acteurs du milieu et à l'empowerment » (Lavoie et Panet-Raymond, 2014, p.54). Alors, le citoyen est placé au centre des attentions des démarches mobilisatrices.

Au cours des dernières décennies, l'ascension du néolibéralisme au Québec a suscité de nouvelles mobilisations par certains mouvements sociaux, tels que les syndicats, les associations étudiantes, les groupes de femmes, etc., pour se battre contre les inégalités découlant du système de gouvernance (Duval et al, 2004). Du côté des organismes communautaires, un enjeu important réside dans les négociations entre le secteur communautaire et le gouvernement, pour la reconnaissance et le financement des organismes communautaires. À ce moment, selon Jetté (2007) : « ... des éléments de rupture introduits par certaines politiques publiques viennent jeter une ombre sur les avancées réalisées dans le cadre de rapports partenariaux développés avec l'État au cours de la décennie précédente » (Jetté, 2007, p. 20).

En bref, ce survol historique de la mobilisation au Québec au cours des cinquante dernières années démontre que celle-ci est passée par divers contextes sociopolitiques. L'effet positif, malgré les périodes de crise, c'est la mobilisation citoyenne à travers les mouvements citoyens, les concertations, les organismes communautaires, entre autres, afin de présenter des solutions aux manques des services à la population avant dispensés par l'État.

La participation et la mobilisation citoyenne constituent toujours un enjeu important au Québec pour la société. La section qui suit porte sur certains enjeux et défis contemporains de la participation et de la mobilisation citoyenne.

## **1.2 Enjeux et défis contemporains de la participation et mobilisation citoyenne**

Malgré les résultats obtenus avec la mobilisation durant les dernières années, certains chercheurs soulignent qu'après les années 1990, une réduction de la participation des citoyens dans les mouvements sociaux ainsi que dans la vie associative et communautaire a été observée. Bélanger (1988) s'interroge à savoir « [...] si la période actuelle ne marquait pas la fin des mouvements sociaux » (Bélanger, 1988, p.101), puisque plusieurs organisations qui auparavant soutenaient la mobilisation sont davantage engagées dans la distribution et la production de services. Pour Deslauriers (2014), « sous la pression de l'État, les groupes communautaires sont devenus un agent de démantèlement de la communauté » (Deslauriers, 2014, p. 174).

En outre, l'Institut du Nouveau Monde enregistre depuis les années 2000 une baisse de la participation non seulement au Québec, mais partout au Canada. Pour l'Institut, depuis 1992, cette participation qui « fait référence à l'implication bénévole des individus

dans des activités collectives » (Institut du Nouveau Monde, nd), est en constant déclin et présente des changements importants.

Lavoie et Panet-Raymond (2014) remarquent aussi ce phénomène de baisse de la participation et selon eux, si l'histoire moderne de l'action communautaire a commencé dans les années 1960 avec les comités de citoyens, « ... il semble que l'on y revienne depuis quelques années avec une préoccupation active de « participation citoyenne » (Lavoie & Panet-Raymond, 2014, p.116). Ils soulèvent la préoccupation suivante : dans un contexte où le citoyen se trouve en minorité dans les démarches de développement local et d'autres démarches, leur participation ne devrait-elle pas plutôt se constituer comme une expression collective, afin de représenter leurs besoins et aspirations? Mercier, Bourque et St-Germain (2012) remarquent également une réduction de la représentation citoyenne dans les instances de développement local comme le Centre Local de Développement (CLD) et la Conférence Régionale des Élus.

Ce portrait exposé par les chercheurs (Bélangier, 1988; Couton et Gaudet, 2007; Mercier, Bourque et Saint-Germain, 2012; Lavoie & Panet-Raymond, 2014) présente un désengagement citoyen général depuis les 20 dernières années. Que ce soit une participation dans les instances représentatives, de concertation et même dans les organismes communautaires, cette réalité n'est pas seulement observée au Québec, mais aussi dans les sociétés occidentales (Putnam, 2000; Schugurensky, 2003).

Quels sont les facteurs qui amènent à la baisse de participation ? À partir des constats décrits par ces auteurs, quels seraient les défis contemporains de la participation et de la mobilisation, notamment au sein des organismes communautaires ?

Plusieurs facteurs se rattachent aux défis de la mobilisation et de la participation, et nécessitent de mener des recherches à ce sujet (Duperré, 2010).

### 1.2.1 Les changements dans la participation citoyenne

L'histoire actuelle démontre qu'il est difficile de mobiliser les citoyens, car ils ne sont plus présents dans les organismes et la communauté comme avant, dans les années 1960 et 1970. En effet, selon Gaudet (2012), les personnes sont plus propices à des engagements spontanés et déterritorialisés. Il ne s'agirait donc pas tant de désengagement, mais plutôt d'un signe que les formes de participation sont en transformation.

À ce titre, la participation peut être reconnue comme une mobilisation ponctuelle, par exemple les diverses manifestations organisées à partir des réseaux sociaux, comme #Metoo, un mouvement créé au Canada en 2017 pour inciter les femmes du monde entier à dénoncer les expériences de harcèlement ou d'agressions sexuelles.

Brassard-Lecours (2014) cite d'autres nouvelles formes de participation et de mobilisation citoyenne, à travers la réalisation de laboratoires, de pensée design<sup>1</sup>, d'approches collaboratives, etc. Pour l'auteur, ces exemples reflètent des comportements de citoyens plus jeunes, et qui, d'une certaine façon, sont engagés vers des changements sociaux.

Ces nouvelles formes nécessitent de développer des connaissances sur la manière dont les personnes souhaitent s'investir dans ces espaces de participation et comment la confiance sociale s'établit dans les nouvelles relations.

---

<sup>1</sup> La méthode de la pensée design se réfère à une expertise du domaine auprès de la participation citoyenne. L'accent est mis sur le citoyen comme le point central de la réflexion afin de comprendre son expérience d'utilisateur (politique, service, projet, etc.). Selon Seyrig, Cartillier (2014, cité dans Brassard-Lecours, 2014), à partir de cette méthode de travail, le risque de programmations et de constructions obsolètes diminue.

### **1.2.2 Les organismes face à la reconnaissance et au financement**

Pour Duval et al. (2004), le manque de ressources et une crise d'identité des organismes communautaires constituent des facteurs qui ont pu influencer la baisse de la mobilisation citoyenne. Les organismes sont chaque jour confrontés au dilemme de leur reconnaissance versus leur financement. Avec les lois 25 et 83, « ... la vision utilitariste de l'État face aux groupes communautaires s'accroît. Les organismes sont de plus en plus interpellés à titre de partenaires dans le cadre d'ententes de service afin d'offrir des services complémentaires au réseau » (Duval et al, 2004). Dans certains cas, cela a pu créer une méfiance chez les citoyens envers les organismes et les personnes qui les représentent (Duval et al., 2004).

« Le discours qui valorise la participation et le pouvoir d'autonomie des citoyens est encore souvent un « discours » et non une réalité : souvent, lorsque les professionnels et les fonctionnaires entrent dans le jeu, les citoyens en sortent » (Lavoie & Panet-Raymond, 2014, p. 62).

En résumé, l'enjeu sur le financement des organismes par l'État les aurait empêchés d'accomplir leur mission de base pour répondre aux demandes du bailleur de fonds. Pour certains citoyens, cette perte d'autonomie a remis en question la nature de leurs actions et par conséquent, cela s'est répercuté sur la participation.

### **1.2.3 L'individualisme dans la société**

Ce défi de la participation et de la mobilisation citoyenne ne se limite pas au Québec ou au Canada. Robert Putnam (2000) a fait une étude sur la société américaine dans les années 1970/80. Selon cet auteur, un des facteurs exerçant une influence sur la participation citoyenne aux États-Unis consiste en la montée de l'individualisme au sein

de la société américaine. Par exemple, on observe une hausse du nombre d'heures consacrées à des activités individuelles, comme regarder les émissions télévisuelles, par rapport aux activités du type social ou communautaire. Selon Putnam (2000), l'une des conséquences résultant de ce phénomène serait la baisse de la participation à des associations de la société civile.

« L'individualisme est un sentiment réfléchi et paisible qui prédispose chaque citoyen à s'isoler de la masse de ses semblables et à se retirer à l'écart avec sa famille et ses amis; de telle sorte que, après s'être ainsi créé une petite société à son usage, il abandonne volontiers la grande société à elle-même » (Tocqueville, 1840 : 97).

D'autres auteurs identifient l'individualisme comme un des principaux obstacles à la participation (Lemieux, 2004).

Pour Giddens (1990), la modernité a créé des automatismes, où les personnes sont passées à un mode de vie fonctionnel, individualiste, où elles n'ont pratiquement plus besoin des autres, ce qui affecte ainsi le lien relationnel : « Nous faisons confiance à des systèmes impersonnels et automatisés, mais c'est comme si nous savions de moins en moins comment nous comporter dans la relation sociale » (Giddens, 1990 cités dans Réseau québécois de villes et villages en santé, nd). Par conséquent, cette ignorance sur l'importance des relations finit par générer une méfiance des uns envers les autres et interfère dans les actions de solidarité. Dans le même ordre d'idées, Galtung (1996) confirme qu'en raison de cette montée de l'individualisme et de l'atomisation de la société, il y a un affaiblissement des solidarités sociales.

Au-delà des facteurs mentionnés ci-dessus, d'autres enjeux et défis contemporains se posent de manière plus concrète au Québec, comme la diversité culturelle, notamment à l'égard des relations de confiance et des formes de participation citoyenne.

#### **1.2.4 La participation et la mobilisation citoyenne dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle au Québec**

En 2016, le Québec a accueilli plus de 49 000 immigrants (Institut de la statistique du Québec, 2017). Ce grand nombre de nouveaux arrivants permet au Québec d'être considéré comme la deuxième province au Canada, après l'Ontario, dont l'immigration est en constante hausse (Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion, 2015).

Afin d'aider à l'intégration des immigrants, les programmes d'accueil du gouvernement incitent les nouveaux arrivants à participer aux activités offertes par les organismes communautaires ainsi qu'à faire du bénévolat. À ce moment, un nouvel enjeu de participation apparaît aux organismes : réaliser sa mission autour d'une communauté multiethnique, où la diversité peut à la fois constituer une richesse et un défi aux professionnels (Cohen-Émerique, 2011).

Selon Vincke (2006), dans une démarche de mobilisation, la diversité des participants est importante pour la mise en commun de forces, de compétences et de connaissances. Toutefois, quand le professionnel se retrouve aux prises avec des situations dans lesquelles il doit développer des projets avec des citoyens porteurs de cultures différentes, cela peut présenter un défi dans sa pratique quotidienne. « La réalité pluriculturelle de la société québécoise appelle pourtant à prendre en considération la présence des citoyens appartenant à divers groupes minoritaires » (Vyncke, 2006, p.5).

Dans un contexte multiculturel, il est fort probable que les partenaires et les citoyens de la mobilisation soient de différentes origines ethnoculturelles et l'intervenant communautaire qui mène cette mobilisation doit prendre en compte et composer avec cette diversité. Pour Cohen-Émerique (2011), les difficultés de communication (interprétation) et de compréhension vers la culture de l'autre constituent autant de défis qui conduisent à vouloir

développer des connaissances à ce sujet. Lorsque la personne est impliquée dans une relation communautaire, un contact personnel s'établit. Cependant, il faut savoir que, dans plusieurs cultures, on préfère commencer par une relation plus distante, qui est nécessaire à l'établissement du sentiment de confiance mutuelle. Il y a donc lieu, dans ces cultures, de passer plus de temps à socialiser qu'à se centrer trop rapidement sur l'atteinte des objectifs en lien avec la démarche de mobilisation (Vyncke, 2006, p. 33).

D'autres enjeux concernant les valeurs et l'identité influencent aussi la relation entre les citoyens et leur participation. D'après Sibony (2016), le tiers secteur, dans ce cas les organismes communautaires, devient un terrain propice au développement de l'identité. Pour lui, à travers la participation, les personnes développent entre elles le sens des intérêts, de la réciprocité et du vivre-ensemble.

En ce sens, Duperré (2010) questionne les théories sur la mobilisation, car encore trop de facteurs sont négligés dans les études comme « les motifs individuels d'engagement ou de désengagement ou alors, comment les émotions partagées ou réciproques peuvent participer à la mobilisation » (Duperré, 2010 :16). Parmi ces facteurs, la confiance sociale dans les communautés ethnoculturelles serait un des éléments intéressants à approfondir.

### **1.2.5 La confiance sociale, les relations en société et la participation**

Selon le sociologue George Simmel (1991), la confiance sociale, c'est-à-dire le sentiment lié aux relations, émerge à partir des interactions individuelles. C'est à partir de celle-ci que nous sommes capables de créer des liens et de vivre en société. Pour Putnam (1996) et Fukuyama (1996), ce type de confiance « lubrifie » les relations et motive la coopération.

La confiance sociale, pour Simmel (1991), est le lien qui permet à chacun de s'engager dans l'action. À partir d'une croyance que tout finira bien, l'individu interagit avec l'autre et finit par créer des liens. Pour cette raison, Simmel voit la confiance sociale comme le support et la manifestation du lien social.

De ce fait, la confiance sociale et le lien social sont deux facteurs intrinsèques qui poussent la communauté à l'action. Pour Blésin (2009), quand les personnes se mettent ensemble, elles se sentent davantage en condition de passer à l'action, car c'est « la prise de confiance dans son pouvoir de prendre la parole et d'agir, de changer l'ordre des choses, de passer de l'émotion à l'action, en somme, une confiance qui renforce la croyance dans le fait que le jeu social mérite d'être investi et joué » (Blésin, 2009, p.:148).

À partir de ses études, Simmel estime que la confiance sociale constitue le moteur d'action dans une communauté et que l'effet contraire, c'est-à-dire une société envahie par la méfiance, peut l'affecter sérieusement et l'amener au chaos (Simmel 1991; Marzano 2008; Watier 1993). Pour Robichaud (2012), actuellement, la société traverserait une crise de la confiance : « Les gens expriment des niveaux de confiance moindres que par le passé envers les élus, leurs voisins, les étrangers : le problème semble généralisé » (Robichaud 2012, p. 235). Pour cet auteur, ce problème se présente spécialement au sein des communautés ethnoculturelles, d'après l'hypothèse que la diversité peut générer de la méfiance entre les personnes, plus l'écart culturel est grand entre les gens du pays d'accueil et les nouveaux arrivants, plus la méfiance risque de croître.

Pour cette raison, des questions se posent sur certains comportements dans les communautés à forte diversité culturelle, notamment lorsque la construction de la confiance sociale devient de plus en plus difficile au regard de son hétérogénéité

ethnoculturelle et socio-économique (Alesina and La Ferrara, 2002; Glaeser et al., 2000 dans Robichaud, 2012). Les communautés présentant une forte mixité sociale et culturelle vivent souvent un choc des cultures, donnant l'espace aux préjugés, aux inégalités, à la méfiance, etc. (Robichaud, 2012).

Une enquête réalisée par Statistique Canada en 2013 (Annexe 1) démontre que le niveau de confiance sociale des personnes qui habitent au Québec est relativement bas en comparaison avec les autres provinces. À la question posée « On peut faire confiance à la plupart des gens », les résultats correspondant à certaines provinces étaient de : 0,37 au Québec (le plus bas), 0,58 en Ontario (la moyenne) et 0,64 en Colombie-Britannique (le plus fort). Selon cette recherche de Statistique Canada, au Québec, les personnes sont en fait moins susceptibles de faire confiance aux autres.

Cela soulève l'importance de s'interroger à propos des facteurs susceptibles de contribuer à l'établissement de relations de confiance, un élément important à considérer lorsqu'il est question de mobilisation et de participation citoyenne.

### **1.3- Question et pertinence de la recherche**

Si on tient compte de l'importance de la participation et de la mobilisation pour le développement social des communautés (Lemieux, 2004) et de l'influence que le sentiment de confiance sociale peut apporter, il semble que ces deux sujets entretiennent des liens qui restent encore à explorer.

Comme présenté auparavant par Duperré (2010), les recherches sur la mobilisation sont nombreuses, mais peu se consacrent aux facteurs qui touchent les motifs individuels d'engagement comme les sentiments et les émotions partagées dans la participation.

En considérant la confiance sociale comme un sentiment de l'être humain (Simmel, 1991) qui le met en relation avec la société, nous pensons que la confiance sociale est un élément important pour comprendre les enjeux et défis de la participation et de la mobilisation au sein des organismes communautaires œuvrant dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle. Alors, la question à laquelle nous souhaitons répondre à travers cette étude est la suivante : **en quoi la confiance sociale influence-t-elle la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle?** Quel est le rôle de la confiance sociale dans le processus de mobilisation citoyenne? Comment la confiance sociale, la participation et la mobilisation citoyenne peuvent-elles interagir ? Comment sont-elles liées et par quoi? De quelle façon la confiance sociale se manifeste-t-elle chez les personnes?

Les résultats de cette recherche pourront donc préciser les interactions existantes entre la participation et la mobilisation citoyenne et la confiance sociale, ainsi qu'introduire dans la réflexion scientifique et pratique du travail social le concept de confiance sociale et plus précisément dans les contextes de rencontres ethnoculturelles.

#### **1.4 Objectifs de la recherche**

L'objectif principal de cette recherche est le suivant :

- Explorer le rôle de la confiance sociale pour la participation et la mobilisation citoyenne au sein d'un organisme communautaire dans une communauté à forte diversité ethnoculturelle.

Objectifs spécifiques :

- Cerner le rôle de la confiance sociale dans l'expérience de participation et de mobilisation d'un organisme communautaire œuvrant dans un quartier à forte diversité ethnoculturelle.
- Comprendre comment la confiance sociale se manifeste entre les différents acteurs d'un organisme communautaire.

## CHAPITRE 2

### CADRE CONCEPTUEL

---

Selon Fortin et Gagnon (2015), la définition des concepts mobilisés dans le cadre d'une recherche constitue une partie très importante du cadre conceptuel. Parfois, ils sont aussi représentés par des phénomènes, alors qu'ils « permettent d'envisager la recherche sous une perspective particulière » (Fortin et Gagnon 2015 :107). Ces auteurs avancent qu'un concept est une idée qui permet la compréhension des phénomènes sociaux et les observations empiriques. Il existe des concepts relativement concrets et d'autres non, puisqu'ils se classifient comme moins tangibles et abstraits, ce qui nécessite différentes techniques d'observation du chercheur.

Par cadre conceptuel, Antonius (2007) entend la partie de la recherche où il s'agit de spécifier les concepts sur lesquels le chercheur va se baser pour décrire, déterminer et préciser les limites de son objet d'étude.

Dans le cas de cette recherche, le cadre conceptuel mobilise trois concepts fondamentaux liés directement avec notre problématique et question de recherche : **En quoi la confiance sociale influence-t-elle la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle?**

En premier lieu, il sollicite le concept de confiance, comment elle se manifeste et s'intègre dans la société. Ce concept sera abordé dans ses acceptions philosophique et

sociologique, notamment à travers la confiance en soi et la confiance sociale. Cette dernière constitue la pierre angulaire de notre recherche.

En deuxième lieu, il sera question de définir la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires, et d'en faire des liens avec la pratique de l'action communautaire. Nous aborderons le rôle des organismes communautaires comme espaces de participation et de mobilisation pour les démarches citoyennes.

En troisième lieu, la notion de communautés ethnoculturelles sera définie afin d'aborder les enjeux du vivre-ensemble et de la confiance sociale.

Les trois concepts ont été identifiés à partir d'un arbre de concepts dont la participation et mobilisation représentait le problème, la confiance sociale comme une des pistes de réflexion, et finalement, les communautés ethnocultures comme une de principales caractéristiques de cet arrondissement en étude.

## **2.1– La confiance et la société**

Selon Luhman (2006) et Fukuyama (1996), comprendre la confiance est impératif pour saisir la dynamique de la société et comment elle peut réduire les complexités des relations dans la société (Luhman, 2006). Dans le même ordre d'idées, pour Robichaud (2012), dans les sociétés où les relations de confiance ne sont pas bien établies, on peut observer un nombre plus important de règles et de contrats afin de minimiser ou d'éviter les risques de part et d'autre. Lorsqu'une communauté est prise par la méfiance, les relations se ferment et le vivre-ensemble dévient plus difficile (Robichaud, 2012).

Au contraire des communautés où la confiance est présente et est jugée importante, les liens s'établissent plus facilement, en créant une ouverture à la solidarité et au désir de coopération (Fukuyama 1996, Thiébaud, 2003, Sibony 2016). Selon Blésin (2009), la confiance amène l'individu à l'action, à l'engagement.

La confiance peut se manifester sous deux formes : 1) la confiance en soi qui « émerge directement de la prise de conscience de leurs propres forces et capacités » (Racine, 2010, p.235); 2) la confiance sociale, à partir des relations (Simmel, 1996). Ces deux types de manifestations de la confiance sont essentielles pour amener l'individu à créer des liens et à vivre en société.

### **2.1.1 La confiance en soi**

George Simmel a été le premier sociologue à analyser la confiance d'une façon systématique sans une composante cognitive (Marzano, 2010). Ses études ont été basées sur les fondements théologiques et politiques que liaient les concepts de la foi et de la confiance à des questions religieuses (Marzano, 2010). Il a développé le concept de la « *confiance primordiale* » : quelque chose de sacré, qui venait de Dieu, « digne de l'avoir et de se sentir aimé » (Tiran, 1997:nd). Pour lui, la confiance primordiale se réfère à la confiance en soi et fait partie de la nature humaine. Ce type de manifestation incite la personne à croire en quelqu'un sans savoir pourquoi, sans penser aux risques, ou d'où vient cette croyance.

Racine (2010) définit la confiance comme un pouvoir personnel qui est lié directement à la prise de conscience des propres forces et capacités de la personne. Elle

représente un sentiment intérieur, de sérénité (Karsenty, 2016), de pouvoir réaliser nos désirs. C'est elle qui nous incite à agir (Blésin, 2009).

Gaudreau (2005) et Racine (2010) décrivent ce sentiment comme un pouvoir d'agir, une force interne qui les incite à participer, à entrer en relation dans les groupes et à agir.

« Lorsque les personnes retrouvent confiance en elles, elles peuvent soulever des montagnes. C'est souvent ce qui se passe lorsqu'elles s'impliquent dans un groupe, qu'elles y effectuent des tâches concrètes, qu'elles font partie de comités de travail. Le portrait qu'elles font alors d'elles-mêmes avant leurs engagements et suite à cet engagement est très différent en termes d'attitudes et de valeurs. La honte, la peur, le fatalisme, la perception de soi comme membre inutile de la société, la culpabilité et l'isolement font place à la confiance en soi et en ses capacités, à la reconnaissance de sa capacité de transformer, avec d'autres, la réalité » (Gaudreau, 2005 : 31).

« La confiance en soi relève aussi de la capacité à créer des liens » (Marzano, 2010, p. 54). Pour ce faire, il faut pouvoir aussi croire aux autres, leur faire confiance et accepter le risque. Le risque de se mettre en relation avec l'autre, en ignorant le résultat final : juste faire confiance. Pour ce type de confiance « aveugle, totale », Jean & Dionne-Proulx (2010) réfèrent à la relation de l'enfant avec leurs parents. Les parents sont, en principe, les premiers à déterminer un lien de confiance avec leurs enfants. « [...] la confiance des enfants est totale, indépendamment de la « fiabilité » des adultes. Ce qui explique non seulement leur vulnérabilité absolue, mais aussi la grande responsabilité des parents » (Marzano, 2010, p.59).

Pour Simmel (1996) et Tiran (1997), la confiance est liée à la nature humaine, elle est née avec la personne, et cela explique pourquoi nous ne sommes pas totalement indépendants les uns des autres, même quand nous sommes libres et autonomes.

### 2.1.2 La confiance sociale

La confiance sociale représente les relations de confiance et chaque auteur a sa façon de la nommer. Simmel (1996), Fukuyama (1996), Watier (2003) et Robichaud (2012) l'appellent confiance sociale alors que Karsenty (2016) s'y réfère en tant que confiance interpersonnelle.

Pour Putnam (1993), la confiance sociale peut être analysée en deux dimensions : la confiance restreinte et élargie. Il définit les manifestations de la confiance en la décrivant comme étant « *thin trust* » ou confiance restreinte, le type qu'englobe notre premier cercle d'intimes (la famille, les amis) et « *thick trust* », confiance élargie, et donc la relation maintenue à tous les membres de la société. Fukuyama (1996) reprend cette même idée, mais il se réfère à un « rayon de confiance ». Il définit ce rayon comme un cercle d'individus parmi lesquels des normes de coopération et de réciprocité peuvent se développer. De plus, selon lui, cela motive les individus à s'organiser et à s'associer à d'autres.

À partir des études de Simmel (1996), les recherches sur la confiance ont évolué et avec la modernité, les chercheurs ont laissé les définitions théologiques, afin de se concentrer sur l'idée de la confiance sociale comme un mécanisme de réduction des risques dans les relations. La confiance est vue comme étant « un fruit d'un calcul rationnel » (Marzano, 2010, p.53).

Dans le même ordre d'idées, Hardin (2002) a élaboré une théorie de la confiance comme les intérêts enchâssés, encapsulés « ... mon intérêt *encapsulé* dans l'intérêt d'autrui » (Hardin, 2002 dans Robichaud, 2012, p.237). Marzano (2010) explique que

pour Hardin, la confiance est fondée sur l'idée d'intérêts enchâssés (*encapsulated interests*) : la personne fait confiance à quelqu'un si elle a des raisons de croire qu'elle sera digne de confiance, capable de réaliser ce qui lui est demandé dans un moment opportun. C'est le même principe que dans une relation : si un individu fait confiance à l'autre, c'est parce qu'il a les mêmes intérêts enchâssés que l'autre. Cela justifie donc la décision de lui faire confiance.

Putnam (1993) croit que la confiance sociale est originaire de deux sources. Une première source se situerait dans les normes de réciprocité et les réseaux d'engagement civique<sup>2</sup>. Les normes et les règlements soutiennent la confiance sociale « ... parce qu'elles réduisent les coûts de transaction et facilitent la coopération » (Thiébault, 2003 :346). Selon l'auteur, ces normes réduisent les insécurités, les risques et renforcent le sentiment d'appartenance de la communauté.

Pour Thiébault (2003), ces normes de réciprocité peuvent être observées au sein des réseaux denses d'échange social. La confiance sociale crée des interactions réciproques et reproductibles, et « ... l'interaction réciproque des individus se fonde sur l'image qu'ils font les uns des autres » (Tiran, 1997: nd).

La deuxième source traite de la participation citoyenne à travers des réseaux d'engagement civique. Selon Putnam (1993), ces types de réseaux, comme les organismes communautaires, représentent une interaction horizontale intense. « Plus les réseaux sont denses dans une communauté, plus les citoyens sont capables de coopérer pour un bénéfice mutuel » (Thiébault, 2003, p.346). En effet, les réseaux permettent aux personnes

---

<sup>2</sup> « L'expression « engagement civique » doit être comprise non seulement dans un sens institutionnel, mais principalement dans une conception liée aux actions visant le bien-être de la communauté, soit-elle locale ou globale, en apportant des bénéfices pour l'individu et la collectivité » (Matos 2009, p.2)

de se comparer, de s'associer, de créer de liens, facilitant l'action collective et la réciprocité.

La réciprocité « est un des atouts historiques du travail des organismes communautaires » (René, 2009, p.120). En revanche, elle peut aussi engendrer une relation de consommation entre les personnes et l'organisme à partir du moment que la réciprocité s'éloigne pour répondre aux attentes et aux besoins immédiats. Au fur et à mesure que les groupes se consolident et que s'y développe une permanence, la professionnalisation, peut la conduire à une hiérarchisation des fonctions et des statuts (René, 2009).

C'est une des raisons pour lesquelles certains auteurs (Fukuyama, 1993; Thiébaud, 2003) rappellent la nécessité d'espaces de participation dans une communauté, afin d'offrir un espace neutre qui contribue aux relations de confiance et au développement de l'identité par l'engagement de la personne à la vie associative (Sibony, 2016).

Aussi important que la confiance sociale, son effet contraire, la méfiance, mérite aussi de l'attention. La *méfiance interpersonnelle* (Karsenty, 2011) se traduit comme un état dans lequel la personne ne veut pas se présenter dépendante de l'autre, puisqu'elle se présente dans une situation de faiblesse ou insécurité (McKnight, Cummings et Chevany, 1998 dans Karsenty, 2011). Dans ce cas, la méfiance peut générer un sentiment de peur et arrêter toute action envisagée dans une relation. Selon Fukuyama (1996) et Robichaud (2012), une société qui est marquée par un haut niveau de méfiance peut conduire au chaos.

En résumé, la confiance sociale pour Simmel (1996) est un élément fondateur, « le ciment qui facilite la vie en société » (Simard, 2009, p.32). Sa fonction dans la société est de contribuer à la création des liens, à la coopération, au partage des connaissances, etc. (Simard, 2009; Putnam, 1993; Fukuyama, 1996). Développer la confiance dans une communauté aide à limiter la croissance de la méfiance. Ainsi, comment le développement de la confiance sociale est-il rattaché à la participation et la mobilisation citoyenne?

## **2.2 La participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires**

Depuis les années 1960, la participation et la mobilisation citoyenne sont vues comme des leviers au sein des communautés (Racine, 2010). Cependant, à partir des années 1990, on remarque une baisse de la participation et la mobilisation citoyenne au Québec (Bélanger, 1999; Jetté, 2008).

Ce phénomène a attiré l'attention des chercheurs qui ont voulu comprendre les facteurs ayant généré cette situation, ainsi qu'identifier « ... les pistes et perspectives de mises en valeur et renouvellement des pratiques de participation et mobilisation citoyenne » (Mercier, Bourque et Saint-Germain 2009, p.5). À ce moment, la reconnaissance du rôle des organismes communautaires au Québec faisait aussi l'objet de discussions. Selon Duval (nd, p.2), « l'augmentation de leur reconnaissance et de leur financement entraîne bien souvent une perte d'autonomie et une augmentation du rôle de prestataire de services», ce que pourraient engendrer à un éloignement des pratiques participatives et collectives.

Les organismes communautaires jouent un rôle crucial dans la participation et la mobilisation d'une communauté. Ils sont vus comme un type de réseau qui permet une

interaction horizontale entre les personnes (Thiébault, 2003), comme un espace qui contribue au développement de l'identité du citoyen à travers son engagement (Sibony, 2016) et qui renforce les liens de confiance et de coopération (Putnam 1993, Fukuyama, 1996).

Parmi la multitude d'organismes communautaires au Québec, certains se désignent comme « autonomes », c'est-à-dire une classification d'organismes qui est dirigée par un conseil d'administration indépendant du réseau public, et dont le moyen d'approche d'intervention est conçu à partir d'une vision globale sur la personne et les problèmes sociaux, économiques, culturels et politiques (René, 2009). Cette distinction est nécessaire à comprendre, même que les deux types (organismes communautaires autonomes ou non) partagent des missions semblables et travaillent au bénéfice de la population à partir de l'aide et l'entraide ; de la sensibilisation, la promotion et la défense des droits ; dans les milieux de vie et de soutiens dans la communauté, etc. (PSOC, 2012). Pour Fontaine (2005), on retrouve, au sein des organismes communautaires autonomes, des pratiques démocratiques :

« ... le fonctionnement interne des organismes favorise la prise en charge et la responsabilisation collective, la participation et la vie associative, autant d'avenues orientées vers une forme directe et élargie de démocratie » (Fontaine, 2005, p. 16).

Dans le cadre de ce projet de recherche, le terme organisme communautaire fait référence aux organismes qui sont implantés au sein d'une communauté, sans se restreindre à une appellation spécifique, car le phénomène de la baisse de la participation a été observé au sein des organismes communautaires de façon générale.

### 2.2.1 La participation citoyenne

Dans une communauté, la participation des citoyens peut être conçue comme une participation sociale ou politique (Rosanvallon, 2008). Cette participation peut être exprimée comme une action solidaire à une collectivité, à l'extérieur de la sphère domestique. Pour Gaudet & Turcotte (2013), cette définition sur la participation sociale va au-delà du lien marchand ou du lien avec l'État. Elle se présente à partir de la création d'un lien social, un sentiment d'appartenance à un groupe qui lui confère des activités comme : « ... la militance, la participation politique, communautaire et associative et les pratiques informelles comme l'entraide, le soutien et les soins offerts à l'extérieur de la sphère sociale, à une association qui l'amène à une participation active à un organisme, groupe domestique » (Gaudet, 2012, p.2).

Selon, Mercier, Bourque et St-Germain (2009), la participation citoyenne se traduit comme « ... l'exercice et l'expression de la citoyenneté active et engagée sous 3 dimensions : la participation politique au processus électoral; la participation démocratique (publique) aux débats dans l'espace public; la participation sociale ou civique aux instances de base de la société civile, par l'action des mouvements sociaux et associatifs au plan macrosocial ou des communautés locales » (Mercier, Bourque & St-Germain, 2009, p.3).

Pour St-Germain (2004), la participation à des activités collectives comme la présence à des comités de citoyens de quartier, une cuisine collective, un collectif, etc., permet l'intégration sociale de l'individu à partir de ses besoins. L'auteure mentionne encore que la participation sociale peut aussi constituer un levier vers d'autres formes de participation dans différentes sphères comme l'intégration au travail, le développement

de projet, etc. Selon St-Germain (2004), « l'espace de participation sociale et citoyenne est aussi le fil conducteur entre le projet d'intégration au travail et la construction d'un projet de société » (St-Germain, 2004, p. 73). Dans le même sens, Comeau affirme que la participation aux associations, soit dans son contexte organisationnel ou dans les activités sociales, permet « ... aux acteurs sociaux de se joindre à des actions collectives et de les soutenir » (Comeau, 1995, p.122), comme de créer des sentiments positifs entre eux.

### **2.2.2 La mobilisation citoyenne**

Aussi important que la participation pour le développement social de la communauté, la mobilisation citoyenne soutient le développement des solidarités entre les personnes (Lavoie & Panet-Raymond, 2014). À partir du moment où les personnes expriment leur solidarité pour réaliser des projets et des actions collectives, elles contribuent à améliorer leurs conditions de vie (Lamoureux et al., 2002).

L'objectif de la mobilisation est de susciter l'engagement citoyen comme un acteur social qui veut contribuer aux changements sociaux et économiques (Duperré, 2005). Selon Racine (2010), la mobilisation donne un sens spécial aux pratiques d'action communautaire, puisqu'elle propose aux individus d'être les principaux acteurs des changements liés aux situations qui les concernent. Par la mobilisation, Duperré (2005) avance l'idée qu'il est possible de rejoindre plusieurs acteurs et créer une identité collective : « Un groupe mobilisé, c'est-à-dire un acteur collectif, est un sujet engagé dans une action collective » (Duperré, 2005, p.2).

Le Dictionnaire critique de l'action sociale (1995) définit la mobilisation citoyenne comme un processus dans lequel la personne cesse d'être passive pour devenir active et participer à la vie publique. Lamoureux (2002) ainsi que Lavoie & Panet-Raymond (2014) soutiennent que la mobilisation a comme but de susciter l'engagement et le regroupement de personnes touchées par un même problème social ou un besoin, pour lequel il y a un désir de les résoudre et d'atteindre un objectif.

Pour Coleman (1988), quand les personnes sont mobilisées, elles manifestent une forme particulière de capital qui rend possible l'action sociale, et ce phénomène est à l'origine des relations développées entre les agents, c'est-à-dire les personnes d'une communauté, les acteurs d'un territoire. Il parle aussi d'un environnement social marqué par les relations de confiance, la capacité de circulation de l'information, l'existence de normes de réciprocité qui s'imposent et que respectent les membres d'une communauté, etc. De la même façon, Putnam (1993) amène la question des relations de confiance sociale comme étant à l'origine du lien social qui engendrera dans le futur des projets collectifs.

En résumé, la mobilisation citoyenne peut être incitée par la participation à des organismes communautaires ou vice versa. Quel que soit l'angle de vision sur la mobilisation et la participation, les deux sont interreliées et soutiennent les projets collectifs d'une communauté, ainsi qu'elles créent des liens entre les citoyens et renforcent la confiance sociale. De plus, c'est à partir de la mobilisation et des diverses formes de participation que les personnes expriment leur solidarité (Lamoureux, 2002) au sein de la communauté.

### 2.3 Les communautés à forte diversité ethnoculturelle

Avant d'aborder le concept de communautés ethnoculturelles, il faut comprendre que la définition de communauté présente un sens très large pouvant être appliqué à toute forme d'union sociale, « ...quels que soient les types de relations entretenues à l'interne – entre les membres de ce groupe – ou à l'externe – en tant qu'acteur collectif en rapport au monde l'environnant » (Vibert, 2007, p.1). Selon cet auteur, ce concept devient très vaste au sens de penser une communauté comme un espace géographique (communauté locale, urbaine, rurale, québécoise, etc.), et qui possède des caractéristiques identitaires particulières comme l'ethnie, la culture, la religion ou autre.

L'expression *communauté à forte diversité ethnoculturelle* est utilisée par une étude du Conseil Interculturel de Montréal pour représenter les communautés (quartier, arrondissement, ville) où la densité des personnes de différentes ethnies s'avère importante, comme c'est le cas de la communauté visée par cette recherche, dont plus de 42% de la population est d'origine immigrante (Statistiques Canada, 2016; Conseil Interculturel de Montréal, 2015).

Juteau définit l'ethnicité de la manière suivante : « l'ethnicité constitue, en quelque sorte, l'humanité des autres » (Juteau, 1999, p.97). Cet auteur partage l'idée du sociologue Max Weber, en disant que l'humanité est un produit social de l'humanisation, il est un résultat de la construction de liens, de la socialisation.

Statistique Canada est la référence la plus utilisée pour définir l'ethnie, et elle a développé deux versions au cours des dernières décennies (Audet, 2014). Une première version, utilisée avant les années 2000, réfère aux racines des personnes. « L'origine ethnique constitue une variable mise en place dans le recensement de la population canadienne depuis plus d'une centaine d'années » (Lamotte, 2014, p.5) et selon eux, elle

ne doit pas être confondue avec la citoyenneté, la langue ou lieu de naissance (Statistique Canada, 2006). La deuxième version apparaît à partir de 2001. Cette définition a été reformulée à une dimension plus proche du concept « ethnoculturel ».

« L'ethnicité renvoie à un certain caractère multidimensionnel dans la mesure où il comprend des aspects comme la race, l'origine ou l'ascendance, l'identité, la langue et la religion. Il peut englober aussi des dimensions plus subtiles comme la culture, les arts, les coutumes et les croyances, de même que des pratiques comme l'habillement et la préparation de la nourriture. Le concept revêt également un caractère dynamique, étant constamment en état de changement. Il changera par suite d'une nouvelle vague d'immigration, de mélange et d'intermariages, qui peuvent entraîner la formation de nouvelles identités » (Statistique Canada<sup>3</sup>).

Parler des communautés ethnoculturelles nous fait réfléchir sur l'intégration des personnes et le vivre-ensemble dans un même espace géographique (Vibert, 2007). D'un côté, cela concerne les enjeux liés à la richesse des cultures, au partage de connaissances ainsi qu'au respect des coutumes et des croyances (Statistique Canada). D'un autre côté, cela pose les défis de communication, de rapports sociaux, des inégalités (Leman, 1999; Labelle 2007), qui semblent amener la société à la méfiance (Robichaud, 2012), l'exclusion, et à la création de liens plus difficiles (Chamberland, 2014).

### **2.3.1 Les communautés à forte diversité ethnoculturelle : l'enjeu du vivre-ensemble et de la confiance sociale**

Le Québec est l'une des provinces au Canada qui accueille le plus d'immigrants (Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion, 2015). Selon le Ministère, à l'étranger, le Canada est ainsi reconnu comme une terre d'accueil offrant une politique

---

<sup>3</sup> <https://www.statcan.gc.ca/fra/concepts/definitions/anterieures/ethnicite2>

d'immigration aux nouveaux arrivants La politique canadienne a une approche basée sur le « multiculturalisme » qui, selon Vincky (2006), signifie :

« Modèle d'échange avec les personnes des autres cultures fondé sur la coexistence de plusieurs cultures dans un même pays. Le pays est une mosaïque culturelle où il est considéré comme normal que chaque groupe culturel conserve systématiquement et continue à pratiquer les valeurs de sa culture d'origine. Il n'y a pas d'incitatif ni d'objectif d'intégration des immigrants à la culture du groupe majoritaire » (Vincky, 2006, p.13).

Au Québec, Montréal est la ville privilégiée par les immigrants et reçoit une moyenne de 70% de personnes qui y immigreront par année (Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion, 2015). La ville est composée de 19 arrondissements, dont certains sont reconnus pour leur grande diversité ethnoculturelle. Pour bien gérer cette diversité et afin de favoriser l'intégration des immigrants, le Québec dispose de sa propre vision politique d'intégration des immigrants et de gestion de la diversité ethnoculturelle, à partir d'une approche fondée sur les préceptes de « l'interculturalisme » : un modèle qui favorise l'intégration par les interactions sociales, la promotion d'une culture commune en respectant les droits et la diversité des personnes (Bouchard, 2012).

« Modèle d'échange dans les rapports avec des personnes de culture autre que la nôtre, à partir de notre propre regard culturel, mais dans le respect et la prise en considération des différences reliées à la culture de l'autre. Il s'agit d'une interrelation, d'un rapport dynamique entre des entités culturelles différentes, qui s'influencent, ce qui est le moteur de l'intégration. L'intégration des immigrants dans le respect de leur culture est le but fondamental de l'interculturalisme et de la pratique interculturelle. Le gouvernement du Québec prône l'approche des relations interculturelles » (Vincky, 2006, p.13).

Vivre en communauté présuppose plusieurs enjeux pour la société. Vivre dans une communauté multiethnique présente davantage d'enjeux et de défis (Alesina et La Ferrara, 2002). Le Centraide du Grand Montréal (2013) donne comme exemple les pratiques au

sein des organismes communautaires, « tant dans leurs capacités à rejoindre des personnes de toutes les communautés que dans l'inclusion et la participation de toutes ces communautés dans le développement social du quartier » (Centraide, 2013). Pour Moldoveanu (2010), une forte diversité ethnoculturelle semble fragiliser les relations entre les personnes, tout en pouvant interférer dans le sentiment d'appartenance à la communauté.

Les enjeux qui touchent la question du vivre-ensemble au Québec sont étudiés depuis des décennies, mais cette expression est apparue officiellement dans la documentation gouvernementale seulement en 1997 (Lavallée, 2014). Même si le Québec a connu des avancées importantes dans ce domaine après la Révolution tranquille, Labelle et al. (2007) rappellent qu'on remarque « [...] des inégalités et des discriminations et la résurgence du racisme » (Labelle et al., 2007, p.4). Pour ces auteurs, la province fait encore face à des défis liés à la diversité et à l'intégration des immigrants.

Par conséquent, les personnes qui vivent au quotidien avec ces défis, notamment intensifiés par une défavorisation économique, finissent par exprimer leur sentiment d'exclusion, ce qui a des répercussions sur leur identité et leur niveau de confiance sociale (Alesina et La Ferrara, 2002 ; Glaeser et al., 2000 cités dans Robichaud, 2012).

Alors, comme moyen de protection à un nouveau contexte de vie, la personne tend à « s'exclure » ou « s'isoler » jusqu'au moment où elle ressent la confiance pour agir et avancer. (Groulx, 2011). En suivant la pensée de Groulx, Chamberland (2014, p.129) explique que « l'exclusion est un phénomène complexe » qui implique un regard sur les conditions objectives qui affectent la personne. Chamberland soulève ainsi l'importance d'être attentif aux rapports sociaux qui peuvent influencer la compréhension de ce sentiment.

Leman (1999) précise que pour briser l'isolement de diverses communautés, la participation civique devient nécessaire : « ... on y a également insisté sur la nécessité de promouvoir l'échange interculturel et le respect du pluralisme afin de favoriser l'émergence d'une nouvelle culture québécoise qui reflète la diversité réelle de notre milieu » (Mc Andrew 1987, cité dans Rocher, 2007, p.23).

En conclusion, cerner le concept de la confiance sociale se révèle si important pour comprendre les autres concepts ci présentés. Il permet aussi de tisser un fil conducteur avec la dynamique de la participation et la mobilisation citoyenne au Québec, principalement quand il s'agit de la participation dans les communautés multiethniques.

## CHAPITRE 3

### MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

La méthodologie comprend « ... l'ensemble des moyens susceptibles de répondre aux questions de recherche ou de vérifier les hypothèses préalablement formulées » (Fortin et Gagnon, 2016, p.147). Cette partie de la recherche explique comment atteindre les objectifs, elle se traduit sur le terrain, par les étapes de « préparation, l'organisation et la conduite d'une recherche » (Aktouf, 1987, p.27).

La figure suivante permet de visualiser la méthodologie utilisée :



Figure 3.1 : Méthodologie de recherche

### 3.1 Type de recherche et méthode

La question de recherche : *En quoi la confiance sociale influence-t-elle la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle?*, ainsi que l'objectif principal : *Explorer le rôle de la confiance sociale pour la participation et la mobilisation citoyenne*

*au sein d'un organisme communautaire dans une communauté à forte diversité ethnoculturelle*, incite à effectuer certains choix méthodologiques qui sont présentés dans ce chapitre.

### **3.1.1 Recherche qualitative et exploratoire**

Cette recherche sociale est qualitative, puisqu'elle vise à « comprendre le sens de la réalité sociale » (Fortin et Gagnon, 2016, p.31). Selon Paillé, ce type de recherche est une « manière normale, spontanée, naturelle, quasi instinctive d'approcher le monde » (Paillé, 2007, p. 439). Elle se désigne aussi exploratoire, car elle permet de baliser une réalité, ainsi que de choisir les méthodes de collecte de données (Fortin et Gagnon, 2016). « La recherche exploratoire peut viser à clarifier un problème qui a été plus ou moins défini » (Trudel, Simard et Vonarx, 2007, p.39).

Par recherche qualitative, Denzin et Lincoln (2000) expriment que le chercheur s'approche des participants dans leur milieu naturel et essaie de donner un sens aux phénomènes à partir des significations présentées par ces derniers.

En abordant la confiance sociale comme concept principal dans cette recherche, cela suppose que la relation existante entre le chercheur et le participant passe aussi par ce type de confiance.

En recherche qualitative, les autres à qui on s'adresse sont parties prenantes de la recherche, ce qui suppose une paradoxale confiance, voire un acte de foi que rien ne garantit, qui consiste à miser sur eux (Lemieux, 2004 dans Jeffrey, 2004, p.118).

### **3.1.2 Étude de cas**

L'étude de cas a été choisie comme méthode la plus propice à dégager des éléments de compréhension de ce phénomène. « L'étude de cas est une méthode de recherche exploratoire utilisée pour obtenir une information exhaustive au sujet d'une situation » (Lamoureux, 2006, p.59). Pour Yin (2003), cette étude est indiquée quand il n'y a pas beaucoup de recherche concernant le phénomène ou le concept. De plus, ce type de méthode permet de « ... décrire en profondeur les conditions d'une personne ou la manière dont celle-ci réagit à un traitement (cas), ses émotions, ses pensées et ses activités relativement au foyer central de l'étude » (Portney et Watkins, 2009 dans Fortin et Gagnon, 2016, p.197).

Selon Duperré (2010), peu d'études sont consacrées aux motifs qui amènent les personnes à s'engager et à participer, comme les sentiments et les émotions. De plus, si nous associons le sujet de la confiance sociale à la participation dans les pratiques au sein des communautés ethnoculturelles, la littérature est encore plus restreinte.

Comme cette recherche s'est intéressée au rôle de la confiance sociale pour la participation et la mobilisation citoyenne dans les organismes œuvrant au sein de communautés à forte diversité ethnoculturelle, l'étude de cas a utilisé comme terrain de collecte de données un organisme communautaire. Les noms de la communauté, de l'organisme et des participants ont été anonymisés afin de préserver la confidentialité de tous et éviter la stigmatisation.

### **3.2 Sélection du cas à l'étude**

Le cas retenu pour cette étude est un organisme communautaire autonome, situé

dans un quartier à forte diversité ethnoculturelle où résident des communautés originaires de plus de trente pays différents (Statistiques Canada, 2016). Dans cette même communauté, 40 % de la population vit avec un faible revenu, générant des problèmes économiques et sociaux, et une personne sur trois appartient à un groupe de minorités visibles (Statistique Canada, 2016; Centraide du Grand Montréal, 2013).

La mission de l'organisme consiste à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale par le biais d'un système d'échange de services entre individus. Ce système vise à susciter un esprit de solidarité et de coopération entre les membres. Par la participation à cet organisme, les membres peuvent aussi passer à un autre niveau d'implication, comme les comités pour les projets collectifs et le comité de vie associative. Ces derniers visent à contribuer à des causes comme la sécurité alimentaire, entre autres, et à améliorer les conditions économiques des personnes vivant de l'exclusion et sous le seuil de la pauvreté.

Étant donné le sujet de cette recherche, l'étude de ce cas permettait de rencontrer des citoyens pour les inviter à parler de leur participation citoyenne dans les organisations du quartier en général et non seulement de cet organisme en question. Reconnu pour sa mission qui repose sur la participation et la réciprocité, ainsi que pour les nombreux liens de collaboration avec d'autres organismes du quartier, cet organisme est apparu comme un terrain propice pour réaliser cette étude de cas.

### **3.3 Collecte de données**

Afin de réaliser la collecte de données, trois méthodes ont été ciblées : le récit de vie avec les citoyens membres de l'organisme, l'entrevue semi-dirigée auprès des membres du personnel et un journal de bord.

### **3.3.1 Récit de vie**

Le récit de vie a comme objectif de reconstruire des situations expérientielles vécues par les participants qui peuvent avoir un lien avec le sens de la recherche (Fortin et Gagnon, 2016). Le chercheur invite le participant à parler de sa vie à travers un filtre (Bertaux, 2000), ensuite il se met dans une position d'observateur. Cette méthode facilite « ... le contact direct avec l'expérience individuelle de celui-ci et l'obtention d'information sur des sujets complexes et chargés d'émotions » (Fortin et Gagnon, 2016, p.320).

La méthode du récit de vie offre très peu de contraintes, permettant ainsi un espace de dialogue ouvert avec les participants, encouragés à parler librement de certains sujets proposés. Le récit de vie a favorisé la compréhension des sentiments des membres de l'organisme concernant leur vie dans le quartier et leur participation citoyenne (Annexe 1). À partir d'une question ouverte, les participants ont été invités à raconter leur vie (Bertaux, 2000), à partir de l'arrivée au quartier, les liens créés et leur participation citoyenne dans la communauté (Annexe 5A).

### **3.3.2 Entrevue semi-dirigée**

Pour les membres du personnel, la méthode privilégiée a été celle des entrevues semi-dirigées. Pour Fontana et Frey (1994), l'entrevue n'a pas comme finalité de donner des explications des phénomènes, mais plutôt d'aider à les comprendre. Selon Savoie-Zajc (2003, p.296), ce type d'entrevue est « ... une interaction verbale animée de façon

souple par le chercheur ». Pour cet auteur, le chercheur doit créer une ambiance propice à l'entretien et se laisser guider par le rythme et le contenu unique de l'échange.

Dans ce cas, l'objectif de l'entretien était de comprendre comment les personnes qui travaillent dans cet organisme conçoivent la participation et la mobilisation ainsi que les relations de confiance (Annexe 5B).

« Le recours aux entretiens demeure, en dépit de leurs limites, l'un des meilleurs moyens pour saisir le sens que les acteurs donnent à leurs conduites (...), la façon dont ils se représentent le monde et la façon dont ils vivent leur situation, les acteurs étant vus comme le mieux placé pour en parler » (Poupart, 1997, p. 75).

### **3.3.3 Journal de bord**

Le journal de bord, troisième instrument de recherche sélectionné, aide le chercheur à enregistrer ses observations sous forme chronologique et y recourir lors de l'analyse des données collectées (Fortin et Gagnon, 2016). Selon Mucchielli (1996), cet instrument a pour objectif d'aider le chercheur à valider les critères de cohérence interne. Pour Baribeau (2005), le journal de bord favorise aussi une triangulation des données théoriques, descriptives ou de nature méthodologique.

Durant toute la démarche de la recherche, les entretiens avec les participants et notre présence durant certaines activités collectives afin de faciliter le recrutement, ainsi que le journal de bord ont constitué un outil important complémentaire aux données recueillies sur le site. Les informations de nature diverse, comme des réflexions, des notes préparatoires à l'entrevue, des notes d'observations sur l'ambiance, les réactions des personnes, ses émotions, etc., ont été consignées et intégrées au processus d'analyse.

### 3.4 Population et échantillonnage

L'organisme à l'étude comporte deux points de services dans le quartier et compte plus de 400 membres, dont 264 résidents dans le quartier. Comme il s'agit d'une recherche qualitative, la représentativité statistique n'a pas été prise en compte, « mais à partir des données qui apparaissent nécessaires à l'atteinte de la saturation empirique » (Fortin et Gagnon, 2016, p. 189).

Au total, 15 participants (n =15) ont pris part aux entretiens, dont 3 membres du personnel pour une entrevue semi-dirigée et 12 récits de vie avec les citoyens, membres de l'organisme. Une parité entre les personnes nées au Québec et les personnes immigrantes<sup>4</sup> a été envisagée. Ceci n'était pas une règle, cependant, la majorité des participants de l'organisme est composée par des personnes québécoises, et la chercheure voudrait maintenir un équilibre de réponses.

Ce type d'échantillon s'est caractérisé à partir des objectifs proposés par cette étude de cas, c'est-à-dire le choix d'une communauté à forte diversité ethnoculturelle, des personnes qui demeurent dans le quartier, immigrantes et/ou originaires du Québec, participants et professionnels d'une organisation communautaire.

Pour cette recherche, l'échantillon typique (citoyens du quartier et membres de l'organisme) et l'échantillon de volontaires ont été sélectionnés. Issus de la méthode d'échantillonnage non probabiliste (Gauthier, 2003), ces échantillons ont été constitués

---

<sup>4</sup> Note : Personnes immigrantes: « Personnes résidant au Canada qui sont nées hors du pays, à l'exclusion des travailleurs étrangers temporaires, des citoyens canadiens nés à l'étranger et des détenteurs d'un visa d'étudiant ou de travail » (Statistique Canada).

sans que tous les éléments qui les composent soient obtenus de façon aléatoire (Fortin et Gagnon, 2016).

L'échantillon typique : Gauthier (2003) se réfère aux « cas typiques » qui ne représentent pas l'ensemble de la population (l'ensemble des membres/citoyens), mais qui peuvent apporter des informations importantes à la recherche.

L'échantillon de participation volontaire a été choisi afin de garder une posture neutre au moment du recrutement, c'est-à-dire d'éviter les indications réalisées par le personnel ou reposant sur le choix de la chercheuse, d'autant plus qu'elle avait déjà travaillé à cet endroit auparavant.

Comme cette étude visait à explorer l'influence de la confiance sociale liée à la participation, l'intérêt fut porté à interviewer des citoyens membres qui participaient régulièrement aux activités de l'organisme, et au moins 2 personnes dont la participation n'a pas été développée, c'est-à-dire des personnes qui sont seulement venues s'inscrire à l'organisme, mais n'y sont jamais retournées depuis six mois. Le choix de ce critère d'inclusion de l'échantillonnage s'explique par l'intérêt à comprendre les motifs qui ont interféré dans leur participation au sein de l'organisme.

Malgré des objectifs précis par rapport au profil de participants dans cette démarche de recrutement, le souci du respect des considérations éthiques a été toujours pris en compte dans tout le processus. Alors, les outils de recrutement ont permis: la non-sollicitation directe des participants, la valorisation de la diversité et la saturation de données.

### 3.4.1 Outils de recrutement

Une fois le consentement obtenu par la direction de l'organisme, une lettre d'invitation envoyée à l'ensemble des membres et des affiches posées dans les locaux des deux points de service de l'organisme ont permis de recruter les participants. De plus, afin de faciliter le recrutement, des communications par courriel, préliminaires à la démarche de recrutement, ont été envoyées à tous les membres de la part du personnel (Annexes 2, 3A et 3B). Pour Fortin et Gagnon (2016), les formes de recrutement doivent présenter des « caractéristiques précises en fonction du but de l'étude » (Fortin et Gagnon, 2016, p.274).

De plus, en conformité avec le certificat éthique obtenu au préalable et le formulaire de consentement, durant la période de recrutement, la chercheuse a pris part à deux activités développées par les groupes des citoyens afin d'observer les comités de travail et de présenter le sujet de la recherche.

Toutefois, dans un premier temps, comme les participants ont été recrutés par l'échantillonnage de volontaires, la majorité d'entre eux était nés au Québec et avaient une grande implication dans l'organisme. Rapidement, dans un deuxième temps, un nouvel appel à participation a été envoyé afin d'atteindre une parité, c'est-à-dire pour rejoindre des membres d'origines ethnoculturelles variées et/ou dont la participation au sein de l'organisme était moins importante. Au total, 12 membres de l'organisme ont pris part à un entretien basé sur le récit de vie.

Les citoyens, membres de l'organisme, ont été invités à prendre part à un entretien de type récit de vie et les trois membres du personnel à une entrevue semi-dirigée, d'une durée d'une à deux heures dans le lieu de leur choix. Certains entretiens ont donc eu lieu au domicile des participants, à l'organisme, dans d'autres organisations et dans un restaurant.

Les données recueillies ont été transcrites en mode verbatim et anonymisées afin de garantir la confidentialité de l'organisme et des participants. L'emploi de pseudonymes et la suppression de toute donnée susceptible d'identifier une personne visaient à garantir l'anonymat des participants.

### **3.4.2 Données sociodémographiques des participants membres-citoyens**

Un questionnaire sociodémographique a été rempli seulement auprès des participants membres-citoyens de l'organisme, afin de mieux cerner leur profil. Comme l'échantillon de cette recherche est restreint quant au nombre de citoyens du quartier rencontrés, 12 personnes, et que la majorité des participants se connaissaient entre eux, certaines questions, comme l'âge, le genre, le pays d'origine, le nombre d'enfants, etc., ont été évitées afin d'assurer la confidentialité et l'anonymat.

Dans un premier appel à participation à cette recherche, seulement 3 personnes immigrantes se sont présentées. Afin d'atteindre un nombre équivalent aux personnes nées du Québec, il s'est avéré nécessaire de relancer l'appel à participer à la recherche afin de rencontrer d'autres immigrants. L'échantillon final des citoyens, membres de l'organisme se compose de 5 citoyens immigrants et de 7 participants nés au Québec. Concernant la fréquence de participation, malgré le souhait d'avoir autant de personnes participant régulièrement à l'organisme que de personnes avec une participation moindre, dans ce dernier cas, aucun volontaire présentant ce profil de participation ne s'est manifesté.

Le Tableau 3.1 présente le profil des participants citoyens, membres de l'organisme. On y retrouve des informations concernant : l'origine québécoise ou immigrante, le temps de résidence dans le quartier, le temps de participation dans l'organisme, le nombre de

participations à l'organisme, et la manière dont les participants ont commencé à fréquenter l'organisme.

**Tableau 3.1 : Données sociodémographiques des membres-citoyens de l'organisme**

	Née QC		Habite à [REDACTED]				Inscrit à l'organisme			Nombre de participations			Entendu parler de l'organisme			
	Oui	Non	0-2 ans	1-4 ans	5-10 ans	+10 ans	0-6 mois	7-12 mois	+12 mois	0-1	2+	10+	Ami	organisme/ service	Événement	Autre
ParticipantE -1-IM		1				1			1		1					1
ParticipantE -2-IM		1			1				1			1		1		
ParticipantE -3-IM		1			1				1			1		1		
ParticipantE -4-IM		1				1			1			1			1	
ParticipantE -5-IM		1			1			1				1		1		
ParticipantE -1-QC	1			1					1			1		1		
ParticipantE -2-QC	1					1			1			1		1		
ParticipantE -3-QC	1					1			1			1				1
ParticipantE -4-QC	1					1			1			1		1		
ParticipantE -5-QC	1					1			1			1	1			
ParticipantE -6-QC	1				1				1			1	1			
ParticipantE -7-QC	1				1				1			1		1		
Total	7	5	0	1	5	6	0	1	11	0	1	11	2	7	1	2

Comme représenté par le profil, la majorité des personnes interviewées ont démontré des caractéristiques semblables. Tous les participants membres-citoyens arrivaient d'un autre endroit (pays, ville ou quartier) et personne n'est né au sein du quartier. Les participants présentés avaient une bonne participation au sein de l'organisme (et dans d'autres organisations du quartier), mais la majorité n'y avait pas été référée par des amis, mais par des services ou d'autres organismes. De plus, à l'aide des données

repérées par le questionnaire sociodémographique, nous avons noté que l'échantillon était composé principalement de femmes et que la plupart étaient âgées de plus de 35 ans.

### **3.5 Analyse de données**

L'analyse sert à organiser et à interpréter les données. Le chercheur commence par réduire son volume et lui donner un sens ; ensuite, il est capable d'arriver à ses conclusions sans nécessairement avancer une théorie (Bruce, 2007). Pour Miles et Huberman (2003), le processus de l'analyse comprend trois étapes: la réduction des données, la condensation et enfin la présentation.

Pour cette recherche qualitative et exploratoire, basée sur l'étude de cas et les récits de vie, l'analyse des données s'appuie sur la méthode d'analyse de type compréhensive de Bertaux (1997). Cette analyse consiste à comprendre un fait social (Weber dans Gonthier: 2014) et à recomposer le sens d'une activité à partir des phénomènes observés dans les récits obtenus.

Pour Weber « ...comprendre veut dire retourner au processus de production du sens, qui s'exprime dans les différents motifs par lesquels les sujets rendent compte de leurs comportements » (Gonthier (2014, p.35).

Afin de comprendre le rôle de la confiance sociale pour la baisse ou le maintien de la participation et de la mobilisation citoyenne au sein des communautés à forte diversité ethnoculturelle, nous avons évité de prononcer l'expression « confiance sociale » dans nos entretiens afin de réduire l'influence du sujet sur les réponses. L'analyse a donc permis de comprendre son rôle, voire son influence dans la participation et la mobilisation citoyenne.

Concernant le processus opérationnel de l'analyse, chaque entrevue a donné lieu à un verbatim. L'ensemble a généré plus de 220 pages de données. Afin d'aider à surpasser

les défis de transcription et de catégorisation, nous avons utilisé deux logiciels. Le premier logiciel est Speechlogger, qui offre la transcription de données gratuite et NVivo10, pour aider à organiser les données et faire les premiers jets de l'analyse. Le second outil est Excel afin de réaliser des matrices pour l'analyse finale et la présentation des données.

Une des étapes de ce processus a consisté à réviser les données pour ensuite passer au processus de codage. Le codage qualitatif consiste à « ... reconnaître, dans les données, les mots, les thèmes ou les concepts récurrents, et à leur attribuer des symboles ou des marqueurs, appelés “codes” » (Fortin et Gagnon, 2016, p.360).

Le codage a été effectué en fonction de la préservation de l'identité des participants et pour permettre rapidement l'identification, d'une part, des membres-citoyens d'origine immigrante ou nés au Québec et d'autre part, des participants membres du personnel.

La figure ci-dessous présente deux colonnes : la colonne de gauche vise à exemplifier le codage de participants et celle de droite à présenter le processus de codage utilisé.

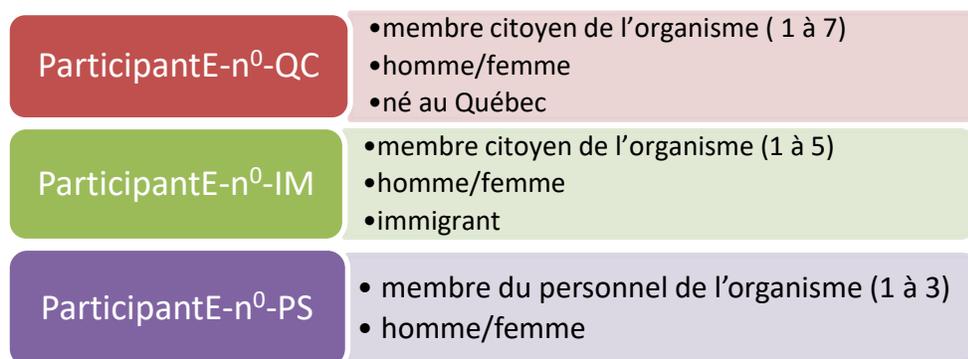


Figure 3.2 : Codage des participantEs

### **3.6 Considérations éthiques**

Comme la chercheuse avait déjà travaillé au sein de cet organisme, certaines précautions ont été prises, conformément à la réglementation du Comité d'éthique de la recherche – CER afin de réaliser une recherche avec des êtres humains.

Une fois le certificat éthique obtenu, chaque participant recruté a pris connaissance du formulaire de consentement (Annexe 3A et 3B) au début de l'entretien.

Des mesures rigoureuses ont permis de préserver l'anonymat de chaque participant. Aucune information permettant de les identifier n'a été diffusée et les noms ont été remplacés par un pseudonyme. Les données sociodémographiques recueillies ont également été limitées et non croisées dans l'analyse afin de protéger l'identité des participants. La même procédure a été utilisée pour garder l'anonymat de l'organisme étudié et d'autres organisations citées par les participants. Les enregistrements des entretiens et les formulaires de consentement ont été soigneusement traités et conservés sous une forme codifiée afin d'éviter quelque type de diffusion inappropriée. Les données seront aussi effacées cinq ans après la fin de la recherche.

### **3.7 Limites de la recherche**

Quelques limites dans cette étude sont vues comme des contraintes, mais aussi comme des facteurs positifs qui pourront conduire à de nouvelles pistes de recherches. Par exemple, le peu de littérature sur le concept de la confiance sociale, associée à la participation et à la mobilisation citoyenne, a limité un peu le développement du cadre conceptuel. Cependant, ce manque de littérature révèle une nécessité de recherche dans le domaine du travail social et de l'action sociale et communautaire à laquelle cette étude

pourra contribuer, surtout au sein des communautés à forte mixité sociale et ethnoculturelle.

Concernant la méthodologie de recherche, une attention particulière a été portée au questionnaire sociodémographique afin de préserver l'identification de données entre les participants. Compte tenu de la quantité de personnes devant participer des entretiens et de la grande possibilité que la majorité se connaissent, le nombre de questions a été réduit, c'est-à-dire que des questions personnelles comme l'âge, genre, pays d'origine ou nombre d'enfants, qui auraient pu aider dans l'analyse du profil des participants et le sujet de recherche, ont été évitées.

Plusieurs difficultés ont émergé au cours de la collecte de données. Par exemple, les participants avaient tendance à donner beaucoup de détails sur leur vie dans le quartier et moins sur la question de la confiance sociale. De plus, rejoindre les participants qui prenaient part de manière moindre à l'organisme s'est avéré tout un défi.

Enfin, comme la chercheuse était connue dans cet organisme en tant qu'ancienne employée, cela a certainement facilité le processus de recrutement et de participation. Pourtant, tout au long de la recherche, une attention particulière a été portée afin d'éviter les risques d'influence ou de présomption dans les réponses. Pour cela, lors des entretiens, la chercheuse se référait à son guide de questions.

## CHAPITRE 4

### RÉSULTATS ET ANALYSE

---

Ce chapitre, qui comprend les résultats de la recherche à partir d'une analyse compréhensive, sera présenté en deux sections. La première section aborde le choix des participants, membres de l'organisme, de vivre dans ce quartier, les relations et leurs perceptions actuelles sur la vie au sein de celui-ci. Puis, la deuxième section se concentre sur la participation et la mobilisation abordée par tous les participants, membres-citoyens et du personnel de l'organisme.

L'organigramme ci-dessous comprend une présentation des titres de chaque bloc de résultats.

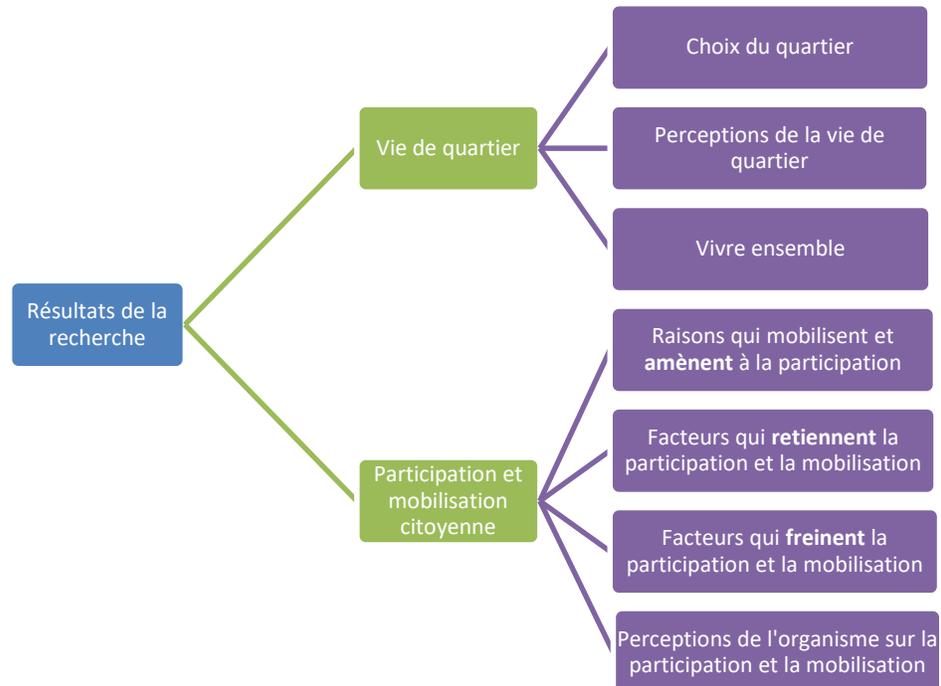


Figure 4.1 : Organigramme des résultats de la recherche

Étant donné que la confiance sociale fait partie des sentiments qui se manifestent dans des relations, elle figurera dans la présentation des résultats, mais elle sera développée surtout au moment des discussions.

## **4.1 Vie de quartier**

Selon le profil sociodémographique des participants, la majorité des personnes qui habitent le quartier proviennent de l'extérieur de celui-ci, que ce soit d'un autre quartier, d'une autre ville ou d'un autre pays. Cette section porte sur le choix de vivre dans ce quartier pour les participants et de leurs perceptions sur la vie de quartier.

### **4.1.1 Le choix du quartier**

Selon les participants interviewés, un des premiers facteurs attractifs qui attire les personnes à habiter dans ce quartier est le prix des logements, plus abordable qu'ailleurs.

J'ai trouvé le coût des logements moins cher que dans [autre quartier], parce que j'aimerais aller dans un quartier un peu plus... aéré, avec plus de verdure et je m'apercevais que le coût de logements était très élevé. (ParticipantE-2-QC)

Le quartier présente une prédominance d'une communauté ethnoculturelle, et pour certains immigrants issus des minorités visibles, cette caractéristique constituait un atout dans leur critère de choix d'habitation.

Les logements ici sont abordables quand même, et la communauté ethnique, parce que je suis minorité visible [...] donc, on se sentait plus à l'aise aussi. On aime ça ! Se rassembler avec les gens qui nous ressemblent, donc c'est pour ça que j'suis venue ici! (ParticipantE-1-IM)

Pour une grande majorité des participants, les problèmes sociaux liés aux problèmes économiques ont été aussi un des facteurs d'influence dans le choix du quartier. Des personnes qui sont passées par un processus de séparation difficile, de violence conjugale ou autres, suivi d'une perte financière importante, ont été amenées à reconstruire leur vie dans ce quartier. De plus, pour quelques participants, le choix de vivre dans ce quartier a été réalisé par un intermédiaire, soit par un organisme communautaire, soit par les services de santé et sociaux.

Je suis venue sur la rue [X] parce que je voulais quitter mon mari. Donc, il fallait que je me trouve un logement et ils m'ont trouvé ce logement-là. Parce que je devrais recommencer tout à zéro, donc quand j'suis arrivée ici, je ne connaissais personne, parce que c'est comme j'ai dit, je n'ai pas d'amis vraiment du quartier. Je faisais juste travailler, rentrer chez moi, l'école, puis, eh les enfants... (ParticipantE-1-IM)

Non, je n'ai pas choisi, j'ai demandé de l'aide à un centre de femmes et le centre de femmes a décidé que pour moi, le plus sécuritaire c'était plus [ce quartier]. (ParticipantE-2-IM)

C'est une travailleuse sociale, à cause de la violence conjugale, parce qu'il faut absolument que je m'en aille de là-bas. Et c'est ça, j'ai demeuré ici, dans un quartier que je ne connaissais même pas [...] je ne savais même pas où y aller. Je ne connaissais pas du tout Montréal... (ParticipantE-7-QC)

La proximité avec la famille et le travail ont été aussi exposés, mais avec moins d'incidence.

...quand mon père a été mort, c'est pour ça que je suis arrivé ici à l'âge de 4 ans. On est parti de [autre pays] pour venir ici retrouver la famille. (ParticipantE-4-IM)

...vu que je travaillais [dans ce quartier], j'avais un contrat temporaire, mais quand même, j'avais envie de m'installer là. [...] Oui, disons que la vie [ici], c'est vraiment une vie de locataires. (ParticipantE-2-QC)

En résumé, leur choix du quartier a été beaucoup influencé par les locations abordables, par les références des services d'aide (centre de femmes, CLSC, autres) et pour une minorité, les choix ont été faits en raison de la proximité du travail, de la famille, pour se rapprocher de leur culture et comme critère secondaire pour la beauté de l'environnement.

#### 4.1.2 Les perceptions sur la vie de quartier

Les données rendent compte de perceptions positives de la vie de quartier, et ce, depuis leur arrivée.

Quand on arrive ici on est joyeux, puis on se dit que ça va être une belle vie de quartier, puis en une bonne partie c'est le cas-là, j'ai réussi à me faire beaucoup d'amis, ça m'a permis de sortir de mon isolement, grosso modo, c'est positif là. (ParticipantE-1-QC)

##### 4.1.2.1 L'environnement naturel du quartier

La beauté naturelle, telle que la verdure, constitue un facteur d'attraction du quartier, déterminant pour certains le choix d'y habiter.

...quand j'ai vu [ce quartier], je l'adorais parce ces semi-banlieues, semi-ville. Donc, quand tu es habituée en banlieue et tu viens [ici], il y a un type de campagne, il y a des parcs, c'était plus tranquille le rythme de vie. (ParticipantE-3-QC)

#### 4.1.2.2 Les services, le loisir et le communautaire

Pour les participants, entre les années 1990 et 2000, peu de services et de loisirs étaient présents dans le quartier, comparativement à d'autres quartiers à Montréal. Aujourd'hui, il y a une offre de services plus diversifiée, ainsi que des organismes et des loisirs, telle que des cuisines collectives, ateliers en groupe, cafés-rencontres, événements pour les familles, etc.

... je trouve, ça c'est sûr, honnêtement beaucoup plus d'organismes communautaires [dans ce quartier], et j'ai beaucoup participé aux tables de concertation autant que des discussions aussi, à un moment donné avec l'hôtel de Ville et tout ça. [...] et je remarque qu'ici se fait plus sorte des choses maintenant. Excuse-moi, mais c'était mort [ici] avant au niveau social ! (ParticipantE-2-QC)

#### 4.1.2.3 La pauvreté

La pauvreté dans le quartier est un important problème social reconnu par plusieurs participants. Cette remarque a été faite surtout par les personnes nées au Québec qui ont vécu auparavant dans d'autres quartiers ou en banlieue.

... j'ai remarqué que c'était dommage, c'était de belles places, mais le commerce, ça ne marchait pas, puis je me disais c'est dommage que les petites entreprises ne fonctionnassent pas, il doit avoir quelque chose qui se passe, mais eh bien c'était la pauvreté! (ParticipantE-3-QC)

J'ai vécu dans un quartier résidentiel assez bien nanti, donc pour moi, c'est un gros, gros clash, en termes de vie de quartier-là, jamais je ne connaissais ça, comme ça. Tu sais, les enfants qui sont laissés tous seuls, les parents, pas les parents, mais les adultes qui sont dans des états de santé amoindries, la quantité de gens qui sont sur l'aide sociale dans le coin, c'est faramineux! C'est la majorité, puis malgré que ça soit quand même un beau quartier, bien revitalisé, beaucoup de verdissement, l'accessibilité à des jardins, c'est vraiment un beau quartier. [...] t'sé il existe de quartiers pauvres dans toutes les villes, mais ici, c'est tout l'arrondissement qui est pauvre! (ParticipantE-1-QC)

#### 4.1.2.4 Le vieillissement de la population

Dès que le sujet de la diversité des personnes a été abordé, quelques participants se sont référés aux personnes âgées comme un groupe de la population qui prend de l'ampleur, autant que les immigrants, et finit par influencer les comportements dans le quartier. Quelques participants ont abordé le sujet des personnes âgées et leur difficulté d'acceptation des changements, surtout quand l'objet de la discussion est l'immigration.

... ils ne veulent pas se faire déranger dans leur petit univers. [...] et puis, ils sont quand même des personnes avec certains âges, qui ont certaines valeurs, et qui ne sont pas nécessairement ouverts à ça, aux échanges culturels... (ParticipantE-2-QC)

Le même participant relate un exemple concret sur la participation de personnes âgées dans un comité de résidentes au sein d'une résidence :

ils revendiquent beaucoup que ça reste homogène... les Québécois. Parce qu'ils ne veulent pas voir une femme avec un foulard, une personne d'origine africaine ou haïtienne, alors, après ce mot a été très clair : « On veut pas se mêler! » [...] La montée, la montée raciale... (ParticipantE-2-QC)

#### 4.1.2.5 Une communauté multiethnique

Bien que le quartier soit reconnu pour sa diversité ethnique, la majorité des interviewés ont parlé de l'impact vécu, dès leur arrivée et après quelques années à vivre à cet endroit. Ils ont parlé des préjugés, de la méfiance et de l'insécurité qui se manifestent facilement.

Aujourd'hui c'est plus que jamais très multiculturel, très, très. [...] c'est beaucoup confus dans le sens où tout est mêlé. C'est comme si, les cultures sont mêlées, ben, pas mêlées, essaye de se mêler à d'autres et ça marche pas, tu as des gens qui essaient de faire de la place et ça marche pas, c'est comme... aujourd'hui c'est un paquet de... ne pas d'interdit, mais de... ça va pas bien, je trouve que ce pas... on dirait que ça étouffe! (ParticipantE-4-QC)

Un fait important au sujet des participants de cette recherche est que ceux-ci sont membres d'un ou de plusieurs organismes communautaires ; il s'agit de personnes qui ont l'habitude de côtoyer des personnes d'origines ethniques diverses, mais dont les divergences entre les cultures ne sont pas pour autant atténuées.

Je me suis aperçue, parce qu'en venant [ici], je me suis aperçue qu'il y avait beaucoup de personnes d'autres origines, puis encore plus quand je me suis impliquée ici, d'origine maghrébine et haïtienne. Là j'ai vu qu'il y en avait beaucoup. Entre autres [dans ce secteur]. Là, j'ai pris conscience que c'était plus coloré là. (ParticipantE-2-QC)

J'avais un couple d'amis [...] ils n'aimaient pas nécessairement [le quartier]. Et, dans la famille est-ce que on disait, on disait [expression qui souligne la diversité du quartier]! - c'est pas très flatteur [...] on ne peut pas les ignorer, on est la minorité visible de Montréal. (ParticipantE-4-QC)

Dans ce dernier extrait, le participant utilise une expression péjorative pour décrire l'image ethnique du quartier, cependant nous l'avons occultée pour des raisons de confidentialité. Toutefois, pour certains participants, cette caractéristique du quartier n'est pas vue comme un point défavorable ; ils disent considérer cette diversité culturelle comme une richesse.

...c'est clair [que le quartier] est reconnu comme beaucoup des Maghrébins, des Haïtiens et les Québécois, mais il y en a d'autres communautés qu'on ne voit pas nécessairement, les Italiens, les Libanais, les Latinos. [...] puis, il y en a d'autres communautés [...] des asiatiques là... Et je trouve ça tellement riche. (ParticipantE-3-IM)

#### 4.1.2.6 Changements perçus au cours des dernières années

Concernant les changements perçus au cours des dernières années, les participants mentionnent qu'il y a eu une amélioration des offres de services, de loisirs et des espaces communautaires qui donnent l'opportunité aux citoyens de s'exprimer et de participer. Toutefois, ils font aussi référence aux problèmes sociaux, comme les risques d'embourgeoisement du quartier avec la construction de condos, l'arrivée massive des nouveaux immigrants et le débordement de certains organismes. Cette préoccupation est formulée surtout par les personnes plus âgées interviewées.

Avec [l'organisme X], on est allé aussi à la Ville et je pense que c'était bon pour les citoyens, pour être au courant de tout ça aussi. Pour voir la réalité autour, en dehors de ton appartement, il y en a des choses qui se passent. [...] Le danger de l'embourgeoisement, il est encore. Parce qu'il y a beaucoup de gens démunis, mais là on veut développer la ville de façon touristique presque [...] et il y a quasiment juste ça : culture et sport et rien d'autre. T'sé, puis je me disais, les gens ont de la misère à payer leur loyer... Fait que ça là, je trouve qu'il y a un danger là-dedans, du point de vue du développement et ces choses-là. (ParticipantE-3-QC)

...c'est juste plate qu'il y a des conflits en lien avec ça (gangs de rue), puis on n'est pas capable de rester en harmonie, mais c'est normal. Plus il y a des personnes qui arrivent, plus il y a des perceptions différentes du contexte social et tout, et de visions qui apportent quelque chose d'autre, qui peut faire grandir, comme de fois, ça peut ramener en arrière aussi... (ParticipantE-4-IM)

En résumé, les participants ont abordé leur point de vue depuis leur arrivée dans le quartier. Il est important de faire remarquer qu'au moment où cette recherche a été amorcée, à l'été 2017, il y a eu une grande vague d'immigration en provenance des États-Unis causée par l'actuel gouvernement et que cela a possiblement teinté la position des participants quant à la question de l'immigration.

#### 4.1.3 Vivre-ensemble: les relations et les sentiments dans le quartier

Cette section expose les thèmes du vivre-ensemble, les relations de voisinage et de quelle façon cela interfère avec leurs sentiments de confiance, méfiance, sécurité, etc.

##### 4.1.3.1 Les relations en communauté et le voisinage

Pour un groupe de participants, les relations de type « impersonnelles », comme

parler avec un étranger, se font facilement, puisqu'ils trouvent les personnes faciles d'approche et ouvertes à la communication.

...puis même les gens, ils sont très calmes, je trouve, ils ne sont pas robotiques [...] les gens, tu es dans un arrêt d'autobus, tu parles avec n'importe qui... (ParticipantE-3-IM)

Donc, avant on va dire, les Noires se tiennent ensembles, les Latinos se tiennent ensemble, les Arabes se tiennent ensemble... non, c'est pas vrai aujourd'hui. Aujourd'hui, dans un groupe d'amis on va trouver des Latinos, on va trouver des Arabes on va trouver des Noirs. Ça constitue un groupe d'amis, c'est pas concentré juste sur les Noirs, non c'est pas un *game* (ParticipantE-1-IM)

... de voir toutes les nationalités et pouvoir s'entendre, puis... on voyage pas, mais on voit du monde qu'il y en a un peu partout, c'est ça la richesse! Mais le monde, il y en a qui ne veut pas. (ParticipantE-5-QC)

Dans ce même bloc d'extraits, une expression se démarque: « *apprendre avec l'autre* ». Certains participants d'origine québécoise et immigrante ont prononcé cette même expression à plusieurs reprises, soit pour parler de leur vie quotidienne et du voisinage, soit dans le cadre de participation à un projet ou une activité de l'organisme.

Ah, bien moi j'apprends beaucoup et moi, j'aime les gens à la base. [...] J'ai la tendance à poser des questions et je suis très curieuse de la différence. Fait que j'ai appris plus facilement en étant en contact [ici] avec les gens des autres communautés ethniques, *j'ai pu apprendre* leur façon de réfléchir... (ParticipantE-1-QC)

... je vois que les gens sont pas fermés, parce qu'il y a des personnes que parfois ils disent : «ah, ils viennent d'ailleurs, ils sont fermés dans leur religion, ils sont fermés dans leur culture, ils sont fermés....». Non, il n'y a personne qui est fermé, si on se présente à eux et on est *prêt à apprendre un* peu de leur culture, la personne s'ouvre facilement. Parce que tout le monde aime partager qu'est-ce qu'ils sont déjà. (ParticipantE-1-IM)

Malgré l'ouverture et le désir d'apprendre d'une nouvelle culture, pour plusieurs, habiter dans le quartier se traduit comme un choc de cultures faisant place à des sentiments comme l'insécurité, la méfiance, etc.

... pour ce qui est de la vie de quartier, ça m'a pris du temps à découvrir le quartier [...] Alors l'espèce de recul, non pas de recul, mais de gêne [ici] et les gens qui l'y demeurent, ça m'a pris du temps. (ParticipantE-4-QC)

... personne pour garder tes enfants, le problème de l'éducation, tu ne sais pas si tes enfants, ils vont être influencés par les enfants de l'autre monde, c'est toute une problématique... (ParticipantE-5-IM)

#### 4.1.3.2 Les relations de coopération et de solidarité

Pour les participants qui ont l'habitude de s'engager à des actions du quartier et de l'organisme, ils ont nommé des exemples d'eux-mêmes et des autres sur la vision d'une identité collective, l'esprit d'entraide, de coopération et de solidarité.

...toute la vie communautaire ici, je trouve que les gens sont très engagés, même si ça ne paraît pas concrètement sur le terrain, mais il y a énormément de gens qui sont engagés pour le quartier en général... beaucoup d'initiatives qui se passent, puis il y a beaucoup de mouvements [...] les jeunes, les aînés qui s'impliquent, les immigrants, puis il y a ça, il y a aussi toute la richesse culturelle. (ParticipantE-3-IM)

À travers leurs entrevues, les participants citoyens démontrent que les types de comportements créés dans un organisme, comme l'entraide et la coopération, se reproduisent ailleurs dans la communauté.

... ma voisine (X), *ben*, le fait qu'elle est monoparentale, moi j'suis monoparentale, donc quand j'ai besoin [...] faire garder les autres enfants [...] elle s'en occupe, puis en échange... elle a besoin d'une voiture, je lui prête, donc c'est comme ça! (ParticipantE- 1 IM)

#### 4.1.3.3 Les sentiments sur la vie de quartier

Les sentiments à propos de la vie de quartier sont variés. D'une part, ils se révèlent positifs et d'autre part, les participants ont exprimé des craintes.

##### 4.1.3.3.1 Sentiment : confiance sociale

Certaines personnes parlent de la confiance comme quelque chose qui les aide à s'ouvrir à l'autre et avoir le goût de l'entraide et de la coopération.

« la confiance », quand tu intègres ça personnellement, bien après tu l'intègres ça socialement... Oh mon Dieu, quand je sens qu'il y a de l'ouverture chez l'autre personne, l'ouverture, mais aussi quand c'est facile la conversation, les échanges, l'humeur. Tu sais, tu le sens ça chez l'autre personne, c'est un sentiment! (ParticipantE-2-QC)

Avoir confiance dans les gens qui nous entourent, si on n'a pas confiance on peut pas partager, on va rester tout le temps en retrait et à l'écart. (ParticipantE-4-QC)

Bien, la confiance aide la coopération. Quand tu as confiance, il y a de la coopération c'est sûr. (ParticipantE-4 IM)

#### 4.1.3.3.2 Sentiment : courage et le pouvoir d'agir

Dans les extraits des participants, il a été possible de remarquer des exemples sur les sentiments de confiance et de courage, comment les deux sont liés et permettent aux personnes de passer à l'action.

Puis, j'ai compris que c'était encore plus forte en groupe que toute seule. Même que tu as la bonne façon de faire, au contraire, tu vas réussir les plus grands exploits quand tu es deux, trois, quatre personnes. (ParticipantE-1-QC)

... il ne faut pas avoir des paniques avec tout qui se passe, c'est sûr qu'il y a des bouleversements qui vont se faire (référence aux nouveaux immigrants arrivés des Etats Unis. [...]), mais, il ne faut pas paniquer, faut juste se rassembler pour signifier et pour faire quelque chose de positif ! (ParticipantE-3-QC)

... moi, je crois à l'action que c'est ça qui fait changer les choses. C'est long oui, mais c'est ça que ça prend! [...] j'ai vécu des manques dans ma vie... et puis j'ai vécu le besoin d'aide. Autant que j'ai trouvé de l'aide dans ma vie, peu importe comment, même si de fois c'est juste un mot d'encouragement là... ça n'a pas de coût. Tu sais, la personne peut te donner un 10\$, tu achètes ton pain, ton lait, et ça finit le lendemain, mais si la personne te donne un mot pour te rendre la confiance en toi, ou en les gens ou en la vie, pourtant, j'ai eu beaucoup d'aide comme ça et ça m'a aidé à passer au travers des choses atroces que j'ai passées dans ma vie et pour moi là, c'est important de transférer ça. (ParticipantE-3-IM)

#### 4.1.3.3.3 Sentiment : sécurité

Bien que le quartier doive composer avec plusieurs enjeux, comme une grande défavorisation socio-économique, quelques personnes ont manifesté des sentiments de sécurité.

Je me promène sur la rue, je peux sortir le soir, je ne me sens pas en danger.  
(ParticipantE-6-QC)

Disons, qu'ils en mettent [en parlant du quartier], je pense qu'ils « *ambitionnent* », qui font de pression plus [ici], dans la réalité c'est tout à Montréal. (ParticipantE-5-QC)

#### 4.1.3.3.4 Sentiment : appartenance

Une bonne partie des participants expriment un sentiment d'appartenance à leur quartier, mais ceci est plus visible de la part des immigrants que des Québécois. Pour certains participants québécois, cela se traduit par le fait d'avoir vécu dans d'autres quartiers ou villes et de les comparer à leur communauté actuelle.

J'ai tellement le sentiment d'appartenance à [ce quartier] au point où je suis tellement concentrée, j'suis devenue casanière [ici]. (...) je connais pas vraiment les autres quartiers ou qu'est-ce qui se passe à cause de toute l'implication que j'ai [dans le quartier] (ParticipantE-3-IM)

...moi dans ma langue, dans mon pays, mes parents disent si le bon Dieu veut, en créole on dirait «si boundy vle» , les musulmanes parlent «inch'allah», ça veut dire si Dieu veut. Tu vois, il y a quelque chose en commun et pourtant on

ne vient pas du même coin, et pourtant on a des choses en commun. On a toujours quelque chose en commun, même quand on dit qu'on est différent. [...] Donc, c'est pour ça que j'aime apprendre d'autres langues, d'autres cultures, échanger. [...] et, oui on peut être différent, mais on peut aussi se ressembler dans notre différence. Et, le quartier [ici] offre ça! (ParticipantE-1-IM)

...là je trouve ça fun parce qu'on commence à aller plus dans les parcs alentour et il y a souvent des événements qui arrivent... C'est comme, il y a des petites cliques auxquelles... excuse-moi, on ne sente pas à l'aise de se joindre, dans lesquelles on ne se sent pas nécessairement le bienvenu. Tu comprends ? Qu'est-ce que je veux dire...tiens, quand tu vois un groupe qu'il y a de la musique, ils font un party.... Serais-tu la bienvenue? Je ne suis pas certaine...tiens, fais que dans ce sens-là... je calcule pas qu'on a une vie de quartier. (ParticipantE-6-QC)

Comme mentionné par les extraits, il y a une tendance chez les personnes immigrantes à entretenir un sentiment d'appartenance au quartier plus fort que les Québécois. Toutefois, ce n'est pas une règle, c'est-à-dire que les sentiments sont beaucoup mitigés et liés aux contextes de vie de chaque participant.

Durant les entretiens, d'autres sentiments ont été évoqués et ceux-ci expriment : la peur, l'insécurité, la méfiance surtout quand le sujet porte sur le vivre-ensemble et l'immigration.

#### 4.1.3.3.5 Sentiment : méfiance

Certains participants expriment directement leur point de vue à propos des différentes communautés ethnoculturelles, comme la méfiance de l'autre, la peur d'être envahi.

La société est tellement centrée sur elle-même en ce moment, chacun reste sur son coin, chez soi, c'est pathétique, c'est pathétique! Tout le monde se méfie de tout le monde. Ah, toi, tu n'as pas de la même couleur que moi, toi, tu ne viens pas du même pays que moi, mais qu'est-ce que c'est ça? Le mot clé c'est la méfiance. La méfiance de ce qu'on ne connaît pas, l'ignorance et rester dans l'ignorance. (ParticipantE-6-QC)

Je sais pas, je sais pas... pas d'être en danger, je ne le sais pas, peut-être envahi. Ici on est une terre qui a tout le temps accueilli les gens de partout... (ParticipantE-4-QC)

Pour certaines personnes, la méfiance de l'inconnu se manifeste également par des préjugés :

Tandis qu'ici, on est dans une bonne place. Je vais dire, si on ne fait pas attention, on va avoir beaucoup de terroristes comme il y en a ailleurs. C'est ça qui va arriver...c'est ça que j'ai peur. (...) Il y a les États-Unis qui essayent de tout dégager tous les immigrés, c'est pas bon, je trouve... Ça va ramener plus de monde ici, mais comment trouver de l'ouvrage pour tout le monde ? Tantôt on va être un pays comme, comme ailleurs. Le gouvernement ne pourra pas aider tout le monde et l'ouvrage, il n'y aura plus. (ParticipantE-5-QC)

Les gens sont moins, sont pas tolérants. Ils vont pas permettre à quelqu'un qui est voilé de se tromper, ça va être facile pour eux de paf, paf, paf. Si c'est un Québécois qui se trompe, je m'excuse, c'est la même chose! (ParticipantE-4-QC)

#### 4.1.3.3.6 Sentiment : insécurité

Le sentiment d'insécurité des personnes québécoises se manifeste surtout quand nous parlons de la vague récente d'immigration.

...avant on pouvait laisser la porte ouverte à tout le monde, on pouvait faire qu'est-ce qu'on voulait... mais je pense que depuis qu'il y a eu l'immigration que ça commençait à avoir plus de problèmes. (ParticipantE-5-QC)

Écoute, avec tout ce qui se passe maintenant, on reçoit beaucoup de gens-là, il faut pas avoir peur, t'sé. Ça donne un sentiment de panique, parce que là on dit, on va perdre notre place, t'sé. On va perdre peut-être notre appartement, parce qu'ils ont besoin de l'appartement, on peut perdre plein de choses, puis je me dis que... j'espère qu'il n'y aura pas des sentiments de panique dans le quartier ... (ParticipantE-3-QC)

C'est l'insécurité exactement, parce que les gens, ils peuvent être reçu du jour au lendemain, ça va être quoi? Tu sais vivre avec de voisins comme ça, en grande....en profusion, ça donne quoi? On ne sait pas. Les gens, c'est sûr, qui sont insécurisés et ils ont une certaine crainte. Ça peut pas faire autrement. (ParticipantE-4-QC)

Le sentiment d'insécurité dans le quartier ne se présente pas seulement en raison de l'immigration et de la pauvreté : en effet, plusieurs participants ont fait également référence aux personnes avec des problèmes de santé mentale. Pour eux, ce problème représente un souci, un malaise autant dans la vie de quartier que dans les groupes au sein de l'organisme, et qui finit par toucher la participation.

...et, puis je voyais aussi qu'il avait beaucoup de gens qui se promenaient, qui était un peu déficients. Ce que là je me disais, il y a un cercle vicieux ici. (ParticipantE-3-QC)

J'ai été plus consciente par exemple de la détresse de la majorité des gens autour de moi, je trouve ça. [...] Oui, je fais confiance aux personnes, dans mon quartier, j'ai pas peur, d'une façon naturelle, je suis pas quelqu'un qui a peur. [...] la seule chose que je vais nommer sont les troubles de santé mentale qui sont très présents et qui sont incontrôlables. C'est la seule chose qui me rend insécurisée. (ParticipantE-1-QC)

[extrait d'un participant qui étudiait ] ...qu'ici c'était un super terrain avec la santé mentale, il faudrait que j'aille chercher, j'ai cherché ici, il y en avait à tout plein. (ParticipantE-7-QC)

Durant les entretiens, nous avons questionné les motifs qui amènent les participants à croire que les problèmes de santé mentale pourraient influencer, ou générer des conflits dans le groupe. Les personnes ont donné des exemples comme les troubles de personnalité, d'humeur, un intérêt accru pour le pouvoir.

Il y a des gens mêmes qui viennent ici qui m'ont déjà blessé (*par des paroles agressives*), mais je me dis, c'est des gens médicamentés. (ParticipantE-4-QC)

...en parlant de citoyens, citoyennes aussi, il y a des rapports de forces qui se créent. Quelqu'un qui a vécu l'exclusion, oui, il y en a qui vont juste se sentir exclus, mais il y en a aussi qui vont appliquer l'exclusion d'une façon inconsciente là, parce qu'ils ont trouvé une personne qui comme apparemment est un p'tit peu plus faible ou que dans leur statut d'exclus, ils vont en quelque sorte, inconscient pour se venger qui ça fait l'effet pervers.... (ParticipantE-3-IM)

Ce bloc permet une meilleure compréhension du contexte de vie de ces personnes, ainsi que de leurs comportements et perceptions sur la vie dans le quartier. À travers les extraits partagés, il est possible de tisser des liens avec leur participation citoyenne. Nous constatons également que les organismes communautaires jouent un rôle fondamental comme espaces de participation dans la construction de la confiance sociale, voire dans les relations entre les personnes du quartier.

## **4.2 La participation et la mobilisation citoyenne**

Cette étude de cas a été réalisée au sein d'un organisme communautaire dans lequel la participation et la mobilisation citoyenne sont visées d'emblée grâce à des activités à caractère social et à la mobilisation par des projets collectifs. De plus, ce même organisme travaille en partenariat étroit avec d'autres organisations du quartier, ce qui se reflète dans les extraits d'entrevues des participants lorsqu'ils s'expriment sur leur participation citoyenne à différents endroits.

Au fil de cette section, on retrouve les deux catégories de participants rencontrés dans le cadre de cette recherche : les citoyens membres de l'organisme et les membres du personnel. En premier lieu, les raisons qui ont amené ces personnes à se mobiliser et à participer dans leur quartier seront énumérées.

En deuxième lieu, les participants relatent les facteurs qui consolident la participation et ceux qui la freinent, ou conduisent à la démobilisation et à l'abandon du groupe. Enfin, en troisième lieu, suivra le point de vue des participants employés de l'organisme par rapport à la participation et la mobilisation citoyenne.

### **4.2.1 Raisons qui mènent à la participation et à la mobilisation**

Quelles sont les principales raisons qui ont mené à la participation dans un organisme communautaire ? Cinq thématiques se dégagent des récits.

#### 4.2.1.1 Briser l'isolement

Pour la majorité des citoyens interviewés, la première raison à vouloir participer est liée au sentiment de solitude. La participation devient une manière de briser l'isolement et en même temps de contribuer à sa communauté.

...quand je suis arrivée ici, j'étais toute seule dans la maison. Puis, on m'a dit qu'il y avait un local communautaire, puis je suis venue visiter le local.  
(ParticipantE-1-IM)

Je sentais que j'aidais à quelqu'un. [...] et j'ai dit, OK ça me sentait bien et en même temps, on n'était pas isolée. Tu vois, ça aussi, en même temps que tu donnes à la personne un service, en même temps tu n'es pas isolée, tu crées un lien social. (ParticipantE-2-IM)

C'est aussi, autant que je voudrais m'occuper, moi physiquement autant que mentalement, tu veux briser ton isolement aussi, j'en avais besoin de trouver des intérêts, à l'extérieur de la maison, ça fait que c'est comme ça que le goût du bénévolat est venu. (ParticipantE-2-QC)

#### 4.2.1.2 Se sentir utile à la société

À partir d'une vision commune de mission personnelle et de solidarité, certains participants ont parlé de ce sentiment « de se rendre utile », de servir la communauté à laquelle ils appartiennent.

Je dirais qu'il faut qu'ils sentent qui vont faire une différence, qui vont vraiment aider quelqu'un parce que la plupart ont pu bénéficier déjà de l'aide de quelqu'un et ils savent déjà ce quoi le sentiment d'être aidé, comment ça

peut être supportant, donc ils aiment bien redonner également et donc savoir qu'ils vont faire une différence. (ParticipantE-1-PS)

...je sais pas, un besoin de me sentir utile, de pas, de pas avoir l'impression de....d'être dans mon petit coin, (...)...je sais pas, de pas aller vers les autres, (...) Pourquoi ne pas faire en profiter d'autre qui en aurait peut-être besoin? Ça me permet quand même de me sentir utile...(ParticipantE-6-QC)

Tu sais le mouvement associatiste, c'est quelque chose que j'aimais déjà, que je voulais le faire, et là, avec (l'organisme X) c'est venu un peu de revivre la flamme..., ben le désir de m'impliquer pour la communauté puis j'étais bien accueilli, j'ai beaucoup aimé d'ailleurs... (ParticipantE-3-IM)

Le fait de se sentir utile, pouvoir aider à changer les choses dans la communauté, cela augmente l'empowerment personnel et du groupe et c'est valorisant pour les participants :

...au plus profond de moi-même, je veux un monde meilleur, puis un monde meilleur ça se fait par l'action... (ParticipantE-3-IM)

... on est juste des citoyens du quartier et notre devoir de citoyen est de participer. Fait que, moi je suis juste une citoyenne parmi autant d'autres là, mais je fais un peu plus si je peux dire juste ça. C'est que j'ai juste considéré qu'en tant qu'être humain dans le quartier, c'est à elle de changer les choses et non pas les voisins qui s'assissent. (ParticipantE-3-QC)

#### 4.2.1.3 Création de liens

Liée au désir de sortir de l'isolement, la création de liens apparaît comme la deuxième raison mentionnée par les participants.

*(Dans les activités de cuisine)*...tu retrouves le même genre de personnes qui te ressemble, qui parle ta langue, donc tu retournes un peu dans ton pays que tu as laissé. Les mets, vous partagez pas mal des choses en commun, donc le lien vient beaucoup plus vite. (ParticipantE-1-IM)

... j'ai connu plus de gens, puis, les gens apprécient ma personne, puis, j'ai créé des liens [...] Puis, ça permet de sortir de l'isolement comme je disais...Je pense que le fait d'être en contact avec d'autres personnes ça me donne de l'aide... (ParticipantE-1-QC)

#### 4.2.1.4 Faire partie d'un groupe qui lui ressemble

Pour les participants, il est rassurant de créer de liens, connaître les gens et pouvoir dire qu'ils font partie d'un groupe où les idées, la vision ou les objectifs sont partagés.

... quand tu trouves des gens qui partagent ta vision, ils partagent tes objectifs ... ça, c'est très aidant pour, important pour [...] pour faire avancer les choses, puis parlant de la confiance, justement les gens à qui on peut faire confiance, ça c'est très, très, très, très important, tu sais que tu peux «rely on them», comment on dit ça, te fier à eux, compter sur eux. (ParticipantE- 3- IM)

L'autre chose aussi est d'être avec des personnes qui nous ressemblent. Tu sais, d'avoir du plaisir avec des gens qui ont... les mêmes valeurs que toi, puis dans une communauté comme Montréal, mais je trouve que c'est le meilleur moyen, parce que les gens qui décident de s'impliquer, c'est des gens qui aiment l'entraide, la coopération, le partage, tu sais des gens qu'ont les valeurs semblables aux miens... (ParticipantE- 1- QC)

En conclusion à cette section, les participants ont exprimé ce qui les amène à participer, à passer à l'action. Il y a notamment une forte tendance à combler un besoin personnel, à sortir de l'isolement, suivie de la création de liens avec d'autres personnes et

organismes ainsi que le désir de se sentir utile à la société. Nous observons également que cet objectif de rendre à la communauté finit par aider ces personnes à se sentir plus fortes quand elles appartiennent à un groupe, ce qui contribue également à rebâtir la confiance personnelle et sociale.

#### 4.2.2 Facteurs qui mobilisent et retiennent la participation

À la suite de leur prise de décision de participer, les participants citoyens relatent plusieurs facteurs mobilisateurs qui, pour eux, aident à assurer le processus de consolidation des groupes et la participation dans les organismes.

##### 4.2.2.1 L'accueil de l'organisme et des groupes

L'accueil est l'un des mots les plus exprimés par les participants. Pour eux, peu importe le moment de la participation et le type d'acteur de l'organisme qui fait l'approche. Les participants ont affirmé clairement que l'accueil représente l'ingrédient principal à la mobilisation et à la participation.

Tu dis bonjour, et là tu as un autre bon bonjour, juste ça, l'accueil de l'autre personne, là je veux dire, il n'y a pas de prix! Et je vais dire, déjà en partant : c'est ça qu'ouvre une relation puis, et basée entre autres sur la confiance.  
(ParticipantE-2-QC)

*Ben*, c'est pour ça que quand tu accueilles quelqu'un à (l'organisme), l'accueil est important pour donner un climat de confiance [...] C'est que la personne n'est pas là pour te juger [...] Fait que je suis allée au local, puis là (la personne)

était là, et tu sais c'est important l'accueil quand les gens ont de la difficulté là. Que ce soit n'importe quelle difficulté! (ParticipantE-3-QC)

#### 4.2.2.2 Un espace de socialisation

Selon les participants, l'organisme représente une cause, telle que lutter contre l'exclusion et la pauvreté, dans laquelle ils veulent s'engager. Cependant, l'organisme doit également présenter un espace de socialisation qui valorise les relations interpersonnelles. Plusieurs participants ont parlé du besoin d'avoir un local avec un côté convivial qui favorise la création de liens, comme une « grande famille ».

*Ben*, souper communautaire, j'ai aimé parce on a pu échanger avec différentes cultures, différents backgrounds, puis c'est comme un genre de grande famille, moi, j'aime ça rencontrer du monde et on mange, on rit. On a du plaisir! (ParticipantE- 1- IM)

*Ben*, (l'organisme X) oui, là c'est comme une famille aussi, on crée des liens, on s'entraide, bahhh il y a des hauts et des bas, c'est comme..., (l'organisme) c'est comme une famille, des fois il y a de la chicane, des fois ça va bien.... Après, on se réconcilie, c'est ça le plaisir de (l'organisme X) dans le fond. (ParticipantE-5-QC)

Dans le même contexte d'un espace de socialisation, les relations entre les acteurs de l'organisme jouent un rôle essentiel. Pour eux, la confiance sociale doit faire partie des relations entre le groupe.

Ce que renforcent pour moi les relations? C'est justement le fait, le degré de confiance qu'ils vont m'accorder, s'ils ne me donnent pas, je le sens. (ParticipantE-4- QC)

#### 4.2.2.3 Communication claire

Autant que l'accueil, la communication joue aussi un rôle déterminant. Elle constitue un des éléments qui contribuent aux relations de confiance.

... c'est sûr que quand la confiance est à son maximum, tout se passe bien, dès le premier moment, et que tu n'as pas à te poser des questions sur qu'est-ce qu'elle m'a envoyé comme message [...] tu te poses beaucoup des questions. [...] Ça c'est bon quand c'est clair, quand les messages sont francs, clairs et honnêtes, pas de problème. (ParticipantE-2- QC)

#### 4.2.2.4 L'écoute et le respect

Dans le même ordre d'idées que la communication, les personnes ont parlé de l'importance de se sentir écoutées et respectées.

C'est sûr qu'au départ, il faut qu'il y a la confiance, *t'sé* des valeurs de base là, le respect de tous, toutes ces choses-là, bien et si une de ces choses-là disparaît, moi aussi je disparaîs, c'est sûr (...) Mais c'est très difficile dans ce quartier comme ici-là. C'est extrêmement difficile, j'ai rarement vu ça. (ParticipantE-1- QC)

Moi, je pense que l'individuel peut marcher avec le collectif, mais en même temps que la volonté soit là, parce que la confiance..., la confiance c'est aussi

le respect, ça revient... la confiance et le respect au même temps, puis ça, ça vient ensemble. (ParticipantE-2- QC)

... tu te sens comme si la personne t'écoute vraiment, *euuh* j'suis pas un autre dossier, je suis pas un numéro pour sa paie de chèque... (ParticipantE-1-IM)

#### 4.2.2.5 La valorisation et la reconnaissance

Reconnaître et valoriser l'implication citoyenne est vu par les participants comme quelque chose de positif, qui leur apporte un sentiment d'appartenance et de mission accomplie, personnellement et collectivement :

... la reconnaissance ce pas juste comme, tu me donnes un certificat de reconnaissance, tu me dis merci et ça fait toute la reconnaissance pour moi. Parce que moi, je suis venue pour faire de façon volontaire, c'est reconnu le volontariat et non nécessairement l'action, reconnaître l'intention, la bonne intention... (ParticipantE-3-IM)

Ça commençait par des petites choses, je mettais des lettres dans les enveloppes, je répondais au téléphone [...] De fil en aiguille [...] on était rendu à faire de 30 heures semaine, les semaines du groupe d'achats [...] c'était extraordinaire! (ParticipantE- 6- QC)

Bon, je m'intéresse beaucoup à la vie de quartier, je m'intéresse beaucoup à l'évolution. Je m'intéresse beaucoup à l'être humain, à la municipalité, voir comment ils voient là municipalité, leur quartier, puis je pense qu'à ma façon, à la manière très invisible, j'ai apporté beaucoup. (ParticipantE-3-QC)

Dans ce bloc, plusieurs facteurs mobilisateurs ont été nommés, mais nous portons une attention spéciale au moment de l'accueil de l'organisme ou du groupe dans le quotidien. Pour des participants qui arrivent dans des conditions fragiles en termes de

relations, ce moment de connexion, de création de lien avec l'autre devient essentiel. Comme mentionné par plusieurs, dès qu'ils arrivent à l'organisme, ils veulent se sentir en famille, puisque pour eux l'organisme est leur deuxième maison.

#### 4.2.3 Facteurs qui freinent la participation et la mobilisation

Selon les participants, quasiment tous les facteurs qui mènent à la mobilisation et à la participation peuvent produire l'effet contraire, c'est-à-dire conduire à une perte de confiance, de l'intérêt et finalement au désengagement. À partir des extraits, six facteurs ont été repérés durant les entretiens.

##### 4.2.3.1 L'absence d'accueil

Comme présenté auparavant, l'accueil a été un des facteurs les plus exprimés par les participants. Que ce soit dans la relation organisme-citoyen ou citoyen-citoyen, l'accueil est perçu et envisagé dans tous les moments de la mobilisation et de la participation. Pour l'ensemble des membres, l'absence d'accueil peut remettre en question le sentiment qu'a la personne de se sentir la bienvenue au sein d'un groupe:

Il y a aussi bien des fois, c'est entre citoyens..., quand tu viens t'es citoyen en même terme que d'autres et un citoyen qui t'accueille avec un regard oblique, ou que tu lui parles, il te répond pas... ben automatiquement... mais tu vas te sentir marginalisé, puis tu t'en vas et puis, tu reviens pas... (ParticipantE-3-IM)

#### 4.2.3.2 La méfiance

Pour certains participants, les relations se bâtissent plus difficilement que d'autres et les facteurs sont divers : parfois il s'agit d'un sentiment de méfiance dans les relations citoyens-employés ou même citoyen-citoyen.

...parce que s'il n'a pas de confiance, il va avoir des non-dit, c'est clair. Parce que quand tu te fais *bitcher* dans ton monde [...] la relation de confiance tu la remets encore en doute avec certaines personnes... (participantE- 7- QC)

... avant, j'ai été déjà à (l'organisme X)... mais je n'ai pas aimé l'approche, je n'ai pas aimé, je me suis sentie vraiment mal traitée... et j'ai décidé de parler avec (la coordonnatrice) de ma situation, mais elle a été vraiment froide... (ParticipantE-2-IM)

#### 4.2.3.3 Le manque de respect

Les participants ont relaté que le manque de respect peut prendre diverses formes, entre les différents acteurs. Il peut s'agir par exemple de moments où ils ne se sont pas sentis écoutés, respectés ou lors de situations comme la non-transparence des actions, plus concrètement quand un petit groupe ou l'organisme arrive avec des décisions prises.

Quand je ne me sens pas écoutée, ni respectée, c'est un grand mot là. [...] là ça va me garder un mauvais sentiment [...] il reste que ma confiance est fragilisée un peu. Des fois, on peut se rétablir [...], mais parfois, c'est plus difficile à rétablir la confiance. (ParticipantE-2-QC)

[Les organismes X, Y, Z] c'est les trois organismes qui je devais aller voir et ça a été une catastrophe l'approche, et j'ai dit jamais je vais retourner [...] c'est vraiment un manque *d'audition* (de l'écoute). [...] Moi, je sens comme que, je sens comme ils sont racistes, moi je trouve que parfois, j'ai un accent, mais ils regardent... « Ah, je ne comprends pas! » [...] après, j'ai décidé de n'aller plus... (ParticipantE-2-IM)

#### 4.2.3.4 Manque de reconnaissance

Selon quelques participants, un des freins à la participation est lié au manque de reconnaissance et d'attention portées au citoyen dans le quotidien. Certains organismes ou organisations tiennent pour acquis que la mobilisation est faite ou que le groupe est consolidé ou même que le citoyen est prêt à agir. Toutefois, la réalité se présente différemment, et cela touche le niveau de confiance et la volonté de participer.

... je me sens tassée et ça, ça me fait de la peine, et je sais pas à qui le dire et comment le dire [...] pas que je veux toute la place là, mais j'aimerais bien que le temps que je viens passer ici, on l'occupe ensemble à faire quelque chose. [...] c'est ça pour quoi je viens de moins à moins qu'avant. (ParticipantE-4-QC)

Avec [l'organisme Z], ça a été différent, ma confiance a diminué dernièrement avec le temps, parce que j'ai été impliquée aussi au regroupement [X] On arrivait jamais à se donner une organisation solide et des moyens aussi pour se donner, pour pouvoir être fonctionnel ... Ils nous ont donné un ordinateur et un coin avec une table et ils nous ont dit : « Voilà ça! Ça appartient au regroupement [X] ». (ParticipantE-2-QC)

#### 4.2.3.5 L'abus de pouvoir

L'abus de pouvoir dans les relations est vu de façon négative pour la majorité des membres-citoyens. Ils ont cité deux types d'abus ou de mauvaise utilisation du pouvoir entre les membres et de la part des organismes envers les membres. Ce type d'abus, cité par eux, peut se présenter par l'autoritarisme ou par la prise de décision sans consultation.

Là, c'est comme ça que j'ai commencé à perdre confiance, puis à perdre l'intérêt au même temps, parce que je me disais, ils ont bien changé notre mandat [...] Ça fait que ça perdait la vitalité, la vigueur comme organisation. (ParticipantE-2-QC)

Souvent, il y a des conflits internes par rapport à des opinions ou de changement de décisions qui a été prise à trois [...] Ça, c'est démotivant et j'ai pris un bon retrait à ce moment-là. (ParticipantE-4-IM)

C'est comme si on devait quelque chose, « mais regarde, j'ai le même titre que toi là! », je suis un (membre) avec le même titre que toi [...] ce n'est plus d'entraide, c'est une entreprise de services! (ParticipantE-6-QC)

Pour certains participants, il y a un lien entre l'abus de pouvoir et le problème de santé mentale.

C'est peut-être difficile pour certaines personnes de changer leur façon de faire pour le groupe. Pour quelle raison, je sais pas. Il y en a qui ont un besoin de penser, qu'ils ont raison peut-être, ils ont besoin de démontrer qu'ils connaissent « la meilleure façon », je ne connais pas, je ne comprends pas au pourquoi ils s'agissaient de cette façon-là, mais moi, je suis convaincue qu'un part, il y a un trouble de la personnalité... Ils ne sont jamais la même personne entièrement. (ParticipantE-1-QC)

On les a sortis d'un endroit où ils étaient...dans les centres pour la santé mentale, peu importe, on les a sortis de là, ou de la rue, puis on les parkings ici, excusez là, dans un appartement ici sur [rue X] ou ailleurs. On le met là- dedans, puis on les ferme la porte et puis on les oublie...qu'est-ce que c'est ça? Et, il y en a tout plein. Je m'excuse, il y a de gens qui viennent ici à [l'organisme] et on ne sait pas quoi faire avec! C'est de gens... qu'on marche sur les œufs tout le temps. [...] Ce pas de mauvaises personnes, ils ne sont pas juste encadrés. (ParticipantE-4-QC)

Ça, ça peut faire parfaitement une rupture entre eux et la société, mais ah... c'est une réticence pour se protéger (...) il y a des gens qui ont vécu des traumatismes, mais de vrais traumatismes! Puis une petite chose de rien du tout peut les déstabiliser et à ce moment-là qu'est-ce que la personne elle va

faire, ben, elle va choisir de s'isoler, elle va pas s'impliquer. (ParticipantE-3-IM)

#### 4.2.3.6 Problèmes de communication et de confidentialité

Pour une bonne partie des membres, la communication interne peut causer des problèmes dans les relations entre les acteurs, surtout si dans le processus de communication il y a un manque de clarté, de transparence ou de confidentialité.

... moi ça va me briser la confiance aussi si c'est une personne qui aime parler dans le dos des gens [...] raconte ta vie personnelle à d'autres personnes qui peut-être tu n'as pas envie d'en parler, donc là ça vient encore briser la confiance, c'est des petites choses, mais dans la balance ça pèse! (ParticipantE-1-IM)

... c'est des discussions de corridors [...] c'était un vote de corridors parce que moi, la dernière personne qui a été consultée [...] j'étais comme bloqué à ce moment-là. [...] Il y a encore des choses qui se passent parce que le règlement n'est pas suivi. Puis là, je suis en train de me remettre la question : qu'est-ce que je fais là ? (ParticipantE-4-IM)

Nous observons que la majorité de ces facteurs nommés concernant les freins à la participation ont des liens avec les sentiments de participants qui leur font prendre la décision de reculer dans leur participation. Parfois, les décisions sont réfléchies et verbalisées dans le groupe, mais parfois cela peut arriver sans l'annoncer.

... ça vient renforcer un vécu qui n'est pas visible, c'est ça le truc! Parce que le sentiment n'est pas visible [...] et c'est là où ça se passe, parce que ça se passe à l'intérieur! (ParticipantE-3-IM)

La prochaine section portera sur les perceptions concernant la participation, la mobilisation et le sentiment de la confiance sociale de la part de l'organisme.

#### 4.2.4 Les perceptions du personnel de l'organisme au sujet de la participation, la mobilisation et la confiance sociale

Cette partie a été réservée aux membres du personnel, afin de rendre compte de leur vision concernant la participation et la mobilisation. Les entrevues semi-dirigées présentaient deux axes de questions : la participation et la mobilisation, ainsi que la confiance.

##### 4.2.4.1 La mobilisation

Concernant cet aspect, les membres du personnel ont décrit le déploiement de la mobilisation citoyenne autour d'un projet collectif et pour des activités ponctuelles dans l'organisme. Ceux-ci font référence à l'unanimité au contact direct et personnel (téléphone, porte-à-porte, etc.) qui fonctionne le plus et transmet une approche plus humaine.

Contact direct, parce que c'est plus personnel, la personne se sent plus interpellée. Parce que l'accès à l'informatique ça reste quand même un défi dans plusieurs lieux.... donc, le téléphone, ça reste une façon rapide de rejoindre les gens, ce que nous distingue aussi pour notre approche beaucoup plus humain que, des approches qui peuvent être purement, justement une diffusion de courriels. (ParticipantE- 1- PS)

... ça va être de bouche à oreille, on va réussir à faire beaucoup. Du porte-à-porte quand on a un gros événement et plusieurs petits ateliers qui vont suivre [...],

mais c'est vraiment le contact physique qui marche mieux ici [...] Je pense qu'on a compris toutes les deux, c'est le début de la relation de confiance en effet. Déjà pouvoir mettre un visage plutôt qu'un organisme et je sais pas, le fait de commencer à échanger, ça crée du lien et ce ça qu'on cherche à (l'organisme X), c'est la création de liens entre les membres... (ParticipantE- 3- PS)

Un autre moyen de recrutement et de mobilisation utilisé par le personnel de l'organisme est de partager la tâche entre les membres. Dans cette vision, c'est un partage de savoirs et de reconnaissance. De plus, celui-ci devient un moyen de mobilisation plus concret en lien avec la mission de l'organisme.

... idéalement si c'est d'autres (membres) qui les appellent, être interpellé par tes pairs : un, c'est notre concept de base de (l'organisme), et deux, c'est le style de chose que d'autres membres embarquent avec toi, c'est plus stimulant, parce que tu te sens l'effet de l'entraînement et l'effet de gang si je peux dire, la création de ton identité collective. (ParticipantE-1-PS)

#### 4.2.4.2 Les moyens d'intégration à l'organisme

Une des questions du guide d'entretien invitait le personnel à parler des moyens utilisés pour intégrer les membres. Ils reconnaissent les mêmes besoins que ceux exprimés par les participants citoyens : l'organisme a une mission, mais il est vu également comme un espace de valorisation et de socialisation entre tous les acteurs.

Bien, tu es très bien accueilli en fait. Et, tout le type de savoir est valorisé, tu es valorisé en fait [...] c'est ça que le gens apprécient et tout le monde est pareil! [...] à partir du moment qu'on est là, qu'on se rencontre, qu'on se connaît, donc ça va, ça va forcément faire confiance, qu'on n'a pas besoin de méfiance associée, ce qui j'ai remarqué est qu'il n'y a pas de méfiance. (ParticipantE-2-PS)

La solitude se révèle une des causes pour laquelle les participants citoyens cherchent une implication dans un organisme. L'organisme devient alors un port d'attache pour ces personnes qui se retrouvent pour la majorité défavorisées économiquement, voire socialement. Selon les membres du personnel, leur implication apporte plusieurs choses positives en même temps, telles que sortir de la solitude, créer des liens, s'engager vers une cause, être utile, ou encore se sentir valorisé.

Il y en a beaucoup qui se sentent seuls, isolés. Ici, ils vont se trouver à nouveau [...] et si forcément il y a un truc de gros, alors c'est beau, c'est bien on va vraiment partir la participation, on va avoir des belles réunions, de bons repas, des belles choses... (ParticipantE- 3-PS)

#### 4.2.4.3 Regard sur la participation à l'organisme

À travers la participation et la mobilisation, les membres-citoyens peuvent développer des projets selon leurs intérêts et besoins et la présence d'un membre du personnel parfois est primordiale pour aider à maintenir le groupe mobilisé et à donner du sens à leurs actions.

Bien, au niveau de (l'organisme) la participation des (membres) est essentielle. Le modèle de (l'organisme) est basé pour donner le plus possible de place aux membres... (ParticipantE- 1-PS)

Bien, en tout cas, quand ils veulent vraiment participer, quand ils sont motivés, là je les vois bien là, quand ils veulent quelque chose, ils vont être présents, ils vont s'impliquer. ... mais s'ils ne sont pas motivés, si on ne les accompagne pas pour être motivés, là il n'y aura pas de participation... (ParticipantE-2-PS)

#### 4.2.4.4 Les relations entre les acteurs de l'organisme

Dans la précédente section, nous avons constaté que pour les citoyens membres de l'organisme, il est important d'avoir un espace de socialisation où les personnes peuvent se connaître, créer des liens, faire confiance, etc. Ici, les membres du personnel affirment également que l'attention portée aux relations fait la différence et contribue à cette ambiance.

C'est vraiment ça, tu sais, les relations de confiance, moi maintenant dans ma tête, dès que je vois un (membre), je dis, il faut vraiment que je travaille sur ça, de créer directement une relation avec la personne dès le premier contact, c'est ça qui va déterminer que lui fasse revenir ou pas. (ParticipantE-2-PS)

... surtout [ce secteur du quartier], les gens ont du mal à s'approprier de leur propre compétence, justement si on parle un peu de la relation de confiance, certains qui se connaissent au sein du local ne vont pas perdurer le lien en dehors du local. Quand ils se croisent dans la rue, s'ils sont proches, ils vont dire « Bonjour », mais ils ne vont pas jusqu'à chez les autres pour se rendre des services [...] ici il y a beaucoup plus de cultures différentes et parfois, oui ça peut être un frein [...] ça peut bloquer dans la relation d'aide les uns vers les autres. (ParticipantE- 3- PS)

#### 4.2.4.5 L'inclusion des membres

Pour les membres du personnel, les citoyens se sentent inclus quand ils sont présents et prêts à agir, à participer, par exemple, dans le cadre d'un repas communautaire, d'un événement ou pour participer à un projet collectif.

... c'est là qu'on sait que le travail de mobilisation a été fait, là ils ont suffisamment confiance pour prendre des initiatives et faire quelque chose, ou alors, ils vont arriver et ils vont travailler avec moi et ils vont faire des choses. [...] C'est vraiment

comme, eh bien, quand ils sont en confiance et quand ils sont bien au niveau de la participation, ils vont faire des trucs spontanément. (ParticipantE-2-PS)

#### 4.2.4.6 Les ingrédients essentiels à la participation

Une autre question posée au personnel sur le fait de savoir quels sont les ingrédients essentiels à la participation a conduit à une réponse unanime : la convivialité dans un espace de socialisation.

...la convivialité déjà, la chaleur, mais aussi, toujours avec mon caractère, je veux que ce soit un peu attractif, oui c'est ça de l'attractivité, enfin, essayer d'attirer un peu tout le monde, tous les âges aussi, que ce ne pas toujours facile [...] du lien social pour que tout ça se crée aussi au centre d'une activité [...] un discours vulgarisé parce que quand on s'adresse à des personnes, on s'attend qu'elles nous comprennent... (ParticipantE-3-PS)

C'est vrai qu'il y a de (membres) qui n'ont pas tous le même degré d'autonomie, tout le monde à ses forces et ses faiblesses, ses talents, ses habilités à partager et ça, c'est un contexte, mais dans un contexte où l'objectif la mission de (l'organisme) est la lutte à la pauvreté à l'exclusion sociale, il faut, il est pareil essentiel d'avoir une structure qui permet aux gens qui sont les plus exclus et où en sont de précarité extrême qui a quelqu'un qui les cherchent, les mobs... je vais dire les mobiliser, mais les mettre en action, petit pas par petits pas pour qu'ils viennent à une participation pleine et active au niveau de (l'organisme). (ParticipantE-1-PS)

#### 4.2.4.7 La reconnaissance de la participation

Les membres du personnel s'accordent à dire que la reconnaissance de la participation citoyenne est essentielle afin de garder les personnes mobilisées et que cela doit être fait en tout temps.

Il y a plein de petites choses que je pourrais faire, mais je les laisse faire (aux membres) parce que quand ils viennent ici, bah... C'est ça, ils veulent se sentir utiles, de faire quelque chose, ils ont vraiment besoin d'être valorisés, et on valorise leurs savoirs, et moi quand je les vois, je dis, merci! Surtout parce qu'il y en a beaucoup de fois que, s'ils n'ont pas été là, je pense que je n'aurais pas pu m'en sortir toute seule. (ParticipantE-2-PS)

#### 4.2.4.8 La perception de la confiance sociale dans les relations

Dans cette partie, des extraits abordent directement le sentiment de la confiance sociale. Ce sentiment est présenté sous deux angles. Les participants parlent d'une perception entre les acteurs de l'organisme et de la perception d'eux-mêmes.

On est des êtres sentimentaux et tout est basé justement sur les sentiments. Parlant de confiance, s'il y a un sentiment de confiance, c'est clair que les gens vont y aller. (ParticipantE- 3- IM)

... ce qui a été déterminant pour mon travail ici, c'est vraiment ce sentiment de confiance partagée entre, bien... moi en tant que (professionnel X) et avec les (membres) [...] je sais que je fais bien mon travail, mais vraiment la confiance en tant qu'individu [...] parce que j'étais une petite stagiaire [...] j'ai vraiment senti la différence des relations [...] tu crées de liens avec eux, de voir que moi, je peux avoir confiance en eux, mais eux peuvent avoir confiance en moi. [...] en fait c'est là que tu te rends compte que la confiance est importante et que si.... voilà, on n'a pas créé une relation de confiance, là on a des problèmes en termes de mobilisation. (ParticipantE- 2- PS)

En général ça prend du courage...un soutien, un certain accompagnement, tantôt si je mentionnais un (décrit un type d'activité en groupe), c'est souvent une porte d'entrée pour les gens où elle après se met en marche [...] donc ils peuvent même développer leur confiance en eux, la confiance et les talents qu'ils veulent offrir. Parce que ce n'est pas parce qu'on dit, qu'on a du talent,

qu'on a vraiment confiance en fait de la porter aux autres, puis en même temps, ça reste comment je pourrais dire.... Ça permet de créer du lien social [...] Créer une identité collective! (ParticipantE- 1-PS)

En conclusion à ce chapitre, nous avons eu des données assez riches sur les perceptions des participants au sujet de leur vie de quartier, ce qui a permis de mieux saisir le contexte de vie actuelle et le lien avec leur décision de mobilisation et participation aux organismes communautaires. À travers les extraits, le besoin de ces personnes de se sentir incluses, de sortir de l'isolement et de l'exclusion, indépendant de son origine ethnique, est ressorti. Elles démontrent l'importance de l'organisme dans leurs vies, qui est comme leur deuxième maison. Il a été également possible de rendre compte de certains sentiments intrinsèques à la participation, comme la confiance, le courage et le pouvoir d'agir.

Une autre remarque faite concerne les similitudes entre les membres du personnel et les membres-citoyens à propos de la participation et la mobilisation, comme l'importance de l'accueil, les formes de communication ou la reconnaissance de l'implication citoyenne. On peut dire qu'ils se rendent compte de leur rôle indépendant de leur statut d'implication dans l'organisme.

## CHAPITRE 5

### DISCUSSION

---

La question principale de cette recherche était la suivante : En quoi la confiance sociale influence-t-elle la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle? À partir de cette question, cette étude visait à comprendre comment la confiance sociale se développe et conduit à la participation et la mobilisation dans un organisme communautaire, en prenant en compte les caractéristiques de la communauté du quartier, comme une grande communauté ethnoculturelle.

Tout d'abord, suivant le cadre conceptuel et la compréhension dégagée de la confiance sociale, pour la majorité des auteurs consultés, la confiance sociale est essentielle pour la vie en société. Elle est décrite comme le « ciment » (Simmel, 1993) qui permet aux personnes de créer des liens et de passer à l'action.

Les communautés qui ne présentent pas ce sentiment de confiance consolidé sont plus propices à connaître une dégradation des relations, en faisant place à des sentiments comme la méfiance et l'insécurité. Le manque de confiance sociale pourrait occasionner une difficulté au « vivre-ensemble », au sentiment d'appartenance et par conséquent réduire la participation et la mobilisation dans le quartier.

À partir d'une perspective d'analyse compréhensive, les résultats de cette recherche montrent que trois moments se dégagent au cours desquels la confiance

sociale joue un rôle important dans les relations au sein de la communauté, jusqu'à la participation et la mobilisation :

- **La confiance sociale et les relations en communauté.** Comment les participants sont-ils arrivés dans le quartier, quelles étaient leurs perceptions et comment la confiance sociale se présente-t-elle dans cet ensemble et dans la vie de quartier?
- **La confiance sociale et la décision de participation et de mobilisation.** Plus précisément, quelles sont les raisons pour lesquelles les citoyens ont décidé de participer à un organisme dans le quartier et comment le sentiment de la confiance sociale les a-t-il interpellés dans le processus de cette décision?
- **La confiance sociale et les facteurs de consolidation de la participation.** Quels sont les enjeux soulevés par les participants concernant la consolidation de la participation et comment la confiance se présente-t-elle parmi ces facteurs? De plus, quelle est la vision de l'organisme sur la mobilisation et la participation?

### **5.1 La confiance sociale et les relations en communauté**

Les résultats de cette recherche montrent que le profil des participants résidents du quartier a révélé certaines similitudes. La majorité des interviewés faisaient partie d'un groupe de résidents (immigrants ou québécois) qui sont arrivés dans le quartier autour des années 2000. Ils ont eu la possibilité de voir plusieurs changements socioéconomiques, comme une augmentation de la pauvreté et des indices de violence dans le quartier, et entre les années 2016 et 2017, une arrivée massive de réfugiés. Ils citent également l'augmentation des services offerts par les organismes communautaires

et les activités de loisirs. Bien qu'eux-mêmes parlent de l'instabilité du quartier et de celui-ci comme étant un des quartiers les plus pauvres au Canada, ils reconnaissent que les problèmes diffusés dans les médias concernant la violence ne représentent pas l'ensemble du quartier, mais se retrouvent dans quelques secteurs très précis. La majorité de personnes nées au Québec a parlé de leurs préoccupations quant à la dernière vague d'immigration, en faisant référence aux demandeurs d'asile provenant des États-Unis. Nous comprenons que cette communauté n'était pas prête à recevoir ce grand nombre de réfugiés et cet événement l'a bouleversée. Les citoyens prenaient connaissance de cette entrée de réfugiés par les médias. À cet égard, nous nous questionnons à savoir si le gouvernement et les autorités locales prévoient des campagnes de sensibilisation à l'endroit de la population (les citoyens), afin de les préparer à recevoir des nouveaux immigrants soit en cas d'urgence, soit par d'autres projets d'immigration, par exemple avec des conférences publiques. Est-ce que cette pratique d'information et d'échange auprès des citoyens pourrait atténuer les préjugés et l'insécurité ?

La grande majorité a choisi de résider dans ce quartier grâce aux logements abordables en comparaison avec d'autres quartiers à Montréal. À travers les récits, on comprend que leurs conditions économiques ne leur permettaient pas d'autres choix en ville. Selon les récits, nous avons fait une autre observation concernant la capacité financière : une bonne partie des participants d'origine québécoise a choisi le quartier, parce qu'ils passaient par une perte d'autonomie financière causée par des problèmes sociaux importants, comme la perte d'emploi, la séparation de leur couple ou la violence conjugale, par exemple. La majorité des personnes d'origine immigrante arrivent dans le quartier pour les prix modiques des loyers et pour rencontrer leur communauté d'appartenance ou famille.

Au fil des récits de vie, on comprend que le quartier devrait représenter une nouvelle étape de vie. Toutefois, des problèmes sociaux (vécus par la majorité des participants), surtout d'ordre majeur comme la violence conjugale, les ont affectés dans leurs moyens de « reconstruction de vie », de faire confiance aux autres, nuisant par exemple à leur intégration dans le quartier et la participation, indépendamment de leur origine.

Une réflexion qui mérite une étude plus approfondie concerne la confiance sociale et le sentiment d'appartenance au quartier. À travers les perceptions des participants sur le quartier, il ressort que, même s'il existe un sentiment « d'appartenance », cette expression amenait parfois à la question, s'il s'agissait d'un « vrai » sentiment d'appartenance (de la part de certains), ou de la peur d'aller ailleurs et de briser certaines frontières du quartier et de la ville. La situation financière des participants rend les déplacements difficiles et dans la majorité des cas empêche les personnes de participer. Pour les participants de certains secteurs du quartier, la zone de confort (de confiance et de sécurité) était établie dans le quadrilatère où ils habitent, pas plus que ça.

Une autre remarque a été faite sur le sentiment d'appartenance qui semble moins présent pour les personnes nées au Québec, puisqu'elles ont résidé auparavant dans d'autres quartiers à Montréal ou en banlieue. Selon eux, c'était mieux d'habiter dans leur ancien quartier que dans leur quartier actuel. Il faut aussi prendre en considération que leurs conditions socio-économiques étaient différentes. Quelques participants ont mentionné leur désir de quitter le quartier, dès que leur condition économique leur permettra.

Dans ce quartier, marqué par plusieurs formes de diversité, le sentiment de confiance sociale semble s'affaiblir et, par conséquent, certains affirment qu'il n'existe pas de vie de quartier.

... moi, je pense que c'est le quartier le plus riche à Montréal, mais en même temps, le plus pauvre. Et, ce n'est même pas pauvre juste une question d'argent. Il est pauvre en termes de relation. C'est pauvre en termes de compréhension, pauvre en termes de vivre-ensemble. On vit pas ensemble! On vit les un à côté des autres, sans jamais se croiser... (ParticipantE-6-QC)

Pourtant, cette vision de la diversité n'est pas partagée par tous (immigrants et québécois), puisqu'il y a d'autres participants qui considèrent cette multiethnicité comme une richesse, dans laquelle les personnes peuvent trouver des ressemblances et même apprendre avec l'autre. En plus de ces constats, les participants soulignent deux autres aspects rattachés à la confiance sociale dans la communauté: la population vieillissante et la santé mentale.

Une grande partie de la population est vieillissante et parmi celle-ci, plusieurs présentent des difficultés à s'ouvrir aux changements dans le quartier, notamment à la diversité ethnoculturelle, surtout quand il s'agit d'immigration plus récente. Alors, comment les organismes pourraient-ils travailler davantage cette question sur l'ouverture et l'acceptation de l'autre auprès des aînés, étant que, parmi eux, plusieurs sont également d'origine immigrante?

Par rapport aux nombreux commentaires sur les problèmes de santé mentale dans le quartier, il faut savoir que celui-ci comprend un hôpital avec une spécialité psychiatrique ainsi qu'un Centre Local de Santé Communautaire (CLSC) dans lequel figure une grande équipe de professionnels dédiés à l'accueil et aux interventions.

De plus, cela pourrait être une des causes qui amènent certaines personnes à venir résider dans le quartier, et qui sont référées par des professionnels de la santé. Cela confirme les observations faites par les participants sur la quantité de personnes trouvées dans les rues et les espaces de participation pris avec cette problématique à tous les niveaux. Nous avons consacré une attention à ce sujet spécifique, car les participants remarquent ce qui touche la participation de ces personnes dans les organismes, des personnes qui arrivent dans le quartier avec plusieurs traumatismes causés par des problèmes sociaux et qui, dans l'ensemble, finissent par affecter les relations et la vie de quartier.

Un des constats positifs sur le vivre-ensemble et la vie de quartier concerne certaines personnes qui présentent des sentiments de méfiance, ou d'insécurité envers les autres, mais cela ne signifie pas nécessairement que l'esprit de solidarité et d'entraide est inexistant, surtout s'il existe un espace neutre, «*safe space*», comme un organisme qui peut les aider à créer de liens entre eux. L'esprit d'entraide, lié au sentiment de se rendre utile, apparaît plusieurs fois dans les extraits. Les personnes veulent s'impliquer dans les changements de la communauté. De plus, à travers la participation, les personnes créent une tendance à s'ouvrir et à briser les barrières d'identités, notamment interculturelles.

Ainsi, la participation citoyenne dans les organismes dans ce quartier serait propice à aider les personnes à rebâtir la confiance sociale et stimuler la création de liens entre les gens de différentes origines dans une communauté.

Les deux prochaines parties seront dédiées aux discussions sur la confiance sociale, la participation et la mobilisation.

## 5.2 La confiance sociale et la décision de participation et de mobilisation

D'abord, nous rappelons que le concept de participation citoyenne de Rosanvallon (2008) a été adopté par cette recherche. La participation citoyenne peut se manifester par deux types de participation : *sociale*, à travers des pratiques informelles, d'entraide et de soutien, ou *politique*, à partir de la militance à une cause, aux élections, aux manifestations, etc., dans un exercice de démocratie.

À travers la présentation de résultats, il a été possible de dégager les raisons principales qui conduisent les participants à s'impliquer dans le quartier. Les participants désirent briser leur isolement, créer des liens et se sentir utiles à la communauté. Ces raisons ont été nommées par les citoyens et confirmées par les membres du personnel.

Étant donné qu'il s'agit d'un quartier urbanisé et très peuplé, quelles sont les raisons qui font en sorte que ces personnes se sentent seules et parfois exclues de la communauté? Certaines réflexions ont été déjà menées sur le sujet dans cette recherche, mais nous voulons également porter une attention au profil des participants. Mis à part les problèmes socioéconomiques présentés, il apparaît dans nos notes que la majorité des personnes interviewées ne travaillent pas, habitent seules, ont un âge supérieur à 35 ans, et surtout peu ont des enfants et le contact avec la famille ou leurs proches est presque inexistant (surtout pour celles d'origine québécoise). À cet égard, nous faisons référence à l'œuvre de Putnam : *Bowling alone*, sur l'avenir d'une société individualiste et peu participative aux espaces citoyens. Dans ce quartier, cette tendance de la société qui mène les personnes à l'individualisme n'est pas la seule raison, mais une combinaison des causes liées aux problèmes sociaux vécus.

À partir des résultats, la décision de participation pour « *sortir de l'isolement* » repose sur les raisons suivantes:

- Les personnes sortent de la maison, car elles cherchent à combler un besoin personnel, même parfois inconscient;
- Les personnes vont entrer en relation plus facilement avec les membres-citoyens et l'organisme que développer des relations avec leurs voisins;
- Dès qu'elles commencent à créer des liens, il y a manifestation de l'intérêt à s'impliquer davantage dans des actions collectives (projets ou activités de cuisine, de jardin communautaire, groupe d'achats, etc.)

Alors, on peut dire que les personnes de ce quartier qui présentent un profil semblable à ces participants se mobilisent en premier, afin de combler une nécessité individuelle, la création de liens, « la socialisation », appartenir à un groupe pour ensuite réaliser des actions collectives.

Pour les personnes qui vivent des situations plus précaires comme l'exclusion sociale, la participation leur apporte un sentiment d'inclusion, de solidarité et de reconnaissance de leurs savoirs et compétences (talents, habiletés), et cela renforce leur sentiment de confiance. Pour Marzano (2010), dans un processus de participation, le sentiment de la confiance sociale est présent dans tout le cycle de socialisation, que ce soit la confiance pour entrer en contact avec l'autre (organisme et citoyen) jusqu'à l'établissement des relations et de coopération.

Nous avons vu que la confiance tire son origine de deux sources (Putnam, 2000) :

les normes de réciprocité et les réseaux d'engagement civique. Alors, ce qui ressort de la participation dans cet organisme est que les relations entre les personnes ont plus de chances de se construire. Elles se montrent plus solidaires aussi dans un espace de participation encadré par des normes de socialisation<sup>5</sup> (Thiébaud, 2003; Sybony, 2016).

L'extrait qui suit verbalise les sentiments vécus par plusieurs participants en ce qui concerne la réalité locale :

Qui va aller dire bonjour en étant sur la rue? Personne! Il faut que tu entres dans un organisme communautaire pour que tout un chacun, on puisse se parler. J'ai rencontré des personnes là, fantastiques, fantastiques... que je n'aurais jamais rencontrées sans ça. (...) Il faut que tu fasses partie d'un organisme communautaire pour que tu rencontres ces gens-là. (ParticipantE-6-QC)

En conclusion, derrière l'implication citoyenne au sein de cet organisme, les personnes qui y participent développent leur sentiment de confiance sociale, sont capables de créer de liens, et au fil du temps, développent et entretiennent des relations de groupe, à partir desquelles se créent des identités collectives et par conséquent elles s'impliquent davantage. À l'extérieur de l'organisme, cette confiance créée dans un cadre de participation s'amplifie également, en donnant la possibilité de conduire à une amélioration de leur vivre-ensemble dans la communauté.

---

<sup>5</sup> L'organisme étudié offre aux nouveaux participants une séance d'information et d'accueil ainsi qu'un code de vie dès le premier jour de participation.

### 5.3 La confiance sociale et les facteurs de consolidation de la participation

Au cours de cette étude, la manière dont la confiance sociale se présente à la base d'une décision de participation a pu être davantage comprise. Cette étude rend compte tout comme Karsenty (2013) le rappelle que ce sentiment est aussi en constante construction dans une relation. Selon l'analyse, le sentiment de la confiance sociale se développe plus rapidement pour certaines personnes que d'autres.

Lors de la présentation de résultats, il a été question des facteurs significatifs pour les participants qui se révèlent mobilisateurs et encouragent la participation ainsi que les facteurs qui peuvent la freiner. En nous basant sur nos entretiens et observations réalisés, nous comprenons qu'il peut y avoir des moments où la confiance sociale entre les personnes d'un groupe se trouve à son moment idéal, c'est-à-dire qu'ils prennent le leadership des projets, se présentent comme étant bien intégrés et manifestent le plaisir à rester mobilisés. Ces constats ont été faits également par les membres du personnel de l'organisme à l'étude.

En ce qui concerne les facteurs qui démontrent une participation active et un groupe mobilisé, les résultats rendent compte que:

**L'accueil constitue le facteur le plus important** – peu importe le type de la relation, que ce soit l'accueil à l'organisme (personnel -> participant) ou l'accueil entre les participants dans un groupe (participant -> participant), ce moment «d'intégration» du participant est le plus attendu autant par les nouveaux membres que par les anciens. Selon tous les acteurs, ce moment contribue précisément à la création du sentiment de la confiance sociale et au maintien de liens. De plus, ce moment peut être considéré

comme une forme de reconnaissance de l'implication citoyenne et guider une décision de retourner ou non à un organisme.

Il est important de faire remarquer que la pratique de l'accueil contribue à plusieurs reprises à la participation et non pas seulement au moment où la personne s'intègre à l'organisme. L'accueil dans les organismes devient un vecteur de solidarité (Chamberland, 2014). Nous comprenons également que ce « besoin d'attention » sert à renforcer la confiance sociale, car la personne se sent la bienvenue dans le groupe, et à briser les sentiments comme l'insécurité, la méfiance, voire les préjugés vécus dans les diverses situations de sa vie. En ce sens, comment bonifier les pratiques d'accueil dans les organismes liés à la construction de la confiance sociale ?

Les autres points fortement cités comme l'écoute, le respect, la reconnaissance présentent aussi un impact durant le processus de construction de liens de confiance. Ce sont des moments précis d'interaction, où les relations se bâtissent entre les acteurs de l'organisme. Nous observons que la confiance se présente dans ces moments d'interaction, même sous des formes invisibles, non verbale, et contribue à former l'amalgame entre les relations.

Toutefois, quand ces mêmes facteurs sont interpellés inversement, ceux-ci peuvent amener les membres à se questionner sur leur participation dans un comité, un projet, ou même dans l'organisme.

Comme la question sur l'accueil a été déjà abordée, un autre facteur important ayant été identifié qui freine le développement de la participation et de la mobilisation

est le problème lié aux failles courantes de communication entre les acteurs. Par les extraits analysés, une mauvaise communication ou le manque de confidentialité mène à des malentendus, des rumeurs, enfin à une perte de confiance en l'organisme ou en un groupe.

D'autres facteurs comme le manque de respect au droit de parole et à la participation aux prises de décision génèrent un sentiment d'impuissance aux participants, en affectant directement le sentiment de confiance et d'empowerment dans l'organisme. Comment les organismes gèrent-ils la communication interne entre les acteurs? Est-ce que l'organisme pourrait avoir un plan de communication afin de permettre la fluidité de l'information? Comment se doter de mécanismes d'évaluation?

Un autre point fortement partagé par les participants consiste en la question de la santé mentale. Comme décrit dans la section antérieure, les participants ont abordé cet aspect de différentes manières dans le quartier en le rattachant à des situations différentes. Dans le cadre de la participation, la santé mentale de certains participants affecte le bien-être du groupe et conséquemment les activités collectives. Les personnes ont soulevé les tensions créées dans l'organisme, plus spécifiquement à l'intérieur d'un groupe.

Dans cet organisme étudié, les employés n'ont pas un rôle d'intervenants psychosociaux, mais plutôt de professionnels liés à la mobilisation et la participation citoyenne. Alors, dans certaines situations de conflits extrêmes, de crise, ils ne se sentent pas suffisamment outillés pour intervenir (intervention psychosociale). Certains commentaires sur les comportements comme : « abus de pouvoir », « autoritarisme », « critiques destructives », « absences répétitives inexplicables », etc., arrivent trop souvent dans un même groupe et rendent la participation difficile, la prise de parole, le consensus, entre autres. Si ces types de situations arrivent souvent, la stabilité de participation du

groupe peut en être affectée. Ces problématiques sont parfois très évidentes chez les participants, d'autres, sont subtiles. Comment peut-on intervenir ou référer à d'autres organismes ?

En conclusion, les facteurs de participation et de frein nommés ici renforcent la nécessité que les organismes y portent attention, d'autant plus que ces facteurs, lorsqu'ils sont analysés de façon approfondie, interpellent les sentiments des personnes et les dirigent vers une décision de participation consolidée ou de désengagement.

Le rôle de la confiance sociale figure donc comme un élément déclencheur de la participation et de la mobilisation, et de la même manière, peut contribuer à la création d'un capital de groupe. Quand les acteurs d'un organisme se font confiance entre eux, ils se sentent prêts à s'engager davantage dans les actions collectives et se maintenir mobilisés.

## CHAPITRE 6

### CONCLUSION

---

La confiance sociale est un sujet peu abordé par les chercheurs en sciences sociales (Mendras, 1995), mais qui se révèle toutefois d'une grande importance pour le fonctionnement de la société (Simmel, 1991). Cette recherche visait à explorer le rôle de la confiance sociale pour la participation et la mobilisation citoyenne afin de comprendre son importance, la façon dont elle se rattache à la participation, ainsi que pour développer davantage ce concept pour la pratique du travail social, notamment dans les contextes ethnoculturels.

Au début de cette étude, il était difficile de cerner la dimension que ce sentiment prenait dans la vie des participants, dans le pouvoir de décision et de l'action. Après la réalisation de cette recherche, le concept de la confiance sociale se présente de manière plus précise, mais demeure toujours vaste à saisir parce qu'il constitue un sentiment présent à différents moments de la vie et de nos relations, que c'est soit en famille, avec le cercle d'amis, le voisinage, le réseau au travail, etc.

C'est pour cela que certains auteurs (Simmel, 1993; Fukuyama, 1996; Robichaud, 2012) évoquent le risque que la société tombe dans un chaos, dans le cas où la méfiance prenait le dessus sur la confiance. Lorsque les personnes deviennent plus vulnérables dans leurs relations, elles préfèrent s'éloigner les unes des autres afin d'éviter tout type de risque ; on assiste alors à l'augmentation des mécanismes de protection, comme les nombreuses règles dans un groupe, dans un organisme, voire dans la communauté.

Au cours de cette recherche, nous avons vu des études statistiques qui montrent que la province du Québec est une des dernières de la liste en termes de confiance sociale, et une des premières pour ce qui est de l'accueil des immigrants. Cela nous a interpellé et poussé à la réflexion sur les causes de ce phénomène. Quel serait le lien avec l'immigration? Ces questionnements nous ont amenés également à nous centrer davantage sur le contexte de vie et les relations des citoyens vivant dans ce quartier.

Nous avons constaté qu'en effet, la grande diversité ethnoculturelle du quartier contribue à une espèce de méfiance d'autrui et du moment qu'elle est associée à la pauvreté, cela renforce les propos des participants au sujet de l'isolement, l'exclusion, les préjugés, les sentiments d'insécurité, et autres.

Finalement, cette recherche émet les constats suivants :

La confiance sociale :

- Le rôle de la confiance sociale est essentiel pour la participation et la mobilisation citoyenne;
- Le renforcement des pratiques basées sur l'interculturalisme et associées à la confiance sociale pourrait améliorer la qualité des relations à l'intérieur des espaces de participation ainsi que dans le quartier;
- L'approfondissement des études basées sur la confiance sociale comme une approche d'intervention pourrait outiller davantage les professionnels de travail social et intervenants communautaires.

La mobilisation et la participation citoyenne dans les organismes :

- La mission d'un organisme ne s'arrête pas à accomplir sa cause, mais il doit aussi se montrer sensible et à l'écoute de ses citoyens impliqués;

- Les organismes communautaires sont en effet un espace de socialisation qui aide à bâtir et à promouvoir la confiance sociale;
- Assurer une pratique d'accueil entre tous les acteurs de l'organisme, indépendant du type et du moment de participation;
- Accorder le temps nécessaire aux participants afin de leur permettre de tisser des liens, briser les barrières d'identité et trouver des points en commun, avant de passer aux projets collectifs.

Au travail social :

À partir des constats ci nommés, nous proposons une réflexion au travail social sur leurs théories et modes d'intervention, notamment dans la pratique du travail social de groupe, et de l'action sociale et collective.

Ceci est une invitation à réfléchir sur comment accentuer notre focus aux sentiments des citoyens, ou des usagers, lors d'une intervention, comment mettre la confiance sociale au cœur de nos actions et de la faire perdurer dans le temps.

Pour aller plus loin dans la réflexion...

- Est-ce que le niveau de confiance sociale au Québec est inférieur à d'autres provinces en raison du haut taux d'immigration? Pour quelles raisons?

Enfin, ces questionnements reflètent une préoccupation d'intervention dans ce quartier, afin de travailler le renforcement de la confiance sociale pour une communauté plus confiante, cohésive et participative.

## RÉFÉRENCES

---

- Aktouf, O. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Les Presses de l'Université du Québec.
- Antonius, R. (2007). *Ce que doit inclure un projet de mémoire ou de thèse*. Montréal : Département de sociologie, UQÀM.
- Baribeau, C. (2005). Le journal de bord du chercheur. *Recherches qualitatives, Hors-série, 2*, 98-114. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v2/CBaribeau%20HS2-issn.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v2/CBaribeau%20HS2-issn.pdf)
- Bart, I. et al. (2009). *Regards actuels sur la société contemporaine. La pensée de George Simmel*. Strasbourg : L'Harmattan.
- Bélanger, P-R. (1988). Les nouveaux mouvements sociaux à l'aube des années 90. *Nouvelles pratiques sociales, 1*(1), 101-114.
- Bélanger, J-P. (1999). Les organismes communautaires, une composante essentielle de ce tiers secteur. *Nouvelles pratiques sociales, 12*(2), 89-102.
- Bertaux, D. (2000). Du récit de vie dans l'approche de l'autre. *L'Autre, 1*(2), 239-257. <http://www.cairn.info/revue-l-autre-2000-2-page-239.htm>
- Bertcher, H., Kurtz, L. F. & Lamont, A. (1999). *Rebuilding Communities. Challenges for group work*. New York: The Haworth press Inc.
- Blésin, L. (2009). De l'affect à l'engagement. Une lecture pragmatiste du courage. *Dissensus Revue de philosophie politique de l'ULG, 2*(9), 146-165.
- Bouchard, B., *L'Interculturalisme. Un point de vue québécois*. Montréal, Les Éditions du Boréal, 2012
- Bourque, D. (2012). Intervention communautaire et développement des communautés. *Reflets Revue d'intervention sociale et communautaire, 18*(1), 40-60.
- Brassard-Lecours, G. (2014). Les nouvelles formes de mobilisation pour un renouvellement de la démocratie. *Revue Kaléidoscope, 2*(1), 14-15

- Centraide du Grand Montréal (2013). *Analyse territoriale de Montréal-Nord*. <http://www.centraide-mtl.org/fr/documents/5533/upload/documents/Portrait-Montreal-Nord-2013.pdf/>
- Chamberland, M. (2014). *Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : un aperçu des pratiques avec des femmes immigrantes au sein d'organisations communautaires de Montréal, Bruxelles et Grenoble*. (Thèse de doctorat en sciences de l'orientation inédite), Université de Laval, Québec.
- Chaxel, S., Fiorelli C. & Moity-Maïzi P. (2014). Les récits de vie : outils pour la compréhension et catalyseurs pour l'action. *Interrogations*, (17).<http://www.revue-interrogations.org/Les-recits-de-vie-outils-pour-la>.
- Chiche, S. (2009). Avoir confiance en soi c'est savoir qu'on mérite le bonheur. *Revue Psychologies*. <http://www.psychologies.com/Moi/Se-connaître/Estime-de-soi/Articles-et-Dossiers/Oser-les-cles-de-la-confiance-en-soi/Avoir-confiance-en-soi-c-est-savoir-qu-on-merite-le-bonheur>
- Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social*. Théories et pratiques. France: Presses de l'EHESP.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, (94), S95-S120.
- Comeau, Y. (1995). Vie quotidienne et participation aux associations communautaires. *Nouvelles pratiques sociales*, (81), 121–136.
- Couton, P. & Gaudet, S. (2008). Rethinking Social Participation. The Case of Immigrants in Canada. *Journal of International Migration and Integration*, (9), 21-44.
- CRISES, (2004). *Un bref aperçu de l'économie sociale au Québec*. Montréal :UQAM.
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (2000). The discipline and practice of qualitative research. Dans N.K. Denzin et Y. S. Lincoln. *Handbook of qualitative research*. (2<sup>e</sup> ed) (pp. 1-128).Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Deslauriers, J-P. (2014) *Les groupes communautaires : vers un changement de paradigme?*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2014, 241 p.
- Dictionnaire critique de l'action sociale (1995). Paris: Bayard Éditions

- Direction régionale de santé publique de Montréal. (2018). *PORTRAIT DE SANTÉ DE LA POPULATION*. Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux du Nord de l'Île-de-Montréal.
- Doré, G. (1985) L'organisation communautaire : définition et paradigme. *Service social* 34 (2- 3), 210–230.
- Duperré, M. (2002) *Constitution des acteurs collectifs et dynamique de développement régional : le cas d'une association régionale en santé et services sociaux*, (Thèse de doctorat inédite). Université du Québec à Chicoutimi.
- Duperré, M. (2004). *L'organisation communautaire. La mobilisation des acteurs collectifs*. Laval: Les Presses de l'Université Laval.
- Duperré, M. (2005). *Place au rêve : la mobilisation des acteurs collectifs*. Assemblée générale du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ)
- Duperré, M. (2010). Facteurs et processus de constitution en acteur collectif : une étude de cas d'une association de groupes de femmes. Les Cahiers du CRISES, Collection Mouvements sociaux. [https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/mouvements-sociaux/CRISES\\_MS1001.pdf](https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/mouvements-sociaux/CRISES_MS1001.pdf)
- Duval, M. et al. (2004). *Les organismes communautaires au Québec*. 7-30. [http://lecfp.qc.ca/wp-content/uploads/2016/11/2001\\_09\\_R%C3%A9organisation.pdf](http://lecfp.qc.ca/wp-content/uploads/2016/11/2001_09_R%C3%A9organisation.pdf)
- Favreau, L. & Lévesque, B. (1999). *Développement économique communautaire, économie sociale et intervention*. Presses de l'Université du Québec.
- Fontaine, A (2005). La transformation des pratiques des organismes communautaires dans le contexte de réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux, dans Duval, M. et al. (2004). *Les organismes communautaires au Québec*. 7-30. <http://id.erudit.org/iderudit/1021306ar>
- Fontan, J-M & Klein, J-L. (2004) La mobilisation du capital socio-territorial : le cas du technopôle Angus. *Lien social et Politiques*, (52), 139-149.
- Fontan, J-M. & Rodriguez, P. (2009). *Étude sur les besoins et les aspirations des résidents de l'îlot Pelletier. Synthèse des recherches effectuées : Similitudes et différences des différents acteurs rencontrés*. Co publication de l'ARUC-ÈS et du Service aux collectivités de l'UQAM

- Fontana, A. & Frey, J.H. (1994). *Interviewing: The art of science*. Dans Fortin, M-F, Gagnon, J. (2016) *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*. (3<sup>e</sup>. éd.) Montréal : Chenelière Éducation.
- Fortin, M-F. & Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*. (3<sup>e</sup>. éd.) Montréal : Chenelière éducation.
- Fréchette, L. & Letarte G. (2009). Le développement social en territoire municipal et l'interpellation de l'organisation communautaire. *Intervention et développement des communautés : enjeux, défis et pratiques novatrices*. Cahier CRIDÉS, 9 (1) 73- 78
- Fukuyama, F. (1996). *Confiança, as virtudes sociais e a criação da prosperidade*. Rio de Janeiro : Rocco.
- Gallant, N., Traisnel, C. & Violette, I. (2013). Les minorités francophones canadiennes face à l'immigration : particularismes et représentations de la diversité ethnoculturelle dans les milieux associatifs *Minorités linguistiques et société*, (2), 9–28. DOI : 10.7202/1014843ar
- Galtung, J. (1996). On the social costs of modernization. Social disintegration, atomie/anomie and social development. *Development and Change*, 27 (2), 379-413.
- Gaudet, S. (2012). Lire les inégalités à travers les pratiques de participation sociale, *Sociologies, Débats, Penser les inégalités*. Repéré à : <http://sociologies.revues.org/3874>
- Gaudet, S. & Turcotte, M., (2013). Sommes-nous égaux devant l'"injonction" à participer ? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. *Sociologie et sociétés*, 45 (1), 117-145.
- Gaudreau, L (2005). *La mobilisation des personnes sans emploi. Une enquête consciencieuse dans les quartiers centraux de Québec*. Québec : Collectif québécois d'édition populaire.
- Germain A, R. Morin & G. Sénécal. (2004). L'évolution du mouvement associatif montréalais : un retour au territoire programmé par l'État ? *Lien Social et Politiques - RIAC*, 129-138.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of the modernity*. Stanford, CA : Stanford University Press
- Gonthier, F. (2004). Weber et la notion de « compréhension ». *Cahiers internationaux de sociologie*, 116(1), 35-54. DOI:10.3917/cis.116.0035.
- Groulx, L.-H. (2011). *Les facteurs engendrant l'exclusion au Canada*. Québec : Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE). [http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\\_lionel-henri\\_groulx.pdf](http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_lionel-henri_groulx.pdf).

- Institut du Nouveau Monde (nd). *La participation sociale*. <http://inm.qc.ca/blog/la-participation-sociale/>
- Institut de la statistique du Québec (2017). *Tableau statistique canadien*. 15(1) Québec. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/economie/comparaisonseconomiques/interprovinciales/tableau-statistique-canadien.html>
- Jean, M. & Dionne-Proulx, J. (2011). Récits de pratiques en services de garde éducatifs à la petite enfance au Québec : une expérience de réflexion sur la confiance. *Revue de l'Université de Moncton*, 42(1-2), 243-276. Repéré à <http://id.erudit.org/iderudit/1021306ar>
- Jeffrey, D. (2004). Recherche qualitative et production de savoirs : Le chercheur itinérant, son éthique de la rencontre et les critères de validation de sa production scientifique. *Recherches qualitatives* (hors-série), 1. Actes du colloque recherche qualitative et production de savoirs : UQAM.
- Jetté, C. (2007). Le programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), une politique publique de financement innovante. *Cahiers du LAREPPS*, UQAM, 07-12
- Jetté, C. (2008). *Les organismes communautaires et la transformation de l'État providence. Trois décennies de coconstruction des politiques publiques dans le domaine de la santé et des services sociaux*. Québec : presses de l'Université du Québec.
- Johansson-Stenman, O. (2008). Who are the trustworthy, we think? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 68 (3-4), 456-465. [http://economics.handels.gu.se/digital Assets/1387/1387779\\_32-trustworthy-jebo.pdf](http://economics.handels.gu.se/digital%20Assets/1387/1387779_32-trustworthy-jebo.pdf)
- Juteau, D. (1999). *L'ethnicité et ses frontières*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Karsenty L. (2016) La confiance au travail. Dans : G. Valléry, M.E. Bobillier Chaumon, E. Brangier & M. Dubois (dir.). *Psychologie du travail et des organisations*. Paris : Dunod.
- Karsenty, L. (2011). Confiance interpersonnelle et communications de travail: Le cas de la relève de poste. *Le travail humain*, vol. 74(2), 131-155. DOI:10.3917/th.742.0131.
- La coalition des tables régionales des organismes communautaires. *Action communautaire autonome. Définition de l'action communautaire autonome*. <http://www.ctroc.org/encore-une-page/nouvelle-page>
- Labelle, M. (2007). *Le multiculturalisme en question : regard critique sur les perspectives québécoises de la citoyenneté particulariste, de la diversité plurinationale et du pluralisme normatif*. Rapport soumis à Patrimoine Canada.

- Labelle, M., Field, A-M & Icart, J-C. (2007). *Les dimensions d'intégration des immigrants, des minorités ethnoculturelles et des groupes racisés au Québec*. Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté : UQAM.
- Lamotte, P. (2014). *La participation sociale des personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles*. Drummondville : Office des personnes handicapées du Québec.
- Lamoureux, A. (2006). *Recherche et méthodologie en sciences humaines*. (2e édition). Montréal, Canada: Éditions Groupe Beauchemin Ltée.
- Lamoureux, H. Lavoie, J., MAYER, R & Jean P-R (2002). *La pratique de l'action communautaire*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Lanna, Marcos (2000). Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva. *Revista de Sociologia Políticas*. (14), 173-194. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-44782000000100010>
- Lavallée, N. (2014). *Vivre ensemble : une notion à préciser avec le personnel scolaire* (Mémoire en administration et évaluation en éducation inédite) ULAVALL, Québec.
- Lavoie, J. et Panet-Raymond, J. (2014). *La pratique de l'action communautaire*. Presses de l'Université du Québec.
- Le Bossé, Y. (1998). Introduction à l'intervention centrée sur le pouvoir d'agir. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 5(3), 349-370.
- Le Bossé, Y. (2003). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 30-51. DOI:10.7202/009841ar
- Leman, M. (1999). *Le multiculturalisme canadien*. Ottawa : Bibliothèque du Parlement, Division des affaires publiques et sociales.
- Lemieux, G. (2004). *Rapport Remixer la cité. La participation citoyenne des jeunes québécois issus de l'immigration et des minorités visibles*. Conseil des relations interculturelles. Conseil permanent de la jeunesse. [Rapport de recherche]
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G. & Boutin, G. (1996). *La recherche qualitative: fondements et pratiques*. Boeck Université.
- Luhmann, N. (2006). *La confiance, un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris : Economica.

- Marzano, M. (2010). Qu'est-ce que la confiance ? *Études*, tome 412(1), 53-63.  
<http://www.cairn.info/revue-etudes-2010-1-page-53.htm>.
- Max Weber et la sociologie compréhensive. Dans *Projet BaSES*.  
<https://wp.unil.ch/bases/2013/08/max-weber-et-la-sociologie-comprehensive/>
- Mendras H. & Fukuyama, F.( 1995). Trust, the social virtues and the creation of prosperity. In:  
*Revue française de science politique*, 45<sup>e</sup> année, (6), 1050-1052.  
[http://www.persee.fr/doc/rfsp\\_0035-2950\\_1995\\_num\\_45\\_6\\_403599](http://www.persee.fr/doc/rfsp_0035-2950_1995_num_45_6_403599) Document généré  
 le 31/05/2016
- Mercier, C., Bourque, D. & St-Germain, L. (2009) *Participation citoyenne et développement des  
 communautés au Québec : enjeux, défis et conditions d'actualisation*. Séminaire sur la  
 participation citoyenne et le développement des communautés, tenu à l'initiative de la  
 revue *Développement social et de l'ARUC-ISDC*, (8).  
<https://volunteer.ca/content/participation-citoyenne>.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (2003). *Analyse des données qualitatives* (2 éd.).  
 Paris : De Boeck.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale. *Quelques faits sur le financement des organismes  
 communautaires*.[https://www.mess.gouv.qc.ca/publications/saction/no31/financement.  
 asp](https://www.mess.gouv.qc.ca/publications/saction/no31/financement.asp)
- Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion. (2015). *Fiche synthèse sur  
 l'immigration au Québec*. [http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-  
 statistiques/FICHE\\_syn\\_an2015.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2015.pdf)
- Moldoveanu, M. (2010). De la diversité ethnoculturelle au vivre ensemble : représentations de  
 futurs enseignants de l'approche multiculturelle en éducation. 45(1), 27-43 : McGill  
 University.
- Morin, C. (1962). La méthode d'organisation communautaire dans le milieu canadienfrançais,  
*Service social*.11(1), 46-63.
- Naoufal, N. (2009). Éducation relative à l'environnement, dialogue intercommunautaire et  
 apprentissage du vivre ensemble. *Éducation et francophonie*.37 (2), 186-203.
- Ninacs, W. A. (1998). *Concertation et partenariat : définitions, conjoncture et quelques enjeux*.  
 Conférence inaugurale, colloque, Réseau québécois de Villes et Villages en santé, Trois  
 Rivières.

- Noël, A. (2002) Une loi contre la pauvreté: la nouvelle approche québécoise de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. *Lien social et Politiques*, (48), 103 – 114
- Ouzilou O. (2009). Niklas Luhmann, La confiance, un mécanisme de réduction de la complexité sociale. *Interrogations*, (9). <http://www.revue-interrogations.org/Niklas-Luhmann-La-confiance-un>
- Paillé, P. (2007). La recherche qualitative : une méthodologie de la proximité. In H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux. Tome III. Théories et méthodologies de la recherche*, 409-443. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Paillé, P. (2008). La méthodologie de recherche dans un contexte de recherche professionnalisante : douze devis méthodologiques exemplaires. *Recherches qualitatives*. 27(2), 133-151. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/numero27\(2\)/paille27\(2\).pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/numero27(2)/paille27(2).pdf)
- Perspective sociohistorique sur la mobilisation des communautés. Une nouvelle stratégie? Site Communagir. <http://www.communagir.org/comprendre-et-agir-chapitre/perspective-sociohistorique-sur-la-mobilisation-des-communautés/>
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Sous la direction de Jean Poupart, Jean-Pierre Deslauriers, Lionel-Henri Groulx, Anne Lapierre, Robert Mayer & Alvaro P. Pires, p.173-21 O. Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Profil sociodémographique de l'Arrondissement de Montréal-Nord 2011. [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl\\_stats\\_fr/media/documents/profil\\_sociodemontrealnord.pdf](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl_stats_fr/media/documents/profil_sociodemontrealnord.pdf)
- Programme de soutien aux organismes communautaires 2013-2014. (2012). La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. [www.msss.gouv.qc.ca/psoc](http://www.msss.gouv.qc.ca/psoc)
- Putnam, R. D. (1996). *Comunidade e democracia : A experiencia da Italia moderna*. RJ, FGV.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York. <https://books.google.ca/books?hl=fr&lr=&id=rd2ibodep7UC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Bowling+alone:+the+collapse+and+revival+of+American+community+2000>
- Québec (2008) *La diversité: une valeur ajoutée Politique gouvernementale pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec*. Gouvernement du Québec. <http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/PolitiqueFavoriserParticipation.pdf>

- Québec (2006). *Pour la pleine participation des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles. Vers une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination*. Québec : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. <http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Consultation-Politique-Lutte-Racisme.pdf>
- Québec. (2015). *La participation sociale des personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles au Québec*. [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Etudes\\_\\_analyses\\_et\\_rapports/RAP\\_communautes\\_ethnoculturelles.pdf](https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Etudes__analyses_et_rapports/RAP_communautes_ethnoculturelles.pdf)
- Racine, S. (2010). *La mobilisation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à travers des organismes communautaires québécois*. (Thèse de doctorat inédite). Montréal : Université de Montréal. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4734/Racine\\_Sonia\\_2010\\_th%C3%A8se.pdf](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4734/Racine_Sonia_2010_th%C3%A8se.pdf)
- Radio-Canada. (2016). Quels pays ont la plus forte proportion d'immigrants? La réponse en carte. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/800703/proportion-immigrants-pays-monde-reponse-carte>
- Real et Morel, M. (2005). Le développement social au Québec. Tendances et caractéristiques d'une démarche en devenir. *Politiques sociales et familiales*, 81 (09) 28-41
- René, J-F (2009). L'individualisation de l'intervention dans les organismes communautaires : Levier ou barrière à la prise en charge démocratique ? *Nouvelles pratiques sociales* 221, 111–124.
- Réseau québécois de villes et villages en santé. (n.d.). *L'individualisme dans notre société*. [www.rqvvs.qc.ca/fr/dossier/voisinage/l-individualisme-dans-notre-societe](http://www.rqvvs.qc.ca/fr/dossier/voisinage/l-individualisme-dans-notre-societe)
- Réseau Accorderie. <http://www.accorderie.ca>
- Robichaud, D. (2012). La confiance et le rapport aux normes : le problème de la méfiance face à la différence. *Les ateliers de l'éthique / The Ethics Forum*, 7 (1), 234-252.
- Rocher, F. (2007). *Le concept d'interculturalisme en contexte québécois : Généalogie d'un néologisme*. Rapport présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles. <https://www.mce.gouv.qc.ca/publications/CCPARDC/rapport-3-rocher-francois.pdf>
- Rosanvallon, P. (2008). *La Légitimité démocratique : Impartialité, réflexivité, proximité*. Paris : Seuil.

- Seyrig A., Cartillier, J. (2014). Quand design et participation citoyenne se rencontrent. <https://www.millenaire3.com/ressources/quand-design-et-participation-citoyenne-se-rencontrent>
- Saint-Germain, L. 2004. L'expérience des *emplois de solidarité*. Une réponse à l'exclusion des personnes peu scolarisées. En regard du monde du travail. Exploration d'une pratique sociale novatrice en matière d'emploi. (Mémoire inédite). Montréal : UQAM.
- Saint-Germain, L. (2013). Initiatives de lutte contre la pauvreté et intervention socioterritoriale intégrée. *Nouvelles pratiques sociales*. 26 (1), 35-49
- Savoie-Zajc, L. (2003). *L'entrevue semi-dirigée*. In Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données. Sous la direction de Benoît Gauthier, 292-316. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Schugurensky, D. (2003). Civic Participation: On Active Citizenship, Social Capital and Public Policy. *Diversité Canadienne*, 21, 10-12. [http://www.academia.edu/3147129/Civic\\_participation\\_on\\_active\\_citizenship\\_social\\_capital\\_and\\_public\\_policy](http://www.academia.edu/3147129/Civic_participation_on_active_citizenship_social_capital_and_public_policy)
- Sibony, D. (2016). Capital social : les dimensions d'un concept pertinent. *Sciences et actions sociale*, (3). <http://www.sas-revue.org/index.php/17-varia/55-capital-social-les-dimensions-d-un-concept-pertinent>
- Simard, C. (2009) *La participation des travailleurs à une recherche en santé mentale au travail: une histoire de Confiance*. (Thèse de doctorat inédite). Université Laval, QC.
- Simmel, G. (1991). *Secrets et sociétés secrètes*. Paris : Éditions Circé.
- Statistique Canada (2006). Guide de référence pour l'origine ethnique. Recensement de 2006. [www12.statcan.gc.ca/census-recensement/](http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/)
- Statistiques Canada (2013) *Tableau – 16 facteurs associées à la confiance sociale, régressions logistiques*. <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/2015002/t/tbl16-fra.htm>
- Tankoano, F. (2013). *Développement du leadership citoyen. En milieu multiculturel et intergénérationnel dans une perspective de revitalisation territoriale*. Guide du formateur. Parole d'ExcluEs, Montréal.
- Thiébault J-L. (2003) Les travaux de Robert D. Putnam sur la confiance, le capital social, l'engagement civique et la politique comparée. *Revue internationale de politique comparée* 3(10). [www.cairn.info/revue-internationale-de-politique-comparee-2003-3-page-341.htm](http://www.cairn.info/revue-internationale-de-politique-comparee-2003-3-page-341.htm).

- Tiran, A. (1997). Confiance sociale confiance primordiale en partant de Georg Simmel. Dans Philippe Bernoux, Jean-Michel Servet (eds), *La construction sociale de la confiance*. Paris : AEF / Montchrestien.
- Tocqueville, A. (1840). De l'individualisme dans les pays démocratiques. Dans Les classiques des sciences sociales. *De la démocratie en Amérique II*. [http://classiques.uqac.ca/classiques/de\\_tocqueville\\_alexis/democratie\\_2/democratie\\_t2\\_1.pdf](http://classiques.uqac.ca/classiques/de_tocqueville_alexis/democratie_2/democratie_t2_1.pdf)
- Trudel, L. Simard, C. et Vonarx, N. (2007) La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? *Recherches qualitatives*. 5, 38-45. <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/>
- Vallée, E. (2008). Le point de vue des jeunes sur l'approche de la réduction des méfaits en prévention de l'usage du cannabis. (Mémoire inédite). UQAM.
- Vibert, S. (2007) *La communauté au miroir de l'État: la notion de communauté dans les énoncés de la politique québécoise en santé*. Presses de l'Université Laval
- Vyncke, R. (2006). *La mobilisation en contexte interculturel : Guide pour la pratique*. Centre 1, 2, 3 GO! Groupe Conseil Continuum, Montréal. <http://www.rqvvs.qc.ca/documents/file/mobilisation-interculturel.pdf>
- Watier, P. (1993). Confiance et socialisation. *Revue de sciences sociales de l'Europe de l'Est*. <http://www.revue-des-sciences-sociales.com/pdf/rss20-watier.pdf>

**ANNEXES**

---

**ANNEXE 1 – TABLEAU FACTEURS ASSOCIÉS À LA CONFIANCE SOCIALE,  
RÉGRESSIONS LOGISTIQUES, 2013**



Statistique  
Canada

Statistics  
Canada

**Tableau 16**

**Facteurs associés à la confiance sociale, régressions logistiques, 2013**

**Sommaire du tableau**

Le tableau montre les résultats de Facteurs associés à la confiance sociale. On peut faire confiance à la plupart des gens et Très probable de récupérer un portefeuille ou un sac à main perdu s'il est retrouvé par un voisin (figurant comme en-tête de colonne).

	On peut faire confiance à la plupart des gens	Très probable de récupérer un portefeuille ou un sac à main perdu s'il est retrouvé par un voisin
	<u>Probabilités prédites</u>	
<b><u>Sexe</u></b>	-	
Hommes (réf.)	<u>0,56</u>	<u>0,45</u>
Femmes	<u>0,53</u>	<u>0,45</u>
<b><u>Groupe d'âge</u></b>	-	
15 à 34 ans (réf.)	<u>0,47</u>	<u>0,36</u>
35 à 54 ans	<u>0,54</u>	<u>0,44</u>
55 ans à 74 ans	<u>0,60</u>	<u>0,53</u>
75 ans et plus	<u>0,61</u>	<u>0,60</u>
<b><u>Vit avec un conjoint ou une conjointe</u></b>	-	
Non (réf.)	<u>0,53</u>	<u>0,40</u>
Oui	<u>0,54</u>	<u>0,48</u>
<b><u>Activité principale est de travailler à un emploi rémunéré ou à son compte</u></b>	-	
Non (réf.)	<u>0,53</u>	<u>0,45</u>
Oui	<u>0,55</u>	<u>0,44</u>
<b><u>Niveau de scolarité</u></b>	-	
Diplôme d'études secondaires ou moins (réf.)	<u>0,46</u>	<u>0,42</u>
Diplôme d'études postsecondaires	<u>0,53</u>	<u>0,46</u>
Grade universitaire	<u>0,67</u>	<u>0,47</u>

<b>Province</b>	-	
<u>Terre-Neuve-et-Labrador</u>		<u>0,54</u> <u>0,56</u>
<u>Île-du-Prince-Édouard</u>		<u>0,62</u> <u>0,56</u>
<u>Nouvelle-Écosse</u>		<u>0,59</u> <u>0,50</u>
<u>Nouveau-Brunswick</u>		<u>0,51</u> <u>0,52</u>
<b>Québec</b>		<b>0,37</b> <b>0,43</b>
<u>Ontario (réf.)</u>		<u>0,58</u> <u>0,44</u>
<u>Manitoba</u>		<u>0,60</u> <u>0,46</u>
<u>Saskatchewan</u>		<u>0,61</u> <u>0,51</u>
<u>Alberta</u>		<u>0,60</u> <u>0,46</u>
<u>Colombie-Britannique</u>		<u>0,64</u> <u>0,43</u>

Note : Le tableau présente des données ciblées pour cette recherche.

**Source :** Statistique Canada, Enquête sociale générale (2013) Repéré à

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-652-x/2015002/t/tbl16-fra.htm>

## ANNEXE 2 - MODÈLE DE LETTRE DE DEMANDE DE CONSENTEMENT DE L'ORGANISME

Saint-Jérôme, le 23 mai 2017

XXXXXXXXXXXXXX

**Objet : Demande de participation de XXXXXXXX à la recherche d'Ana Claudia Melim, dans le cadre de son projet de maîtrise en travail social à l'UQO.**

Bonjour XXX,

En raison de mon parcours à XXXXXX et de la poursuite d'une maîtrise en travail social à l'UQO, la présente est pour demander formellement la permission de réaliser ma recherche à XXXXXXXX auprès des membres accordeurEs et les membres du personnel.

La recherche s'intitule : **«Le rôle de la confiance sociale pour la participation et mobilisation citoyenne de communautés à forte diversité ethnoculturelle : Une étude de cas au sein d'un organisme communautaire»**. Cette étude vise à mieux comprendre le rôle de la confiance sociale dans la participation et mobilisation citoyenne.

Étant donné que la mission de XXX vise à construire un réseau d'entraide et de solidarité, elle se présente un terrain idéal pour y réaliser mon étude de cas. Je prévois réaliser 10 entretiens avec les membres qui résident à XXX, et 3 entretiens avec les membres du personnel. Les entretiens sont prévus entre le mois de juin 2017 à la fin du mois d'octobre 2017.

Les participants seront invités à prendre part à la recherche de trois manières : des affiches dans les deux XXXX; des envois par courriels et de la présentation du sujet de recherche au moins à deux événements/activités de l'organisme. L'ensemble des données recueillies dans le cadre de cette recherche seront anonymisées afin de préserver la confidentialité des participants volontaires.

La participation de l'organisme à ce projet de recherche consiste à :

- Donner accès à la participation des membres et des membres du personnel pour réaliser à des entretiens individuels autour des thèmes de la confiance, de la participation et de la mobilisation, au lieu de choix du participant (par exemple au sein de l'organisme ou dans un bureau de l'université).
- Collaborer avec la chercheure dans le processus de recrutement (envois par courriels aux membres)
- Donner accès à la chercheure aux événements/activités de l'organisme afin de la présentation du sujet de recherche.

De plus, cette recherche a reçu l'approbation du comité d'éthique et de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais (**Numéro de l'approbation**).

Pour compléter les informations, je joins à cette lettre les formulaires de consentement qui sera remis aux participants.

Je vous invite à communiquer avec moi pour toute information supplémentaire à l'étude de ma demande. Si vous jugez celle-ci recevable, j'aurai besoin d'une lettre attestant de votre collaboration à ce projet de recherche.

Je vous remercie infiniment l'attention accordée à cette démarche.

Cordialement,

Ana Claudia Melim

XXXXXXXXX

**ANNEXE 3A – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES MEMBRES-CITOYENS DE  
L'ORGANISME**



Case postale 1250, succursale HULL, Gatineau (Québec) J8X 3X7  
[www.uqo.ca/ethique](http://www.uqo.ca/ethique)  
 Comité d'éthique de la recherche

**Formulaire de consentement  
(Membres de l'organisme)**

**«Le rôle de la confiance sociale pour la participation et mobilisation citoyenne  
de communautés à forte diversité ethnoculturelle : Une étude de cas au sein  
d'un organisme communautaire»**

**Recherche réalisée par :**

Ana Claudia Melim, candidate à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec en Outaouais, campus Saint-Jérôme, sous la direction de Madame Manon Chamberland, directrice du mémoire et la codirection de Madame Lise Saint-Germain. Toutes deux sont professeures au département de travail social de l'Université du Québec en Outaouais.

Ce document expose en détails les objectifs de ce projet de recherche, le déroulement ainsi que la nature de votre participation, ses avantages, risques et inconvénients. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de bien lire et de comprendre les renseignements qui suivent. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Nous sollicitons par la présente votre participation au projet de recherche en titre, qui vise à mieux comprendre le rôle de la confiance sociale dans la participation et la mobilisation citoyenne.

L'objectif de ce projet de recherche est d'explorer le rôle de la confiance sociale dans la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle.

Ce projet a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'UQO.

Vous serez invité à participer à un entretien individuel, sous forme d'un récit de vie autour des thèmes de votre vie dans le quartier et de votre participation, d'une durée d'environ une à deux heures, au lieu de votre choix (par exemple au sein de l'organisme dans lequel vous êtes impliqué (e) ou dans un bureau de l'université). Les récits de vie seront confidentiel et enregistrés (enregistreur numérique). Par la suite, le verbatim de chaque récit sera transcrit et une synthèse vous sera soumise afin que vous puissiez la consulter et la valider.

**Confidentialité et gestion des données :**

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec en Outaouais\*. Tant les données recueillies que les résultats de la recherche ne pourront en aucun cas mener à votre identification.

- Votre nom n'apparaîtra pas sur les données, puisque vous serez identifié par un pseudonyme afin de préserver la confidentialité. Tout signe distinctif permettant de vous reconnaître sera enlevé puisque les données seront anonymisées.
- Les données recueillies seront conservées sous clé dont l'accès sera réservé à l'usage exclusif de l'étudiante-chercheur.
- Après la rédaction du mémoire, les données seront gardées durant 5 ans et ensuite détruites ainsi que tout le matériel recueillis dans le cadre de cette recherche.
- Cette recherche pourra donner lieu à la publication d'articles scientifiques et de présentations lors de colloques.

Si vous le désirez, vous pourrez connaître les résultats de cette recherche en assistant à une présentation en groupe à la fin de la recherche.

**Avantages et inconvénients possibles :**

Votre participation à ce projet de recherche demeure volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier votre décision.

Les risques associés à votre participation sont minimaux. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient créer un inconfort ou raviver des émotions désagréables. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question ou aborder un thème que vous estimez embarrassant sans avoir à vous justifier et le chercheur s'engage, à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour les réduire ou les pallier.

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de la confiance sociale et la participation sont les bénéfices directs anticipés. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

**Informations supplémentaires sur la recherche :**

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, communiquez avec : Ana Claudia Melim, cellulaire : XXXX (numéro exclusivement réservé à la recherche) ou par courriel: XXXX

Si vous avez des questions concernant les aspects éthique de ce projet, veuillez communiquer avec monsieur André Durivage, président du comité d'éthique de la recherche de l'université du Québec en Outaouais, au téléphone : 818-595-3900, poste 3970 ou par courriel : [comite.ethique@uqo.ca](mailto:comite.ethique@uqo.ca)

Votre signature atteste que vous avez clairement compris les renseignements concernant votre participation au projet de recherche et indique que vous acceptez d'y participer. Elle ne signifie pas que vous acceptez d'aliéner vos droits et de libérer les chercheurs ou les responsables de leurs responsabilités juridiques ou professionnelles. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps du projet de recherche sans préjudice. Votre participation devant être aussi éclairée que votre décision initiale de participer au projet, vous devez en connaître tous les tenants et aboutissants au cours du déroulement du projet de recherche. En conséquence, vous ne devrez jamais hésiter à demander des éclaircissements ou de nouveaux renseignements au cours du projet.

Après avoir pris connaissance des renseignements concernant ma participation à ce projet de recherche, j'appose ma signature signifiant que j'accepte librement d'y participer. Le formulaire est signé en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Consentement à participer au projet de recherche :

Nom du **participant** : \_\_\_\_\_ Signature du **participant** : \_\_\_\_\_

Nom du chercheur : \_\_\_\_\_ Signature du chercheur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**ANNEXE 3B – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LE PERSONNEL DE  
L'ORGANISME**



Case postale 1250, succursale HULL, Gatineau (Québec) J8X 3X7  
[www.uqo.ca/ethique](http://www.uqo.ca/ethique)  
 Comité d'éthique de la recherche

**Formulaire de consentement  
(Membres du personnel de l'organisme)**

**«Le rôle de la confiance sociale pour la participation et mobilisation citoyenne  
de communautés à forte diversité ethnoculturelle : Une étude de cas au sein  
d'un organisme communautaire»**

**Recherche réalisée par :**

Ana Claudia Melim, candidate à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec en Outaouais, campus Saint-Jérôme, sous la direction de Madame Manon Chamberland, directrice du mémoire et la codirection de Madame Lise Saint-Germain. Toutes deux sont professeures au département de travail social de l'Université du Québec en Outaouais.

Ce document expose en détails les objectifs de ce projet de recherche, le déroulement ainsi que la nature de votre participation, ses avantages, risques et inconvénients. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de bien lire et de comprendre les renseignements qui suivent. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Nous sollicitons par la présente votre participation au projet de recherche en titre, qui vise à mieux comprendre le rôle de la confiance sociale dans la participation et la mobilisation citoyenne.

L'objectif de ce projet de recherche est d'explorer le rôle de la confiance sociale dans la participation et la mobilisation citoyenne au sein des organismes communautaires dans les communautés à forte diversité ethnoculturelle.

Ce projet a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'UQO.

**Votre participation à ce projet de recherche consiste à :**

Vous serez invité à participer à une entrevue semi-dirigée individuelle autour des thèmes de la confiance, de la participation et de la mobilisation, d'une durée entre une à deux heures, au lieu de votre choix (par exemple au sein de l'organisme dans lequel vous êtes employé (e) ou dans un bureau de l'université). Les entrevues seront confidentielles et enregistrées (enregistreur numérique). Par la suite, le verbatim de chaque entrevue sera transcrit et une synthèse vous sera soumise afin que vous puissiez la consulter et la valider.

**Confidentialité et gestion des données :**

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec en Outaouais\*. Tant les données recueillies que les résultats de la recherche ne pourront en aucun cas mener à votre identification.

- Votre nom n'apparaîtra pas sur les données, puisque vous serez identifiée par un pseudonyme afin de préserver la confidentialité. Tout signe distinctif permettant de vous reconnaître sera enlevé puisque les données seront anonymisées.
- Les données recueillies seront conservées sous clé dont l'accès sera réservé à l'usage exclusif de la chercheuse.
- Après la rédaction du mémoire, les données seront gardées durant 5 ans et ensuite détruites ainsi que tout le matériel recueillis dans le cadre de cette recherche.
- Cette recherche pourra donner lieu à la publication d'articles scientifiques et de présentations lors de colloques.

Si vous le désirez, vous pourrez connaître les résultats de cette recherche en assistant à une présentation en groupe à la fin de la recherche.

**Avantages et inconvénients possibles :**

Votre participation à ce projet de recherche demeure volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier votre décision.

Les risques associés à votre participation sont minimaux. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient créer un inconfort ou raviver des émotions désagréables. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question ou aborder un thème que vous estimez embarrassant sans avoir à vous justifier et le chercheur s'engage, à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour les réduire ou les pallier.

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet de la confiance sociale et la participation sont les bénéfices directs anticipés. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

**Informations supplémentaires sur la recherche :**

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, communiquez avec : Ana Claudia Melim, cellulaire : XXX (numéro exclusivement réservé à la recherche) ou par courriel: XXX

Si vous avez des questions concernant les aspects éthique de ce projet, veuillez communiquer avec monsieur André Durivage, président du comité d'éthique de la recherche de l'université du Québec en Outaouais, au téléphone : 818-595-3900, poste 3970 ou par courriel : [comite.ethique@uqo.ca](mailto:comite.ethique@uqo.ca)

*\*Notamment à des fins de contrôle, et de vérification, vos données de recherche pourraient être consultées par le personnel autorisé de l'UQO, conformément au Règlement relatif à l'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications.*

Votre signature atteste que vous avez clairement compris les renseignements concernant votre participation au projet de recherche et indique que vous acceptez d'y participer. Elle ne signifie pas que vous acceptez d'aliéner vos droits et de libérer les chercheurs ou les responsables de leurs responsabilités juridiques ou professionnelles. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps du projet de recherche sans préjudice. Votre participation devant être aussi éclairée que votre décision initiale de participer au projet, vous devez en connaître tous les tenants et aboutissants au cours du déroulement du projet de recherche. En conséquence, vous ne devrez jamais hésiter à demander des éclaircissements ou de nouveaux renseignements au cours du projet.

Après avoir pris connaissance des renseignements concernant ma participation à ce projet de recherche, j'appose ma signature signifiant que j'accepte librement d'y participer. Le formulaire est signé en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Consentement à participer au projet de recherche :

Nom du **participant** : \_\_\_\_\_ Signature du **participant** : \_\_\_\_\_

Nom du chercheur : \_\_\_\_\_ Signature du chercheur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## ANNEXE 4 – GUIDE QUESTIONNAIRE SOCIODÉMOGRAPHIQUE

### Notes pour la chercheure :

- Proposer au participant qui désire prendre part à la recherche de recueillir ces données au début de la rencontre après avoir expliqué et signé le formulaire de consentement.
- Rappeler que ces données sont anonymes et que le participant est libre de répondre ou non à ces demandes d'information. Rappeler également qu'il est libre de mettre un terme à sa participation à tout moment.

### Données sur le participant

1. Êtes-vous né(e) au Québec?  
 oui                       non
2. Depuis, combien de temps habitez-vous dans le quartier?  
 0 à 2 ans       1 à 4 ans       5 à 10 ans       plus que 10 ans  
 né (e) dans le quartier
3. Depuis combien de temps fréquentez-vous cet organisme?  
 0-6 mois       7 – 12 mois                       plus que 12 mois
4. Depuis que vous fréquentez cet organisme, à combien d'activités avez-vous participé?  
 0 - 1 activité     plus que 2 activités     plus que 10 activités
5. Comment avez-vous entendu parler de cet organisme?  
 ami(e)                       organisme/service du quartier  
 événement/kiosque       autre

## ANNEXE 5A -GUIDE DE RÉCIT DE VIE: MEMBRES-CITOYENS DE L'ORGANISME

### **Note pour la chercheuse :**

- Créer un climat de confiance entre les deux (interviewé et intervieweur)
- Parler brièvement du projet et du déroulement de l'entretien.
- Rappeler que la personne est libre de refuser d'aborder ou non un sujet, de se retirer en tout temps.
- Remercier la personne au début et à la fin et laisser les coordonnées pour répondre à des questions.

*Bonjour \_\_\_\_\_ . Merci d'être là aujourd'hui. Votre participation à ce projet est précieuse. Je précise qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à ce que nous aborderons aujourd'hui. Je m'intéresse à l'histoire de votre participation au sein du quartier. Auriez-vous des questions avant de commencer notre entretien? Sinon...*

***Pourriez-vous me raconter votre vie dans ce quartier, dès votre arrivée?***

*Je vous remercie beaucoup de votre participation et j'aimerais savoir si vous voulez ajouter une autre information ou un sentiment à propos de cet entretien?*

*Laisser le participant élaborer. Inviter à préciser au besoin à propos des thèmes :*

*Par exemple.....*

- le choix d'habiter dans le quartier
- les sentiments qui y sont associés
- les relations entre le voisinage et d'amitié
- la participation aux événements du quartier (la vie sociale)
- la participation aux organismes communautaires (l'organisme à l'étude et/ou autres)
- les sentiments par rapport à votre vie dans le quartier

## **ANNEXE 5B - GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ (MEMBRES DU PERSONNEL)**

Note : Dans le cas du personnel de l'organisme, nous ne voulons pas prendre de données socio-démographiques afin d'éviter l'identification des participants.

### **Notes pour la chercheuse :**

- Créer un climat de confiance entre les deux (interviewé et intervieweur)
- Parler brièvement du projet et du déroulement de l'entretien
- Présenter le formulaire de consentement
- Rappeler que ces données sont anonymes et que le participant est libre de répondre ou non à ces demandes d'information. Rappeler également qu'il est libre de mettre un terme à sa participation à tout moment.
- Remercier la personne au début et à la fin et laisser les coordonnées pour répondre à des questions.

*Bonjour, merci d'être là aujourd'hui. Votre participation à ce projet est précieuse. Je précise qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à ce que nous aborderons aujourd'hui.*

### **La participation et la mobilisation :**

- *Comment voyez-vous la participation des membres dans l'organisme ?*
- *Selon votre expérience, est-ce que les membres commencent à participer tout de suite après leur inscription à l'organisme ou cela prend du temps?*
- *Pourriez-vous me décrire le processus de mobilisation au sein de l'organisme? (ex. mobiliser pour un comité, une fête, un projet, etc.)*
- *Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce processus?*
- *Selon vous, comment les personnes aiment être contactées et pourquoi?*
- *Si vous étiez à la place d'un membre, comment préféreriez-vous être contacté/mobilisé?*

### **La confiance :**

- *Selon vous, quels seraient les « ingrédients » que vous jugez essentiels à la participation et la mobilisation citoyenne?*
- *Comment voyez-vous que les membres se sentent inclus au sein des pratiques de l'organisme?*

### **Autres informations et conclusion :**

- *L'entretien tire à sa fin, avez-vous envie de partager certaines informations que nous n'aurions pas abordées aujourd'hui?*
- *Comment avez-vous vécu cet entretien?*

*Je vous remercie beaucoup de votre participation.*

