

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

**PRATIQUES D'EMPOWERMENT ET DE PARTICIPATION  
CITOYENNE D'ACTEURS DE MAISONS DE QUARTIER DE  
LA VILLE DE GATINEAU**

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
MATHIEU PROULX

Septembre 2013

## REMERCIEMENTS

Je considère que l'accomplissement d'un tel travail ne peut se faire sans la collaboration d'un nombre important de personnes.

Je tiens tout d'abord à remercier les Maisons de quartier de la Ville de Gatineau et les participants de cette recherche pour leur implication. Sans la présence de ces personnes, cette recherche n'aurait pu se concrétiser.

Je tiens également à remercier mon directeur, Monsieur Denis Bourque, qui m'a soutenu tout au long de mes apprentissages. Il a été un excellent pédagogue et il a significativement structuré ma démarche. Je lui en suis très reconnaissant.

Je tiens également à remercier monsieur Mario Dion, madame Liliane Bertrand ainsi que monsieur Dominic Foisy pour leurs précieux conseils.

Le dernier remerciement va à l'égard de ma famille. Un remerciement particulier à mes parents pour leur support tout au long de mon cheminement scolaire ainsi qu'à ma conjointe qui m'a fortement aidé au cours de ce travail.

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	p.1
1. CADRE THÉORIQUE	p.2
1.1 L'EMPOWERMENT	p.2
1.2 LES LIMITES DE L'EMPOWERMENT	p.15
1.3 LA PARTICIPATION CITOYENNE	p.17
1.4 LES LIMITES DE LA PARTICIPATION CITOYENNE	p.21
1.5 L'EMPOWERMENT ET LA PARTICIPATION CITOYENNE	p.23
2. PROBLÉMATIQUE	p.25
2.1 QUESTIONS DE RECHERCHE	p.29
3. LE CADRE OPÉRATOIRE	p.30
4. MÉTHODOLOGIE	p.33
4.1 ÉCHANTILLON	p.39
4.2 ANALYSE DES DONNÉES	p.41
5. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	p.44
5.1 PROBLÉMATIQUE DU TERRITOIRE	P.45
5.2 INTERVENTION DE QUARTIER	P.48
5.3 L'EMPOWERMENT	P.55
5.4 LA PARTICIPATION CITOYENNE	P.85
5.5 LES DIFFÉRENCE ET LES SIMILITUDES ENTRE L'EMPOWERMENT ET LA PARTICIPATION CITOYENNE	P.120
5.6 RETOUR SUR NOS QUESTIONS SPÉCIFIQUES DE RECHERCHE	P.123
CONCLUSION GÉNÉRALE	p.133
BIBLIOGRAPHIE	p.138

ANNEXE 1: GRILLE D'ENTREVUE	p.142
ANNEXE 2: TABLEAUX DE PRIORISATION	p.145
ANNEXE 3: FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	p.150
ANNEXE 4: PREMIER CONTACT TÉLÉPHONIQUE	p.153
ANNEXE 5 : TABLEAUX SUR LES DIFFICULTÉS, LES CAUSES ET LES SOLUTIONS EN RAPPORT AVEC L'EMPOWERMENT	p.155
ANNEXE 6 : TABLEAUX SUR LES DIFFICULTÉS, LES CAUSES ET LES SOLUTIONS EN RAPPORT AVEC LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE	p.162

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1 :</b>	
<b>Perspective pour l'intervention au niveau personnel (Je)</b>	<b>p.6</b>
<b>Tableau 2 :</b>	
<b>Perspective pour l'intervention au niveau groupe (Nous)</b>	<b>p.6</b>
<b>Tableau 3 :</b>	
<b>Perspective pour l'intervention au niveau communautaire (Nous-autres)</b>	<b>p.7</b>
<b>Tableau4 :</b>	
<b>Perspective pour l'intervention au niveau collectif (Nous-tous)</b>	<b>p.7</b>
<b>Tableau 5 :</b>	
<b>Les dimensions et les caractéristiques de l'empowerment chez Ninacs</b>	<b>p.14</b>
<b>Tableau 6 :</b>	
<b>Les dimensions et formes de la participation citoyenne</b>	<b>p.18</b>
<b>Tableau 7 :</b>	
<b>Échelle de participation</b>	<b>p.22</b>
<b>Tableau 8 :</b>	
<b>Tableau des données sociodémographiques de notre échantillon</b>	<b>P.40</b>

# **PRATIQUES D'EMPOWERMENT ET DE PARTICIPATION CITOYENNE D'ACTEURS DE MAISONS DE QUARTIER DE LA VILLE DE GATINEAU**

## **INTRODUCTION**

Les Maisons de quartier de la ville de Gatineau sont situées à l'intérieur de territoires en dévitalisation. Ces organisations essaient d'améliorer les conditions de vie au sein de ces territoires. Leurs interventions, basées sur l'empowerment, tentent de favoriser la participation citoyenne dans ces secteurs en difficulté. Le but de cette recherche est de documenter les perceptions et les pratiques d'acteurs des Maisons de quartier en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne.

Ce mémoire débutera par une description de notre cadre théorique. Le cadre théorique expliquera l'empowerment au sens large. Ainsi, les cadres conceptuels de Ninacs (2002 et 2008) et de Deslauriers (2007) seront présentés. La participation citoyenne et ses liens avec l'empowerment termineront le cadre théorique. Suite à cela, nous décrirons la problématique de cette recherche. Celle-ci présentera brièvement les Maisons de quartier et la pertinence de nos questions relatives à l'empowerment et la participation citoyenne. La problématique de cette recherche postule que les balises théoriques avancées par les Maisons de quartier indiquent un engagement à l'égard de l'empowerment et de la participation citoyenne alors qu'il semble y avoir des difficultés d'exécution relativement aux pratiques d'empowerment et de participation citoyenne à l'intérieur de ces milieux. En ce sens, la question générale de recherche de ce projet de mémoire est la suivante : En quoi l'approche et les pratiques d'empowerment propres aux Maisons de quartier influencent-elles la participation citoyenne ? Pour sa part, le cadre opératoire permettra de faire état des différentes définitions retenues à l'intérieur de ce projet de mémoire. Par la suite, la méthodologie de cette recherche exploratoire sera illustrée. Nous présenterons ensuite les résultats de cette recherche. Finalement, les limites et portées de ce mémoire seront présentées.

## 1. CADRE THÉORIQUE

Le cadre théorique s’amorce par une mise en perspective de l’empowerment. Les modèles de Deslauriers (2007) et de Ninacs (2002 et 2008) seront illustrés. Par la suite, nous analyserons des limites reliées à l’empowerment. Le concept de la participation citoyenne sera ensuite expliqué. Les limites de la participation citoyenne seront ensuite illustrées. Finalement, des liens théoriques entre l’empowerment et la participation citoyenne clôtureront le cadre théorique.

### 1.1 L'EMPOWERMENT

Cette section permettra de définir, sommairement, l’origine de l’empowerment et la définition de ce concept. Trois différents modèles théoriques seront brièvement présentés.

Deslauriers (2007, p.4) indique que l’origine du terme empowerment est américaine et que ce terme a éclos dans les années 1980. De plus, il mentionne que le terme empowerment se définit généralement comme un processus d’acquisition de pouvoir qui permet aux individus, aux familles et aux communautés, par l’entremise de l’action, d’améliorer leur situation personnelle, interpersonnelle et politique. En ce sens, mentionnons que ce concept se base sur « [...] la prémisse que les individus et les collectivités ont le droit de participer aux décisions qui les concernent et que les compétences requises pour cette participation sont déjà présentes chez les individus et les collectivités, ou que le potentiel pour les acquérir existe. » (Ninacs, 2008, p. 15).

Bien que l’utilisation explicite de l’empowerment soit relativement nouvelle au sein des écrits en travail social, cette approche tire ses origines du mouvement des *settlement houses*.

« Le mouvement des *settlement houses* a débuté à Londres en 1884 et il y en avait 400 aux États-Unis et au Canada en 1918. [...] Ce ne sont toutefois pas les services qui distinguaient les *settlement houses* mais plutôt leur approche mise en œuvre par des intervenants et des intervenantes qui s’établissaient

dans les quartiers; une approche axée sur l'idée que l'initiative pour corriger les problèmes sociaux devrait provenir de leaders ou d'organisations du milieu et demeurer sous leur emprise [...]. » (*Idem*, p. 75-76).

En conséquence, c'est davantage le terme empowerment qui est relativement nouveau, plutôt que les pratiques d'intervention qui y sont associées.

Au Québec, la francisation du mot empowerment a été une étape importante à la visibilité de ce concept. En effet, les chercheurs québécois ont tenté à maintes reprises de traduire ce terme. Ce travail a semblé difficile, car plusieurs termes étaient avancés. Cet exercice sémantique est toutefois intéressant car il permet de mieux circonscrire une notion relativement floue. L'exercice de Dufort et de Le Bossé (2001) a par conséquent permis de clarifier la terminologie anglaise.

« D'un point de vue linguistique, cette expression peut être décomposée en trois éléments. Le premier est le radical *power* qui signifie « pouvoir » en anglais. Le second est le préfixe *em* qui, ajouté au radical *power*, exprime un mouvement d'accession au pouvoir. L'association de ces deux éléments forme le verbe *empower* qui désigne généralement une augmentation d'une forme ou l'autre de pouvoir. Le dernier élément est le suffixe « ment » qui suggère la présence d'un résultat tangible lié à l'augmentation du pouvoir. » (Dufort et Le Bossé, 2001, p. 83).

Le Bossé (2003, p.37-46) mentionne quelques-unes des traductions qui ont été avancées : l'appropriation, l'habilitation et le pouvoir d'influence. Toutefois, ces expressions n'ont pas été en mesure de définir adéquatement la terminologie de l'empowerment. L'aboutissement de l'exercice de traduction a permis de traduire l'empowerment par la notion de « pouvoir d'agir ».

Il existe une variété de modèles en rapport avec l'empowerment. Deslauriers (2007, p.7) mentionne que les auteurs ne s'entendent pas sur le nombre de dimensions ou niveaux reliés à ce concept. Pour Labonte (1990, p. 66), il y a un continuum relié à l'empowerment. Celui-ci est composé de cinq dimensions. Ce processus débute par

l'empowerment individuel et se termine par l'entremise de l'action politique<sup>1</sup>. Cette théorie avance que l'empowerment est un processus linéaire, car il suit une gradation prédéterminée. Pour sa part, Deslauriers (2007, p.7) indique qu'il existe quatre niveaux à l'empowerment (personnelle, groupe, communautaire et collective). Il mentionne que le processus d'acquisition de pouvoir n'est pas linéaire. Les individus peuvent ainsi prendre diverses trajectoires. En ce qui concerne Ninacs (2008, p.17), il définit trois dimensions dans son modèle : l'empowerment individuel, communautaire et organisationnel. Il considère que ces dimensions sont reliées.

Finalement, nous avons choisi deux modèles théoriques de l'empowerment pour cette recherche. Les modèles retenus sont ceux de Deslauriers (2007) et de Ninacs (2002 et 2008). Il est nécessaire de considérer le modèle de Deslauriers (2007), car les acteurs des Maisons de quartier de Gatineau réfèrent fréquemment à ce modèle théorique. Qui plus est, le modèle de Deslauriers (2007) réfère davantage aux pratiques d'intervention de l'empowerment et il illustre l'opérationnalisation du modèle selon les niveaux de l'empowerment. Tel que nous le verrons plus loin, le modèle est basé sur des caractéristiques reliées à l'intervention sociale. Pour ce qui est du choix du modèle de Ninacs, il s'appuie sur le fait que ce modèle a bien développé les dimensions du pouvoir d'agir et leurs caractéristiques. Le fait que nous voulions documenter la dimension organisationnelle de l'empowerment a également contribué au choix du cadre théorique de Ninacs, car ce volet est peu développé chez Deslauriers. De plus, Ninacs est un incontournable dans la littérature québécoise qui traite de ce sujet.

---

<sup>1</sup> Le continuum, en ordre croissant, est le suivant : *personal empowerment, small group development, community organization, coalition advocacy, political action.*

## L'EMPOWERMENT SELON DESLAURIERS (2007)

Le modèle de Deslauriers (2007) est moins développé que celui de Ninacs (2002 et 2008). Toutefois, le modèle est intéressant, car il se base davantage sur la pratique associée au processus de l'empowerment. En effet, la construction conceptuelle de l'empowerment s'inspire des pratiques d'intervention. Ce modèle évoque la nature structurelle des problèmes sociaux et les objectifs véhiculés sont d'améliorer les conditions de vie par la transformation de certaines structures (Deslauriers, 2007, p.6).

Deslauriers (2007, p.7) retient quatre différents niveaux du processus d'empowerment. Il s'agit des niveaux personnel, de groupe, communautaire et collectif. « Ces niveaux ne sont pas exclusifs et peuvent coexister ; aucun ne constitue de passerelle obligée avant de passer à l'autre ; à tout moment, selon les circonstances et les besoins, une personne peut entrer ou sortir de diverses trajectoires possibles. » (*Idem*, p.5). Selon cet auteur, il y a des caractéristiques communes à tous les niveaux du pouvoir d'agir. Les voici :

- «Reconnaître et maximiser les forces des citoyen-ne-s et des communautés dans l'opération du changement ;
- Conscientiser à la richesse de notre parole et de celle de nos concitoyen-ne-s ;
- Percevoir le temps comme un outil et non une contrainte ;
- Prioriser le processus (non le résultat). » (*Idem*, p.8).

En ce qui à trait à au niveau personnel (le Je), on peut dire qu'il concerne davantage les plans psychologique et individuel (*Idem*, p. 8) comme on peut le voir dans le tableau 1. Il s'agit d'un niveau qui travaille à la transformation des situations individuelles non-désirées.

**Tableau 1 : Perspective pour l'intervention au niveau personnel (Je)**

1 : Accueil et soutien dans la réponse aux besoins immédiats ;
2 : Apprentissage de moyens visant à répondre aux besoins immédiats ;
3 : Renforcement des compétences, de l'estime de soi de la personne, de sa famille ;
4 : Invitation à dire son mot sur ce qui concerne la personne ;
5 : Invitation à participer en offrant des moyens ;
6 : Pouvoir d'agir de la personne.

Source : Deslauriers, 2007, p.8.

Pour ce qui est du niveau de groupe (le Nous), Deslauriers (2007, p.9) indique que cette dimension, bien qu'elle ait certaines limites au niveau des changements structurels, en est une à privilégier. Ce type de pouvoir d'agir favorise la diminution du blâme que s'attribuent les individus suite à des expériences négatives. En se regroupant, les individus peuvent prendre conscience que leur problème ne relève pas uniquement une responsabilité individuelle.

**Tableau 2 : Perspective pour l'intervention au niveau groupe (Nous)**

1 : Accueil et soutien dans la réponse aux besoins ;
2 : Invitation et accompagnement à collectiviser ce besoin : se joindre à d'autres qui vivent la même situation ;
3 : Exprimer les « mots à dire » au sein du petit collectif social ;
4 : Organisation de la vie de groupe ;
5 : Pouvoir d'agir de groupe.

Source : Deslauriers, 2007, p.9.

Toujours selon Deslauriers (2007, p.9), le niveau communautaire du pouvoir d'agir (le Nous-autres) ne constitue pas un gage de changement social. Toutefois, il peut permettre une meilleure distribution des ressources et augmenter la conscience critique sur les causes collectives du problème. On indique qu'il est important que l'intervention mise sur la conscience critique, et ce, parce que celle-ci n'est pas *de facto* présente à l'intérieur d'une communauté. Notons que les organisations ne sont pas intégrées aussi formellement dans ce modèle, comparativement à l'empowerment organisationnel chez Ninacs (2008). Bien que les groupes organisés ne soient pas totalement absents du présent modèle, leur présence semble moins importante.

**Tableau 3 : Perspective pour l'intervention au niveau communautaire (Nous-autres)**

1 : Invitation et accompagnement à participer à des réseaux d'entraide et de solidarité ;
2 : Se faire entendre, c'est-à-dire, obtenir des réponses de ceux et celles qui ont du pouvoir ;
3 : Organisation de la vie communautaire par le <i>réseautage</i> et les alliances sociales ;
4 : Renforcement des capacités et de l'identification positive de chacun des membres et de la vie communautaire ;
5 : Pouvoir d'agir de la communauté.

Source : Deslauriers, 2007, p.9.

Afin de conclure sur ce modèle théorique du pouvoir d'agir par l'examen du niveau collectif (le Nous-tous), mentionnons que ce niveau n'est pas accessible dans toutes les sociétés et qu'il ne s'échelonne pas sur une longue période (Deslauriers, 2007, p.9). En effet, la contestation n'est pas nécessairement possible dans tous les régimes et le droit d'association n'est pas acquis dans tous les États.

**Tableau 4 : Perspective pour l'intervention au niveau collectif (Nous-tous)**

1 : Accompagnement et éducation populaire visant à analyser les causes sociales et structurelles à la source du problème;
2 : Conscientisation à la justice sociale et à la solidarité;
3 : Mobilisation pour revendiquer le bien commun;
4 : Transmettre la parole collective à d'autres qui ont le pouvoir ou un autre discours;
5 : Pouvoir d'agir collectif.

Source : Deslauriers, 2007, p.9-10.

## L'EMPOWERMENT SELON NINACS

Cette section sera divisée en trois parties. Celles-ci démontreront les dimensions et les caractéristiques de l'*empowerment* selon Ninacs (2002 et 2008). Ce modèle théorique a trois niveaux qui sont interreliés (individuel, communautaire, organisationnel).

### L'empowerment individuel

William Ninacs (2008, p.19) indique que le processus d'empowerment individuel est basé sur quatre composantes : la participation, les compétences pratiques, l'estime de soi et la conscience critique. Il mentionne que chacune des caractéristiques de l'empowerment individuel se renforce mutuellement. Elles sont toutes nécessaires au maintien du processus car « [...] l'absence d'une composante aurait pour effet de réduire sinon d'annuler la portée de l'empowerment. » (Ninacs, 2002, p. 54).

Toujours selon le même auteur, la « [...] participation s'avère donc le moteur qui permet à un individu d'amorcer et de poursuivre sa démarche. » (Ninacs, 2008, p.20). Elle est ainsi un élément essentiel à l'empowerment individuel puisqu'elle en est le véhicule. De plus, l'on peut qualifier cette participation selon le caractère actif de l'acteur (ex.: un acteur muet versus un acteur qui participe aux décisions).

En ce qui concerne la notion de compétences pratiques, Ninacs (2008, p.20-21) mentionne que cette caractéristique inclut l'acquisition de compétences nouvelles et l'identification de celles possédées. De plus, il spécifie que les compétences pratiques concernent la participation des individus et les connaissances requises afin de passer à l'action. Ainsi, les gens acquièrent des habiletés, de simples à complexes, afin de mener à terme leurs projets.

Pour ce qui est de l'estime de soi, Ninacs (2008, p.21) mentionne qu'elle est un processus à partir duquel l'acteur reconnaît son identité et ses compétences. Ce processus psychologique favorise les changements et le maintien des acquis. La notion de

reconnaissance sociale est également indiquée comme partie prenante de l'estime de soi. Lors des interventions, les individus sont considérés pour leurs forces plutôt que pour leurs limites. Ninacs (2008, p.21) distingue trois types d'estime de soi (amour de soi-vision de soi-confiance en soi).

La dernière caractéristique de l'empowerment individuel est la conscience critique. « Notons également que la grande majorité des ouvrages sur l'empowerment font références aux écrits de Paolo Freire et insistent sur le développement d'une conscience critique comme composante essentielle du processus. » (Ninacs, 2002, p.55). Celle-ci se subdivise en quatre catégories : les consciences individuelle, collective, sociale et politique (Ninacs, 2008, p.21-22). La conscience individuelle consiste à ce que l'individu prenne conscience du problème vécu. La conscience collective est reliée à la compréhension que le problème vécu n'est pas limité à un individu ou à une communauté. Il s'agit de la compréhension, par l'acteur, de sa situation et de la mise en contexte de celle-ci. Pour ce qui est de la conscience sociale, on peut la définir par l'entremise d'une compréhension des inégalités sociales dans l'organisation de la société. Enfin, la conscience politique mise sur les changements de structures afin d'améliorer l'équité au sein de la société. Les solutions aux problèmes collectifs se produiront par le biais des transformations sociales en rapport avec les différents enjeux sociaux contemporains.

La prochaine section permettra d'illustrer les différentes caractéristiques de l'empowerment communautaire.

## L'empowerment communautaire

Les quatre composantes de l'empowerment communautaire définies par Ninacs (2008, p.40) sont la participation, les compétences, la communication et le capital communautaire. Malgré certaines ressemblances au niveau des caractéristiques, cette forme de pouvoir d'agir demeure spécifique. «Cependant, même si le développement du pouvoir d'agir d'une communauté ne peut se produire sans celui de ses membres, l'empowerment communautaire dépasse le simple cumul du pouvoir d'agir des individus membres de la communauté et il constitue un phénomène distinct en lui-même. » (*Idem*, p.41). Cet auteur mentionne que l'empowerment communautaire « [...] renvoie à un état où la communauté est capable d'agir en fonction de ses propres choix et où elle favorise le développement du pouvoir d'agir de ses membres. » (*Idem*, p.39).

En ce qui concerne la participation, Ninacs (2008, p.41-42) indique qu'il s'agit de favoriser l'implication des individus à des instances de pouvoir. Cette participation vise les acteurs qui ne fréquentent pas ces instances. L'objectif est de redistribuer du pouvoir aux personnes qui en ont peu. On mise ainsi sur la représentativité des instances démocratiques par une intervention permettant aux individus et aux collectivités de participer aux diverses structures régissant leur vie<sup>2</sup>. Ainsi, il importe que les instances de pouvoir accordent de l'importance à l'accessibilité de leurs milieux. De plus, les enjeux soulevés doivent être réels et significatifs pour les populations locales afin de favoriser la participation de celles-ci.

Pour ce qui est des compétences, Ninacs (2008, p.44-45) mentionne qu'il s'agit de repérer et de reconnaître les forces en présence au sein des communautés afin que celles-ci soient davantage impliquées dans les décisions qui les concernent. Cette expérience encourage et permet l'acquisition d'habiletés. Le jumelage des différentes ressources locales est également établi afin de rassembler les compétences en présence. Ceci permet d'illustrer les enjeux sociaux et d'impliquer les acteurs dans l'élaboration de solutions

---

<sup>2</sup> Ninacs (2008, p.42) définit 3 types de participation et des sous-catégories à chacune de celles-ci : 1) Absence de pouvoir (Tutelle, Manipulation, Thérapie), 2) Pouvoir factice (Information, Consultation, Apaisement), 3) Pouvoir réel (Partenariat, Délégation, Autorité). Voir le tableau en page 22.

collectives. Les réseaux locaux sont ainsi plus efficaces dans la gestion et le développement de leurs communautés. Conséquemment, il importe de réseauter les différents acteurs afin de circonscrire les connaissances présentes dans les milieux. Ceci permet de s'assurer que le potentiel des communautés soit mis de l'avant. « En fait, ce sont moins les forces elles-mêmes qui caractérisent cette composante que la capacité de tisser des liens entre les ressources locales, de les voir coopérer et de tirer profit des synergies qui en découlent [...]. » (*Idem*, page 44).

En ce qui a trait à la communication, Ninacs (2008, p.45-46) indique qu'une circulation fonctionnelle des renseignements entre les acteurs est importante, voire nécessaire, dans le processus d'empowerment communautaire.

«La communication, en tant que composante de l'empowerment communautaire, se traduit de plusieurs façons : par l'interaction positive ancrée dans la confiance qui favorise l'expression de points de vue inusités et même divergents, par la transparence dans les processus décisionnels, par la circulation large, libre et efficace de l'information générale [...] et par l'accès à l'information requise pour réussir des projets particuliers. » (*Idem*, p. 45).

La dernière caractéristique de l'empowerment communautaire, soit le capital communautaire, est basée sur deux éléments selon Ninacs (2008, p.46-47). Il y a tout d'abord le sentiment d'appartenance à un territoire vécu, c'est-à-dire la présence d'une identité territoriale. En effet, l'appartenance à un territoire précis peut favoriser la mobilisation des communautés. La conscience de la pertinence à l'exercice citoyen vient clore les caractéristiques du capital communautaire. Nous croyons que cette caractéristique sous-entend l'habileté des professionnels et des organisations à reconnaître l'expertise citoyenne et sa pertinence dans l'évaluation des besoins et dans le processus d'élaboration des actions à entreprendre. De plus, cette caractéristique est basée sur la prémisse que les citoyens eux-mêmes trouvent l'exercice de prise en charge pertinent pour leur milieu.

### L'empowerment organisationnel

La dernière dimension spécifique de l'empowerment soulevée par Ninacs (2008, p57-68) est l'empowerment organisationnel. Cette dimension concerne spécifiquement les organisations et leurs rôles au sein des communautés et auprès des citoyens qui fréquentent ces milieux. Ce type d'empowerment est lui aussi basé sur quatre caractéristiques (Idem, p.59), soit la participation, les compétences, la reconnaissance et la conscience critique. Selon Ninacs (2008, p.60), les organisations ont des similitudes avec les individus, car elles peuvent participer aux processus qui les intéressent. En effet, il s'agit d'une personne morale ayant son histoire, ses pratiques, sa mission, etc. La notion de participation prend ainsi forme dans l'implication des organismes au sein de différentes instances décisionnelles qui sont en lien avec leur mission.

Pour ce qui est des compétences, elles sont représentées par les individus qui se retrouvent au sein des organisations (citoyens, bénévoles, employés, etc.). De plus, la transmission des savoirs est un aspect de cette caractéristique. Ainsi, le savoir dépasse l'individu dans le sens où la passation des savoirs permet à l'organisation d'être compétente, et ce, peu importe que les personnes quittent ou restent au sein des organismes. Il s'agit d'instaurer des mécanismes de transfert de la connaissance. Bien que ce soient des individus qui détiennent des compétences, les mécanismes de transfert assurent la pérennité des compétences au sein des organisations (ex.: un cadre de référence sur des pratiques).

En ce qui concerne la reconnaissance, elle passe par l'entremise de l'identification des compétences en présence au sein des territoires. Qui plus est, la pertinence de l'organisme fait également partie intégrante de cette composante. La considération de l'organisme par le milieu et le financement sont des exemples d'indicateurs permettant de mesurer la reconnaissance d'une organisation.

Pour ce qui est de la conscience critique, elle repose sur le fait que les organisations sont en mesure de cerner les enjeux liés à leur existence. La conscience critique peut

également s'élargir lorsque que les organisations sont en mesure d'avoir un souci pour la population en général.

Ninacs (2008, p.63) mentionne que l'implication des organisations au sein des instances intermédiaires favorise l'empowerment des communautés. La concertation représente le type d'organisation intermédiaire le plus utilisé. Selon Ninacs (2008, p.64), la concertation est « un processus volontaire plus ou moins formel et décisionnel, de mise en commun d'analyses et de solutions à des problèmes reconnus, rassemblant des acteurs sociaux qui cherchent un consensus fondé sur une problématique commune, en vue d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies, des politiques, et des pratiques économiques et sociales (Lamoureux, 1996; Tremblay et Fontan, 1994). Les instances intermédiaires permettent, selon Ninacs (2008, p.68), de favoriser la participation aux décisions des communautés, de développer des expertises, de favoriser la passation et la conjugaison des savoirs ainsi qu'à clarifier les enjeux. Finalement, il mentionne que les instances intermédiaires peuvent servir de repère, au niveau des organisations, en rapport avec leur identité respective.

Pour conclure sur l'empowerment organisationnel, notons que l'organisation permet d'établir des ponts entre les individus et les communautés. En effet, les organisations servent de lieu où les personnes peuvent développer leur pouvoir d'agir. Les organisations sont également impliquées au sein des ressources intermédiaires ou de gestion communautaire. Les organisations sont donc centrales dans le développement du pouvoir d'agir.

Le prochain tableau s'inspire de Ninacs (2008, p.70) et il permettra de visualiser, en partie, les différentes dimensions et caractéristiques de l'empowerment. Les voici :

**Tableau 5 : Les dimensions et les caractéristiques de l'empowerment chez Ninacs**

<b>Dimension individuelle</b>	<b>Dimension organisationnelle</b>	<b>Dimension communautaire</b>
Participation	Participation	Participation
Compétences pratiques	Compétences	Compétences
Estime de soi	Reconnaissance	Communication
Conscience critique	Conscience critique	Capital communautaire

Enfin, la prochaine illustration de Ninacs (2008, p. 18) permet de visualiser le caractère dynamique et multidimensionnel de l'empowerment.



## 1.2 LES LIMITES DE L'EMPOWERMENT

Cette section permettra d'identifier quelques limites et lacunes reliées à l'empowerment et aux pratiques d'intervention qui y sont associées selon Ninacs et Deslauriers. De plus, cette section se référera au débat lancé par Le Bossé (2008) à l'intérieur de la revue *Nouvelles pratiques sociales*.

Tout d'abord, mentionnons qu'il existe des imprécisions au sujet des recherches abordant la question de l'empowerment. Le Bossé (2008, p.140-141) mentionne que l'on peut analyser l'empowerment selon trois angles différents. C'est-à-dire que l'empowerment peut être étudié en tant que phénomène, en tant qu'approche conceptuelle ou étudié relativement aux pratiques d'intervention qui y sont associées. Toutefois, ces angles d'étude sont peu différenciés dans les travaux concernant le pouvoir d'agir; des flous théoriques concernant le pouvoir d'agir s'en suivent et ceux-ci influencent les praticiens du social (Karsz, 2008, p.150).

Selon Karsz (2008, p.151), nous devrions questionner le fait que les écrits se rapportant au pouvoir d'agir semblent toujours amener des éléments positifs. En effet, peu d'études portent sur des expériences négatives en rapport avec l'empowerment. Qui plus est, Karsz (2008, p.157) mentionne qu'il est incohérent de présupposer qu'il y a toujours des moyens afin de mettre un terme aux problèmes vécus. Le pouvoir d'agir ferait ainsi fi des déterminants sociopolitiques des problèmes qu'il tente de transformer.

D'autre part, le contexte peut faire en sorte d'utiliser l'empowerment à petite échelle. Par exemple, on peut aider une personne à mieux comprendre et à mieux utiliser le transport en commun (compétence) afin de la guider dans ses démarches de dépannage alimentaire, en se limitant toutefois à cette action. Dans cette situation, l'application de l'empowerment individuel serait sélective et partielle. Or, comme nous l'avons vu précédemment, Ninacs (2002, p.54) mentionne que la pratique de l'empowerment individuel doit se faire avec toutes les caractéristiques sinon ses effets sont limités.

Toujours en lien avec le contexte, mentionnons que l'utilisation de l'empowerment est parfois reliée aux pratiques de « responsabilisation » et d'autonomisation » au sein des services sociaux (Deslauriers, 2007, p.4). Ce questionnement impliquant le système de santé et de services sociaux est également présent chez Le Bossé (2008, p. 147-148). Celui-ci s'interroge sur la possibilité d'utiliser les pratiques d'empowerment dans le cadre actuel du réseau de la santé et des services sociaux, car ce dernier s'inscrit dans une perspective technocratique. En effet, ce système de gestion établit des cibles précises et des résultats identifiables. Toutefois, le pouvoir d'agir est difficile, voire impossible, à diriger (Le Bossé, 2008, p.163).

Karsz (2008, p.156-157) mentionne que le pouvoir d'agir tente d'orienter les comportements des acteurs. Il servirait également à trouver des responsabilités individuelles aux situations non désirées. Ainsi, il indique que cette approche est « moraliste ». Il mentionne également que la grande diffusion à propos du pouvoir d'agir repose sur les potentialités théoriques de résultats reliées à cette approche. « [...] qu'il s'agisse d'un potentiel indique, à mon avis, que l'intérêt de la catégorie d'empowerment réside dans ce à quoi elle pourrait éventuellement servir. » (*Idem*, p.157). Bref, la notion d'empowerment semble s'inscrire dans une ère de questionnements concernant son efficacité et sa pertinence. Toutefois, notons que le « [...] développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités est un phénomène qui se manifeste régulièrement dans un grand nombre de situations habituellement considérées comme sans issue selon les principes [...] de nos pratiques sociales. » (Le Bossé, 2008, p.166). Ainsi, malgré les limites existantes, ce champ demeure intéressant pour les pratiques d'intervention contemporaines.

### 1.3 LA PARTICIPATION CITOYENNE

La participation de divers acteurs est de plus en plus utilisée à l'intérieur des instances gouvernementales comme mécanisme de consultation et de gouvernance, et ce, à différents endroits dans le monde (Bacqué et al., 2005, p.9). « Ils constituent notamment une réponse à une demande d'implication active des acteurs sociaux dans les décisions affectant la cité et la gouverne de l'État. » (Côté et Gagnon, 2005, p.59). Cette formalisation de la participation est également présente dans certains appareils de l'État québécois (ex.: Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE)).

De manière générale, on peut définir la participation citoyenne comme « [...] l'exercice et l'expression de la citoyenneté dans ses dimensions politique, civique et sociale. » (Mercier, 2009, p.24). Pour sa part, le Conseil permanent de la Jeunesse (Gouvernement du Québec, 2004, p.18) définit la participation citoyenne comme l'exercice pratique de la citoyenneté à l'intérieur de la cité. En ce sens, la participation citoyenne est reliée au concept de citoyenneté.

« La notion de citoyenneté prend aujourd'hui un double sens (Hamel, 2000 ; Thériault, 2002). Dans un premier sens plus abstrait, la citoyenneté renvoie à un ensemble de droits et libertés- droit de vote, liberté d'expression, droit d'association- dont disposent les membres d'une communauté [...]. À cette première forme plus abstraite, se greffe un second visage de la citoyenneté qui désigne la participation active [...] (le travail, les associations, l'école, la famille, etc.). » (Chiasson et al., 2003, p.4).

La citoyenneté réfère au fait d'appartenir à une société et de contribuer à son développement. « L'insertion dans l'espace du vivre ensemble s'effectue par la contribution, aussi minime soit-elle, au bien commun, et se vit dans une relation de réciprocité où le citoyen reçoit de la collectivité et donne également [...] dans la mesure de sa propre spécificité. » (Guindon, 2001, p.30). Selon Mercier (2009, p.24), la citoyenneté contemporaine fait référence au droit de cité, mais également aux droits civils, sociaux et politiques. Qui plus est, la citoyenneté serait diversifiée, et ce, parce qu'elle peut se pratiquer à plusieurs niveaux (ex. : municipal, provincial, etc.) et qu'elle diffère selon l'identité des citoyens en présence (ex. : jeunes, femmes, etc.). Ainsi, la

citoyenneté serait subjective, dans l'optique où le milieu et l'identité influencent sa signification chez l'acteur qui la pratique.

Le portrait avancé jusqu'à maintenant démontre le caractère multidimensionnel de la participation citoyenne. En ce sens, il existe différents espaces de participation et ceux-ci se sont formés à différents moments historiques. Le Comité permanent de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2004, p.18) mentionne que le volet civil de la citoyenneté a été mis en place à la suite des révolutions française, américaine et des déclarations des droits de l'homme. En ce qui concerne le volet politique, il se serait établi au 19e siècle avec la mise en place du « suffrage universel » et de la « démocratie représentative »; le volet social est associé à l'établissement de l'État-providence au 20e siècle. « À ces trois dimensions de la citoyenneté (civique-sociale-politique) correspondent trois dimensions de la participation citoyenne [...]. » (*Ibid*). Voici donc les différentes dimensions de la citoyenneté en rapport avec leurs formes de participation :

**Tableau 6 : Dimensions et formes de la participation citoyenne**

DIMENSION DE LA CITOYENNETÉ	FORMES DE LA PARTICIPATION CITOYENNE
Citoyenneté civique	Participation démocratique
Citoyenneté politique	Participation politique
Citoyenneté sociale	Participation à la société civile

Source : Conseil permanent de la jeunesse, 2004, p.19.

Pour ce qui est de la participation démocratique, le Conseil permanent de la jeunesse décrit cette forme de participation citoyenne par la parole, le discours et les débats (Gouvernement du Québec, 2004, p.19-20). Cette forme de participation serait le dénominateur commun de toutes les autres formes de participation citoyenne. Mercier (2009, p. 27) la définit comme le fait de « [...] s'inscrire dans le débat public (prendre part) en regard des enjeux sociaux, économiques et politiques des décisions publiques [...]. » Considérant que la participation démocratique prend forme dans l'espace public, nous avons jumelé la participation démocratique et publique au sein de notre cadre théorique. La participation publique peut être définie comme suit : « La participation

publique, c'est donc la participation du public à une décision publique d'un organisme public. » (Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p.1).

Pour le Conseil permanent de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2004, p.20), la forme politique de la participation citoyenne soulève que les citoyens ont des droits politiques. Le droit le plus significatif serait celui de voter, car il permet d'exercer un pouvoir sur le choix des représentants. Cette forme de participation est ainsi basée sur la démocratie représentative. La participation politique peut être définie comme « [...] l'exercice du pouvoir direct ou indirect de décision dans l'espace public [...]. » (Mercier, 2009, p.24). Pour Mercier (2009, p.25) la participation politique comporte une implication dans les décisions d'organismes publics et étatiques.

Pour ce qui est de la participation à la société civile, le Comité permanent pour la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2004, p.21) mentionne qu'elle s'inscrit dans une lutte pour les droits sociaux; elle peut se concrétiser au niveau local comme à l'échelle internationale. Nous avons jumelé la participation à la société civile à la définition de la participation sociale chez Mercier, car il s'agit de formes similaires de participation citoyenne. En effet, Mercier (2009, p.27), indique que la participation sociale renvoie au fait d'être impliqué dans des associations et/ou mouvements afin d'entreprendre des actions au niveau des structures sociales avec un objectif de défense des droits et de la lutte pour leur reconnaissance.

Avant de terminer le cadre conceptuel de la participation citoyenne, mentionnons que celle-ci se reflète dans une multitude de dispositifs participatifs<sup>3</sup> ou d'instances (Bacqué et al., 2005, p.15-17). Ainsi, les dispositifs participatifs sont des outils fertiles pour la participation citoyenne. Selon Talpin (2008, p.134), ces instances pourraient permettre d'améliorer la citoyenneté contemporaine en favorisant la participation d'individus peu politisés. Selon le même auteur (2008, p.159-161), « l'intensité de

---

<sup>3</sup> Voici quelques dispositifs présentés par Bacqué et al. (2005, p.15-17) : Les assemblées, les référendums, les conseils de quartiers, les budgets participatifs, le développement communautaire, les commissions consultatives, les dispositifs de représentation des citoyens usagers dans les services publics, etc. De plus, nous pourrions y ajouter les organisations de la société civile.

l'engagement des individus », la « disponibilité émotionnelle et politique » et une politisation minimale dès le départ sont des facteurs qui influencent le processus de participation. Ainsi, mentionnons qu'il y a des conditions importantes à respecter pour atténuer certaines limites contextuelles de ces instances de participation y compris celles des organisations communautaires (ex. : décorum, accessibilité physique et face au contenu, intérêt, etc.). Afin d'être en mesure de mobiliser et d'impliquer les gens, il importe donc que l'objet de la participation citoyenne soit un enjeu important aux yeux de la population. Qui plus est, les individus doivent avoir un pouvoir significatif au sein de ces instances. En effet, sans pouvoir, quel sera l'intérêt des populations en rapport avec leurs participations? Finalement, la transparence permettrait aux citoyens d'être inclus, d'avoir confiance que les enjeux présentés soient complets et que leurs voix soient entendues. En agissant de la sorte, la participation citoyenne pourrait être un moyen efficace afin de conjuguer les savoirs experts et populaires dans l'objectif d'améliorer les conditions de vie des individus et des communautés en difficulté.

## 1.4 LES LIMITES DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

Il existe certaines limites en rapport avec la participation citoyenne. Cette section permettra d'en illustrer quelques-unes.

Tout d'abord, il existe des limites physiques à la participation citoyenne. C'est-à-dire que les participants ont parfois des difficultés en rapport avec l'accès aux instances de participation citoyenne (ex. : transport, handicap, etc.). Cet élément peut avoir un impact sur la participation des citoyens.

D'autres limites sont de nature intellectuelle. Par exemple, le décorum relié aux instances de participation peut faire en sorte de limiter l'intérêt des participants à l'égard des instances de participation. Des éléments relatifs aux compétences peuvent également limiter la participation citoyenne. Comme nous le dit Nadia Dillenseger-Honoré (2005, p.103) le « concept de compétence civique (civic literacy) introduit par H. Milner se définit comme l'habileté des personnes à acquérir et à mobiliser des connaissances qui leur permettent de comprendre les débats de société et d'effectuer des choix politiques éclairés ». Cet élément peut être imposant pour les personnes qui vivent des situations de vulnérabilité.

«Autrement dit, l'individu concret, en situation de vulnérabilité, est le plus souvent mal placé pour s'impliquer, participer à des projets d'activation et être citoyen responsable « alors qu'on [lui] dénie le plus souvent le minimum de reconnaissance dans la vie de tous les jours. (Castel, 1995) » (Hamzaoui et al, 2010, p. 29)

Ainsi, la participation citoyenne des personnes vulnérables demeure un enjeu important. Il peut également y avoir des limites qui concernent le contenu au sein des instances de participation. Par exemple, le langage et les connaissances nécessaires à la participation doivent être accessibles et disponibles pour les participants. À ce sujet, Mercier (2009, p. 39) soulève l'enjeu de la cohabitation entre les savoirs expert et populaire. L'objet de la participation doit aussi rejoindre les intérêts des participants, sinon, ceux-ci ne seront pas portés à y participer.

Le dernier élément des limites de la participation citoyenne concerne le pouvoir au sein des instances de participation. À ce sujet, le questionnement de Godbout (1983, p.174) sur le pouvoir des citoyens et des usagers est toujours d'actualité. « La notion d'usager ne devrait-elle donc pas être remise en question et être considérée comme résultant d'une réduction de la notion de citoyen en fonction des besoins de l'organisation, en fonction des exigences fonctionnelles des membres de l'organisation ? »

L'objet de la participation au sein des organisations communautaires peut parfois être questionnable quand celui-ci tend à instrumentaliser la participation des citoyens en présence ou à légitimer des décisions déjà prises. En ce sens, le pouvoir réel des participants à ces instances doit être présent afin de contrer cette limite. Mentionnons, pour terminer, qu'il y a des différences relatives au pouvoir selon le type de participation. Ainsi, il y a une différence notable de pouvoir entre une instance consultative versus une instance où l'acteur a un pouvoir qui lui est délégué. Voici une illustration de l'échelle de participation adaptée par Ninacs (2008, p.42) d'Arnstein (1969) dans Briggs et al. (1997). Cette échelle de la participation définit 3 types de participation et des sous-catégories à chacune de celles-ci.

**Tableau 7 : Échelle de participation**

<b>Type</b>	<b>Modalité</b>	<b>Niveau</b>
<b><u>Pouvoir réel</u></b>	<u>Autorité</u>	8
	<u>Délégation</u>	7
	<u>Partenariat</u>	6
<b><u>Pouvoir factice</u></b>	<u>Apaisement</u>	5
	<u>Consultation</u>	4
	<u>Information</u>	3
<b><u>Absence de pouvoir</u></b>	<u>Thérapie</u>	2
	<u>Manipulation</u>	1
	<u>Tutelle</u>	0

Source : Ninacs (2008, p.42).

## 1.5 L'EMPOWERMENT ET LA PARTICIPATION CITOYENNE

Le pouvoir d'agir et la participation citoyenne sont des concepts qui s'entrecroisent. En effet, en observant les modèles de l'empowerment et de la participation citoyenne, on peut constater que plusieurs éléments se ressemblent. Par exemple, le processus d'empowerment individuel fait référence à la participation des individus afin qu'ils augmentent leur pouvoir d'agir. Ainsi, l'empowerment et la participation s'influencent. En effet, la participation, dans le développement du pouvoir d'agir est vue comme le véhicule de l'empowerment. Nous qualifions cependant cette participation d'élémentaire. Le fait d'être « empowered » est pour sa part nécessaire à la mise en œuvre d'une participation citoyenne, plus particulièrement dans son caractère collectif et politique. Nous qualifions cette participation de complexe.

L'Institut national de santé publique du Québec (2002, p.23) mentionne que l'empowerment est utile pour la compréhension de la participation citoyenne et afin d'établir des conditions qui contribuent à son essor. Par conséquent, il est possible de jumeler ces concepts, au niveau de la pratique, afin de permettre aux individus, aux communautés et aux organisations d'améliorer leur situation. Les Maisons de quartier de Gatineau, par l'entremise de l'intervention de quartier, tentent justement de concrétiser cette pratique et adhèrent aux principes de l'empowerment et de la participation citoyenne.

« L'intervention de quartier favorise le développement d'une identité collective fière et solidaire. Cette identité collective se bâtit avec les personnes qui s'impliquent, découvrent leur capacité d'analyse critique, développent leur pouvoir d'agir [...] et deviennent partie prenante de la société civile. » (Inter-Quartiers, 2008, p.7).

Selon l'intervention de quartier pratiquée à l'intérieur des Maisons de quartier de Gatineau, cette participation suivrait un continuum. Elle débiterait par l'entremise d'activités de quartier générales (ex. : fête de quartier) jusqu'à des activités qui demandent davantage d'engagement (ex.: activité précise selon les besoins, Comité de

quartier, etc.) (*Idem*, p.11). Dans cette optique, le pouvoir d’agir ou l’empowerment<sup>4</sup> pourrait permettre d’outiller les citoyens dans les différentes formes de la participation citoyenne en passant d’une participation plus élémentaire à une participation plus complexe. Ainsi, ces deux concepts permettraient aux acteurs d’améliorer leur autonomie et leur liberté dans le développement de leur milieu de vie.

---

<sup>4</sup> Les termes pouvoir d’agir et empowerment ont la même signification à l’intérieur de cette recherche.

## 2. PROBLÉMATIQUE

Le but de cette recherche est de documenter les perceptions et les pratiques d'acteurs de Maisons de quartier de la Ville de Gatineau en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne.

En 2002, suite aux fusions municipales, les villes d'Aylmer, de Buckingham, de Gatineau, de Hull et de Masson-Angers (ainsi que la Communauté urbaine de l'Outaouais) fusionnent pour former la ville de Gatineau<sup>5</sup>. Au moment de la cueillette d'informations, il y avait sept Maisons de quartier à l'intérieur de la ville de Gatineau. « Une Maison de quartier est un lieu physique géré par un Comité de quartier en milieu appauvri. La composition du comité varie selon les quartiers. La plupart du temps, ce sont des résidents ou des personnes ayant un intérêt au milieu. » (Inter-Quartiers, 2008, p.7). Deux Maisons de quartier sont situées dans des quartiers appauvris du secteur Aylmer, soit dans le quartier Deschênes et McLeod. Pour ce qui est du secteur Hull, il existe trois Maisons de quartier qui couvrent les quartiers Daniel-Johnson, Jean-Dallaire/Hanson, Wrightville-Sud et Val-Tétreau. Pour sa part, le secteur Gatineau a deux Maisons de quartier couvrant la Pointe-Gatineau (Inter-Quartiers, 2008, p.6). Finalement, mentionnons que les Maisons de quartier interviennent à l'intérieur d'unités de voisinage et de quartier (Inter-Quartiers, 2005, p.4). Les Maisons de quartier mentionnent que l'unité de voisinage est composée de 50 à 100 personnes et que l'unité de quartier est composée de 500 à 5000 personnes (*idem*, p.3).

Les Maisons de quartier sont regroupées à l'intérieur de l'Inter-Quartiers. La mobilisation citoyenne qui initia la mise en place de ce réseau, en 1997, était composée de quatre quartiers<sup>6</sup>. Cette initiative citoyenne se développa à partir d'un mécontentement suite à des compressions dans le transport scolaire (Inter-Quartier, 2008, p.5). L'objectif de ce regroupement est de développer des solidarités entre les quartiers et les Maisons de quartier et de favoriser l'efficacité de l'intervention de quartier.

---

<sup>5</sup> Pour plus d'informations sur la chronologie municipale de la ville de Gatineau, consultez le site Web suivant : [http://www.ville.gatineau.qc.ca/page.asp?p=histoire\\_cartes\\_statistiques/chronologie\\_municipale](http://www.ville.gatineau.qc.ca/page.asp?p=histoire_cartes_statistiques/chronologie_municipale).

<sup>6</sup> Le cadre de référence de l'Inter-Quartiers (2008, p.5) nous apprend que les quartiers qui se sont mobilisés, en 1997, sont Mutchmore, Jean-Dallaire/Front, Daniel-Johnson et McLeod.

En ce qui concerne l'établissement des Maisons de quartier, notons que la Maison de l'Amitié, située dans le quartier Jean-Dallaire/Front, demeure la Maison de Quartier ayant été la plus documentée (Favreau et Fréchette (2002), Dion (2002 et 2007). Dion (2007, p.9-10) divise l'histoire de l'intervention de quartier dans ce secteur en trois phases<sup>7</sup>. On y apprend que c'est dans la « phase d'appropriation », c'est-à-dire entre 1992 et 1995, que la Maison de l'Amitié a pu obtenir un lieu physique stable dénommé Maison de quartier. On peut considérer cette Maison de quartier comme la pionnière des Maisons de quartier de Gatineau.

Les Maisons de quartier utilisent l'intervention de quartier comme modèle d'intervention. Ce type d'intervention se veut global. « Pour l'intervention de quartier, c'est grâce au territoire que l'intervention peut être transversale, intersectorielle, intergénérationnelle, interculturelle, représentative, de proximité, multidimensionnelle et fondamentalement communautaire. » (Inter-Quartiers, 2008, p.15). Le territoire est basé sur l'unité de quartier qui est composée de 500 à 5000 personnes (Inter-Quartiers, 2005, p.3). Qui plus est, ces organisations proposent une conception selon laquelle la ville de Gatineau « [...] est un territoire pluriel, un milieu de vie pluriel, une communauté plurielle [...]. Concrètement, elle est faite de milieux de vie qui s'imbriquent les uns dans les autres. » (Inter-Quartier, 2005, p.3). De plus, mentionnons que les Maisons de quartier indiquent qu'elles tentent de développer l'empowerment et une participation engagée de la part des citoyens de ces quartiers (Inter-Quartiers, 2008, p.5). L'objectif est de favoriser la solidarité et l'entraide à l'intérieur de ces quartiers. Les Maisons de quartier ont ainsi une adhésion de principe à l'égard de l'empowerment et de la participation citoyenne.

Les Maisons de quartier souhaitent intervenir de manière globale. « L'intervention part du client passif et individualisé, qui a peu de pouvoir sur sa vie quotidienne et son

---

<sup>7</sup> Voici les trois différentes phases illustrées par cet auteur : la phase exploratoire (1987-1991), la phase d'appropriation (1992-1995) et la phase de consolidation (1996-2000).

milieu, pour aller vers un citoyen impliqué avec sa communauté et qui cherche à transformer la société sur les plans social, économique et politique. » (Dion, 2002, p. 22). Plus concrètement, l'intervention de quartier (Inter-Quartier, 2008, p.8-10), comme pratique d'intervention, tente de favoriser l'accueil des citoyens au sein d'un quartier spécifique. Il s'agit ainsi d'une pratique d'intervention territoriale. Ainsi, il n'y a pas de population cible ou de problématique spécifique à cette intervention. C'est le territoire de quartier qui caractérise cette intervention de proximité. L'accueil des citoyens se fait dans l'objectif que les citoyens se sentent à l'aise à éventuellement participer au sein de la Maison de quartier. Le second principe de base de l'intervention de quartier est l'accompagnement. Ceci suppose que les citoyens qui fréquentent ces milieux soient accompagnés dans leur participation à des activités, dans leurs projets, etc. Cet accompagnement est central et il peut se faire à l'intérieur de la Maison de quartier, comme à l'extérieur de la Maison de quartier. L'autre élément central de l'intervention de quartier est l'invitation. Ceci implique d'inviter les gens à participer dans des types de participation plus complexe. De plus, pour les acteurs qui pratiquent l'intervention de quartier, ceci suppose qu'ils considèrent les potentiels des citoyens et qu'ils ciblent les habiletés des citoyens.

Les Maisons de quartier sont des organisations de proximité gérées par des Comités de quartier<sup>8</sup>. Elles ont une approche territoriale et elles sont situées à l'intérieur de territoires en dévitalisation. Ces organismes préconisent l'empowerment et la participation citoyenne afin de transformer les problèmes vécus en solutions collectives. Favreau et Fréchette (2002), après avoir décrit les activités de la Maison de l'Amitié (Maison de quartier), située dans le secteur Jean-Dallaire/Front de la ville de Gatineau, mentionnent ceci : « Dans tout ce travail se profile une préoccupation qui deviendra une orientation centrale à savoir qu'il ne s'agit pas simplement de doter le quartier de services, mais de réactiver la solidarité par le renforcement du pouvoir d'agir de ses habitants [...]» (Favreau et Fréchette, 2002, p. 10).

---

<sup>8</sup> Le Comité de quartier est similaire à un conseil administration.

Dans le cadre de sa recherche sur l'intervention de quartier, Dion (2002, p.16) situe cette forme d'intervention en relation avec trois types d'expérience à caractère territorial, à savoir le « patchwork » en Angleterre, les Régies de quartier en France et les Corporations de développement économique communautaire (CDEC) au Québec. Il y indique qu'on « [...] ne sait pas si ces interventions contribuent à créer une plus grande identification aux quartiers et à une synergie générant de nouvelles initiatives par le milieu. On remarque aussi que la participation des populations vivant l'appauvrissement est limitée. » (*Idem*, p. 21-22). En ce sens, l'étude de cas du secteur Jean-Dallaire/Front a permis de démontrer que la participation active des citoyens à l'intérieur de ce territoire était limitée (Dion, 2007, p.19). De plus, on y identifie certaines limites en rapport avec l'intervention de quartier, et ce, sur les plans social, économique et politique (*idem*, p.18). Ainsi, les problèmes sociaux seraient toujours importants au sein de ce territoire. En ce qui concerne la limite économique, on mentionne que la plupart des individus demeurent prestataires de la sécurité du revenu. Pour ce qui est du volet politique, la démocratie participative ferait souvent face aux normes de la démocratie représentative formelle (ex. : municipal, provincial, etc.); le Comité de quartier aurait ainsi peu de pouvoir réel face aux décisions des pouvoirs publics.

Bien que théoriquement intéressant, l'empowerment comporte des limites. Selon Lemay (2007, p. 176-177), les intervenants sociaux ne sont pas à égalité avec les citoyens qu'ils rencontrent. En effet, dans le cas d'une relation d'aide, il y a un acteur professionnel et un citoyen avec des forces, mais tout de même en difficulté. Les acteurs en présence ne sont donc pas égaux; l'intervention sociale serait ainsi un lieu d'inégalités. L'auteure met en perspective le fait que la relation d'aide dans une optique d'empowerment devrait faire allusion à ce jeu de pouvoir, ce qui n'est pas toujours le cas.

Ces éléments permettent d'illustrer des difficultés d'exécution et la complexité en ce qui concerne les pratiques d'empowerment et de participation citoyenne à l'intérieur de la Maison de l'Amitié. Nous avons voulu explorer la relation entre l'appropriation du pouvoir d'agir au sens théorique et les pratiques vécues par les acteurs des Maisons de quartier de Gatineau. De plus, nous avons également exploré cet aspect en rapport avec la

participation citoyenne afin de les documenter. En effet, comme nous venons de l'illustrer, les difficultés vécues de ce milieu (sociale, économique et politique) font en sorte de limiter la participation active de la communauté et des citoyens qui les composent. L'objectif est donc d'explorer la relation et la dynamique entre l'adhésion et l'application à propos de l'empowerment et de la participation citoyenne au sein des Maisons de quartier de la ville de Gatineau.

## 2.1 QUESTIONS DE RECHERCHE

### Question générale

1. En quoi l'approche et les pratiques d'empowerment propres aux Maisons de quartier influencent-elles la participation citoyenne ?

### Questions spécifiques

1. Quelles sont les perceptions des intervenants, des gestionnaires et des présidents des conseils d'administration des Maisons de quartier en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne ?
2. Selon ces mêmes acteurs, comment l'empowerment et la participation citoyenne se concrétisent-elles au niveau des interventions à l'intérieur des Maisons de quartier ?
3. Quelles sont les principales difficultés et limites vécues, selon ces acteurs, dans la mise en œuvre de l'empowerment et de la participation citoyenne ?

### 3. LE CADRE OPÉRATOIRE

Le cadre opératoire de ce mémoire illustrera les différents concepts présentés jusqu'à maintenant. En ce sens, cette section permettra de définir les termes utilisés à l'intérieur de cette recherche. Voici les différents concepts qui seront définis : quartier, Maison de quartier, acteur, empowerment, participation citoyenne, perception, difficulté, limite et intervention de quartier.

#### Quartier :

« Lorsqu'il est question de territorialité, on peut notamment vouloir faire référence au territoire administratif [...]. On peut également signifier le territoire vécu, soit l'espace physique où les gens se trouvent au quotidien et là où ils se sentent ensemble. Un peu de la même façon, il peut aussi s'agir du territoire de quartier, qu'il soit question d'arrondissement ou de paroisse, et qui constitue une réalité micro territoire, en incluant le voisinage, les parcs, les commerces locaux, etc. » (Caillouette et al, 2008, p.10). C'est à l'intérieur de territoires de quartiers que les Maisons de quartier se retrouvent. L'unité de quartier est composée de 500 à 5000 personnes (Inter-Quartiers, 2005, p.3).

#### Maison de quartier :

« Une Maison de quartier est un lieu physique géré par un Comité de quartier en milieu appauvri. La composition du comité varie selon les quartiers. La plupart du temps, ce sont des résidants ou des personnes ayant un intérêt au milieu. Ces personnes n'ont pas de fonction politique. Elles n'appartiennent pas à l'élite locale mais sont le reflet de la réalité du quartier composée majoritairement (non exclusivement) de petits salariés, de sans emplois ou de personnes prestataires de la sécurité du revenu. Ces personnes sont dûment élues en assemblée générale annuelle dans le cadre d'un organisme à but non lucratif (OBNL) qui a un fonctionnement démocratique. » (Inter-Quartiers, 2008, p.7). Il est à noter que les Maisons de quartier, à l'intérieur de cette recherche, sont localisées à l'intérieur de la ville de Gatineau.

#### Acteur :

Un acteur est « [...] un agent autonome qui est capable de calcul et de manipulation et qui s'adapte et invente en fonction des circonstances et des mouvements de ses partenaires » (Crozier et Friedberg, 1977, p.45). Un acteur n'est pas entendu ici comme celui qui tient un rôle mais bien comme celui qui agit dans une situation. Les intervenants, les gestionnaires et les présidents des conseils d'administrations sont les principaux acteurs dans cette recherche.

### Empowerment :

Deslauriers (2007, p.4) mentionne que le terme empowerment se définit généralement comme un processus d'acquisition de pouvoir qui permet aux individus, aux familles et aux communautés, par l'entremise de l'action, d'améliorer leur situation personnelle, interpersonnelle et politique. En nous inspirant de Ninacs (2008), nous ajouterions les organisations parmi la nomenclature précédente.

### Participation citoyenne :

On peut définir la participation citoyenne comme « [...] l'exercice et l'expression de la citoyenneté dans ses dimensions politique, civique et sociale. » (Mercier, 2009, p.24).

### Perception:

Le Grand dictionnaire terminologique (2001) définit la perception, dans son sens général, comme l'« action de percevoir par les sens, par l'esprit. » Le terme perception est donc associé au point de vue des acteurs à l'intérieur de cette recherche. Les perceptions documentées concerneront la perspective conceptuelle de l'empowerment et de la participation citoyenne.

### Difficulté :

À l'intérieur de cette recherche, le terme difficulté fait référence à une difficulté d'application. Il est directement relié aux pratiques d'interventions associées à l'empowerment et à la participation citoyenne. Le Petit Robert (2006, p.748) définit le terme difficulté comme suit : « Mal, peine que l'on éprouve pour faire quelque chose ». Faisant référence à Parazelli (2004) et au « renouvellement démocratique des pratiques », Lemay (2007, p. 167) mentionne que ce renouvellement « [...] a pour but de mettre au jour les contradictions entre le cadre théorique et ses efforts d'application [...] ». Le terme difficulté sera associé particulièrement à ces contradictions dans les pratiques d'intervention.

### Limite :

Faisant référence à l'acteur en rapport avec le système, Crozier et Friedberg (1977, p.403) mentionne que l'acteur « [...] est confronté à un système d'action qui, s'il est bien un construit humain et non pas une nécessité, s'est constitué avant lui et en dehors de lui; il est également confronté aux changements de ce système qui sont le résultat des efforts des autres avant lui et en dehors de lui. » Une limite, dans le cas présent, ne réfère pas directement à l'acteur. Il peut s'agir d'un flou conceptuel, d'un contexte, de règles organisationnelles, etc. Bref, une limite influence l'acteur, mais ne provient pas de ses actions. Crozier et Friedberg (1977) mentionnent toutefois que l'acteur a une marge de liberté d'actions à l'intérieur de ces contraintes.

### Intervention de quartier :

Les Maisons de quartier de notre échantillon utilisent l'intervention de quartier comme mode d'intervention. Ce type d'intervention se veut global. « Pour l'intervention de quartier, c'est grâce au territoire que l'intervention peut être transversale, intersectorielle, intergénérationnelle, interculturelle, représentative, de proximité, multidimensionnelle et fondamentalement communautaire. » (Inter-Quartiers, 2008, p.15). Les trois principes de base de l'intervention de quartier sont l'accueil, l'accompagnement et l'invitation.

La prochaine section permettra d'illustrer la méthodologie que nous avons utilisée pour cette recherche.

## 4. MÉTHODOLOGIE

Cette section concerne la méthodologie de cette recherche. Nous allons expliquer comment nous avons procédé afin de répondre aux questions de recherche. Les données recueillies sont constituées à partir d'entrevues semi-dirigées et de sources documentaires. Ainsi, certaines données recueillies étaient déjà existantes alors que d'autres ont été créées.

Considérant que les pratiques reliées à l'empowerment et à la participation citoyenne à l'intérieur des Maisons de quartier sont peu documentées, cette recherche a une visée exploratoire d'un construit social qui prend la forme d'une pratique sociale. La méthode exploratoire est utile dans l'optique où les domaines de cette recherche, à savoir l'empowerment et la participation citoyenne, sont des concepts flous et étendus. De plus, peu d'écrits s'intéressent aux perceptions des acteurs qui effectuent les pratiques de l'empowerment et de la participation citoyenne. En effet, les recherches s'intéressent davantage aux phénomènes comme tels et aux résultats. En ce sens, cette méthode permet « [...] d'explorer certaines questions (recherche exploratoire) que peut difficilement aborder le chercheur qui recourt à des méthodes quantitatives. » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p.88). Il aurait été difficile d'utiliser une méthode quantitative, car les composantes de l'empowerment et de la participation citoyenne demeurent vagues. Le sens accordé à ces concepts par les acteurs des Maisons de quartier a permis d'explorer les actions reliées au pouvoir d'agir et à la participation citoyenne en Maison de quartier. En ce sens, cette recherche est de type qualitatif. Voici une définition générale de la recherche qualitative.

« Le terme recherche qualitative désigne ordinairement la recherche qui produit et analyse des données descriptives, telles que les paroles écrites ou dites [...]. Cette définition parapluie renvoie à une méthode de recherche intéressée d'abord par le sens [...]. » (Deslauriers, 1991, p.6).

Tout d'abord, nous avons documenté les perceptions de l'empowerment et de la participation citoyenne chez trois classes d'acteurs (intervenant, gestionnaire, président de conseil d'administration). Ceci a permis d'analyser les perceptions des acteurs en

rapport avec les cadres conceptuels de l'empowerment, de la participation citoyenne et du cadre de référence de l'Inter-Quartiers (2008). Nous allons ainsi identifier, lors de l'interprétation des résultats, les principes mis de l'avant par les acteurs et analyser leur compréhension de ces cadres conceptuels. Cette façon de faire nous a permis de vérifier des convergences et des divergences entre les discours de ces acteurs et les cadres théoriques. De plus, il a été possible de vérifier des convergences et des divergences selon la position des acteurs, et ce, à l'intérieur des Maisons de quartier et entre les différentes classes d'acteurs.

Nous avons également identifié des interventions reliées à l'empowerment et à la participation citoyenne dans ces milieux selon chacune des classes d'acteurs. L'identification des interventions s'est effectuée par l'analyse du discours des acteurs en rapport avec leur pratique d'intervention. Ceci nous a permis de vérifier des convergences et des divergences, selon les classes d'acteurs, en rapport avec les interventions qu'ils réalisent.

Nous avons également repéré des difficultés, des limites, des causes et des solutions envisageables dans la mise en œuvre de l'empowerment et de la participation citoyenne en Maison de quartier dans la ville de Gatineau. Encore une fois, ce repérage s'est effectué à partir du discours des acteurs.

Pour ce qui est de notre méthode, voici comment nous avons procédé. Nous avons tout d'abord fait une recherche documentaire en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne. Suite à cela, nous avons construit notre grille d'entrevue. Nous avons ensuite rencontré les acteurs de quatre Maisons de quartier. C'est-à-dire que nous avons interviewé trois répondants (intervenant, gestionnaire et président de conseil d'administration) par organisation (site). Cette première étape a permis d'analyser chaque Maison de quartier et d'identifier le niveau de convergences ou de divergences parmi les acteurs de chacune des Maisons de quartier. Suite à cela, nous avons comparé les Maisons de quartier entre elles. Nous avons vérifié s'il y avait des tendances ou des orientations qui convergent ou qui divergent entre les quatre Maisons de quartier de notre

échantillon. Nous avons ensuite comparé les acteurs selon leur fonction. Ceci a permis de vérifier des convergences et des divergences entre des acteurs qui occupent une même fonction. Notre démarche se termine par une analyse entre les classes d'acteurs. Ceci a permis de vérifier des convergences et des divergences entre les classes d'acteurs nommées précédemment.

Le choix des trois classes d'acteurs (intervenant, gestionnaire, président de conseil d'administration) est basé sur le fait que ces trois classes d'acteurs sont les plus actives, au niveau de la pratique, dans le milieu des Maisons de quartier. Il y a tout d'abord les intervenants. Ceux-ci font directement les animations et le soutien à l'intérieur des Maisons de quartier. Ils sont les acteurs les plus « terrain » de ces organisations, car ils interviennent au quotidien. Les gestionnaires représentent quant à eux les coordinations et les directions générales. Ils sont ainsi appelés à siéger à différents comités, à participer aux réunions du Comité de quartier, à compléter des demandes de subventions, etc. Mentionnons que les gestionnaires proviennent souvent de l'intervention et qu'ils sont régulièrement sur le terrain. Finalement, les présidents des conseils d'administration représentent le milieu et ils siègent sur le Comité de quartier. Ils prennent ainsi part à la vie associative et participent aux orientations de ces organismes. Ces acteurs proviennent souvent des participants des Maisons de quartier. Ce portrait illustre sommairement les rôles de ces acteurs. Il faut toutefois mentionner que ces rôles sont des idéaux; la réalité terrain ne se définit pas nécessairement par le biais de fonctions étanches. Il est à noter que les citoyens qui fréquentent ces milieux n'ont pas été rencontrés. En effet, notre objet d'étude ne porte pas sur les effets de l'empowerment ou de la participation citoyenne, mais sur les pratiques d'intervention.

Comme nous l'avons dit, il y a eu deux différents moyens utilisés afin de faire notre cueillette de données. Tout d'abord, il y a eu l'entrevue semi-dirigée.

« En recherche qualitative, on recourt plus rarement à l'entrevue standardisée du style question-réponse. On se sert plutôt des entrevues semi-dirigées avec un guide d'entrevue comportant un certain nombre de questions principales qui servent de grands points de repère ; l'intervieweur peut aller au-delà des questions posées, en

même temps qu'il s'assure d'obtenir à peu près les mêmes renseignements des différentes personnes interrogées (Patton, 1980 :200-201). » (Deslauriers, 1991, p.36)

Nous avons également utilisé des sources documentaires. Les sources documentaires ont permis d'assurer la validité des informations recueillies, et ce, par l'entremise d'une meilleure compréhension du discours des acteurs. En effet, nous pouvions vérifier, suite aux entrevues, des éléments techniques (ex. : activités) que les répondants nous ont mentionnés lors des entretiens.

Les sources documentaires sont constituées des documents produits par l'Inter-Quartiers, dont un cadre de référence en lien avec l'intervention de quartier, des mémoires présentés par l'Inter-Quartiers et des documents provenant des organisations (rapports annuels) qui nous ont permis d'éclairer certains éléments nommés par les répondants qui concernent les Maisons de quartier. L'ensemble des sources documentaires nous ont permis de comprendre les objectifs souhaités des Maisons de quartier de Gatineau. En effet, la présence d'un cadre de référence oriente les interventions désirées alors que les entrevues avec des acteurs des Maisons de quartier ont documenté ce qui se fait au niveau des interventions. De plus, une recherche antérieure ainsi qu'une monographie (Favreau et Fréchette (2002), Dion (2002 et 2007) ont permis de documenter davantage les pratiques d'intervention en Maison de quartier.

Les entrevues semi-dirigées ont été effectuées de mars 2010 à mai 2010 auprès des acteurs des Maisons de quartier que nous avons ciblés. Ces entretiens ont été réalisés de manière souple et les questions de la grille d'entrevue ont parfois été posées dans un ordre aléatoire<sup>9</sup>. Ceci est intéressant, car les personnes interviewées ont parfois mentionné des commentaires ou des réflexions supplémentaires. Il est à noter que nous avons effectué un prétest afin de valider notre questionnaire. Ce prétest a donné lieu à deux entretiens au Groupe communautaire Deschênes. Ceci nous a permis de raffiner notre grille d'entrevue. Pour ce qui est du lieu où les individus ont été rencontrés, ce

---

<sup>9</sup> Voir l'annexe 1 pour la grille d'entrevue.

dernier a été choisi par les participants. Toutefois, le local devait permettre l'enregistrement des entrevues. Les entrevues ont duré, en moyenne, une heure.

Nous avons débuté les entretiens par les questions relatives à l'expérience des personnes à l'intérieur des Maisons de quartier. Suite à cela, il était question des problèmes sociaux du territoire et de la compréhension des répondants en ce qui concerne l'intervention de quartier. Des questions concernant l'empowerment ont suivi avant de terminer par les questions reliées à la participation citoyenne. Pour ce qui est des questions en rapport avec l'empowerment, nous avons demandé aux répondants la signification générale qu'ils accordent à l'empowerment. Nous leur avons également demandé de décrire quelques pratiques qu'ils effectuent et qu'ils considèrent comme des succès en rapport avec le pouvoir d'agir. Nous avons également abordé les difficultés et les limites que les répondants vivent dans l'application de l'empowerment. Les causes et les solutions possibles de celles-ci ont aussi été explorées. À la fin des entretiens, nous avons présenté les modèles de Ninacs (2008) et de Deslauriers (2007) aux répondants. Nous leur demandions d'identifier le niveau d'importance qu'ils accordent pour chaque caractéristique et dimension de ces modèles<sup>10</sup>. Nous avons ensuite créé un indice de priorisation afin d'interpréter les réponses des participants. Cet exercice a été peu concluant. En effet, nous n'avons pas été en mesure de tirer de conclusion suite à la compilation des tableaux. Par conséquent, nous avons uniquement conservé les tableaux de priorisation présentés aux répondants (annexe 2) lors des entretiens.

Le processus a été similaire en ce qui concerne la participation citoyenne. Nous avons demandé aux acteurs la signification générale qu'ils accordent à la participation citoyenne. Nous avons également demandé aux répondants de décrire quelques pratiques qu'ils effectuent et qu'ils considèrent comme des succès à la mise en œuvre de la participation citoyenne. Nous demandions ensuite aux répondants d'identifier des difficultés, des causes reliées aux difficultés et des solutions possibles afin d'atténuer les difficultés vécues, et ce, en rapport avec la participation citoyenne.

---

<sup>10</sup> À ce sujet, voir l'annexe 2 portant sur les tableaux de priorisation.

Cette démarche de recherche nous a permis d'explorer les pratiques d'intervention utilisées dans quatre Maisons de quartier de Gatineau. Qui plus est, nous avons analysé les limites et les difficultés rencontrées par les acteurs dans leur pratique. Il a également été possible d'identifier des causes et des solutions aux difficultés rencontrées.

## 4.1 ÉCHANTILLON

L'échantillon de cette recherche est non-probabiliste. Toutefois, quatre Maisons de quartier de Gatineau sur sept ont été rencontrées dans le cadre de cette recherche. Ainsi, l'échantillon est relativement représentatif. L'objectif était de rencontrer des organisations établies en tant que Maison de quartier. Les Maisons de quartier de Gatineau ont ainsi été interpellées afin de vérifier leur intérêt à participer à cette recherche. Nous avons demandé l'intérêt des Maisons de quartier par l'entremise de l'Inter-Quartiers. En tout, il y a cinq Maisons de quartier qui ont démontré un intérêt. De plus, nous voulions avoir chaque classe de répondant dans chacun des sites. C'est pourquoi il y a finalement eu quatre sites de rencontrés. Mentionnons que nous divisons les Maisons de quartier en deux générations. La première génération de Maisons de quartier représente les organisations qui se sont jointes à l'Inter-Quartiers au tout début de ce regroupement (Maison A et Maison D). La seconde génération représente des Maisons de Quartier qui se sont jointes à ce regroupement plus tard (Maison B et Maison C).

Les répondants ont ensuite été contacté individuellement (voir l'annexe portant sur le premier contact téléphonique). Mentionnons que cet échantillon non-probabiliste était composé de 12 personnes. Les organisations rencontrées comptent en moyenne quatre employés. Deux présidents nous ont mentionné avoir eu un intérêt préalable à la Maison de quartier (participant, bénévole) avant d'assurer leur fonction de président. Voici un tableau représentant les données sociodémographiques de notre échantillon.

**Tableau 8 : Tableau des données sociodémographiques de notre échantillon**

<b>Variables/Classes d'acteurs</b>	<b>Gestionnaire</b>	<b>Intervenant</b>	<b>Président de conseil d'administration</b>	<b>Total des répondants</b>
Nombre de personnes	4	4	4	12 (4 hommes 8 femmes)
Moyenne d'âge	48 ans	41.5 ans	56 ans	48.5 ans
Dernier diplôme complété (Nb de personnes) <sup>11</sup>	Sans Objet (S.O)	S.O.	S.O.	9 Baccalauréats 1 Certificat (premier cycle universitaire) 1 Diplôme d'étude secondaire 1 Aucun
Années d'expérience (moyenne)	10.5 ans	4.4 ans	6.5 ans	7.13 ans

<sup>11</sup>Les domaines d'études sont variés : travail social, psychologie, administration des affaires, andragogie, psychoéducation, histoire, communication, droit, sciences infirmières et animation. Certains répondants ont plus d'un domaine d'étude.

## 4.2 ANALYSE DES DONNÉES

L'analyse de ce corpus de données s'est faite à partir de l'analyse de contenu.

« Entendue au sens large, l'analyse de contenu est une méthode qui vise à découvrir la signification d'un message, que celui-ci soit un discours, un récit de vie, un article de revue, un mémoire, etc. Plus précisément, il s'agit d'une méthode qui consiste à classer ou à codifier les divers éléments d'un message dans des catégories afin de mieux en faire apparaître le sens [...]. » (Mayer et Deslauriers, 2000, p.161).

L'analyse de contenu a permis d'explorer les perceptions de l'empowerment et de la participation citoyenne ainsi que des pratiques d'intervention reliées à ces concepts. Pour ce faire, notre modèle d'analyse s'est inspiré des méthodes de L'Écuyer (1990) et de Deslauriers (1991 et 1997). Tout d'abord, nous avons fait un verbatim des entretiens réalisés. Comme le suggère Deslauriers (1991, p.67), nous avons effectué la retranscription des entrevues le plus rapidement possible après les entretiens. Par la suite, nous avons fait une lecture rapide des verbatim. Cette étape a permis de constater le contenu des entrevues réalisées. Nous avons ainsi découvert les principaux éléments qui se dégagent des propos des acteurs. Suite à cela, le matériel a été découpé en unité de sens ou énoncés. L'Écuyer (1990, p.61) mentionne que l'unité de sens peut se définir comme « [...] l'identification des éléments du texte possédant un « sens complet » en eux-mêmes. » Il mentionne également que les unités de sens ou énoncés ont des longueurs variables. Mentionnons que nous avons utilisé le logiciel N'Vivo afin d'effectuer le découpage des entretiens. Ce logiciel nous a permis d'identifier rapidement les répondants, le site d'où ils proviennent ainsi que leurs énoncés. Nous avons tout d'abord divisé le matériel à l'intérieur de catégories prédéterminées de notre grille d'entrevue. Voici une définition générale de la catégorie :

« De façon plus concrète, une catégorie peut être définie comme toute unité plus globale [...] comportant un sens commun plus large et caractérisant d'une même manière la variété des énoncés [...] qui peuvent y être rattachés en dépit de leurs éventuelles différences de formulation. C'est une sorte de dénominateur commun auquel peut être ramené tout naturellement un ensemble d'énoncés qui se ressemblent sans en forcer le sens. » (L'Écuyer, 1990, p.64).

Ce premier découpage par catégorie prédéterminée a été suivi d'un deuxième classement par sous-thème dans chacune des catégories. C'est-à-dire que les énoncés ou unités de sens ont été regroupés, selon leur ressemblance, à l'intérieur de sous-thèmes dans chaque catégorie. En ce sens, les catégories créées sont prédéterminées de notre grille d'entrevue et les sous-thèmes sont induits du matériel recueilli à l'intérieur de chacune des catégories. Il s'agit ainsi d'un modèle souple qui permet d'adapter la catégorisation au contenu recueilli. Nous avons ensuite analysé les convergences et les divergences en présence au sein des différents sous-thèmes. Nous avons effectué cette étape en deux temps. Tout d'abord, nous l'avons fait pour chaque Maison de quartier. C'est-à-dire que nous avons noté les convergences par Maison de quartier. Une convergence est présente lorsque tous les acteurs d'une même Maison de quartier expriment des énoncés dans un même sous-thème. Mentionnons que seuls les sous-thèmes relatifs à l'empowerment et à la participation citoyenne ont été comptabilisés pour les convergences par site. S'en est suivie une analyse comparative qui s'est attardée sur les classes d'acteurs (intervenants, gestionnaires, présidents de conseil d'administration), et ce, peu importe leur site de travail.

L'étape suivante de notre démarche d'analyse fut l'interprétation des résultats. Il s'agit d'une approche inductive où « [...] l'esprit remonte des faits à la loi, des cas à la proposition générale. » (Deslauriers, 1991, p.85). Pour ce faire, nous avons utilisé l'induction analytique de Deslauriers (1997, p. 295) qui consiste « [...] à partir du concret pour passer à l'abstrait en cernant les caractéristiques essentielles d'un phénomène. » Deslauriers (1997, p.296-297), indique que l'objectif de cette démarche est de trouver une explication à la présence du phénomène en question et de trouver une hypothèse qui représente tous les cas. Ainsi, la construction de l'explication peut être modifiée tout au long de cette étape, car le processus d'analyse évolue au fur et à mesure que les cas sont soumis à l'hypothèse. Il mentionne ainsi que le processus de recherche se termine par l'explication (théorie) et la formulation d'une hypothèse. « Cette stratégie permettra d'établir des typologies de cas, des catégories de phénomènes, des relations entre les catégories et des hypothèses. » (Deslauriers, 2007, p.297). Conséquemment, cette façon

de faire nous a permis de revenir sur les questions de recherche et de leur apporter des éléments de réponse.

## 5. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Cette partie du mémoire portera sur la présentation et l'interprétation des résultats. Nous débuterons par le traitement des données des entretiens que nous avons effectués. Cette section sera divisée en cinq parties. Tout d'abord, il sera question des problématiques du territoire qui ont été identifiées par les répondants. Suite à cela, il sera question de l'intervention de quartier. Le traitement des données concernant l'empowerment sera ensuite illustré. Le traitement des données concernant la participation citoyenne sera ensuite présenté. La dernière section du traitement des données concernera les différences et les similitudes entre l'empowerment et la participation citoyenne. Tout au long, nous comptabiliserons les convergences par site. Cette comptabilisation consiste à identifier les sites où tous les acteurs d'un site (gestionnaire, intervenant, président de conseil d'administration) mentionnent des propos qui se regroupent dans un même sous-thème. Mentionnons que seules les catégories concernant l'empowerment et la participation citoyenne sont comptabilisées pour les convergences par site. La seconde partie de ce chapitre consistera à effectuer un retour sur nos questions spécifiques de recherche et de conclure par l'entremise d'un retour sur la question générale de recherche.

## 5.1 Problématiques du territoire

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Quels sont les problèmes sociaux les plus importants à l'intérieur du quartier où vous intervenez? Cette catégorie a été découpée en deux différents sous-thèmes. Le premier sous-thème comprend les problèmes personnels. Pour ce qui est du second sous-thème, il comprend les problèmes sociaux et structureaux.

Le premier sous-thème fait référence aux problèmes personnels. Le problème le plus soulevé par les répondants concerne la pauvreté. Bien que la pauvreté soit une problématique collective, nous avons catégorisé certains des énoncés dans le volet personnel, car les répondants véhiculaient la pauvreté dans une perspective individuelle. C'est-à-dire qu'ils illustraient directement les conséquences de la pauvreté chez les citoyens et les participants de ces quartiers. En ce sens, dix répondants (10/12) font explicitement référence à la pauvreté. La pauvreté est davantage véhiculée dans son caractère économique, c'est-à-dire par l'insuffisance de revenu. Ce problème est souligné par presque tous les acteurs et il s'agit du problème le plus important pour les répondants. Les différentes dépendances (drogue, alcool, jeu compulsif) sont également mentionnées à plusieurs reprises. En effet, il y a huit répondants (8/12) qui ont soulevé des problèmes de cette nature. Il s'agit du second problème le plus important chez les répondants. Pour ce qui est des autres problèmes personnels soulevés, ils sont moins présents dans le discours des acteurs des Maisons de quartier et ils ne sont pas soulevés par une majorité d'acteurs. Le problème de l'isolement social (chez les personnes âgées, chez les familles immigrantes et chez les nouvelles familles qui déménagent) est soulevé par quatre répondants (4/12). Les problèmes de santé (santé physique, santé mentale, déficience intellectuelle) sont également soulevés par quatre répondants (4/12). Il est également question des problèmes familiaux. Ces problèmes sont représentés par la monoparentalité et par la négligence envers les enfants. Il y a trois répondants (3/12) qui ont fait mention des problèmes familiaux. Finalement, les problèmes de scolarisation sont également soulevés par trois répondants (3/12). Il est question de la faible scolarité des parents et

des impacts sur la stimulation des enfants et des problèmes scolaires chez les adolescents. Il est intéressant de constater que tous les acteurs ont mentionné des problèmes individuels vécus par les citoyens et participants de ces quartiers.

Le second sous-thème correspond aux problèmes sociaux et structureaux. Pour ce qui est des problèmes sociaux, il est largement question de l'instabilité des résidents. Il y a six répondants (6/12) qui ont soulevé ce problème. On précise que lorsque les gens commencent à s'intégrer, ceux-ci quittent le quartier. Il est également question des non-paiements de loyer, de la piètre qualité des logements et de la concentration d'immeubles d'habitation. On mentionne qu'il y a une concentration de gens à faible revenu, car les logements sont moins chers. On mentionne également qu'il y a une grande proportion de personnes qui vivent dans des Habitation à loyer modique (HLM). La mixité sociale des ménages (personne seule par rapport aux familles) à l'intérieur de ces milieux est aussi soulevée; on mentionne qu'il n'est pas toujours évident de mixer ces deux compositions familiales dans un contexte de HLM à l'intérieur des quartiers.

Le second problème social le plus soulevé concerne l'appauvrissement des quartiers. On soulève qu'il y a une sous-culture dans le milieu. Le travail au noir et la vente des drogues seraient également des éléments problématiques. Il s'agirait d'une façon d'aller chercher des revenus pour certaines personnes. Il est également question de la criminalité dans ces quartiers. On mentionne qu'il s'agit de milieux qui sont parfois fermés et que l'implication, en général, est difficile à obtenir. Les relations conflictuelles avec les voisins sont également soulevées. En tout, il y a cinq acteurs (5/12) qui font mention au fait qu'il s'agit de milieu appauvri. Les difficultés d'intégration des différentes communautés culturelles sont aussi mentionnées par quatre répondants (4/12). On mentionne que la réalité de certains statuts d'immigration (ex. : réfugié) complique la situation. La ghettoïsation et les problèmes de salubrité sont également soulevés. Pour ce qui est des problèmes structureaux, ceux-ci sont peu mentionnés; le problème structurel le plus mentionné par les répondants (2/12) correspond au fait qu'il y a peu de services au niveau de la communauté. On mentionne que les services sont plus loin et que le milieu est exclu. Un autre répondant (1/12) souligne le vieillissement du quartier au niveau des

structures et un autre répondant (1/12) mentionne les questions règlementaires des Offices municipaux d'habitation (OMH). On fait allusion au Règlement d'attribution des habitations à loyer modique (HLM)<sup>12</sup> et de l'instabilité résidentielle que ce règlement occasionne. Il y a dix acteurs (10/12) qui ont mentionné des propos relatifs à ce sous-thème. Un intervenant et un président n'ont pas identifié de problèmes sociaux et structureaux. Il s'agit d'acteurs de deux Maisons de quartier différentes. De manière générale, les problèmes sociaux et structureaux nommés par les répondants sont similaires et la catégorie d'acteurs ne semble pas avoir d'incidence sur la nature des problèmes soulevés par les répondants. Finalement, mentionnons que les répondants ont davantage identifié des problèmes sociaux plutôt que des problèmes structureaux.

---

<sup>12</sup> Ce règlement concerne le cadre d'attribution des logements HLM; on y retrouve le nombre de pièces nécessaires en fonction du nombre de personnes qui compose le ménage.

## 5.2 Intervention de quartier

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement aux trois questions d'entrevue suivantes : (1)- Pouvez- vous m'expliquer en vos mots ce qu'est l'intervention de quartier? ; (2)- Participez-vous à l'Inter-Quartiers? Expliquez; (3)- Utilisez-vous des outils dans votre pratique? Expliquez. Cette catégorie a été découpée en quatre sous-thèmes. Le premier sous-thème correspond aux énoncés de sens relatifs à la définition de l'intervention de quartier et il sera subdivisé en deux regroupements. Le premier regroupement concerne les unités de contenu quant à la définition de l'intervention de quartier et le second regroupement concerne les difficultés à définir l'intervention de quartier. Le second sous-thème correspond aux unités de sens qui ont un rapport avec l'utilisation d'outils dans la pratique des principaux acteurs des Maisons de quartier. Le troisième sous-thème correspond à la participation des répondants à l'Inter-Quartiers. Nous avons également joint à ce sous-thème les unités de sens qui concernaient la participation des acteurs au support communautaire<sup>13</sup>. Le quatrième sous-thème correspond aux unités de sens qui font directement référence à la Maison de quartier et à certaines difficultés des Maisons de quartier.

Le premier sous-thème correspond aux unités de sens relatifs à la définition de l'intervention de quartier. Le premier regroupement concerne les unités de contenu quant à la définition de l'intervention de quartier. Il y a neuf répondants (9/12) qui mentionnent des éléments relatifs à l'intervention directe. On indique que l'intervention de quartier consiste à travailler dans un milieu appauvri où il y a un désir d'améliorer la qualité de vie par l'implication des gens qui y vivent. Il est question de l'importance d'avoir des ressources humaines et des locaux afin de favoriser la participation des gens et afin d'avoir un endroit où les gens peuvent obtenir une aide variée. On mentionne que l'intervention de quartier permet de favoriser le partage de solutions communes, de trouver des solutions collectives et d'être à l'écoute du milieu. Les notions de l'accueil des gens et de l'accompagnement de ceux-ci seraient également très importantes.

---

<sup>13</sup> Le support communautaire est un lieu de formation parallèle à l'Inter-Quartiers dont l'objectif est de favoriser les échanges et la formation des acteurs des Maisons de quartier.

L'intervention de quartier serait une intervention assez jeune et on soulève qu'il s'agit d'une intervention territoriale qui exige beaucoup de temps. On mentionne que l'intervention de quartier consiste à favoriser la prise de parole des gens et la prise de pouvoir des gens en rapport avec leur vie et leurs droits. On indique que le but de l'intervention de quartier est d'amener les gens à être des citoyens à part entière, impliqués et responsables. Le travail direct avec les partenaires, la création des liens sociaux et le fait de contrer l'isolement social sont également mentionnés. On indique qu'il faut construire des projets pour supporter les citoyens et favoriser l'entraide afin d'améliorer la qualité de vie dans ces milieux. Mentionnons que de manière générale, les propos des répondants ne sont pas uniformes en ce qui concerne la définition de l'intervention de quartier, et ce, malgré qu'il y ait une définition de l'intervention de quartier au sein du Cadre de référence des Maisons de quartier (2008). En effet, les propos mentionnés par les répondants sont variés. Ces aspects différents de la définition de l'intervention de quartier s'illustrent toutefois dans une perspective complémentaire de la définition de l'intervention de quartier et reposent sur l'intervention qu'ils réalisent.

Le second regroupement concerne les difficultés à définir l'intervention de quartier. Il y a trois répondants (3/12) au sein de ce regroupement. Tout d'abord, il y a deux intervenants (2/4) qui ont des propos moins clairs en ce qui concerne la définition de l'intervention de quartier. Le premier intervenant n'est pas en mesure de définir l'intervention de quartier et le second intervenant mentionne qu'il s'agit d'une approche pour mobiliser les gens d'un quartier et que la mobilisation est difficile dans son milieu. Un président mentionne pour sa part qu'il s'agit d'un concept qu'il ne connaît pas et qu'il n'a pas vu de documents traitant de l'intervention de quartier. Ce président indique toutefois que les permanents dans l'organisme sont à l'aise avec ce concept.

Ainsi, les gestionnaires semblent plus à l'aise avec la notion de l'intervention de quartier. Les intervenants semblent être les acteurs les moins à l'aise avec ce concept. En effet, deux intervenants (2/4) ont eu des difficultés à définir ce type d'intervention.

Le second sous-thème correspond à l'utilisation d'outils dans la pratique des acteurs des Maisons de quartier. Considérant que les outils sont nombreux, cette section sera majoritairement divisée selon la classe d'acteurs. Tout d'abord, il apparaît important de soulever qu'il y a quatre répondants (4/12) qui font directement référence au Cadre de référence des Maisons de quartier (Inter-Quartier, 2008). Il s'agit de deux gestionnaires (2/4) et de deux intervenants (2/4). Il y a également trois acteurs (3/12) qui font directement mention au Cadre de référence sur le pouvoir d'agir (Deslauriers, 2007). Il s'agit de deux gestionnaires (2/4) et d'un intervenant (1/4). Pour ce qui est des autres unités de sens, nous les diviserons selon la classe d'acteurs. Un gestionnaire mentionne plusieurs éléments en rapport avec l'utilisation d'outils. Il indique que l'équipe de travail<sup>14</sup> fait une journée- réflexion par année. Cette journée-réflexion sert à développer la vision commune de l'intervention de quartier dans ce milieu. Ce gestionnaire mentionne aussi l'analogie de la chute<sup>15</sup> afin de permettre aux gens de comprendre le processus de la prévention. Un autre gestionnaire mentionne le dépliant de l'Inter-Quartiers, les plaquettes « Vivre ma citoyenneté » et l'analogie de la chute. Ce gestionnaire ajoute qu'il utilise plusieurs documents de l'Inter-Quartiers (ex. : mémoires). Il mentionne également les journées des pratiques de la « TROVEPO<sup>16</sup> » qui permettent de découvrir des outils du Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (ex. : animer une AGA d'éducation populaire). Ce gestionnaire fait également mention d'outils de stimulation auprès des jeunes. Un autre gestionnaire fait mention des outils relatifs à l'évaluation des activités et des besoins des gens. Il mentionne les plaquettes « Vivre ma citoyenneté » et des outils qui concernent la résolution de conflit. Le dernier gestionnaire indique que c'est davantage l'intervenante qui utilise les outils. Le premier intervenant mentionne pour sa part des outils d'animation. Un autre intervenant mentionne qu'ils ont les plaquettes « Vivre ma citoyenneté », mais il ne les utilise pas. Il explique qu'il n'utilise pas d'outil dans sa pratique. Un autre intervenant indique qu'il utilise des outils pour les cours de cuisine économique, au niveau de la nutrition en général et au niveau de

---

<sup>14</sup> Ce gestionnaire mentionne que l'équipe de travail est composée des personnes permanentes, en stage et en insertion à l'emploi

<sup>15</sup> Consulter le site Web de la Chaire de Recherche du Canada en Organisation communautaire pour de plus amples informations sur les outils de cette section : <http://www4.uqo.ca/CRCOC/Sections/Outils.htm>.

<sup>16</sup> Il s'agit de la Table ronde des organismes volontaires d'éducation populaire de l'Outaouais.

la nutrition pour les bébés. Cet intervenant mentionne qu'il utilise des outils qui concernent la routine des enfants et que les parents peuvent conserver les outils. Le dernier intervenant mentionne que pour le moment les outils ne sont pas sa priorité.

Pour ce qui est des présidents, le premier président indique utiliser les statuts et règlements de la Maison de quartier, les politiques de travail et les bilans financiers. Un autre président mentionne qu'il a eu une formation sur la drogue et qu'il y avait des outils qui étaient présentés lors de cette formation. Un autre président mentionne que la Maison de quartier a les plaquettes « Vivre ma citoyenneté ». Il mentionne toutefois qu'il utilise plutôt des outils servant à gérer une réunion (ordre du jour, procès-verbal, gestion de temps). Il mentionne également avoir des outils d'organisation dans le cadre d'une réflexion stratégique. Finalement, le dernier président mentionne des outils de gestion des réunions, des règles et des procédures (ex. : Code Morin).

Tous les acteurs des Maisons de quartier ont tenu des propos relatifs aux outils. Il est possible de dégager des tendances en rapport avec l'utilisation d'outils. Les gestionnaires font souvent référence aux outils relatifs à l'intervention de quartier. Les gestionnaires sont également les acteurs qui font référence aux outils qui concernent l'empowerment et la participation citoyenne. Pour ce qui est des intervenants, ils sont la catégorie d'acteurs qui semble utiliser le moins des outils et ils font davantage référence à des outils d'éducation à caractère normatif (ex : outils concernant le développement des enfants, outils relatifs à la nutrition). Finalement, les présidents utilisent davantage des outils qui concernent la gestion de réunion et des outils relatifs à la gestion.

Le troisième sous-thème correspond à la participation des répondants à l'Inter-Quartiers. Nous avons également joint les unités de sens qui concernaient la participation au support communautaire. Ce sous-thème sera donc divisé en deux sections. Pour ce qui est de la participation à l'Inter-Quartiers, tous les gestionnaires y participent (4/4). Mentionnons que les gestionnaires accordent une grande importance à cette table de concertation. Ceux-ci indiquent que l'Inter-Quartiers permet de s'informer, de se rattacher à l'intervention de quartier, de partager et d'échanger avec les autres Maisons de

quartier et avec les ressources qui soutiennent ce regroupement. Les gestionnaires mentionnent aussi qu'il s'agit d'un milieu d'appartenance et que l'Inter-Quartiers permet de regrouper les Maisons de quartier lors de certaines démarches (ex. : démarche auprès de la ville de Gatineau). Un gestionnaire mentionne que la participation à l'Inter-Quartiers devrait être une obligation pour être une Maison de quartier. Mentionnons qu'il n'y a qu'un seul intervenant (1/4) qui participe à l'Inter-Quartiers. Il précise que son implication s'est accentuée au fur et à mesure qu'il y a participé. Cet intervenant indique qu'il y a des Maisons de quartier qui sont moins présentes à l'Inter-Quartiers. Pour ce qui est de la non-participation à l'Inter-Quartiers, il y a trois intervenants (3/4) qui ne participent pas à ce regroupement. Les raisons de non-participation mentionnées par les intervenants concernent le fait qu'il n'y a pas assez d'employés et que la participation à l'Inter-Quartiers n'est pas inscrite dans leur rôle d'intervenant. Toutefois, les intervenants qui ne participent pas mentionnent qu'ils ont accès aux différents documents de l'Inter-Quartiers. Pour ce qui est des présidents, ils ne participent pas à l'Inter-Quartiers (0/4). Les raisons de non-participation sont les suivantes : un président mentionne qu'il n'est pas invité, un autre mentionne qu'il ne connaît pas vraiment l'Inter-Quartiers et deux autres présidents indiquent que les permanents participent à cette instance de concertation. Ainsi, l'Inter-Quartiers semble davantage réunir les gestionnaires. Les intervenants et les présidents ne semblent pas ou peu impliqués dans ce regroupement.

La seconde partie de ce sous-thème concerne la participation des répondants au support communautaire. On peut définir le support communautaire comme un lieu de formation parallèle à l'Inter-Quartiers dont l'objectif est de favoriser les échanges et la formation des acteurs des Maisons de quartier. Le principal objet de cette instance concerne l'intervention de quartier. Il y a trois (3/4) gestionnaires qui font référence au support communautaire. Un gestionnaire indique qu'il participe à la formation au sein du support communautaire. Un autre gestionnaire mentionne qu'il participe au support communautaire. Ce gestionnaire précise que la participation de son équipe de travail au support communautaire fait partie de leurs tâches obligatoires. Un autre gestionnaire mentionne qu'il participe, mais que sa participation est limitée, car il y a des difficultés au niveau des ressources humaines. Un seul intervenant (1/4) indique qu'il participe au

support communautaire. Cet intervenant mentionne que le support communautaire concerne l'intervention; on y donnerait des outils reliés à l'intervention. Il n'y a aucun président de conseil d'administration qui a fait référence au support communautaire.

De manière générale, la classe d'acteurs a une incidence sur la participation à l'Inter-Quartiers et au support communautaire. Ainsi, les gestionnaires sont les acteurs les plus impliqués en ce qui concerne la participation à ces instances. En effet, tous les gestionnaires (4/4) de notre échantillon participent à l'Inter-Quartiers et trois gestionnaires (3/4) participent au support communautaire. Les intervenants sont peu présents à l'Inter-Quartiers (1/4) et au support communautaire (1/4). Le fait que les intervenants semblent peu participer au support communautaire est inattendu, car cette catégorie d'acteur intervient directement avec les citoyens des quartiers et cette instance est dédiée à la formation en rapport avec l'intervention de quartier. Pour ce qui est des présidents, cette catégorie d'acteurs est absente (0/4) de l'Inter-Quartiers et du support communautaire.

Le quatrième sous-thème correspond à des énoncés qui font directement référence à la Maison de quartier et à certaines difficultés des Maisons de quartier. Il est possible d'établir un regroupement autour des énoncés mentionnant le cheminement de l'organisation. Il importe de mentionner que toutes les Maisons de quartier ne se sont pas regroupées autour de l'Inter-Quartier au même moment. Il y a trois répondants (3/12) qui mentionnent des énoncés concernant l'évolution de leur organisation vers la dénomination Maison de quartier. Tout d'abord, un gestionnaire indique qu'au départ, l'organisme n'était pas une Maison de quartier. Cette organisation avait été fondée par les résidents du quartier qui voulaient un endroit pour se rencontrer. On mentionne que le fait de devenir une Maison de quartier a permis de mettre des ressources en commun. Un autre gestionnaire va dans le même sens, en indiquant qu'au départ, l'organisme n'était pas une Maison de quartier. Il mentionne que le fait d'être une Maison de quartier n'est pas encore très clair au niveau de l'organisation. Dans ce milieu, on mentionne que la création de l'organisme s'est faite par l'entremise de paroissiens et d'un groupe d'intervenants qui ont déterminé des activités à mettre sur pieds afin d'aider ce quartier

défavorisé. Un président mentionne pour sa part qu'ils ont identifié l'organisation comme Maison de quartier au fil des années. Il mentionne que la Maison de quartier est devenue un lieu d'accueil et un lieu de rassemblement. Il précise qu'en faisant moins institution, la Maison de quartier est plus attrayante pour les citoyens. Ce président mentionne qu'ils ont essayé de développer une culture d'organisation et que ceci a solidifié l'organisation.

Les unités de sens qui suivent correspondent à certaines difficultés vécues par les Maisons de quartier. Il y a six répondants (6/12) qui ont tenu des propos de cette nature. Un gestionnaire (1/4) mentionne qu'il peut être difficile de découper les rôles au sein de la Maison de quartier et que ceci peut être une difficulté importante pour l'organisation. Deux intervenants (2/4) indiquent qu'il y a beaucoup d'activités et qu'il devient difficile de créer des liens avec le milieu, car ils manquent de temps. On mentionne que les tâches à faire sont nombreuses et que le manque de personnel a un impact négatif sur l'organisation. Un autre intervenant (1/4) mentionne que le local est une source d'insécurité pour certains citoyens qui fréquentent la Maison de quartier, car l'endroit serait trop petit et les citoyens auraient peur pour leur sécurité. Un président (1/4) mentionne pour sa part qu'il y a eu du mécontentement au niveau des relations de travail et qu'il a fallu remettre de l'harmonie au sein de l'organisme. Un autre président (1/4) mentionne que le financement de la Maison de quartier, au départ, était chaotique. Ainsi, l'une des difficultés a été l'aspect financier afin d'assurer la régularité et la continuité du financement. En tout, il y a neuf répondants (9/12) qui ont émis des commentaires en rapport à leur Maison de quartier et à certaines difficultés des Maisons de quartier. Il s'agit de trois gestionnaires (3/4), de trois intervenants (3/4) et de trois présidents (3/4). Tous les acteurs de la Maison C et de la Maison D sont présents au sein de ce sous-thème.

### 5.3 L'empowerment

Cette partie du traitement des données sera composée de plusieurs catégories. Les voici : définition de l'empowerment, dimensions de l'empowerment, activités d'empowerment, rôles du répondant dans les activités d'empowerment, facteurs facilitant l'empowerment, difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment, les causes des difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment et les solutions face aux difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment. Une analyse générale clôturera le thème de l'empowerment.

#### Définition de l'empowerment

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli à la question suivante : Pouvez-vous m'expliquer en vos mots ce qu'est l'empowerment ? Cette catégorie a été découpée en trois différents sous-thèmes. Il y a tout d'abord un sous-thème qui concerne le caractère individuel de l'empowerment. Pour ce qui est du second sous-thème, il concerne les caractéristiques de pouvoir et de contrôle associées à l'empowerment par les répondants. Il est possible de faire un dernier regroupement autour de l'énoncé voulant que l'empowerment soit un concept flou et difficile à formuler.

Pour ce qui est du premier sous-thème, mentionnons que le caractère individuel de l'empowerment est représenté par les énoncés qui renvoient à l'autonomie, la prise en charge, l'accueil, l'accompagnement et le soutien. Il est aussi question de la référence, la prise de conscience, la réponse au besoin individuel, la réflexion et la conscientisation.

« Pouvoir d'agir personnel, pour moi c'est bon, je ne sais pas, admettons que, comment je te dirais ça. Admettons que j'étais une personne qui était pas capable de se débrouiller ou qui avait des difficultés et qui n'arrivait pas à les régler, puis avec de l'aide, du soutien, j'en arrive à être capable. » (Intervenant)

Toutes les classes d'acteurs (3 gestionnaires, 3 intervenants, 3 présidents) sont présentes dans le sous-thème du caractère individuel de l'empowerment. On peut affirmer que ce sous-thème est convergent, car les acteurs y sont présents à part égale. De plus, tous les acteurs de la Maison C définissent l'empowerment à l'intérieur de ce sous-thème.

Pour ce qui est du sous-thème concernant les caractéristiques de pouvoir et de contrôle, il comprend les énoncés relatifs au pouvoir (décision, action, découvrir, acquérir, reprendre du pouvoir, prise de parole), au changement, au cheminement et au contrôle de ce que l'on vit. Mentionnons que ce sous-thème est porté davantage par les gestionnaires des Maisons de quartier dont la totalité y a fait référence (4/4). Il y a donc une concentration chez cette classe d'acteurs. Deux intervenants (2/4) et deux présidents de conseil d'administration (2/4) y ont aussi fait référence.

Pour conclure sur les résultats concernant la définition de l'empowerment, le dernier sous-thème réfère à un attribut; il ne s'agit pas d'un élément de définition de l'empowerment. Toutefois, cet attribut a été construit à partir de l'exercice de définition de l'empowerment effectué par les répondants. Il est donc pertinent d'en faire mention. Ce dernier sous-thème est celui selon lequel l'empowerment est un concept flou et difficile à formuler. Mentionnons qu'il y a une concentration de répondants qui appartient à la classe des présidents de conseil d'administration (4/4) qui ont tenu ce discours. Ce fait est important. En effet, nous verrons plus loin que deux des présidents de conseil d'administration ont déjà été participants à des activités des Maisons de quartier. Ils sont maintenant officiers au sein de ces organisations. Ils ont donc été théoriquement sujets d'un processus d'acquisition de pouvoir (empowered). Toutefois, le fait qu'ils trouvent l'empowerment flou et difficile à formuler nous illustre que malgré leur vécu avec l'empowerment, ces deux présidents de conseil d'administration ont des difficultés avec la compréhension de l'empowerment. Par ailleurs, les deux intervenants (2/4) de la première génération des Maisons de quartier (Maison A et Maison D) ont déclaré que ce concept était flou et difficile à formuler, et ce, malgré le fait qu'ils aient une formation universitaire en travail social. Il est possible de diviser les Maisons de quartier en deux générations. La première génération représente les organisations qui se sont jointes à

l'Inter-Quartiers au tout début de ce regroupement. Pour ce qui est de la seconde génération, il s'agit des Maisons de Quartier qui se sont jointes à ce regroupement plus tard. Ceci est intéressant, car cette première génération est habituellement vue comme plus près des référents de l'intervention de quartier. Toutefois, le discours de ces deux intervenants de la première génération des Maisons de quartier illustre que leur niveau d'appropriation relatif à l'empowerment semble limité.

### Dimensions de l'empowerment

Cette catégorie a été découpée en cinq sous-thèmes. Ces sous-thèmes ont été construits à partir de la question suivante : Voyez-vous différentes dimensions à l'empowerment ? Le premier sous-thème regroupe le caractère de proximité de l'empowerment. Pour ce qui du second sous-thème, il regroupe les énoncés qui concernent la dimension sociale de l'empowerment. Le troisième sous-thème regroupe les énoncés sur d'autres dimensions soulevées par des répondants qui ont été mentionnées qu'à une seule reprise. Le quatrième sous-thème regroupe les énoncés se rapportant à la compréhension de l'empowerment. Finalement, le cinquième sous-thème regroupe les énoncés voulant que les acteurs ne voient pas de dimension à l'empowerment.

Avant de débiter la présentation, mentionnons que nous avons posé la question mentionnée ci-haut aux répondants. Lorsque ceux-ci ne comprenaient pas la question, nous leur présentions notre cadre théorique (voir l'annexe 2).

Le premier sous-thème, c'est-à-dire le caractère de proximité en rapport avec l'empowerment, est représenté par la dimension individuelle (personnelle, le Je) et la dimension de groupe (le Nous, un sous-comité qui développe une activité de prévention). Les répondants soulèvent que les petits groupes sont un espace où les citoyens peuvent prendre la parole et s'exprimer. Les répondants soulèvent également la dimension familiale.

« Bien comme je te disais, en premier c'est toujours individuel comme je t'ai dit. Ensuite, je dirais que ça devient famille. Et après ça, ça peut-être justement le groupe [...], il faut que ça soit progressif. Comme je te dis, je trouve que ça se fait de façon naturelle. » (Intervenant)

La dimension familiale est mentionnée sans être expliquée clairement par deux intervenants (2/4) et un président de conseil d'administration (1/4). Cette dernière dimension ne fait pas partie intégrante de notre cadre théorique, mais elle demeure importante car elle est nouvelle. Le sous-thème qui concerne les dimensions de proximité réfère à tous les acteurs, à l'exception de deux présidents de conseil d'administration. Ce sous-thème est convergent, car il comprend quasiment tous les acteurs de l'échantillon.

Le deuxième sous-thème concerne les aspects sociaux relatifs à l'empowerment. Ce sous-thème est représenté par la dimension communautaire (Nous-autres) et collective (Nous-tous) (action sociale, revendication, politique, société, défense des droits). Ce sous-thème est porté par les gestionnaires et il rejoint davantage les permanents des Maisons de quartier (4 gestionnaires, 3 intervenants, 2 présidents de conseil d'administration).

Le troisième sous-thème regroupe les énoncés d'autres dimensions soulevés par les acteurs. Ces énoncés sont uniques. Nous ne pourrions pas tirer d'interprétation de ces énoncés. Ils sont présents à titre indicatif seulement. On indique que l'empowerment peut inclure tous les niveaux de la vie, le langage, le volet culturel, la dimension amoureuse, l'économique, l'information et l'éducation. Ces dimensions ont été soulevées par seulement trois acteurs (1 gestionnaire, 1 intervenant, 1 président de conseil d'administration). Il s'agit du sous-thème le plus disparate.

Le quatrième sous-thème regroupe les énoncés de sens relatifs à la représentation de l'empowerment. Ce sous-thème n'est pas directement en lien avec une dimension de l'empowerment. Il est une initiative des répondants. Un répondant illustre une caractéristique de l'empowerment, à savoir les compétences pratiques des individus, afin d'expliquer sa compréhension de l'empowerment. On fait aussi référence au volet

progressif et naturel afin de passer d'une dimension à l'autre. On indique également que la compréhension des dimensions s'est faite à partir de formation d'appoint, de l'expérience de travail et à partir de questionnements. On fait aussi mention de la formation académique et du Cadre de référence sur l'appropriation du pouvoir d'agir individuel et collectif de Deslauriers (2007). Ce sous-thème concerne cinq acteurs. Il est davantage porté par les intervenants (3 intervenants, 1 gestionnaire, 1 président de conseil d'administration). Ce sous-thème illustre en partie le cheminement des acteurs, plus particulièrement des intervenants, au sujet de leur représentation de l'empowerment.

Pour ce qui est du dernier sous-thème, il concerne les acteurs qui ne voient pas de dimension ou qui ont des difficultés à identifier des dimensions. Il ne s'agit pas d'une dimension, mais d'un attribut qui nous éclaire sur la question des dimensions de l'empowerment. Notons qu'il y a quatre différents acteurs qui ont relaté de tels propos lors des entretiens. Les propos étaient concentrés chez les intervenants (3/4), mais un président de conseil d'administration (1/4) a également mentionné de tels propos. Deux des intervenants sont de la première génération de Maison de quartier de Gatineau. Ceux-ci avaient également nommé que l'empowerment était un concept flou et difficile à formuler. Ces acteurs, par leurs fonctions d'intervenants, devraient en principe être les plus habiletés en rapport avec les pratiques d'empowerment. En effet, ils sont constamment avec les citoyens des quartiers et ils sont habituellement présents lors des activités. Il semble ainsi y avoir un décalage entre la théorie et la pratique. En effet, l'empowerment fait partie intégrante des référents de l'intervention de quartier. Le discours de ces acteurs, c'est-à-dire le fait d'avoir de la difficulté à identifier des dimensions, illustre que leur niveau d'appropriation du concept de l'empowerment serait limité.

## Activités d'empowerment

Cette catégorie a été construite à partir de la question d'entrevue suivante : Quelles sont les deux ou trois activités que vous faites, au sein de votre Maison de quartier, et que vous considérez comme des succès au niveau de l'empowerment ? Cette catégorie a été découpée en cinq différents sous-thèmes. Il y a tout d'abord un sous-thème qui concerne les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment. Pour ce qui est du second sous-thème, il concerne les activités d'entraide et les activités participatives. Le troisième sous-thème concerne les activités d'engagement. Pour ce qui est du quatrième sous-thème, il concerne les activités à caractère organisationnel. Le cinquième et dernier sous-thème de cette catégorie concerne les effets et impacts des activités d'empowerment. Ce dernier sous-thème ne concerne pas d'activité spécifique. Il s'agit d'un attribut concernant les activités d'empowerment.

Pour ce qui est du premier sous-thème, mentionnons que les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment sont représentées par les énoncés qui renvoient aux activités de compétences parentales (Y'APP, activité liée à la négligence et la maltraitance, activités parent-enfant) et aux activités pour les enfants (activités de sport, activités pour enfants et adolescents, clubs de devoirs). Ce sous-thème correspond également aux activités d'insertion socioprofessionnelle, aux cours de francisation et de citoyenneté. Le contenu qui a rapport aux activités d'apprentissages individuels de l'empowerment concerne toutes les classes d'acteurs, mais plus particulièrement les présidents de conseil d'administration (trois présidents de conseil d'administration, deux gestionnaires, deux intervenants). Mentionnons que tous les acteurs de la Maison C identifient des activités d'apprentissages individuels de l'empowerment. Il y a donc une homogénéité en rapport avec ce sous-thème au sein de cette Maison de quartier. Pour terminer ce sous-thème, mentionnons que les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment semblent très importantes pour les répondants. Celles-ci sont également très importantes dans le processus de développement du pouvoir d'agir tel que développé dans les modèles de Deslauriers (2007) et de Ninacs (2002, 2008), bien que l'on ne doive pas s'y limiter.

Pour ce qui est du deuxième sous-thème, il concerne les activités d'entraide et les activités participatives reliées à l'empowerment. Les activités d'entraide comprennent la participation des citoyens aux cuisines collectives et leur participation aux cafés-rencontres ou communautaires. Un intervenant explique également que les enfants qui participent aux activités lors des journées pédagogiques effectuent certaines tâches; leur implication serait graduelle et croissante. Pour ce qui est des activités participatives, il est question des camps de jour, de barbecue communautaire et de différentes fêtes. Tous les présidents de conseil d'administration des Maisons de quartier (4/4) ont tenu de tels propos. Deux gestionnaires (2/4) et deux intervenants (2/4) ont également soulevé des énoncés qui se rapportent à ce sous-thème. Tous les acteurs de la Maison D ont soulevé des énoncés qui se rapportent aux activités d'entraide et aux activités participatives.

Pour ce qui est des activités d'engagement, il est question de la participation au comité pour l'accueil et à la participation aux activités de reconnaissance. Certaines activités d'engagement sont de nature publique et concernent des enjeux collectifs. Par exemple, il est question d'une lutte pour conserver un service public et d'une demande d'infrastructure locale. On mentionne également la présence d'un comité pour le quartier, de favoriser l'accès aux activités municipales et d'un projet portant sur la sécurité d'un quartier. Il y a trois gestionnaires (3/4) et deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui ont mentionné des propos reliés à ce sous-thème. Il n'y a aucun intervenant (0/4) qui a tenu de tels propos. Ceci illustre que les gestionnaires et les présidents de conseil d'administration sont plus concernés par les activités d'engagement. Nous verrons plus loin que ces activités sont similaires à celles soulevées dans la section portant sur la participation citoyenne.

Pour ce qui est des activités organisationnelles d'empowerment, nous avons jumelé les activités qui correspondent au fonctionnement de l'organisation et celles qui concernent l'implication de citoyens dans la mise en place d'activités. Ce sous-thème est représenté par les énoncés qui concernent l'implication dans le comité de résidents (Conseil d'administration), l'organisation des cafés communautaires et l'organisation des cuisines collectives. On mentionne également la création d'une garderie, l'implication, le

bénévolat comme président de conseil d'administration dans une activité et la représentation de l'organisation. Tous les acteurs de la Maison A sont présents dans ce sous-thème. Ce sous-thème est donc homogène à l'intérieur de cette Maison de quartier. Tous les acteurs sont représentés à parts égales dans ce sous-thème (deux gestionnaires, deux intervenants, deux présidents).

Le dernier sous-thème correspond aux effets et impacts des activités d'empowerment. Ce sous-thème réfère également aux énoncés en lien avec le processus d'empowerment. Encore une fois, il s'agit d'un attribut. Les éléments ici-bas ont été mentionnés à l'initiative des répondants. Il est possible de soulever deux tendances au sein des éléments mentionnés par les répondants. La première tendance est d'identifier des impacts et des effets sous un angle individuel. Ainsi, l'on mentionne que lors d'activités, certaines familles deviennent des modèles. On fait également référence au fait de partir de loin et d'être capable de rebondir, au développement de compétences et à l'amélioration de l'estime de soi. Il est également question de contrer l'isolement et du développement des amitiés. On indique aussi qu'il est possible que la Maison de quartier devienne une référence lors de recherche d'emploi de certains citoyens et que ceci aide pour le retour au travail. Pour ce qui est de la seconde tendance, il s'agit d'identifier des effets et impacts dans une perspective qui rejoint davantage la communauté. On fait alors référence à la mobilisation des gens et à l'implication de ceux-ci. On mentionne également que le fait d'avoir un rapport égalitaire avec les personnes qui fréquentent la Maison de quartier favorise l'implication et l'appartenance. Ce sous-thème est représenté par tous les permanents que nous avons rencontrés (les présidents ne faisant pas partie des permanents). Il y a donc une concentration des permanents qui ont eu de tel propos. En tout, ce sont neuf répondants (9/12) qui ont tenu de tel propos (4 gestionnaires, 4 intervenants, 1 président de conseil d'administration). Mentionnons que la moitié des gestionnaires (2/4), voit les effets et les impacts dans une perspective individuelle. C'est-à-dire qu'ils identifient les impacts et les effets chez des participants qui se présentent à la Maison de quartier. Pour l'autre moitié (2/4), les effets et les impacts concernent la communauté (ex. : mobilisation, implication). Pour ce qui est des intervenants, ils font, la plupart du temps, référence à des impacts individuels; un seul intervenant fait référence à

la communauté. Un seul président de conseil d'administration (1/4) a fait référence à ce sous-thème. Il faisait référence à des impacts et des effets individuels

Mentionnons que de manière générale, les activités identifiées sont très hétérogènes et que plusieurs d'entre elles semblent relever du loisir, voire de la socialisation. De plus, il est possible de constater qu'il y ait peu d'activités à caractère économique. Nous reviendrons sur ce point lors de l'analyse générale de l'empowerment.

### Rôles du répondant dans les activités d'empowerment

Cette catégorie a été construite à partir de la question suivante : Quels ont été vos rôles dans ces activités ? Cette question était posée directement à la suite de la question qui concernait les activités d'empowerment. Les répondants devaient définir leurs rôles dans les activités qu'ils avaient identifiées comme des succès relativement à l'empowerment. Nous avons construit cinq sous-thèmes à partir des énoncés soulevés par les répondants. Le premier sous-thème concerne le rôle d'intervention. Pour ce qui est du second sous-thème, il concerne les énoncés reliés à la gestion directe de l'organisation. Le troisième sous-thème concerne le rôle d'administrateur. Le quatrième sous-thème concerne le rôle de participant. Finalement, le cinquième sous-thème est en rapport avec le rôle de bénévole.

Le premier sous-thème concerne le rôle d'intervention. Il est possible de diviser ce sous-thème en deux sections. Les premiers éléments concernent uniquement l'intervention alors que la seconde section concerne la supervision. Les énoncés relatifs à l'intervention concernent fréquemment la relation d'aide (plan d'intervention, travailler avec des intervenants de d'autres milieux, suivis, évaluation, médiation, référence et accompagnement). Il est également question du rôle d'*advocacy*. Un autre rôle soulevé consiste en l'enseignement lors des activités. Il est également question d'un rôle d'animation et de support (agent facilitateur). Mentionnons que la moitié des intervenants a des rôles plutôt informels (ex. : support) alors que l'autre moitié a des rôles plus formels (ex. : plan d'intervention). Les rôles sont reliés au territoire où se pratique

l'intervention car la première génération de Maisons de quartier<sup>17</sup> représente les organisations qui ont des rôles plutôt informels alors que la seconde génération<sup>18</sup> a des rôles plus formels.

Pour ce qui est des éléments qui sont en lien avec la supervision, il est question d'être la porte d'entrée afin de joindre des résidents à l'équipe de travail. On indique aussi que la supervision implique le fait de transférer les principes et l'approche de l'intervention de quartier. On indique qu'il est possible de faire des scénarios pour favoriser les apprentissages. Les gestionnaires qui sont présents dans ce sous thème proviennent uniquement de la première génération de Maisons de quartier. Ces gestionnaires interviennent tous les deux sur le terrain et ils agissent en support à l'intervention de quartier en encadrant les pratiques d'intervention. De manière générale, l'ensemble de ce sous-thème est porté par les intervenants. En effet, ils ont tous (4/4) fait allusion à ce sous-thème. Cette concentration est logique, car elle fait directement référence aux fonctions de ces acteurs à l'intérieur des Maisons de quartier. Deux gestionnaires ont aussi fait référence à ce sous-thème. Ces deux gestionnaires proviennent de la première génération des Maisons de quartier (Maisons A et D). En tout, c'est la moitié des répondants (6/12) qui ont fait mention à ce sous-thème. Il est à noter qu'aucun président de conseil d'administration n'a eu de tel propos.

Pour ce qui est du second sous-thème, il concerne les énoncés reliés à la gestion directe de l'organisation. Il est possible de diviser le contenu en deux tendances. Il y a ainsi des énoncés qui se rapportent à la coordination alors que d'autres se situent dans un contexte de développement. Pour ce qui est des énoncés reliés à la coordination, il est question du réseautage, de la mobilisation et de la sécurité dans les activités. On fait aussi référence au fait de diriger, d'être le patron et de choisir les personnes qui vont effectuer les formations et de s'assurer qu'elles soient données. Pour terminer sur les éléments de contenu de cette tendance, mentionnons qu'il est aussi question de distribuer des tâches et

---

<sup>17</sup> Comme nous l'avons indiqué précédemment, la première génération de Maisons de quartier représente les organisations qui se sont jointes à l'Inter-Quartiers au tout début de ce regroupement (Maison A et Maison D).

<sup>18</sup> La seconde génération représente des Maisons de Quartier qui se sont jointes à ce regroupement plus tard (Maison B et Maison C).

d'effectuer les suivis nécessaires. Pour ce qui est de la deuxième tendance, à savoir les énoncés qui se situent dans un contexte de développement, il est question de la création d'activités et de créer des formations. L'ensemble de ce sous-thème implique également la moitié des répondants (6/12). Ce sous-thème est davantage porté par les gestionnaires (3/4). La moitié (2/4) des intervenants fait aussi référence à ce sous-thème. Un des intervenants se situe dans la tendance de la coordination alors que l'autre chevauche les deux tendances. Il y a également un (1/4) président qui fait référence à ce sous-thème; il se situait dans la tendance du développement (création d'activités).

Le troisième sous-thème concerne le rôle d'administrateur, plus particulièrement le rôle de président au sein du conseil d'administration. Il est possible ici aussi de distinguer deux tendances dans les énoncés avancés par les répondants. Il y a une tendance de type leadership qui consiste à orienter le conseil d'administration alors que la seconde tendance est de considérer la présidence dans une fonction d'administration courante. Pour ce qui est de la tendance leadership, il est question de diriger, d'animer le conseil d'administration et du volet formel de cette position. Le volet formel est représenté par le fait d'être un porte-parole de la Maison de quartier et du rôle de signataire d'engagement contractuel qui accompagne la présidence. Il est aussi question de jumeler deux organisations pour une activité et de la création d'une organisation de développement. Pour ce qui est de la tendance à considérer le rôle d'administrateur comme une fonction d'administration courante, il est question de participer au conseil d'administration et au support afin de maintenir une activité. On indique toutefois que ce rôle d'administration courante ne va pas jusqu'à décider de la programmation. On soulève qu'il n'y a pas de rôle direct dans la gestion de l'organisation. Il s'agit plutôt d'avis et de conseils. Il y a une concentration de président de conseil d'administration dans ce sous-thème (4/4). Mentionnons que deux présidents de conseil d'administration se situent dans la première tendance (leadership). Un président se retrouve dans la seconde tendance (administration courante) alors qu'un président chevauche ces deux tendances. Il y a également un gestionnaire qui est présent (1/4) dans ce sous-thème. Ce gestionnaire se situe dans la première tendance. Ce sous-thème est donc porté par les

présidents de conseil d'administration. Ceci n'est pas étonnant, car l'administration de la Maison de quartier est l'un de leurs rôles premiers.

Le quatrième sous-thème concerne le rôle de participant. Les énoncés de ce sous-thème réfèrent au fait de participer à un café-rencontre, de participer à un comité pour l'accueil ainsi que de participer à une cuisine collective. Il y a deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui ont eu de tels propos. C'est la seule classe d'acteur qui fait partie de ce sous-thème. Comme nous l'avons mentionné lors de l'illustration des données sociodémographiques, la moitié des présidents de conseil d'administration ont eu un intérêt préalable dans les activités de la Maison de quartier avant de s'impliquer formellement. Nous n'avons pas cette information en ce qui concerne les autres répondants, car nous ne posons pas directement la question lors des entretiens. Ce fait est toutefois intéressant, car il illustre un continuum dans l'implication de ces présidents.

Le cinquième sous-thème est en rapport avec le rôle de bénévole. Ce sous-thème concerne le fait de faire du bénévolat lors d'activités majeures et le bénévolat de manière générale. Il y a uniquement deux acteurs qui ont fait référence à ce sous-thème. Les acteurs étaient toutefois de la même Maison de quartier. Il s'agissait du gestionnaire de la Maison de quartier et du président du conseil d'administration. Mentionnons que le président de conseil d'administration avait également participé à une activité de la Maison de quartier comme participant (sous-thème précédent).

## Facteurs facilitant l'empowerment

Cette catégorie a été construite à partir de la question suivante : Dans votre pratique d'empowerment, qu'est-ce qui vous aide le plus? Nous avons construit cinq sous-thèmes à partir de cette question. Le premier sous-thème qui concerne les facteurs facilitant de l'empowerment est en rapport avec des facteurs personnels. Le deuxième sous-thème concerne l'intervention. Le troisième sous-thème concerne les énoncés en rapport avec l'organisation. Le quatrième sous-thème est en lien avec la formation. Le cinquième sous-thème concerne le partenariat.

Le premier sous-thème qui concerne les facteurs facilitant de l'empowerment est en rapport avec des facteurs personnels. Nous entendons par facteurs personnels, des énoncés qui concernent directement des traits personnels des répondants ou des caractéristiques personnelles des participants que les répondants identifient comme facilitant l'empowerment. Ces énoncés sont variés. Pour ce qui est des traits personnels des répondants, un président mentionne que le fait d'avoir une « grande gueule » et d'être dynamique est un facteur facilitant. On fait référence à l'estime de soi et au fait d'être conscient que l'on a un pouvoir sur notre vie. Il est également question d'être ouvert aux idées des autres, d'être en mesure de lâcher prise et de prendre des reculs. On fait aussi mention au fait de laisser de la place aux citoyens et d'être en mesure de s'auto-analyser (travail sur soi). Pour ce qui est des caractéristiques personnelles des participants que les répondants identifient comme facilitant l'empowerment, quatre répondants (3 intervenants et 1 gestionnaire) mentionnent qu'il est facilitant d'être avec des gens qui veulent, qui sont motivés à participer et à s'impliquer. On fait aussi référence à la volonté de changement et à la coopération des participants. Ce sous-thème est composé de huit acteurs (8/12). Il est davantage porté par les intervenants (3/4) et les présidents de conseil d'administration (3/4). Il y a deux gestionnaires qui font références aux facteurs personnels. Mentionnons que tous les répondants de la Maison A s'inscrivent dans ce sous-thème.

Le deuxième sous-thème est en rapport avec des caractéristiques de l'intervention comme facteur facilitant l'empowerment. Ce sous-thème concerne les énoncés en rapport avec le fait de croire à l'intervention de quartier, de miser sur les forces des participants (croire aux potentiels) et d'avoir une bonne ambiance à l'intérieur de la Maison de quartier. On indique qu'il faut être là dans une perspective d'accompagnement et de vérifier si le travail fait est bien de l'intervention de quartier. On fait également mention du respect, du non-jugement, de l'acceptation sans condition, de la relation de confiance et de la dimension humaine dans l'intervention. On indique aussi qu'il s'agit d'une intervention sur le long terme. On se réfère à l'écoute, à l'accueil et à l'accompagnement. On mentionne aussi qu'il faut faire confiance aux gens et que les citoyens sont les experts de leur milieu. Ce sous-thème est soulevé par quatre acteurs (4/12). Il est davantage porté par les gestionnaires des Maisons de quartier (3/4). Il y a également un intervenant (1/4) qui rapporte de tels propos.

Le troisième sous-thème concerne les énoncés en rapport avec l'organisation comme facteur facilitant l'empowerment. Les énoncés soulevés par les répondants concernent la stabilité de l'équipe, la crédibilité de l'organisation, le climat de travail et le consensus au sein du conseil d'administration. Le fait d'avoir des locaux adéquats est soulevé comme facteur facilitant. Le fait de pouvoir échanger avec des collègues de travail a été mentionné. On indique que les collègues de travail permettent de trouver de nouveaux outils et que leur expérience peut être un facteur facilitant. Il est également question de comprendre et de s'approprier le concept de l'empowerment en équipe. On fait aussi référence au support des pairs et à la crédibilité de la Maison de quartier. Ce sous-thème rejoint huit répondants (8/12). Ce sous-thème est davantage porté par les permanents des Maisons de quartier. En effet, trois gestionnaires (3/4) et trois intervenants (3/4) en font mention. Il y a deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui font référence à ce sous-thème. Il semble donc que l'organisation, comme facteur facilitant, soit relativement moins pris en compte par les présidents de conseil d'administration.

Le quatrième sous-thème est en rapport avec la formation. Il fait référence à deux situations différentes. Il y a tout d'abord la formation pour les acteurs des Maisons de quartier et leur formation scolaire. La deuxième situation fait référence à de la formation pour les participants. Pour ce qui est de la formation en rapport avec les acteurs des Maisons de quartier, il est question des formations à l'Inter-Quartiers. Le gestionnaire qui soulève ce point n'élabore pas sur les formations offertes par ce regroupement. Il est aussi question de la TROVEPO. On indique que ce regroupement peut se déplacer à la Maison de quartier afin de donner des formations. La nature des formations offertes par la TROVEPO n'a pas été expliquée; il s'agit toutefois d'éducation populaire. La présence d'étudiants en travail social est également soulevée. Cette présence favoriserait les remises en question ainsi que l'amélioration des liens entre la théorie et la pratique. Il est également question de la formation scolaire détenue par les acteurs. En effet, certains répondants indiquent que leur formation scolaire est un facteur facilitant. Toutefois, ceux-ci n'élaborent pas vraiment sur ce sujet. Ils ne font que soulever ce facteur. En ce qui concerne la formation donnée aux participants, il est aussi question de la TROVEPO et de la formation donnée par une intervenante (confiance en soi, estime de soi). L'ensemble de ce sous-thème rejoint quatre répondants (4/12). Il est davantage porté par les intervenants (2/4). Il y a également un gestionnaire (1/4) et un président de conseil d'administration (1/4) qui font référence à ce sous-thème.

Le cinquième et dernier sous-thème concerne le partenariat comme facteur facilitant l'empowerment. On fait référence à des partenaires qui se réunissent pour un quartier, aux écoles, à la ville de Gatineau, au CSSSG, aux conseillers municipaux, aux organismes communautaires, aux paroisses, aux conseils d'établissement et à un organisme qui n'existe plus, à savoir la Corporation de Développement Économique Communautaire (CDEC). On indique également que le réseautage et la vision commune des partenaires sont des facteurs facilitants. Seuls les gestionnaires sont présents à l'intérieur de ce sous-thème, mais ils sont au nombre de trois (3/4). Ceci n'est pas vraiment étonnant puisque leur fonction fait en sorte qu'ils rencontrent plusieurs acteurs lors de concertation et de diverses rencontres. Cette concentration de gestionnaires en rapport avec le partenariat illustre que les gestionnaires sont les acteurs qui sont

impliqués dans les partenariats. Par contre, les partenariats ne semblent pas rejoindre les intervenants dans leur pratique courante en rapport avec l'empowerment.

### Difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment

Cette catégorie a été construite à partir de la question d'entrevue suivante : Quelles sont les difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment ? Nous avons découpé le contenu des entretiens en quatre différents sous-thèmes. Le premier sous-thème concerne les difficultés personnelles des participants. Pour ce qui est du second sous-thème, il correspond aux difficultés en lien avec l'organisation. Le troisième sous-thème renvoie aux difficultés qui concernent l'intervention. Finalement, le quatrième sous-thème concerne des difficultés extérieures et de contexte.

Le premier sous-thème concerne les difficultés personnelles des participants. Ces difficultés ne concernent pas directement les acteurs, mais bien leurs perceptions des difficultés personnelles vécues par les participants aux activités. Certains des énoncés concernent les rapports interpersonnels. Par exemple, on indique que certains participants prennent du pouvoir sur les autres participants plutôt qu'un pouvoir sur leur appropriation du pouvoir d'agir; on indique que ce phénomène est fréquent.

« Les difficultés, bien c'est certain qu'il y a toujours le défi que les gens s'approprient un pouvoir sur les individus, plutôt que sur leur vie même. Ça commence à être très alléchant d'avoir du pouvoir et de mal gérer. De ne pas comprendre comment ça peut être un pouvoir de transformation qui est sain, plutôt que d'être un pouvoir sur les individus, de contrôle. Ça c'est un risque. »  
(Gestionnaire)

Plusieurs énoncés renvoient au manque de constance dans les engagements. Il y aurait eu beaucoup d'absentéisme dans certaines activités (problèmes de santé) et on soulève qu'il est difficile de maintenir le goût de s'impliquer. Un regroupement autour du manque de volonté et de motivation peut aussi être construit. Ce regroupement concerne certains participants qui ne veulent pas se prendre en main ou qui ne veulent pas

participer ou s'impliquer. On fait ainsi référence au manque de volonté de changement. On mentionne aussi qu'il est difficile d'arriver à conscientiser les participants

« Moi de ce que je comprends, de ce que tu me dis, c'est sûr que l'on ne peut pas régler tous les problèmes. Il y en a qui veulent pas sortir du milieu. Il y en a qui sont dans la maison, essaye pas de les faire sortir, ils ne voudront pas sortir. Eux-autres, je ne peux rien y faire à ça, c'est leurs choix. Mais la plupart du monde embarque, mais il y en a d'autres qui n'embarquent pas. » (Président)

Le dernier regroupement concerne certaines carences. On fait directement référence au faible niveau de scolarité ainsi qu'aux difficultés financières. L'ensemble de ce sous-thème implique sept répondants (7/12). Il est davantage porté par les gestionnaires qui sont trois (3/4) à en faire mention. Il y a également deux intervenants (2/4) et deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui ont de tels propos. Il est intéressant de constater que les difficultés personnelles mentionnées dans cette catégorie concernent les participants. Par contre, dans la catégorie précédente (facteur facilitant l'empowerment), les acteurs avaient également identifié des facteurs facilitants de nature individuelle qui les concernaient directement.

Pour ce qui est du second sous-thème, il correspond aux énoncés concernant les difficultés en lien avec l'organisation. On peut découper trois difficultés qui concernent l'organisation, à savoir des difficultés de communication, des difficultés dans la gestion ainsi que des difficultés physiques. Pour ce qui est des difficultés en rapport avec la communication, on mentionne que la communication avec le milieu peut être difficile, car il y a des difficultés à rejoindre les citoyens. On mentionne que le temps à mettre afin de rejoindre les citoyens est important. Il est aussi question qu'il puisse y avoir une perception négative d'un organisme de quartier.

« Je pense aussi qu'il y a toute la perception d'un organisme de quartier. Parce que dans le fond, comme ça fait longtemps qu'on est dans le quartier, c'est aussi perçu par une certaine partie des gens comme un organisme qui vient en aide à des gens en difficulté. Ça aussi, cette perception là, on la rencontre encore [...]. » (Gestionnaire)

Pour ce qui est des difficultés en rapport avec la gestion, on mentionne que les bailleurs de fonds demandent uniquement des résultats quantitatifs. La gestion des ressources humaines peut aussi être une difficulté. En effet, un gestionnaire mentionne qu'il est difficile de trouver des employés qui aiment aller vers les gens.

« Puis je dirais aussi, il faut des personnes qui aiment ça aller vers les gens. Moi je trouve que c'est la plus grosse limite quand l'on embauche. Ils peuvent avoir toute la théorie, ils peuvent faire une cuisine collective, mais ils n'ont pas de facilité d'aller dehors faire du porte à porte. Tu sais, aller au devant des gens là. Je trouve que ça, c'est la limite beaucoup. (Gestionnaire)

Pour ce qui est des difficultés physiques, on indique que la grandeur du territoire est problématique. En ce sens, on indique que les gens peuvent avoir de la difficulté à rejoindre la Maison de quartier. Le lieu où se déroule les activités peut aussi être problématique, car il peut être trop petit. On indique aussi qu'il peut y avoir une barrière physique pour l'accès à la Maison. Cette catégorie rejoint tous les gestionnaires (4/4). Ce qui est compréhensible, car cette classe d'acteur a comme fonction de gérer la Maison de quartier. Il y a également un intervenant qui a de tels propos (1/4) et un président de conseil d'administration (1/4). Mentionnons que ce sous-thème rejoint tous les acteurs de la Maison D.

Le troisième sous-thème renvoie aux difficultés à propos de l'intervention. Il y a tout d'abord des difficultés qui sont directement en lien avec les pratiques d'intervention. On indique que parfois, lors de l'intervention, on intervient en contrôlant et que ceci est un problème. Il est également question du fait que l'on n'a pas toujours les outils d'intervention nécessaires. Une autre difficulté provient du fait de ne pas connaître les citoyens. On fait également mention qu'il est parfois difficile d'amener les citoyens à réfléchir. Il y a également des difficultés de communication dans l'intervention. On mentionne à ce sujet que l'on ne nomme pas aux citoyens qu'il s'agit d'empowerment. Un intervenant indique que si l'empowerment était expliqué aux citoyens, ceux-ci comprendraient davantage ce concept. On fait aussi mention qu'il peut y avoir des

difficultés de communication avec les mots utilisés. Ceci ferait en sorte que les rapports entre les permanents et les citoyens sont inégalitaires. Il est aussi indiqué que ceci fait en sorte que les citoyens ne comprennent pas qu'ils travaillent à s'approprier leur pouvoir d'agir. Le fait de mieux l'expliquer pourrait, toujours selon cet intervenant, rendre les pratiques de l'empowerment plus efficaces sur le terrain. Un gestionnaire indique qu'il n'aime pas le mot empowerment. Une autre difficulté d'intervention provient de l'organisation des interventions. Il est question que la visée de certains programmes peut être incompatible avec les gens qui y participent. Ce fait est soulevé par un intervenant. Il soulève une situation d'intervention où il est question d'éducation sur le marché du travail avec des participants non-intéressés par l'insertion à l'emploi. L'ensemble de ce sous-thème se concentre chez les intervenants. En effet, tous les intervenants (4/4) sont présents dans ce sous-thème. Il rejoint également trois gestionnaires (3/4). Ceci fait en sorte que ce sous-thème implique davantage les permanents des organisations. Ceci n'est pas un hasard, car les permanents sont en contact plus direct avec la population. Mentionnons qu'il y a également un président de conseil d'administration (1/4) qui a tenu de tel propos.

Finalement, le quatrième sous-thème concerne des difficultés extérieures et de contexte. Ce sous-thème concerne des difficultés qui sont d'ordre général. Il est question de la rapidité des choses en général, du changement constant en rapport avec les institutions (Centre local d'emploi-CLE, Centre de la petite-enfance- CPE, etc.) et de l'incidence de ceci sur l'implication. On indique qu'il y a souvent des déménagements et on fait aussi référence à l'instabilité des familles. On mentionne qu'il y a un manque de ressources externes pour aider les gens. Un président de conseil d'administration indique que l'on ne peut pas toujours arriver rapidement à nos objectifs et qu'il y a des périodes plus désagréables que d'autres. Les périodes plus négatives demandent énormément d'énergie. Cette même personne mentionne également que les mêmes débats et enjeux de société reviennent toujours. Pour cette raison, il faudrait avoir de la constance et de la patience en rapport avec les objectifs à atteindre et allouer du temps pour arriver aux objectifs. Ce sous-thème est davantage porté par les intervenants. Ils sont trois (3/4) à en faire mention. Il y a également deux gestionnaires (2/4) qui ont de tels propos. Il y a eu

un président de conseil d'administration (1/4) qui a fait référence à ce sous-thème. Tous les acteurs de la Maison C font référence des difficultés extérieures et de contexte.

### Les causes des difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment

Pour ce qui est de cette catégorie, elle a été construite à partir de la question d'entrevue suivante : Selon vous, quelles sont les causes de ces difficultés ? Cette question était posée directement après celle où nous demandions quelles étaient les difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment. Le matériel recueilli a été découpé en six sous-thèmes. Le premier sous-thème concerne les causes individuelles chez les participants. Pour ce qui est du second, il renvoie aux causes sociales. Le troisième sous-thème est en rapport avec les causes reliées au territoire. Le quatrième sous-thème concerne les causes organisationnelles. Le cinquième sous-thème est en rapport avec les causes reliées à l'intervention. Finalement, le dernier sous-thème est un attribut. Il consiste à ne pas être en mesure d'identifier des causes des difficultés rencontrées dans la mise en oeuvre de l'empowerment.

Le premier sous-thème concerne les causes individuelles chez les participants. Ces causes ont été identifiées par les répondants. Il est question d'avoir du pouvoir sur les individus plutôt que d'augmenter son propre pouvoir d'agir. On indique que ceci est relié au fait de ne pas avoir eu de pouvoir dans le passé. On fait aussi référence à l'isolement, au manque d'estime et au manque de connaissances en ses capacités. Les répondants indiquent aussi qu'il y a des manques au niveau de la stimulation chez les participants. On fait également référence au manque de conscientisation chez les participants et au fait que certains n'ont pas le souci de s'informer. En ce sens, on indique explicitement que ces causes sont personnelles. On fait également mention de la résilience de certains participants. On spécifie à cet effet que la capacité de rebondir des citoyens varie selon la perception qu'ils ont d'eux-mêmes. On indique que la gêne et la fierté peuvent aussi être des causes, car certaines familles ne viennent pas demander de l'aide pour ces raisons. De manière générale, un président de conseil d'administration indique que le manque d'expérience et de connaissance peuvent être des causes dans les difficultés rencontrées

dans l'application de l'empowerment. Il y a deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui font mention des causes individuelles chez les participants. Il y a également un gestionnaire (1/4) et un intervenant (1/4) qui ont eu de tels propos. En tout, il y a quatre (4/12) acteurs qui ont identifié des causes de nature individuelle. Encore une fois, les causes individuelles soulevées par les acteurs concernent les participants plutôt que les répondants.

Pour ce qui est du second sous-thème, il renvoie aux causes sociales. Les énoncés sont variés. Il est question de la rapidité de la société, de la prédominance de l'efficacité, des rendements et des résultats. On indique aussi que la société et les structures ont changé. Il y aurait un effort important pour que les gens retournent à l'école et/ou au travail lorsqu'ils sont prestataires de la sécurité du revenu. Cet élément différerait des pratiques du passé. Selon un gestionnaire, ceci aurait eu un impact négatif sur l'implication. Ce gestionnaire indique qu'il y a beaucoup d'opportunités d'emploi dans la région et que par ricochet ces personnes sont désormais moins disponibles pour s'impliquer qu'auparavant. Ce même répondant indique que les structures qui concernent la garde des enfants, comme les garderies qui acceptent des enfants en bas âge, auraient aussi eu un impact négatif sur l'implication des parents. Cet énoncé est surprenant. En effet, il aurait été possible de croire que les citoyens utilisant les services de garde pour leur enfant en bas âge seraient davantage disponibles à s'impliquer. Toutefois, le commentaire de ce répondant indique le contraire. Il est également question de la pauvreté (sociale et économique). Il est aussi question du manque de ressources dans la région de l'Outaouais. On indique que ce manque de ressources complexifie l'accès aux services publics pour certaines populations comme les enfants ayant des troubles d'apprentissages et les personnes vivant avec un problème de santé mentale. On soulève que les délais pour obtenir des services ont de graves conséquences. Le décrochage scolaire est nommé en exemple. Ce sous-thème représente quatre acteurs (4/12). Il y a deux gestionnaires (2/4) et deux intervenants (2/4) qui ont de tels propos. Mentionnons qu'aucun président de conseil d'administration n'a tenu des propos qui renvoient aux causes sociales.

Le troisième sous-thème est en rapport avec les causes reliées au territoire. On indique que le fait de ne pas connaître le milieu peut être une cause des difficultés dans la mise en œuvre de l'empowerment. Parfois, les gens n'ouvrent pas la porte de leur résidence quand les employés de la Maison de quartier tentent de les rejoindre; ceci a un impact sur la mobilisation du territoire. On fait aussi référence au fait que ce n'est pas tous les citoyens qui connaissent ce qu'est une Maison de quartier. Il est également question de l'instabilité résidentielle des ménages (déménagements fréquents) au sein d'un quartier où il y a un important parc de logements sociaux. Ce thème est composé de trois acteurs (3/12). Il est davantage porté par les gestionnaires (2/4). Il y a également un intervenant (1/4) qui a tenu de tels propos. Il n'y a aucun président de conseil d'administration qui a indiqué des causes reliées au territoire.

Le quatrième sous-thème concerne les causes organisationnelles. Il est possible de distinguer des causes organisationnelles internes et des causes organisationnelles externes. Pour ce qui est des causes internes, on indique que la formation académique peut être une cause, car il peut y avoir un manque au niveau des connaissances; tous les gens qui travaillent en Maison de quartier ne sont pas formés. En ce sens le vocabulaire et les croyances peuvent être différents. Le fait de ne pas avoir de trace des activités antérieures, le manque de temps et des problèmes au niveau des locaux sont aussi soulevés comme causes internes. Pour ce qui est des causes externes, on indique qu'il y a une incompréhension de la part du milieu institutionnel en rapport avec les résultats à obtenir. On mentionne que les résultats exigés sont de nature quantitative et que les bailleurs de fonds sont axés sur les rendements. On indique également qu'il y a des changements au niveau de certaines institutions publiques (Ville de Gatineau et Centre de santé et de services sociaux de Gatineau-CSSSG). Les réorganisations de ces institutions ont ainsi causé des problèmes. Ce sous-thème rejoint davantage les permanents. Il y a deux gestionnaires (2/4) et deux intervenants (2/4) qui ont eu de tels propos. Même si les présidents de conseil d'administration s'occupent des éléments relatifs à l'organisation, aucun président de conseil d'administration n'identifie des causes de nature organisationnelle.

Le cinquième sous-thème est en rapport avec les causes reliées à l'intervention. Il est question du fait qu'il s'agit de long terme et que ceci peut influencer négativement le sentiment d'accomplissement des citoyens et de l'équipe de travail. On indique que la jeunesse du concept de l'empowerment fait en sorte qu'il est difficile d'appliquer les théories qui en découlent. Un intervenant se demande s'il est dans les premières cohortes où il y a une telle prédominance de l'empowerment. On indique finalement qu'il faut savoir laisser de la place, comme intervenant, dans l'intervention. Ce sous-thème rejoint également trois acteurs (3/12). Il y a deux intervenants (2/4) et un gestionnaire (1/4) qui ont tenu de tels propos. Les présidents de conseil d'administration ne semblent pas interpellés par les causes reliées à l'intervention.

Finalement, le dernier sous-thème est un attribut. Il consiste à ne pas être en mesure d'identifier des causes des difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment. Mentionnons que deux présidents de conseil d'administration (2/4) indiquent qu'ils ne savent pas les causes des difficultés rencontrées.

#### Les solutions face aux difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment

Cette catégorie a été construite en rapport avec la question d'entrevue suivante : Êtes-vous en mesure d'identifier des solutions pouvant corriger ces difficultés ? Cette catégorie a été découpée en cinq différents sous-thèmes. Il y a tout d'abord le premier sous-thème qui correspond aux solutions individuelles. Le deuxième sous-thème est en rapport avec des solutions qui concernent l'intervention. Le troisième sous-thème est en rapport avec des solutions de nature organisationnelle. Le quatrième sous-thème est en lien avec des solutions qui concernent le territoire. Finalement, le dernier sous-thème est un attribut. Il implique le fait de ne pas être en mesure d'identifier des solutions.

Pour ce qui est des solutions individuelles, les énoncés renvoient au fait que les citoyens font du bouche à oreille en rapport avec la Maison de quartier; ceci aiderait à faire connaître la Maison de quartier. Ceci ne serait pas une demande de la Maison de quartier, mais une initiative des citoyens. On indique également que la communication est

une solution. En ce sens, on explique que le fait de verbaliser, d'être entendu et d'identifier les malaises font partie des solutions. On indique aussi que l'individu doit être en mesure de prendre conscience où il est afin de réaliser que nous ne sommes pas tous au même point. Ce sous-thème implique deux présidents de conseil d'administration (2/4) et un gestionnaire (1/4). Ainsi, ce sous-thème est porté par les présidents. Il n'y a aucun intervenant qui a tenu de tels propos.

Pour ce qui est du second sous-thème, il regroupe les énoncés qui concernent des solutions en lien avec l'intervention. Nous diviserons ce sous-thème en deux sections. Tout d'abord, il sera question des solutions qui relèvent des répondants. La deuxième section concernera les solutions en rapport avec les participants. Pour ce qui est des solutions en rapport avec les répondants, on mentionne qu'il faut amener les gens avec soi afin qu'ils prennent la parole. On donne l'exemple d'être accompagné d'un membre du comité de quartier à une rencontre avec la Ville de Gatineau. Selon un gestionnaire, ceci ferait en sorte de se positionner, comme acteur, dans un processus d'empowerment. On indique aussi qu'il serait pertinent d'outiller les acteurs en rapport avec le pouvoir négatif. On décrit ce pouvoir comme le désir de contrôle de certains participants à l'égard d'autres participants. On mentionne qu'une formation à ce sujet pourrait aider à diminuer les effets pervers que ce type de pouvoir peut occasionner. On indique qu'il est important de laisser de la place aux gens. Pour ce faire, il est possible de faire des lectures et l'on peut recevoir de l'aide de collègues. Un intervenant mentionne que la recherche est importante afin d'améliorer les pratiques d'intervention. Il est également question de la formation. On fait ainsi référence à des formations qui concernent l'intervention de quartier, le pouvoir d'agir, le processus, l'accompagnement et l'invitation. L'accompagnement et l'invitation ne sont pas expliqués par les répondants. Toutefois, ces deux éléments font partie intégrante de l'intervention de quartier. Ces formations seraient destinées à la fois aux résidents, aux membres du conseil d'administration ainsi qu'aux permanents des Maisons de quartier. Cet élément chevauche ainsi les deux sections de ce sous-thème. On indique que ces formations d'appoint devraient être rapides et pratiques.

Pour ce qui est des solutions qui concernent les participants et qui ont été soulevées par les répondants, il est question de la communication, de la sensibilisation, de la conscientisation et du respect. On mentionne qu'il est important que les gens soient en mesure de vivre avec les différences et qu'ils soient en mesure d'apprendre de celles-ci; on fait directement mention à la sensibilisation face aux préjugés qui concernent la diversité culturelle. Une solution potentielle soulevée par un intervenant serait d'expliquer le processus de perte et de gain de pouvoir aux participants. Un autre intervenant indique que la stabilité résidentielle des participants est importante et que ceci pourrait être une solution potentielle. On indique qu'il est important, via l'intervention, de rejoindre les familles. On mentionne également qu'il faut contrer le décrochage scolaire (aider/sensibiliser les parents, atelier d'alphabétisation, favoriser l'éveil à l'écriture et à la lecture). Ce sous-thème rejoint six acteurs (6/12). Il y a trois questionnaires (3/4) et trois intervenants (3/4). Mentionnons qu'il n'y a aucun président de conseil d'administration qui a tenu de tels propos. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que les présidents de conseil d'administration n'ont pas à intervenir directement dans le milieu.

La question des compétences pratiques des individus est invoquée par des répondants. Toutefois, il ne semble pas y avoir d'actions spécifiques visant le développement de compétences. Il s'agit d'un objectif général ou d'un but qui ne semble pas se transposer dans une stratégie d'intervention appliquée.

Pour ce qui est du troisième sous-thème, il est composé des énoncés qui se rapportent aux solutions organisationnelles. Il est possible de diviser ce sous-thème en deux. Il y a ainsi un niveau interne et un niveau externe pour ce qui est des solutions organisationnelles. En ce qui concerne les éléments internes, on mentionne qu'il est important d'avoir une bonne équipe de travail. On indique qu'il faut indiquer aux administrateurs qu'ils sont présents pour le bien de la personne morale et pour la pérennité des actions. Ceci implique, selon un président de conseil d'administration, de tenir une rencontre du conseil d'administration par mois. Il est aussi question d'avoir un plus grand local. Ceci aiderait afin d'offrir plus d'activités et répondrait aux demandes de

locaux de la communauté. Cet élément chevauche ainsi les éléments internes et externes. Pour ce qui est des éléments externes, un gestionnaire mentionne qu'il faut être présent pour la communauté plutôt que pour les partenaires. On mentionne aussi que la diffusion d'informations via un petit journal peut aider à diffuser de l'information concernant le quartier et les partenaires du milieu. Ce sous-thème rejoint sept acteurs (7/12). Tous les gestionnaires (4/4) font mention de solutions de nature organisationnelle. Il y a également deux intervenants (2/4) qui ont soulevé des solutions en rapport avec l'organisation. Toutefois, un seul président de conseil d'administration (1/4) a fait allusion à ce type de solution. Ceci est intéressant, car par leur fonction, ces acteurs pourraient être en mesure d'identifier davantage de solutions organisationnelles. Ce n'est toutefois pas le cas.

Le quatrième sous-thème concerne les solutions en rapport avec le territoire. On indique qu'une solution possible viendrait du fait que le milieu soit mobilisé. On fait mention des propriétaires des magasins et des immeubles ainsi qu'aux citoyens. On indique aussi qu'il serait utile de connaître les nouvelles familles qui sont locataires avec l'OMHG et qui déménagent dans le quartier. Finalement, on indique qu'il serait souhaitable de sensibiliser les gens à nettoyer leur cour afin de conserver un niveau de propreté dans le quartier. Cette catégorie rejoint trois acteurs (3/12). Il s'agit d'un gestionnaire (1/4), d'un intervenant (1/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4).

Le dernier sous-thème est un attribut. Il concerne le fait de ne pas être en mesure d'identifier des solutions pouvant corriger les difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment. Il y a un seul répondant dans ce sous-thème. Il s'agit d'un président de conseil d'administration (1/4).

De manière générale, plusieurs solutions soulevées par les répondants ne sont pas mises en opération concrètement ou elles ne le sont que partiellement. De plus, les solutions soulevées ne correspondent pas nécessairement à des projets réalisables à court ou moyen terme.

## Analyse générale du thème de l'empowerment

Cette analyse générale du thème de l'empowerment a comme objectif d'approfondir les connaissances en rapport avec les pratiques d'intervention de l'empowerment. L'objectif de cette analyse n'est pas de critiquer les acteurs en présence. Il est possible de consulter l'annexe 5 constitué d'un tableau comparatif sur les difficultés, les causes et les solutions en rapport avec l'empowerment.

De manière générale, il est possible d'émettre l'hypothèse que l'empowerment est un référent partagé par tous les répondants mais qu'il est davantage véhiculé au plan conceptuel dans une perspective individuelle. Ce fait est intéressant, car les Maisons de quartier pratiquent l'intervention de quartier. Cette forme d'intervention de proximité est de nature territoriale. Le fait de pratiquer une intervention territoriale aurait pu laisser présager la prédominance des formes communautaire et collective de l'empowerment. Ceci ne semble toutefois pas le cas dans le discours des répondants. Lorsqu'il est question de pouvoir, les répondants se réfèrent davantage au pouvoir individuel des participants plutôt qu'au pouvoir de la communauté. Bien que les formes communautaire et collective de l'empowerment soient présentes dans le discours des répondants, ils sont davantage portés à décrire l'empowerment dans une perspective individuelle. De plus, l'empowerment individuel semble plus opérationnalisé que l'empowerment communautaire. La présence de l'empowerment organisationnel est également limitée. En effet, les répondants font peu mention de cette dimension de l'empowerment même si l'organisation, en tant que Maison de quartier, fait partie de leurs discours. Mentionnons toutefois que plusieurs répondants ont identifié des solutions de nature organisationnelle face aux difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment. Ainsi, bien que la dimension organisationnelle soit peu soulevée, l'importance de l'organisation et la perspective que celle-ci soit aidante dans la mise en œuvre de l'empowerment sont présentes dans le discours de plusieurs répondants.

Pour ce qui est des activités d'empowerment soulevées par les répondants, nous avons mentionné que de manière générale, les activités identifiées sont très hétérogènes

et que plusieurs d'entre elles semblent relever du loisir, voire de la socialisation. Cet élément est intéressant. En effet, le fait que certaines de ces activités (ex. : barbecue communautaire) ne relèvent pas directement d'un processus de gain de pouvoir pour les citoyens et les communautés, fait en sorte de s'interroger sur la possibilité d'effectuer des changements au niveau des conditions de vie à l'intérieur des quartiers où se situent les Maisons de quartier. Nous avons également soulevé qu'il y avait peu d'activités de développement économique communautaire. Ce type d'activité aurait pu favoriser un processus de gain de pouvoir pour les citoyens et les communautés et avoir un impact significatif sur les conditions de vie. Dans le même sens, l'étude de Dion (2007, p.18) sur le quartier Jean-Dallaire/Front soulevait que « l'intervention de quartier n'a pas généré une réinsertion économique pour la majorité ». Il est toutefois possible de présager que les activités en cours peuvent améliorer les rapports interpersonnels à l'intérieur des Maisons de quartier et dans les quartiers.

L'analyse du contenu des entretiens nous permet de dégager que les acteurs ont un point de vue différent sur l'empowerment selon leur classe d'acteurs. Ceci illustre que tous les répondants n'ont pas la même compréhension de l'empowerment. De plus, les pratiques d'intervention se rapportant à l'empowerment se spécialisent également selon la position d'acteurs. En effet, les acteurs semblent, de manière générale, être associés à certaines activités. Par conséquent, tous les répondants n'ont pas la même contribution aux activités d'empowerment. Bien qu'il soit difficile de mesurer l'intégration théorique des dimensions de l'empowerment, il est possible d'identifier une fragmentation (utiliser certaines caractéristiques) et une spécialisation (utiliser certaines dimensions) de l'empowerment selon le type de répondants, à l'exception des gestionnaires de la première génération de Maison de quartier. Cette fragmentation de l'empowerment implique une spécialisation des pratiques d'empowerment. Ces rôles et niveaux différents d'implication ne s'opposent pas et peuvent même se compléter.

Il est possible de dégager des entretiens, qu'il y a un écart entre les théories de l'empowerment et les pratiques d'empowerment nommées par les répondants. Ainsi, certaines activités d'empowerment soulevées ne sont pas systématiquement de l'ordre de

l'empowerment. Par exemple, il est difficile de concevoir une augmentation significative du pouvoir d'agir à l'intérieur de certaines activités individuelles (ex. : activités sportives, activités pour enfants). Il y aurait ainsi une difficulté à traduire de manière opérationnelle l'importance de principe accordée à l'empowerment. Dans notre cadre théorique, nous notons que Deslauriers (2007, p.7) indiquait que les auteurs ne s'entendent pas sur le nombre de dimensions de l'empowerment et qu'il existait un nombre important de modèles théoriques différents. Les répondants ont soulevé plusieurs dimensions de l'empowerment, dont certaines ne font pas parties intégrantes de notre cadre théorique (ex. : dimension amoureuse, dimension familiale). Ce fait illustre bien le caractère polysémique de l'empowerment. Mentionnons toutefois que les répondants connaissaient généralement le cadre théorique de Deslauriers (2007).

Dans un autre ordre d'idées, les difficultés et les causes des difficultés soulevées font fréquemment référence aux participants. Les répondants illustrent ainsi les difficultés vécues par les citoyens et les répercussions de ces difficultés. Le fait d'identifier des forces chez les participants est peu présent chez les répondants des Maisons de quartier qui nomment peu les forces des individus ou des communautés dans leur analyse des facteurs facilitant l'empowerment. Rien n'indique cependant que cela soit particulier aux Maisons de quartier.

Les solutions soulevées par les répondants ne sont généralement pas mises en opérations ou elles le sont que partiellement. En fait, les solutions soulevées ne correspondent pas nécessairement à des projets concrets. Cet élément nous laisse présager que les difficultés vécues et les causes des difficultés seraient difficiles à traiter à l'intérieur des milieux de pratique.

Le référent commun envers l'empowerment et la volonté de s'y inscrire sont largement partagés parmi les répondants. Ces derniers semblent cependant privilégier la dimension individuelle de l'empowerment et, même s'ils identifient des activités à succès en rapport avec l'empowerment, ils sont confrontés à des difficultés de mise en œuvre pour lesquelles les solutions semblent peu probantes.

Nous terminerons par l'analyse qui concerne les convergences par site. Nous n'avons pas tiré d'interprétation de ces résultats. Ils sont présents à titre indicatif. La Maison C a le plus grand nombre de convergences; il y a quatre convergences pour ce site. Celles-ci concernent le caractère individuel de l'empowerment, les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment, les effets et les impacts des activités d'empowerment ainsi que les difficultés extérieures et de contexte qui concernent l'empowerment. Cette Maison de quartier est de la seconde génération. La Maison A a pour sa part deux convergences. Il s'agit des activités organisationnelles qui concernent l'empowerment et les facteurs personnels facilitant l'empowerment. Il s'agit d'une Maison de quartier de la première génération. La Maison D a également deux convergences. Il s'agit du caractère de proximité en rapport avec l'empowerment et des difficultés en lien avec l'organisation. Il s'agit d'une Maison de quartier de la première génération. Finalement, la Maison B a une seule convergence. La convergence concernait le caractère de proximité relatif à l'empowerment. Il s'agit d'une Maison de quartier de la seconde génération. Ainsi, la génération de Maison de quartier ne semble pas avoir d'incidence sur le nombre de convergences par site.

#### 5.4 La participation citoyenne

Cette partie du traitement des données sera composée de plusieurs catégories. Les voici : définition de la participation citoyenne, formes de la participation citoyenne, activités de participation citoyenne, rôles du répondant dans les activités de participation citoyenne, facteurs facilitant la participation citoyenne, les difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, les causes des difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, les solutions afin de corriger les difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne. Une analyse générale clôturera le thème de la participation citoyenne.

##### Définition de la participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Pouvez-vous m'expliquer en vos mots ce qu'est la participation citoyenne? Cette catégorie a été découpée en trois différents sous-thèmes et un attribut. Le premier sous-thème comprend le caractère personnel de la participation citoyenne. Pour ce qui est du second sous-thème, il comprend le caractère collectif de la participation citoyenne. Pour sa part, le troisième sous-thème concerne le caractère sociopolitique de la participation citoyenne. Finalement, l'attribut est en rapport avec le fait de ne pas être en mesure de définir la participation citoyenne.

Le premier sous-thème comprend le caractère personnel de la participation citoyenne. Les éléments de ce sous-thème concernent uniquement la personne et le développement de la citoyenneté. Pour ce qui est des éléments qui se rapportent à la personne, il est tout d'abord question de se retrouver comme personne, de se développer et de trouver son potentiel. On fait aussi mention à plusieurs reprises de la simple participation individuelle aux activités. Pour ce qui est des éléments d'ordre personnel qui concernent le développement de la citoyenneté, un intervenant indique que la participation citoyenne découle d'une conscientisation et qu'elle demande une curiosité chez les personnes. Cet intervenant indique que l'on naît citoyen, car nous vivons dans

une société de droit. Il ajoute que malgré ce fait, certaines personnes ne sont pas actives comme citoyen. Il fait un lien direct entre la pauvreté et la non-participation des citoyens.

« C'est de reconnaître que l'on a un pouvoir en tant que personne dans notre système puis de le faire vivre, d'en profiter. Plutôt que de le remettre à d'autres parce que soit on ne sait pas quoi en faire de ce pouvoir là, de cette liberté là ou on est trop paresseux, ou aussi parce que l'on n'a pas été dans un contexte favorable pour comprendre, donc pour le faire. La participation citoyenne, bien ça part d'une conscientisation, ça demande une curiosité, c'est une curiosité qui doit être stimulée [...]. Puis tu sais, il y a du monde qui peuvent pas l'être, c'est ça la pauvreté dans le fond. C'est parce que tu n'as pas eu de contexte social. »  
(Intervenant)

Le dernier élément de la forme personnelle de la participation citoyenne concerne le fait de reconnaître que l'on a un pouvoir et de l'utiliser. Le contenu recueilli nous laisse présager que les citoyens qui fréquentent les Maisons de quartier ont peu de compétences acquises en matière de participation citoyenne dont les compétences civiques. Ce sous-thème rejoint six acteurs (6/12). Il y a trois intervenants (3/4) qui mentionnent ce sous-thème. Il rejoint également deux gestionnaires (2/4) et un président de conseil d'administration (1/4). Mentionnons que tous les acteurs de la Maison A sont représentés dans ce sous-thème.

Pour ce qui est du second sous-thème, il correspond au caractère collectif de la participation citoyenne. Nous avons tout d'abord inclus des éléments concernant la participation citoyenne des individus dans leur environnement. Certains énoncés de sens renvoient donc à l'individu comme acteur dans sa communauté. Les autres énoncés se rapportent directement au caractère collectif de la participation citoyenne. Pour ce qui est des énoncés de sens qui renvoient à l'individu dans son environnement, il est question de la conception que cet individu fait partie de différents réseaux. En ce sens, l'individu se crée une identité face au milieu. Il est également question du rôle de citoyen. On soulève qu'il est important d'user de civisme et de prendre conscience que les gestes que l'on pose ont un impact direct sur les autres citoyens. L'engagement et le bénévolat sont aussi soulevés. On indique que l'engagement est différent du bénévolat, car l'engagement

implique des responsabilités. On mentionne aussi qu'il faut s'intéresser comme citoyen à ce qui se passe au niveau de la municipalité et du milieu communautaire. On donne comme exemple qu'il est possible de faire des dons de vêtement afin d'améliorer le recyclage et d'aider des gens. On indique qu'il est important que l'individu se sente interpellé dans son milieu de vie. Pour ce qui est des énoncés qui se rapportent directement à la forme collective, il est question de prendre part activement à la vie de la communauté. À cet effet, on indique que la participation citoyenne est davantage communautaire. Il s'agirait de faire des actions plus concrètes, voire des actions plus terrain. On mentionne qu'il faut trouver des solutions communes. On donne l'exemple d'un locataire qui vit des difficultés dans son logement de l'OMHG et qui s'implique auprès de la Maison de quartier ou de l'OMHG afin de trouver des solutions tangibles. La participation au comité de résidents est nommée. On fait mention de l'implication et au fait de s'investir dans un groupe, dans un milieu ou dans une communauté. Les milieux nommés sont variés : Maison de quartier, église, pastorale, clubs sociaux et projets de société. On indique que la participation citoyenne implique autre chose que l'individu et son noyau familial. On fait référence au fait de se regrouper afin de faire des activités. Il est également question de rejoindre les gens pour les impliquer. Il est intéressant de constater que la conception de la forme collective n'est pas représentée par un très grand territoire chez les répondants. Leur conception semble toucher davantage la communauté immédiate ou la ville de Gatineau. Ainsi, cette forme de la participation citoyenne s'inscrit dans une perspective de développement local plutôt que dans une perspective macro sociale. En tout, ce sont dix répondants (10/12) qui font mention à ce sous-thème. Tous les gestionnaires (4/4), trois intervenants (3/4) ainsi que trois présidents de conseil d'administration (3/4) font référence à ce sous-thème. Tous les acteurs de la Maison B et de la Maison C font référence à ce sous-thème.

Pour ce qui est du troisième sous-thème, il concerne le caractère sociopolitique de la participation citoyenne. On indique que le caractère sociopolitique implique des revendications pour des éléments qui ne fonctionnent pas correctement dans la société. En ce sens, on fait mention de la participation à des marches et à de grands débats de société. On indique aussi que le caractère sociopolitique implique le fait de participer à la

mise en place de politiques publiques afin d'améliorer les conditions de vie des citoyens (ex. : participation à l'élaboration de la politique de développement social, participation à l'élaboration de la politique familiale, etc.). Un intervenant indique qu'il s'agit de participer à la société. En ce sens, on indique que la participation citoyenne, c'est le fait de faire vivre la démocratie. On mentionne qu'il y a un volet décisionnel à la participation citoyenne. On donne comme exemple le fait de voter lors d'élection. En tout, ce sont quatre acteurs (4/12) qui ont fait référence à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4) et de deux présidents de conseil d'administration (2/4). Soulignons qu'aucun gestionnaire n'a fait référence au caractère sociopolitique.

Pour ce qui est du dernier élément de cette catégorie, il s'agit d'un attribut. Celui-ci est en rapport avec le fait de ne pas être en mesure de définir la participation citoyenne et d'avoir de la difficulté à faire la différence avec l'empowerment. Il y a seulement un répondant (1/12) qui se retrouve dans cet attribut. Il s'agit d'un intervenant, ce qui surprend compte tenu de leur mandat en rapport avec la mise en œuvre de la participation citoyenne dans les Maisons de quartier.

### Formes de participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Voyez-vous différentes formes de participation citoyenne? Expliquez. Nous avons divisé cette catégorie en quatre différents sous-thèmes. Le premier sous-thème est en rapport avec les formes de proximité concernant la participation citoyenne. Le deuxième sous-thème est en rapport avec les formes communautaire et collective de la participation citoyenne. Pour ce qui est du troisième sous-thème, il concerne la participation à des instances formelles et à des instances publiques. Le quatrième sous-thème est en rapport avec la forme sociopolitique de la participation citoyenne.

Pour ce qui est du premier sous-thème, il concerne les formes de proximité de la participation citoyenne. Il est possible de diviser ce sous-thème en deux sections. La

première section concerne des éléments en rapport avec la forme individuelle. La seconde section concerne les petits groupes. Pour ce qui est des éléments en rapport avec la forme individuelle, on indique que cette forme peut être représentée par l'implication dans une cuisine collective ou par l'implication d'un individu dans des activités. On indique que cette forme de participation est à plus petite échelle et qu'il s'agit d'une zone de confort. Il est aussi question de gestes individuels comme de contacter la ville afin de les informer d'une situation ou d'un problème. On fait référence au service d'appel non-urgent de la Ville de Gatineau. Un intervenant mentionne que se renseigner, comme citoyen, par l'entremise de différents médias, est une forme de participation citoyenne. Les faits d'avoir des comportements civiques convenables avec les autres membres de la communauté et de développer son sens des responsabilités afin d'être un bon citoyen sont aussi soulevés. On fait également référence à l'engagement. On soulève que les engagements, au niveau de la participation citoyenne, peuvent être variés et demander un niveau d'effort différent selon l'importance des gestes posés. D'autres acteurs mentionnent que le bénévolat est une forme de participation citoyenne. Un des gestionnaires fait référence au pouvoir d'influence. Il indique qu'il tente d'influencer, comme acteur, lors de différentes rencontres. Il soulève que pour lui, il s'agit de sa propre participation citoyenne. Pour ce qui est de la seconde section, elle concerne les petits groupes. Un président donne l'exemple d'un groupe qui s'occupe de l'aménagement des parterres d'une rue. Ce sous-thème implique dix répondants (10/12). Tous les gestionnaires (4/4) font allusion à ce sous-thème. Il y a également trois intervenants (3/4) et trois présidents de conseil d'administration (3/4) qui font référence à ce sous-thème. Tous les répondants de la Maison B et de la Maison D ont soulevé des éléments relatifs à ce sous-thème.

Pour ce qui est du second sous-thème, il est question des formes communautaire et collective de la participation citoyenne. On fait mention de la vie communautaire et de la vie sociale des citoyens en général. L'éducation populaire et le milieu communautaire sont des éléments de contenu qui ont été soulevés par les répondants. On donne comme exemple un groupe qui s'occupe de la sécurité routière dans un quartier ainsi que de discuter de différents enjeux avec les gens de la communauté. Mentionnons qu'il y a

seulement quatre acteurs (4/12) qui ont fait référence aux formes communautaire et collective. Il s'agit de deux gestionnaires (2/4) et de deux intervenants (2/4). Les éléments soulevés sont d'ordre général et les répondants soulèvent peu d'exemples, ce qui illustre que les répondants ont des difficultés à rendre concrètes ces formes de la participation citoyenne.

Pour ce qui est du troisième sous-thème, il concerne la participation à des instances formelles et à des instances publiques. Il est abondamment question de la Ville de Gatineau et du monde municipal. Il est également question d'instances publiques en général. On fait référence à l'implication sur un conseil d'administration. On indique que cette forme de participation citoyenne implique des décisions et un engagement formel. D'une manière plus spécifique, on indique qu'il est important de participer aux instances qui nous concernent. On donne l'exemple d'un parent ayant un enfant ayant des difficultés scolaires et l'implication de ce parent au conseil d'établissement. L'implication au niveau scolaire, de manière générale, est aussi nommée. On fait aussi référence à l'implication formelle dans un organisme comme une Maison de quartier. Il est également question de participer à des associations comme les clubs d'âge d'or et de la participation de la Maison de quartier à d'autres instances. En tout, c'est huit répondants (8/12) qui ont soulevé des énoncés qui concernent ce sous-thème. Il s'agit de trois gestionnaires (3/4), de trois intervenants (3/4) et de deux présidents de conseil d'administration (2/4). Tous les acteurs de la Maison C font mention à ce sous-thème. Les éléments de ce sous-thème nous indiquent que les acteurs des Maisons de quartier semblent accorder une importance aux relations avec les partenaires. En effet, les différents énoncés soulevés illustrent que les Maisons de quartier ont des liens avec plusieurs organisations du milieu.

Pour ce qui est du quatrième sous-thème, il est question de la forme sociopolitique de la participation citoyenne. Il est possible de scinder ce sous-thème en deux. Les éléments de la première section concernent la forme politique de la participation citoyenne. La seconde section concerne les éléments de la forme sociale de la participation citoyenne. Pour ce qui est de la forme politique, on indique que ceci

implique le fait de voter. On mentionne que la participation citoyenne réfère davantage au politique. On indique aussi que la forme politique comprend le fait de s'impliquer au niveau politique. Le volet politique est ainsi soulevé, mais il est très peu décrit. Pour ce qui est la forme sociale de la participation citoyenne, il est question de la défense des droits et des revendications. On indique aussi qu'il est possible de faire partie de mouvements citoyens. On indique que les mouvements peuvent avoir une ampleur différente. On donne l'exemple d'un mouvement local en rapport avec l'environnement versus un mouvement international comme Greenpeace. De manière générale, cette forme est vue comme une démarche afin de faire avancer certaines causes. En tout, il y a six acteurs (6/12) qui ont fait référence à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4), de deux présidents de conseil d'administration (2/4) et de deux gestionnaires (2/4).

#### Activités de participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Quelles sont les deux ou trois activités que vous faites, au sein de votre Maison de quartier, et que vous considérez comme des succès au niveau de la participation citoyenne? Cette catégorie a été découpée en trois différents sous-thèmes et un attribut. Le premier sous-thème comprend les activités de type démocratique et public. Le second sous-thème correspond aux activités de type collectif et communautaire. Le troisième sous-thème concerne les activités de type sociopolitique de la participation citoyenne. Finalement, l'attribut est en rapport avec le fait de ne pas être en mesure d'identifier d'activités de participation citoyenne ou il concerne des éléments complémentaires aux activités de participation citoyenne. Mentionnons que des liens entre les définitions, les formes et les activités à succès de la participation citoyenne seront faits afin d'analyser les convergences et les divergences, voire les contradictions. De plus, des liens avec les activités d'empowerment seront aussi effectués.

Le premier sous-thème comprend les activités de type démocratique et public de la participation citoyenne. On donne l'exemple d'un conseil d'administration et d'un règlement mentionnant qu'il est obligatoire que le conseil d'administration de

l'organisation soit composé de quatre résidents du quartier. Un président de conseil d'administration parle de son implication directe dans l'organisation comme président en donnant comme exemple qu'il a lu le Code du travail et qu'il effectue du travail administratif à la Maison de quartier. Un président de conseil d'administration parle de sa participation active à une réflexion stratégique de la Maison de quartier. Un autre président parle de ses liens avec la soupe populaire et avec un conseil d'établissement d'une école. Cette catégorie repose que sur quatre acteurs (4/12). Il s'agit d'un gestionnaire (1/4) et de trois présidents de conseil d'administration (3/4). Il est intéressant de constater qu'il y avait huit répondants (8/12) qui avaient identifié, précédemment, la forme qui concerne la participation à des instances formelles et à des instances publiques. Le fait qu'il y ait seulement quatre acteurs qui illustrent des activités à succès en rapport avec les formes démocratique et publique nous laisse présager que cette forme est théoriquement importante, mais qu'elle demeure assez difficile à concrétiser en activité réussie.

Le second sous-thème correspond aux activités de type collectif et communautaire. Les énoncés sont variés et nombreux. Il y a tout d'abord des énoncés qui concernent directement les activités communautaires et collectives. On donne des exemples dans la mise en place d'activités communautaires par des citoyens (ex. : jardins communautaires, déjeuners des femmes, une marche santé organisée dans le quartier, l'aide aux devoirs, etc.). Parfois, cette implication fait en sorte d'impliquer d'autres individus au sein de la communauté. Par exemple, des citoyens ont mis en place une activité et ils ont fait l'achat du matériel. Ils ont aussi trouvé une personne dans la communauté qui pourrait donner les cours pour cette activité. On donne également l'exemple d'un conseil d'administration qui s'est créé un sous-comité pour des formations (formation sur la toxicomanie et une enquête conscientisante pour les sans médecin). Il est aussi question de l'organisation des cafés-communautaires. Les cafés-communautaires servent à définir ce que les gens veulent et ils servent à faire des liens avec plusieurs activités de la Maison de quartier. Un gestionnaire explique que le café-communautaire sert à l'organisation des activités à l'intérieur de la Maison de quartier. Les discussions à l'intérieur des cafés-communautaires sont également soulevées comme

des éléments de participation citoyenne. Dans le même sens, on indique l'importance des discussions et des réflexions lors des cuisines collectives. On donne l'exemple d'une discussion portant sur la situation des femmes. Un camp de jour est également nommé. Il est question des liens possibles à faire avec le civisme, le recyclage, le respect et la sensibilisation à l'écologie et à l'environnement pendant ce camp. Il est aussi question de la mise en scène d'une pièce de théâtre à la fin du camp de jour afin d'illustrer les réflexions. On donne également l'exemple d'une friperie communautaire et du bénévolat qui y est effectué par des jeunes en difficultés. Certains jeunes en difficultés auraient aussi effectué un travail de terrassement dans une Maison de quartier. On indique que ces activités sont structurantes et on les considère comme des activités de participation citoyenne. Un comité qui réunit des acteurs de différents horizons et qui effectue la mise en place d'activités dans le quartier est aussi nommé. On mentionne également l'implication en rapport avec les communautés culturelles, et ce, avec d'autres acteurs de ce secteur d'intervention.

Certains des énoncés des activités de type collectif et communautaire concernent, directement ou indirectement, la sécurité à l'intérieur de la communauté. On mentionne un groupe de sensibilisation qui distribue des vignettes contre la vitesse au volant afin d'améliorer la sécurité routière. Il est aussi question de la mise en place d'un projet de sécurité dans le quartier. Un gestionnaire mentionne un projet de sécurité qui implique un forum ouvert. On indique que des orientations à suivre ont découlé du forum ouvert. On mentionne aussi l'importance de la diffusion d'outils en rapport avec la communication. On indique toutefois qu'au-delà des moyens à entreprendre, il y a un désir d'améliorer la qualité de vie du quartier et sa sécurité. L'organisation des fêtes d'hiver, des fêtes communautaires, des fêtes de quartier, et ce, avec différents partenaires et avec des citoyens qui effectuaient la sécurité lors de certains événements est aussi nommée. En tout, ce sont dix acteurs (10/12) qui font références à l'ensemble de ce sous-thème. Il s'agit de quatre gestionnaires (4/4), de quatre présidents (4/4) et de deux intervenants (2/4). Tous les répondants de la Maison B et de la Maison D ont fait référence à ce sous-thème. Les activités collectives et communautaires sont très présentes dans le discours des acteurs des Maisons de quartier. En effet, il y a dix répondants (10/12) qui ont

soulevé des éléments collectifs lorsque nous leur demandions leur définition de la participation citoyenne. Il y avait également quatre répondants qui ont identifié la forme collective de la participation citoyenne. Il semble donc y avoir une certaine congruence entre le discours portant sur le caractère collectif de la participation citoyenne et la mise en place d'activités de cette nature. Toutefois, les activités nommées ne diffèrent pas des activités à succès de l'empowerment. Par conséquent, les spécificités de l'empowerment et de la participation citoyenne ne semblent pas se traduire par des activités spécifiques à l'intérieur des Maisons de quartier.

Le troisième sous-thème concerne les activités de type sociopolitique de la participation citoyenne. Il est question d'une mobilisation en lien avec le logement social. En effet, un terrain où se trouvent des unités d'habitation était loué par la municipalité. Il y avait des questionnements sur l'avenir des logements s'y retrouvant, car le bail des terrains venait à échéance. Les citoyens de ce quartier avaient donc des inquiétudes. Ils ont posé des questions et obtenu des réponses auprès de la Ville de Gatineau et de l'Office municipal d'habitation de Gatineau sur le maintien de ces logements sociaux. On mentionne avoir été présent à la Maison du citoyen pour cette cause. Il a également été question d'effectuer une pétition pour conserver une boîte aux lettres dans le quartier. Une autre pétition pour demander l'annulation de la construction d'un pont est aussi soulevée. Ces pétitions ont été envoyées aux instances en question, à savoir Poste Canada et la Ville de Gatineau. On mentionne à nouveau la participation à une enquête conscientisante impliquant que des résidents sont allés déposer l'enquête à un député. Un intervenant mentionne un accompagnement dans une manifestation et un retour sur cette activité avec les participants. Ce répondant soulève l'importance de faire des liens entre la théorie et la pratique. Le même intervenant illustre aussi un accompagnement, avec des résidents, à une pièce de théâtre conscientisante. Un autre intervenant indique également sa participation à une manifestation, mais il précise que c'est plus le gestionnaire qui effectue ce genre d'activités. Une démarche afin de trouver un local pour y localiser les organisations de la communauté est aussi mentionnée. On indique que les locaux impliquent des enjeux en lien avec le politique, car la Ville de Gatineau fournit des locaux à certains organismes. En tout, ce sont cinq (5/12) acteurs qui ont eu des activités

de nature sociopolitique. Il s'agit de deux présidents de conseil d'administration (2/4), de deux intervenants (2/4) et d'un gestionnaire (1/4). Mentionnons que tous les acteurs de la Maison A ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Comme nous l'avons précisé auparavant, il y a eu quatre acteurs (4/12) qui ont défini la participation citoyenne dans une perspective sociopolitique. Il y a six répondants (6/12) qui ont identifié la forme sociopolitique. Il semble ainsi y avoir une certaine congruence entre le discours des acteurs et les activités qui ont été identifiées comme des succès. Toutefois, mentionnons que les gestionnaires sont peu présents dans le volet sociopolitique, et ce, autant au niveau conceptuel que pratique. Leur classe d'acteurs pourrait faire en sorte qu'ils ne sont pas portés à identifier des activités sociopolitiques, car ils représentent l'organisation dans plusieurs partenariats. Les gestionnaires seraient ainsi portés à identifier des activités consensuelles plutôt que des activités conflictuelles. Les intervenants et les présidents de conseil d'administration semblent plus à l'aise avec les activités de type sociopolitique.

Finalement, l'attribut concerne le fait de ne pas être en mesure d'identifier des activités de participation citoyenne. Ainsi, un intervenant indique qu'il n'est pas certain lors de l'identification d'activités de participation citoyenne, car il a de la difficulté à dire s'il s'agit d'empowerment ou de participation citoyenne. Ainsi, il croit qu'il ne pratique pas beaucoup la participation citoyenne. Il indique qu'il va davantage travailler le côté empowerment dans ses activités. Il mentionne également qu'il n'est probablement pas rendu à effectuer des activités de participation citoyenne. Un autre intervenant indique qu'il ne pratique pas la mise en place de la participation citoyenne. Cet intervenant ajoute que les permanents ne sont pas des personnes revendicatrices. Ce même intervenant indique aussi que ce type d'activités est difficile pour le moment et qu'il n'est pas en mesure d'identifier des activités de cette nature. Cet intervenant explique que l'organisme est plus intéressé par les partenariats. Il est aussi mentionné qu'il est difficile d'impliquer les gens qui fréquentent les activités, car ils ont souvent de grandes problématiques. En tout, ce sont deux acteurs (2/12) qui font référence à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4). Un de ces intervenants mentionne avoir des difficultés à définir la participation citoyenne. Toutefois, ces intervenants avaient tenu certains commentaires

sur les formes de participation citoyenne. Les éléments soulevés étaient toutefois peu concrets. Par exemple, un des intervenants mentionnait la justice sociale et des revendications comme des formes de participation citoyenne. Ceci n'est toutefois pas transposé en activité concrète. Finalement, les intervenants devraient, par leur fonction, être la catégorie d'acteurs la plus habilitée à mettre en œuvre des activités de participation citoyenne. Ce sous-thème nous illustre toutefois que la moitié des intervenants (2/4) dit avoir des difficultés à identifier des activités de participation citoyenne ou déclare ne pas mettre en place des activités de participation citoyenne.

### Rôles du répondant dans les activités de participation citoyenne

Cette catégorie repose principalement sur le contenu recueilli à la question d'entrevue suivante : Quels ont été vos rôles dans ces activités ? Cette question d'entrevue était posée directement après celle qui tentait d'identifier des activités faites au sein de la Maison de quartier et que les répondants considéraient comme des succès au niveau de la participation citoyenne. Cette catégorie a été découpée en trois sous-thèmes. Le premier sous-thème comprend les rôles reliés à l'intervention. Le second sous-thème correspond aux rôles relatifs à la gestion. Le troisième sous-thème concerne le rôle d'administrateur.

Le premier sous-thème comprend les rôles reliés à l'intervention. Les premiers éléments sont en rapport avec des comportements qui favorisent la participation citoyenne. En ce sens, on indique qu'il est important de semer le goût de s'impliquer chez les citoyens et qu'il faut leur rappeler que c'est eux qui priment. Ceci permettrait de mieux travailler avec eux. Il est également question de développer des relations avec les résidents afin de les aider à définir ce qu'ils veulent et afin de mettre en pratique des outils avec eux. On indique qu'il faut être attentif aux signes négatifs des participants et être un agent facilitateur. Un intervenant mentionne que son rôle était très égalitaire lors de l'activité de participation, car tous les individus étaient des manifestants. Une autre section du sous-thème de l'intervention concerne le fait de déléguer des responsabilités aux citoyens. On mentionne ainsi que la confiance faite aux citoyens se traduit par le fait

de leur laisser de l'espace et par l'octroi de responsabilités. On donne l'exemple d'une activité où un participant a fait l'achat d'équipement et où les achats courants étaient faits et administrés par un participant. Ceci lui permettait de sortir de son milieu. Certains des éléments du contenu recueilli concernent les tâches des acteurs des Maisons de quartier. On précise que les actions de participation citoyenne doivent être effectuées avec de l'accompagnement. On mentionne qu'il faut être avec les résidents et être mobilisé afin de développer des activités avec eux. Le rôle d'informateur, c'est-à-dire d'informer et de faciliter l'accès à l'information, est également soulevé. On mentionne aussi le fait de guider les gens dans les discussions afin qu'ils ne dérogent pas trop du déroulement et du sujet de l'activité prévue. Le rôle d'animateur est nommé. Ce sous-thème rejoint quatre acteurs (4/12). Il d'agit de deux intervenants (2/4) et de deux gestionnaires (2/4). Aucun des présidents de conseil d'administration n'a fait mention à ce sous-thème. Il est intéressant de constater que les deux gestionnaires de ce sous-thème proviennent de la première génération de Maison de quartier, alors que les deux intervenants proviennent de générations différentes. De plus, le discours de ces répondants nous indique qu'ils sont davantage dans une perspective de soutien et d'accompagnement plutôt que dans une perspective de mise en place d'activité.

Le second sous-thème correspond aux rôles relatifs à la gestion. Nous avons subdivisé les rôles relatifs à la gestion en deux sections : interne et externe. Il y a tout d'abord le volet interne de la gestion. Certains des énoncés concernent le fait d'avoir une distance par rapport à la gestion de l'intervention. Un président de conseil d'administration mentionne qu'il garde une distance face au travail direct. Il est en appui aux permanents. Dans le même sens, un gestionnaire mentionne que son rôle est de s'assurer que les animateurs du camp de jour vont concevoir les activités en fonction de l'écologie, du respect, etc. Un autre gestionnaire indique qu'il va désormais se concentrer sur la gestion. Ce gestionnaire précisait qu'il a déjà effectué les rôles de gestionnaire et d'intervenant de façon simultanée. Certains des éléments internes de la gestion concernent les activités. Un président de conseil d'administration donne l'exemple de son implication dans le fait d'inviter quelqu'un pour une formation en rapport avec la problématique de la toxicomanie. Il précise qu'il trouvait que la toxicomanie était un

problème chez certains jeunes du quartier. Ce même répondant fait aussi mention de son implication pour la mise en place de clôtures dans le quartier. On mentionne également que le conseil d'administration effectue la mise en place des activités et les suivis des activités. Un gestionnaire mentionne qu'il faut sensibiliser le conseil d'administration au maintien des activités. Ce gestionnaire donne l'exemple d'une activité d'économie sociale ne donnant pas, au départ, les résultats escomptés. Il précise qu'il faut miser sur le capital humain plutôt que de miser seulement sur la gestion financière.

Pour ce qui est de la seconde section, à savoir le volet externe de la gestion, il est question de développer les liens avec les partenaires. On mentionne qu'il est important de sensibiliser les partenaires aux valeurs organisationnelles de la Maison de quartier. On mentionne aussi que la Maison de quartier est impliquée dans un comité avec d'autres partenaires de différents milieux. Ces partenaires travaillent à l'organisation et à la visibilité de certaines activités ainsi qu'à la mobilisation de la population. On fait également mention des liens avec la communauté universitaire (UQO). Pour ce qui est de ce sous-thème, cinq acteurs (5/12) y font référence. Il s'agit de trois présidents de conseil d'administration (3/4) et de deux gestionnaires (2/4). Il n'y a aucun intervenant qui effectue des rôles reliés à la gestion. Pour ce qui est des différents énoncés qui concernent le volet externe de la gestion, ceux-ci nous illustrent la présence et l'importance des partenariats pour les présidents du conseil d'administration et, dans une moindre mesure, pour les gestionnaires. Toutefois, l'énoncé mentionnant qu'il faut sensibiliser les partenaires aux valeurs des Maisons de quartier ainsi que les autres unités de sens du volet externe de la gestion laissent présager que ces partenariats sont relativement nouveaux et en construction.

Le troisième sous-thème concerne le rôle d'administrateur. On indique qu'il faut parfois trouver des nouvelles personnes pour le conseil d'administration ainsi que participer activement au conseil d'administration. Un président de conseil d'administration indique que son rôle au conseil d'administration est de trouver de nouvelles idées. Ce sous-thème implique seulement deux acteurs. Il y a ainsi un président de conseil d'administration (1/4) qui a fait référence à ce sous-thème et un gestionnaire

(1/4). Il est surprenant de constater que les présidents de conseil d'administration n'identifient pas davantage le lien entre les activités à succès de la participation citoyenne et leur rôle d'administrateur. Il semble ainsi y avoir une distance entre l'administration de la Maison de quartier et les activités à succès de la participation citoyenne.

### Facteurs facilitant la participation citoyenne

Cette catégorie repose principalement sur le contenu recueilli à la question d'entrevue suivante : Dans votre pratique de la mise en œuvre de la participation citoyenne, qu'est-ce qui vous aide le plus? Cette catégorie a été découpée en quatre différents sous-thèmes. Le premier sous-thème concerne les facteurs personnels. Le second sous-thème correspond aux facteurs reliés à l'intervention. Le troisième sous-thème concerne les facteurs reliés à l'organisation. Le dernier sous-thème correspond aux facteurs extérieurs.

Pour ce qui est du premier sous-thème, il concerne les facteurs personnels. Nous avons divisé ce sous-thème en deux sections : la première section concerne les participants et la seconde section concerne les répondants. Pour ce qui est des facteurs personnels en lien avec les participants, on mentionne qu'il est important que ceux-ci aient une volonté et une motivation à participer aux activités. On indique aussi qu'il est facilitant que les participants considèrent la Maison de quartier comme un lieu d'appartenance. Pour ce qui est des facteurs personnels en lien avec les répondants, il est question des expériences d'emplois antérieurs. Un gestionnaire précise qu'il a transmis les connaissances acquises de son expérience à la Maison de quartier où il travaille. Un intervenant soulève qu'il faut être sensibilisé à la participation citoyenne. Cet intervenant indique qu'il a été sensibilisé à la participation citoyenne par le biais d'un autre travail. Cet intervenant précise qu'il s'agissait des formes politique et démocratique de la participation citoyenne<sup>19</sup>. Ce travail antérieur aurait été facilitant pour sa compréhension de la participation citoyenne. En tout, il y a six répondants (6/12) qui ont tenu des propos

---

<sup>19</sup>Ce répondant mentionnait ne pas comprendre le sens de la participation citoyenne. Nous avons ainsi présenté notre cadre théorique à ce répondant. C'est suite à cette explication, lors de l'entretien, que celui-ci précise la forme de participation citoyenne.

se rapportant à ce sous-thème. Il s'agit de trois intervenants (3/4), de deux gestionnaires (2/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4). Mentionnons que tous les répondants de la Maison C ont tenu de tels propos. Il est possible de constater que plusieurs facteurs facilitants concernent les participants et leur motivation à participer activement. En effet, trois répondants font allusion à ce facteur personnel.

Pour ce qui est du second sous-thème, il correspond aux facteurs facilitants ayant un rapport avec l'intervention. Nous avons divisé ce sous-thème en deux sections. La première section concerne les pratiques d'intervention et la seconde section concerne le développement des compétences concernant l'intervention. Pour ce qui est des énoncés se rapportant aux pratiques d'intervention, on mentionne qu'il est important de considérer le potentiel des gens. On indique qu'il est facilitant d'être dans l'accompagnement plutôt que dans l'intervention. L'importance d'avoir des outils afin d'accompagner les gens dans ce qu'ils veulent vivre est aussi soulevée. On fait aussi référence à l'accueil des citoyens. Un président de conseil d'administration mentionne son intervention dans l'élaboration d'une pétition concernant le quartier. Il soulève que lorsque l'action rejoint plusieurs citoyens, ceci est facilitant pour leurs revendications et a un impact positif sur le quartier. Pour ce qui est du développement des compétences concernant l'intervention, il est question de la formation comme facteur facilitant. On mentionne aussi le fait de s'informer en lien avec la participation citoyenne et de vérifier comment cela s'applique dans les autres Maisons de quartier. Ce sous-thème comprend également six acteurs (6/12). Il s'agit de trois intervenants (3/4), de deux gestionnaires (2/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4). Mentionnons que tous les acteurs de la Maison A font référence à ce sous-thème et que la plupart des éléments qui concernent les pratiques d'intervention sont des référents de l'intervention de quartier (ex : croire au potentiel, accompagnement, accueil, etc.).

Le troisième sous-thème concerne les facteurs facilitants reliés à l'organisation. Nous avons subdivisé ce sous-thème en deux sections : les éléments internes et les éléments externes. Pour ce qui est des éléments internes, on mentionne que la mission des Maisons de quartier accorde une importance au fait de laisser de l'espace aux citoyens.

Ceci serait particulier à l'intervention de quartier. On soulève que la proximité géographique, les locaux ainsi que l'équipe de travail sont des facteurs facilitants. Pour ce qui est de l'équipe de travail, on précise que les travailleurs de la Maison de quartier sont dévoués et engagés. Le fait d'être un groupe organisé est également mentionné comme facteur contributif à la participation citoyenne. En ce sens, on soulève que la réputation de la Maison de quartier et son histoire sont des facteurs facilitants. Pour terminer les éléments internes, on mentionne qu'il faut avoir les ressources adéquates. Pour ce qui est des énoncés qui se rapportent aux éléments externes, on soulève que les partenaires de l'organisation peuvent aider, car ils permettent d'échanger des informations. On indique également que la reconnaissance des partenaires à l'égard de la Maison de quartier est importante. Un président de conseil d'administration donne l'exemple d'une activité de reconnaissance où le travail de la Maison de quartier avait été souligné. Les mises en commun lors des rencontres avec les regroupements sont également soulevées. Ce sous-thème implique neuf répondants (9/12). Il y a quatre intervenants (4/4), trois gestionnaires (3/4) et deux présidents de conseil d'administration (2/4) qui ont soulevé des énoncés relatifs à ce sous-thème. Tous les acteurs de la Maison A et de la Maison B ont soulevé des énoncés se rapportant à ce sous-thème. Il est intéressant de constater que tous les intervenants soulèvent des facteurs facilitants reliés à l'organisation. De plus, plusieurs des énoncés soulevés concernent des éléments internes. Ceci nous laisse croire que les répondants accordent une importance à la Maison de quartier dans la mise en œuvre de la participation citoyenne.

Le quatrième et dernier sous-thème correspond aux facteurs extérieurs qui facilitent la participation citoyenne<sup>20</sup>. On mentionne que toutes les instances qui favorisent l'éducation des gens sont importantes. On donne des exemples comme le travail de certains organismes et les médias comme la télévision. On indique que ces facteurs extérieurs peuvent favoriser le lancement d'une activité et qu'ils constituent une source d'éducation populaire. Il est question du lien entre le fait d'avoir vu quelque chose à la télévision et d'effectuer une nouvelle activité en rapport avec ce que le participant a

---

<sup>20</sup> Mentionnons qu'un président de conseil d'administration (1/4) indique qu'il n'est pas en mesure d'identifier de facteur facilitant.

visionné. Ce sous-thème implique seulement deux répondants (2/12). Il s'agit d'un intervenant (1/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4).

### Les difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne

Cette catégorie repose principalement sur le contenu recueilli à la question d'entrevue suivante : Quelles sont les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne? Cette catégorie a été découpée en cinq différents sous-thèmes. Le premier sous-thème comprend les difficultés personnelles. Le second sous-thème correspond aux difficultés sociopolitiques. Le troisième sous-thème correspond aux difficultés reliées à l'intervention. Le quatrième sous-thème concerne les difficultés reliées à l'organisation. Finalement, le dernier sous-thème correspond aux difficultés contextuelles.

Le premier sous-thème correspond aux difficultés personnelles. On mentionne que les désirs de certains participants ne coïncident pas avec leurs habiletés. Il serait difficile pour ces participants de comprendre leurs limites de manière constructive. La réalité des gens est aussi soulevée; il est question des difficultés familiales de ceux-ci. On donne l'exemple qu'il est nécessaire d'avoir une halte-garderie si l'activité est le soir et d'avoir la présence de nourriture lors des activités; ces besoins illustreraient la réalité des gens. On soulève également qu'il faut que les gens croient à l'importance de participer et qu'ils soient motivés. On mentionne également que les participants et les résidants ont de la difficulté à réfléchir comment mettre en œuvre la participation citoyenne. Il serait également difficile de comprendre qu'il est possible d'obtenir des résultats à plus grande échelle par l'entremise de la participation citoyenne. En ce sens, on précise que ce n'est pas tout le monde qui est prêt à se rendre manifester et qui désire s'impliquer. Les gens auraient parfois trop de problèmes personnels et ils ne pourraient pas participer à ces activités. Un intervenant indique qu'il a tenté d'inclure les personnes immigrantes pour qu'elles s'impliquent. Selon lui, celles-ci n'avaient pas d'autres problématiques que l'intégration à la société d'accueil. Toutefois, les femmes immigrantes qu'il a rencontrées ne sont pas rendues à s'impliquer de cette façon. Elles désireraient, la plupart du temps,

retourner aux études ou sur le marché du travail. Trois présidents (3/4) identifient l'apathie et l'inertie de certains citoyens. Un des présidents donne l'exemple d'un monsieur qui se présente à l'activité et qui mange son repas et quitte la Maison de quartier simplement après s'être fait servir. Pour un autre président, certaines personnes de la communauté ne font pas leur part. Un intervenant met en contexte que les difficultés peuvent être reliées à un manque d'information chez les citoyens. Un autre intervenant indique que le bénévolat est fait de façon ponctuelle; il y aurait des difficultés à créer des engagements plus structurants et constants. Ce sous-thème comprend neuf répondants (9/12). Il est composé de trois gestionnaires (3/4), de trois intervenants (3/4) et de trois présidents (3/4). Tous les acteurs de la Maison A et de la Maison D sont présents dans ce sous-thème. Mentionnons que les difficultés personnelles concernent les participants. Ces énoncés illustrent certaines difficultés vécues par les citoyens de ces milieux.

Pour ce qui est du second sous-thème, il correspond aux difficultés sociopolitiques. Un intervenant en soulève plusieurs dans son milieu. Il nomme la difficulté du milieu à participer, à acquérir une appartenance et à s'engager. Les citoyens seraient plus sensibles, selon un intervenant, face au niveau municipal de la politique comparativement au niveau provincial. On explique ceci par la proximité de l'action politique. Ainsi, plus l'action politique serait de proximité, plus la communauté aurait un intérêt. On donne des exemples de frustration par l'absence d'un centre communautaire et du fait que les frais afin de participer à certaines activités de la ville de Gatineau sont trop élevés pour certains participants. On compare ces éléments au budget québécois et l'on précise que le budget québécois est un sujet moins sensible pour les participants. Un président soulève que la mobilisation des gens est plus difficile qu'auparavant. Ce sous-thème comprend seulement trois répondants (3/12). Il s'agit de deux intervenants (2/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4). Aucun gestionnaire (0/4) n'a identifié de difficulté de nature sociopolitique.

Le troisième sous-thème correspond aux difficultés reliées à l'intervention. Certaines unités de sens correspondent à la compréhension de la mise en œuvre de la participation citoyenne. Il est soulevé qu'il peut être difficile d'avoir une vision d'équipe

sur ce qu'est la participation citoyenne. La difficulté de compréhension des intervenants est mentionnée. Un gestionnaire considère que la participation citoyenne est la place qu'occupe le citoyen dans la société alors que les intervenants considéraient la participation citoyenne comme la participation aux activités de la Maison de quartier. Ce même gestionnaire indique que cette difficulté de compréhension pourrait être présente à l'Inter-Quartiers. Il se demande s'ils ont le support nécessaire en termes de formation à ce regroupement. Un autre gestionnaire soulève pour sa part la difficulté de jumeler la réflexion et l'action. Il est également question de support à l'intervention. On soulève l'importance d'avoir des outils pour les intervenants afin qu'ils favorisent la mise en œuvre de la participation citoyenne plutôt qu'ils effectuent une simple production d'activités. Pour ce qui est des difficultés qui concernent les limites de l'intervention, un intervenant soulève qu'il est difficile de trouver des moyens afin d'impliquer les gens. Cet intervenant ajoute qu'il aimerait aider davantage les gens relativement à la participation citoyenne; ceci n'est pas fait pour le moment. Un autre intervenant va dans le même sens en indiquant qu'il est difficile de mobiliser et de sensibiliser le milieu. Ce sous-thème implique cinq répondants (5/12). Il s'agit de trois gestionnaires (3/4) et de deux intervenants (2/4). Il n'y a aucun président qui fait mention à ce sous-thème (0/4). Il est surprenant de constater qu'il n'y a que la moitié des intervenants qui tient des propos relatifs aux difficultés d'intervention. En effet, les gestionnaires semblent plus concernés par ce sous-thème.

Le quatrième sous-thème concerne les difficultés reliées à l'organisation. Certains des éléments reliés à l'organisation sont internes alors que d'autres sont externes. Pour ce qui est des difficultés internes, la question des ressources humaines est soulevée. Celle-ci prend toutefois deux sens différents. Il est tout d'abord indiqué que les employés sont impliqués dans plusieurs activités malgré le fait que l'effectif soit réduit. L'autre sens attribué à la question des ressources humaines concerne le peu de disponibilité des employés en soirée et la fin de semaine. L'étroitesse du lieu de rassemblement communautaire est aussi soulevée. Le local serait une condition *sine qua non* à la présence plus nombreuse à la Maison de quartier; cet élément est une source d'inquiétude pour un président. Pour ce qui est des difficultés externes qui concernent la Maison de

quartier, un gestionnaire soulève que lorsqu'il y a des résultats inattendus et que ceux-ci sont présentés aux bailleurs de fonds, leur compréhension face à ce qui s'est passé est plutôt négative. On indique également qu'il faut mettre beaucoup d'énergie afin de prouver le bien-fondé de l'organisation. Un président émet un commentaire à propos de la lourdeur qu'implique la justification constante à faire aux différents bailleurs de fonds. Certains énoncés concernent les liens de l'organisation avec la communauté. Ainsi, la difficulté de l'organisation à communiquer avec le milieu est nommée. En tout, c'est six répondants (6/12) qui ont soulevé des énoncés de ce sous-thème. Il s'agit de tous les gestionnaires (4/4), d'un intervenant (1/4) et d'un président (1/4). Il est intéressant de constater qu'un seul président identifie des difficultés de nature organisationnelle alors que ceux-ci président les Maisons de quartier.

Le dernier sous-thème correspond aux difficultés contextuelles. Il s'agit de difficultés générales soulevées par les répondants. Il est question des difficultés provenant de l'instabilité des ménages. On soulève que les citoyens déménagent souvent. On mentionne plusieurs raisons afin d'expliquer ces déménagements. Voici les exemples nommés : changement de la taille du ménage de familles habitant en HLM, les non-paiements de loyer, les nouveaux arrivants qui quittent le quartier afin d'avoir de meilleurs appartements. Ce contexte d'instabilité résidentielle serait un obstacle à la participation citoyenne. Un intervenant mentionne pour sa part que le contexte de pauvreté est important et que certaines personnes sont maintenues dans la pauvreté par différents systèmes. Le fait que les prestataires de l'aide sociale ont été invités à retourner sur le marché du travail ou à effectuer un retour aux études à partir du moment où les enfants étaient en âge de se rendre à l'école serait, pour un intervenant, une raison de la faiblesse de l'implication des citoyens. Un président indique qu'il y a des difficultés au niveau du renouvellement des personnes impliquées. Il y a cinq répondants (5/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4), de deux présidents (2/4) et d'un gestionnaire (1/4).

## Les causes des difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Selon vous, quelles sont les causes de ces difficultés? Cette question était posée directement après celle qui concernait les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne. Cette catégorie a été découpée en quatre différents sous-thèmes. Le premier sous-thème correspond aux causes personnelles. Pour ce qui est du second sous-thème, il comprend les causes reliées à l'intervention. Le troisième sous-thème concerne les causes organisationnelles. Finalement, le dernier sous-thème correspond aux causes reliées au contexte.

Le premier sous-thème correspond aux causes personnelles. Il est question des habiletés individuelles des participants. Les participants feraient souvent face à des échecs. On indique qu'il y a peu de place accordée aux citoyens de ces milieux. On fait référence au fait de pouvoir prendre la parole et d'exprimer sa façon de pensée comme citoyen du quartier. Ceci ferait en sorte de limiter le développement des habiletés des participants. Le manque de confiance dans leurs habiletés personnelles est ainsi soulevé. La situation familiale est également mentionnée. Il est question de la monoparentalité et du fait d'avoir des difficultés avec un enfant. Le manque d'éléments de base, chez les participants, comme la nourriture et le logement est aussi mentionné. On indique que les participants ont des difficultés d'organisation dans leur vie personnelle. Finalement, les problèmes de santé mentale et le fait de ne pas sentir que l'on fait partie du groupe seraient aussi des causes personnelles. En tout, il y a quatre répondants (4/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux gestionnaires (2/4) et de deux présidents de conseil d'administration (2/4). Aucun intervenant (0/4) n'a mentionné de cause personnelle. Mentionnons que les causes personnelles nommées par les répondants concernent uniquement les participants.

En ce qui concerne le second sous-thème, il correspond aux causes reliées à l'intervention. Un gestionnaire soulève plusieurs éléments en rapport avec ce sous-thème. Il mentionne tout d'abord que les territoires d'intervention sont trop grands. Il soulève

qu'il y a une priorisation de territoire d'intervention dans certaines Maisons de quartier qui se situent dans de grands quartiers. Il soulève également que les partenaires institutionnels et communautaires ne comprennent pas nécessairement le sens de l'intervention de quartier et de l'incidence de la participation citoyenne sur les pratiques d'intervention. Il donne l'exemple de la présence d'une citoyenne à divers événements professionnels et le malaise que cette présence a créé auprès des professionnels. Ce gestionnaire est critique sur le fait que les citoyens ne sont pas présents avec les professionnels afin de comprendre l'intervention de proximité lors de certaines activités professionnelles. On avance également le fait que les institutions travaillent auprès de grandes populations alors que les populations couvertes par les Maisons de quartier sont petites. De plus, on soulève que l'intervention de quartier serait nouvelle comme pratique et que ceci pourrait être une cause des difficultés pour ce type d'intervention, car elle serait méconnue et incomprises des institutions. Un intervenant mentionne le manque de temps afin d'effectuer l'intervention. On donne l'exemple de rejoindre tout un quartier en peu de temps et de faire des annonces écrites alors que le taux d'analphabétisme est important dans le quartier. Un autre intervenant mentionne qu'il ne pratique pas la mise en œuvre de la participation citoyenne. Il mentionne que la Maison de quartier utilise les partenariats et que les citoyens ne sont pas impliqués directement. On mentionne toutefois qu'il y a certaines revendications d'effectuées, mais que ceci se fait sans la présence des citoyens. Il indique que la participation citoyenne ne fait pas partie des façons d'intervenir de son organisation. Il y aurait ainsi, selon ce répondant, une absence de conception et une absence d'intervention en ce qui concerne la mise en œuvre de la participation citoyenne au sein de cette Maison de quartier. Qui plus est, toujours selon ce même répondant, il n'y aurait rien de concret d'envisagé afin d'intervenir selon des principes reliés à la mise en œuvre de la participation citoyenne. Il s'agit du seul énoncé où il y a une absence de la mise en œuvre de la participation citoyenne; les énoncés précédents concernaient les causes des difficultés au niveau des pratiques d'intervention effectuées par les répondants. Il n'y a que trois répondants (3/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4) et d'un gestionnaire (1/4). Mentionnons qu'aucun président (0/4) n'a tenu de tels propos.

Le troisième sous-thème correspond aux causes organisationnelles. Certains des énoncés sont reliés à des éléments internes à la Maison de quartier alors que d'autres éléments sont externes à la Maison de quartier. Pour ce qui est des éléments internes, on soulève le fait de ne pas avoir de local convenable ou d'avoir un manque au niveau de l'espace. Il est également question du peu de moyens financiers de la Maison de quartier. Le manque de personnel et le manque de bénévoles sont aussi nommés. On soulève également avoir des problèmes de communication avec le milieu. Pour ce qui est des éléments externes, on indique que le fait d'être une Maison de quartier fait en sorte que certaines personnes ne fréquentent pas l'organisme. Ces personnes considéreraient qu'un organisme de cette nature est destiné uniquement pour les gens dans le besoin. Les bailleurs de fonds qui financent les Maisons de quartier et la reddition de compte qu'ils demandent à ces organisations seraient également des causes aux difficultés soulevées. La bureaucratie autour des finances de l'organisation serait lourde; on mentionne que les procédures pourraient être simplifiées. On donne l'exemple d'un formulaire de quatre pages à compléter par la Maison de quartier pour l'exonération des frais relatifs à la carte accès Gatineau (5 \$). On soulève que ceci est difficile, car la Maison de quartier manque de ressources. En tout, il y a quatre répondants (4/12) qui ont mentionné des éléments de ce sous-thème. Il s'agit de deux gestionnaires (2/4), d'un intervenant (1/4) et d'un président (1/4). Mentionnons que tous les acteurs de la Maison B ont eu des propos en rapport avec les causes organisationnelles. Une grande partie des énoncés des répondants concernent le manque de ressources de la Maison de quartier.

Le dernier sous-thème correspond aux causes contextuelles. Certaines des causes contextuelles concernent plus directement le milieu. On soulève que les citoyens ont des difficultés à utiliser des stratégies collectives afin de concrétiser des changements désirés au sein du milieu. On soulève également qu'il y a des demandes qui prennent beaucoup de temps et que certaines opinions du milieu ne sont pas écoutées par les décideurs. Par ailleurs, certains des énoncés concernent des éléments généraux relatifs à la société. Il est question que nous vivions dans une société individualiste. Par exemple, il serait plus difficile de coopérer, de manière générale, qu'avant. On soulève également l'abondance du marketing et de la prescription de comportements qui en découlent. On soulève

également que nous sommes submergés d'informations. Cet élément contribuerait à semer la confusion au sein de la population. Certains des énoncés concernent les services publics. On mentionne que le travail des institutions se fait en silo. Cet élément aurait favorisé le fait que les citoyens consomment des services. Dans un autre sens, on indique qu'il y a de plus en plus d'organisations, mais que les ressources à répartir sont les mêmes. En tout, il y a quatre répondants (4/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux présidents (2/4), d'un gestionnaire (1/4) et d'un intervenant (1/4). Tous les acteurs de la Maison B ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. De manière générale, les répondants ont peu de pouvoir sur les causes de ce sous-thème.

### Les solutions afin de corriger les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Êtes-vous en mesure d'identifier des solutions qui pourraient corriger ces difficultés? Cette question était posée afin d'identifier des solutions qui pourraient corriger les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne. Cette catégorie a été divisée en quatre différents sous-thèmes. Le premier sous-thème correspond aux solutions personnelles. Pour ce qui est du second sous-thème, il comprend les solutions reliées à l'intervention. Le troisième sous-thème concerne les solutions organisationnelles. Finalement, le dernier sous-thème correspond aux solutions reliées au contexte.

Le premier sous-thème correspond aux solutions personnelles. Certains des énoncés concernent les participants alors que d'autres concernent directement les répondants. Pour ce qui est des énoncés relatifs aux participants, il est question de leur limite à se projeter dans le temps; l'acquisition de cette capacité serait une solution. Il est également question de favoriser les occasions de vivre des expériences de groupe, car plusieurs citoyens en auraient peu vécues. On mentionne également qu'il faudrait travailler à la sécurité alimentaire et à l'amélioration des logements afin de favoriser la participation citoyenne des participants. Le fait d'améliorer les conditions socio-

économiques des participants est également mentionné comme une solution. On mentionne que le fait de participer pourrait aider les participants à trouver des moyens afin d'entreprendre leur prise en charge. Un président indique que les gens ont le droit de prendre leur place et qu'il faut favoriser l'implication des gens moins bien nantis et moins articulés. Les propos d'un autre président divergent cependant des autres énoncés. Pour lui, une des solutions serait de laisser les gens tranquilles.

« Une des solutions, c'est bien simple à dire, c'est de le laisser tranquille [le monsieur]. Puis, peut-être qu'éventuellement, s'il s'allume un peu il va participer, mais c'est de le laisser tranquille. » (Président)

Ce propos est surprenant, car il diverge des principes généraux relatifs à la mise en œuvre de la participation citoyenne. Pour ce qui est des énoncés qui concernent les répondants, ils sont moins nombreux. On mentionne le fait de se documenter, d'effectuer des recherches et de favoriser les discussions informelles avec les citoyens. Un président soulève son implication dans une autre organisation afin de favoriser l'implication des gens. On mentionne que ceci permet de répéter le message sur l'importance de la participation. Il est intéressant de constater que les répondants ont identifié des solutions personnelles les concernant alors qu'ils n'avaient pas mentionné de difficultés personnelles qui les concernaient; ils en avaient toutefois identifié chez les participants. En tout, il y a cinq répondants (5/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4), de deux présidents (2/4) et d'un gestionnaire (1/4). Tous les acteurs de la Maison D ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Mentionnons que le propos des répondants concerne la participation dans un sens large. Ainsi, il n'est pas toujours question de la participation citoyenne comme nous l'avons définie.

Le second sous-thème correspond aux solutions reliées à l'intervention. Certains des énoncés concernent l'intervention de manière directe. Un président soulève la nécessité que les citoyens qui ont des difficultés fréquentent la Maison de quartier. Pour un intervenant, avoir plus de temps afin d'intervenir avec le milieu serait une solution. Un autre intervenant mentionne qu'il faut trouver des solutions afin d'implanter la participation citoyenne au sein des pratiques d'intervention de la Maison de quartier où il

travaille. En effet, la participation citoyenne ferait peu partie des pratiques d'intervention de ce milieu.

« Bien peut-être non applicable à 100 % [la participation citoyenne], mais au niveau des activités... Mes rôles disons que c'est plus d'essayer, mon rôle comme je le vois actuellement c'est d'essayer de trouver des solutions pour voir comment l'on pourrait arriver à ça ici. Parce qu'on l'a moins ce volet là nous autres ici. Là c'est ma vision personnelle, je ne sais pas ce que les autres en penseront, mais moi c'est ça. » (Intervenant)

Un gestionnaire indique pour sa part qu'il ne faut pas oublier les citoyens, car l'existence des activités communautaires est due à leur volonté de faire une différence au sein de la communauté. Ce gestionnaire indique qu'il est juste un outil et qu'il faut faire reconnaître la valeur de l'espace réservé aux citoyens auprès des partenaires. Certains des énoncés de sens concernent l'acquisition de compétences à propos de la participation citoyenne. À ce sujet, un gestionnaire soulève l'importance des rencontres d'équipe, des formations et que ses collègues de travail puissent participer à des ateliers ou à des sous-comités. Ce gestionnaire fait également mention de la nécessité de trouver des outils d'intervention pour aider les praticiens. Ces éléments permettraient de développer une vision commune à propos de la participation citoyenne, et ce, au niveau de l'équipe de travail et entre les Maisons de quartier. Un président de conseil d'administration mentionne qu'il faut inviter les citoyens à participer, les « coacher » et les amener à s'intégrer à l'équipe. Il donne l'exemple d'inviter les gens à participer aux réunions préparatoires. Certains des énoncés de sens concernent la création d'espace de discussion. On soulève qu'il est important de parler de participation citoyenne et d'y réfléchir. Des espaces pour échanger avec la communauté et avec les partenaires seraient aussi une solution. On précise qu'il serait utile et productif de réfléchir à la participation citoyenne avec les citoyens plutôt qu'avec des collègues. En tout, il y a cinq répondants (5/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit de deux intervenants (2/4), de deux présidents (2/4) et d'un gestionnaire (1/4). Tous les acteurs de la Maison A ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème.

Le troisième sous-thème correspond aux solutions organisationnelles. Certains des énoncés de sens font référence au fonctionnement participatif des Maisons de quartier. On mentionne que la dynamique de l'équipe de travail est importante pour la mise en œuvre de la participation citoyenne. On mentionne également qu'il est important que l'organisation arrive à mettre les personnes en lien avec d'autres organismes afin de travailler à l'ensemble des besoins des citoyens du milieu. On indique que l'offre d'activités de la Maison de quartier est une solution afin de favoriser la mise en œuvre de la participation citoyenne. On indique également qu'il est important de bien cibler les activités afin que celles-ci soient à long terme. Toutefois, on précise qu'il faut aussi s'adapter et aller vers les besoins des citoyens. Ainsi, il faut savoir ajuster les activités aux besoins du milieu.

Dans un autre sens, on indique qu'il faut que l'organisation tente de recruter des citoyens afin d'avoir un coup de main dans les affaires courantes de la Maison de quartier. Un intervenant se propose de participer activement au conseil d'administration afin de réaliser sa propre mise en œuvre de la participation citoyenne. Un autre intervenant indique qu'il faut identifier comment la participation citoyenne pourrait faire partie des orientations de la Maison de quartier. On indique également qu'il faut favoriser le regroupement des organismes communautaires afin d'être plus nombreux et d'acquérir un pouvoir de négociation; on donne l'exemple de pouvoir acquérir une assurance collective en se regroupant.

Certains des énoncés concernent l'augmentation et la gestion des ressources des Maisons de quartier. On mentionne qu'il est important d'avoir du financement à la mission. On indique que ceci pourrait être une solution. De plus, on indique qu'il est important de ne pas accepter de financement qui est uniquement destiné au projet, car cela n'aide pas au développement de la Maison de quartier. Dans le même sens, on soulève qu'il serait utile de simplifier les démarches administratives auprès des différents paliers gouvernementaux. Cet élément permettrait de faciliter l'accès aux ressources financières. Un intervenant donne l'exemple qu'une ressource de la ville de Gatineau pourrait être dégagée afin de gérer les demandes administratives reliées à l'exonération

des frais (5 \$) reliés à la carte accès Gatineau. Ce même intervenant mentionne qu'avoir un nouveau centre communautaire où la Maison de quartier pourrait s'installer permettrait de stabiliser l'organisation. Certains des éléments concernent les conditions de travail à l'intérieur des Maisons de quartier. On mentionne que l'horaire de travail est parfois difficile et que les conditions de travail ne sont pas nécessairement intéressantes. Ainsi, une solution serait d'améliorer ces points afin de favoriser la rétention des travailleurs qui pourraient être à l'aise à travailler en Maison de quartier. Ceci permettrait de retenir les travailleurs et leurs compétences plutôt que de les voir quitter et que la Maison de quartier doive constamment former des gens. En tout, il y a sept répondants (7/12) qui ont tenu des propos relatifs aux solutions organisationnelles. Il s'agit de trois gestionnaires (3/4), de trois intervenants (3/4) et d'un président (1/4). Tous les acteurs de la Maison B ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Mentionnons que les solutions soulevées par les répondants sont concrètes et pragmatiques.

Finalement, le dernier sous-thème correspond aux solutions reliées au contexte. Certains des énoncés concernent l'amélioration des conditions de vie de manière générale. On indique également qu'il serait utile de diffuser et de rendre accessible des outils (ex. : gestion familiale) pour les gens de la communauté. Il est également question d'améliorer l'accès au transport. Certains des énoncés font références aux décideurs au sens large et aux projets ou politiques qu'ils proposent. On mentionne qu'il est important que ces décideurs soient visionnaires et qu'ils favorisent la participation active des citoyens. On mentionne aussi qu'il est important d'aller au bout des projets que l'on se donne plutôt que d'être dans une perspective à court terme. Le dernier regroupement concerne la promotion de la participation citoyenne. On indique qu'il serait utile de faire des publicités en rapport avec la participation citoyenne. On prend les exemples de la santé mentale et la violence conjugale comme publicité à effectuer. Il est question d'effectuer la promotion de la participation citoyenne à grande échelle. En tout, il y a trois répondants (3/12) qui ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème. Il s'agit d'un gestionnaire (1/4), d'un intervenant (1/4) et d'un président de conseil d'administration (1/4).

## Analyse générale du thème de la participation citoyenne

Cette section de l'analyse du thème de la participation citoyenne a comme objectif d'approfondir l'analyse en rapport avec les pratiques d'intervention reliées à la participation citoyenne. Il est possible de consulter l'annexe 6 constitué d'un tableau comparatif sur les difficultés, les causes et les solutions en rapport avec la mise en œuvre de la participation citoyenne.

Mentionnons tout d'abord qu'une très grande partie des répondants (10/12) soulève le caractère collectif de la participation citoyenne lorsqu'il est question de définir ce concept. Toutefois, les éléments soulevés qui concernent les caractères communautaire et collectif sont souvent généraux. De plus, les répondants qui soulèvent des propos de cette nature donnent peu d'exemples. Les caractères communautaire et collectif concernent des espaces relativement petits (ex. : quartier, ville de Gatineau). Il y a également la moitié des répondants (6/12) qui considère la participation citoyenne dans une perspective individuelle. Mentionnons également qu'une faible proportion d'acteurs a tenu des propos relatifs au caractère sociopolitique de la participation citoyenne. Ajoutons qu'un intervenant n'était pas en mesure de définir la participation citoyenne. Ainsi, la participation citoyenne semble abstraite, comme concept, pour plusieurs répondants.

Pour ce qui est des formes de la participation citoyenne, mentionnons que la forme de proximité (10/12) est la forme la plus soulevée par les répondants. Il est possible de faire des liens entre les définitions, les formes et les activités relatives à la participation citoyenne. En effet, le caractère collectif de la participation citoyenne était apparu important, au niveau de la définition, car dix répondants (10/12) avaient soulevé des propos relatifs à ce sous-thème. Toutefois, il n'y a que quatre répondants (4/12) qui ont identifié la forme collective de la participation citoyenne. Ainsi, la définition collective de la participation citoyenne semble moins se transposer en forme collective. Mentionnons qu'il y a également dix répondants (10/12) qui ont soulevé des activités qui

concernent les formes collectives et communautaires de la participation citoyenne<sup>21</sup>. La seconde forme de la participation citoyenne la plus soulevée concerne la participation à des instances formelles et à des instances publiques. Cette forme impliquait huit répondants (8/12). Le fait qu'il y ait seulement quatre acteurs (4/12) qui illustrent des activités à succès en rapport avec les formes démocratique et publique nous laisse présager qu'il y a des difficultés à opérationnaliser cette forme de la participation citoyenne en activité réussie. Nous avons également soulevé que deux intervenants avaient des difficultés à identifier des activités reliées à la participation citoyenne. Considérant que les intervenants, par leur fonction, sont les acteurs qui interviennent le plus avec les citoyens du milieu, une telle particularité est étonnante. De plus, il ne semble y avoir peu d'activités spécifiques reliées à la participation citoyenne. En effet, il y a peu de différence notable entre les activités à succès de la participation citoyenne et les activités à succès reliées à l'empowerment. Par conséquent, les spécificités de l'empowerment et de la participation citoyenne ne semblent pas se traduire par des activités spécifiques à l'intérieur des Maisons de quartier. Ainsi, il est possible d'avancer comme hypothèse que l'opérationnalisation, en ce qui concerne la mise en œuvre de la participation citoyenne, est difficile pour les répondants.

En ce qui concerne les rôles des répondants dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, mentionnons que la position d'acteurs a une influence directe sur les rôles identifiés par les répondants. En effet, les rôles reliés à l'intervention sont associés aux permanents (deux intervenants et deux gestionnaires) des Maisons de quartier. Mentionnons que les gestionnaires semblent davantage encadrer l'intervention plutôt qu'à intervenir directement. En ce qui concerne le rôle de gestion, il est nommé par les présidents (3/4) et les gestionnaires (2/4). Il est intéressant de constater que c'est ce rôle qui rejoint le plus de répondants. En ce qui concerne le rôle d'administrateur, il y a seulement un président de conseil d'administration et un gestionnaire qui en font mention. Il est surprenant de constater qu'un seul président fait le lien entre les activités à succès reliées à la participation citoyenne et le rôle d'administrateur. Ce fait est

---

<sup>21</sup> Ce sous-thème se retrouve dans la catégorie portant sur les activités de participation citoyenne.

intéressant, car les présidents de conseil d'administration, de par leur implication, auraient pu être une pierre angulaire dans la mise en œuvre de la participation citoyenne au sein des Maisons de quartier où ils sont impliqués. Il semble donc y avoir une spécialisation de la mise en œuvre de la participation citoyenne selon la classe d'acteurs. De plus, cet élément démontre que l'intervention directe est davantage associée aux permanents, ce qui semble compréhensible.

Bien que des éléments relatifs aux individus (6/12) et à l'intervention (6/12) soient nommés, l'importance de la Maison de quartier, comme organisation, est un facteur facilitant nommé par plusieurs répondants (9/12). Mentionnons à cet effet que tous les intervenants soulèvent des facteurs facilitants reliés à l'organisation. De plus, plusieurs des énoncés soulevés concernent des éléments internes à la Maison de quartier. En ce sens, la Maison de quartier semble perçue comme un levier à la mise en œuvre de la participation citoyenne. Ceci nous laisse croire que les répondants accordent une grande importance à la Maison de quartier dans la matérialisation de la participation citoyenne, car il s'agit du sous-thème le plus souvent nommé par les répondants.

Pour ce qui est des difficultés, le sous-thème relié aux difficultés personnelles est nommé par plusieurs répondants (9/12). De plus, les répondants tendent à associer les difficultés personnelles aux participants de la Maison de quartier. Le sous-thème relatif aux difficultés organisationnelles est également important pour les répondants (6/12), à l'exception des présidents de conseil d'administration qui sont peu présents au niveau de ce sous-thème. Ainsi, malgré le fait que la participation citoyenne soit associée, au niveau conceptuel, à un caractère collectif, plusieurs difficultés soulevées concernent des éléments personnels. Ainsi, les difficultés personnelles auraient un impact significatif sur la participation citoyenne des individus. De plus, plusieurs des difficultés soulevées par les répondants sont extérieures à ceux-ci.

En ce qui concerne les causes des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, mentionnons que ce sous-thème est plus éclaté. En effet, il y a trois sous-thèmes qui ressortent de cette catégorie. Les causes personnelles (4/12) sont

encore présentes et elles concernent à nouveau les participants. Le volet organisationnel est également présent (4/12). De manière générale, ce sous-thème concerne le manque de ressources financières et humaines de la Maison de quartier. Le sous-thème relié au contexte est le plus fréquemment mentionné par les répondants (5/12). Toutefois, les éléments qui y sont mentionnés sont larges et les répondants ont généralement peu de pouvoir sur les causes contextuelles qu'ils nomment.

Pour ce qui est des solutions, il est intéressant de constater que certains répondants ont identifié des solutions personnelles les concernant alors qu'ils n'avaient pas mentionné de difficultés personnelles qui les concernaient. Le sous-thème relié à l'organisation est celui qui est le plus mentionné par les répondants (7/12). Ce sous-thème implique des solutions qui permettraient de stabiliser les Maisons de quartier. De manière générale, la catégorie reliée aux solutions de mise en œuvre de la participation citoyenne comporte plusieurs solutions concrètes. Ainsi, malgré le fait que la participation citoyenne semble moins ancrée et articulée au sein des Maisons de quartier, il y a des solutions en rapport avec des difficultés de mise en œuvre qui sont véhiculées par les répondants.

De manière générale, le thème de la participation citoyenne semble moins bien maîtrisé, au niveau conceptuel, que celui de l'empowerment au sein des Maisons de quartier. La participation citoyenne est également moins présente que l'empowerment, au niveau des pratiques d'intervention. En effet, plusieurs énoncés de sens concernent l'acquisition de compétences préalable à la mise en œuvre de la participation citoyenne. De plus, certains répondants font référence à une conception très large de la participation et souvent plus près la participation élémentaire que complexe. Certains des énoncés nous laissent croire que la connaissance relative à la participation citoyenne est limitée, voire problématique. En ce sens, la situation d'un président de conseil d'administration est révélatrice. En effet, un président mentionne qu'il faut laisser les gens tranquilles afin qu'éventuellement, ils s'impliquent. Ce postulat va à l'encontre des principales prémisses relatives à la participation citoyenne. Il s'agit d'une divergence entre cet acteur et les autres répondants, ainsi qu'avec des permanents de son organisation. De manière

générale, il est possible d'avancer que les notions et les pratiques reliées à la participation citoyenne seraient moins maîtrisées, au sein des Maisons de quartier, comparativement aux notions et aux pratiques d'intervention reliées à l'empowerment et à la participation élémentaire.

Cette section de l'analyse de la participation citoyenne concerne maintenant les classes d'acteurs. Il est possible d'émettre l'hypothèse voulant que la classe d'acteurs ait une incidence sur la mise en œuvre de la participation citoyenne. Mentionnons tout d'abord que les gestionnaires semblent avoir un discours plus complet à l'égard de la mise en œuvre de la participation citoyenne. Les gestionnaires demeurent la classe d'acteurs ayant le plus exprimé d'énoncés portant sur la participation citoyenne et sur son opérationnalisation. Il est possible de dire que les gestionnaires sont la catégorie d'acteurs la plus près du modèle conceptuel de la participation citoyenne. En effet, les gestionnaires n'avancent pas d'énoncés de sens qui vont à contre-courant des prémisses de base reliées à la participation citoyenne. De plus, les gestionnaires n'ont pas mentionné d'énoncé qui illustre une absence de connaissance. C'est pourquoi les gestionnaires semblent être les acteurs les plus cohérents et ceux qui comprennent le plus la participation citoyenne au niveau conceptuel.

Les intervenants et les présidents sont des classes plus éclatées. C'est-à-dire que certains répondants de ces classes d'acteurs ont des difficultés de compréhension en rapport avec la participation citoyenne et leurs propos sont plus hétérogènes. Toutefois, les éléments qui concernent le volet sociopolitique de la participation citoyenne sont davantage portés par les intervenants et les présidents. Il est également possible d'avancer que l'intervention directe concerne davantage les permanents des Maisons de quartier. Il faut toutefois mettre un bémol sur cette affirmation, car les intervenants sont les acteurs les plus représentés lorsqu'il y a absence d'explication ou de compréhension de la participation citoyenne.

Nous terminerons par un descriptif qui concerne les convergences par site. La Maison B a six convergences (6). Celles-ci concernent les formes collective et communautaire. Les autres convergences concernent l'organisation (facteurs facilitants, les causes et les solutions) ainsi que les causes reliées au contexte. Cette Maison de quartier provient de la seconde génération de Maison de quartier. La Maison A a également six convergences (6). Les convergences sont toutefois plus variées (forme personnelle, facteur facilitant relié à l'intervention, facteur facilitant relié à l'organisation, difficulté personnelle et communautaire, activité de forme politique et solution reliée à l'intervention). Ce site est celui où les énoncés de sens reliés à l'intervention sont les plus nombreux et il est de la première génération de Maison de quartier. Pour ce qui est de la Maison C, les acteurs de ce site ont été convergents à trois reprises (3) (forme collective, participation à des instances formelles - publiques, facteur facilitant personnel). Il s'agit d'une Maison de quartier de la seconde génération. Finalement, les acteurs de la Maison D ont également été convergents à trois occasions (forme collective et communautaire, difficulté personnelle et communautaire, solution personnelle). Mentionnons que les permanents de ce site ont des propos qui se rejoignent. Cette organisation est de la première génération de Maison de quartier. Ainsi, la génération de Maison de quartier ne semble pas avoir d'incidence sur le nombre de convergences par site.

## 5.5 Les différences et les similitudes entre l'empowerment et la participation citoyenne

Cette catégorie repose sur le contenu recueilli principalement à la question d'entrevue suivante : Quelles différences faites-vous entre l'empowerment et la participation citoyenne? Cette catégorie a été découpée en deux sous-thèmes et un attribut. Le premier sous-thème comprend les énoncés de sens qui concernent les différences entre l'empowerment et la participation citoyenne. Pour ce qui est du second sous-thème, il comprend les énoncés de sens relatifs aux similitudes entre l'empowerment et la participation citoyenne. Pour ce qui est de l'attribut, il correspond au fait d'être incapable de faire de différence ou de similitude entre l'empowerment et la participation citoyenne. Nous effectuerons aussi des liens avec les analyses générales de l'empowerment et de la participation citoyenne.

Pour ce qui est du premier sous-thème, à savoir les différences entre l'empowerment et la participation citoyenne, il est largement question d'un continuum entre ces deux concepts. C'est-à-dire qu'il y a neuf répondants (9/12) qui indiquent qu'il faut déjà être « empowered » avant de pouvoir effectuer une participation citoyenne. Il s'agit de quatre gestionnaires (4/4), de trois intervenants (3/4) et de deux présidents (2/4). Tous les acteurs des Maisons B et C ont indiqué des propos qui vont dans ce sens. Il est précisé que le processus d'empowerment doit permettre aux individus de comprendre qu'il y a une place pour eux dans leur milieu avant de pouvoir s'engager activement comme citoyen et d'agir sur des besoins collectifs. Il est également mentionné que la participation citoyenne suppose que les gens aient un sentiment d'appartenance et qu'il peut être alimenté par un processus de réciprocité après avoir reçu de l'aide. Les pratiques d'empowerment semblent s'actualiser principalement dans une visée individuelle. Dès qu'il est question d'une perspective collective, comme c'est le cas avec l'opérationnalisation de la participation citoyenne, le fait d'être « empowered » semble être un préalable à une participation plus complexe. Ceci fait en sorte qu'il est fréquemment question de la participation élémentaire dans le discours des répondants. Cette division entre le caractère individuel de l'empowerment et le caractère collectif de la participation citoyenne était généralement présente lors des analyses générales de ces

thèmes en fonction du contenu des entrevues avec les répondants. Ainsi la notion de participation citoyenne est davantage véhiculée par l'entremise de l'espace public alors que l'empowerment serait un processus relié à l'espace privé.

Pour ce qui est des similitudes entre l'empowerment et la participation citoyenne, mentionnons que ce sous-thème est moins développé par les répondants et qu'il est plus éclaté. Un gestionnaire (1/4) indique que certaines dimensions de l'empowerment sont reliées avec la participation citoyenne. Ce gestionnaire donne l'exemple du logement social en mentionnant que des actions dans ce domaine peuvent aider aux niveaux personnel et collectif à la fois. Encore une fois, cette affirmation va dans le sens d'un continuum entre l'empowerment et la participation citoyenne. Ce même gestionnaire (1/4) indique également qu'il s'agit de concepts qui sont difficiles à mesurer. Un intervenant (1/4) mentionne pour sa part qu'il y a des difficultés dans la mobilisation et la participation des gens du milieu et que ceci a un impact sur l'empowerment et la participation citoyenne. Pour ce répondant, c'est dans les difficultés vécues, au niveau de la mobilisation et de la participation, qu'il y a des similitudes entre ces deux concepts. Finalement, un président (1/4) mentionne que la similitude réside dans le fait que les deux concepts se croisent par la prise de conscience du pouvoir que les gens peuvent changer des choses et faire des choix. Ce sous-thème concerne seulement trois répondants (3/12).

Finalement, l'attribut concerne le fait de ne pas être en mesure de faire de différence ou de similitude entre l'empowerment et la participation citoyenne. Cet attribut est composé de deux présidents (2/4) du même secteur d'intervention, c'est-à-dire de la première génération de Maison de quartier. Le premier président mentionne qu'il ne voit pas de différence entre les deux concepts. Pour ce qui est du second président, il mentionne également qu'il n'a pas de référence en rapport avec ces concepts; il ajoute qu'il ne s'agit pas de son champ d'études. Le fait de ne pas être en mesure d'identifier de différence ou de similitude entre l'empowerment et la participation citoyenne illustre l'hypothèse selon laquelle il y a une fragmentation et une spécialisation au niveau de la

compréhension de l'empowerment et de la participation citoyenne selon la classe d'acteurs, car il n'y a que des présidents, comme classe d'acteurs, au sein de cet attribut.

## 5.6 RETOUR SUR NOS QUESTIONS SPÉCIFIQUES DE RECHERCHE

Cette section permettra de revenir sur nos questions spécifiques de recherche à la lumière de nos résultats. Nous diviserons cette section selon les questions spécifiques de cette recherche.

### Questions spécifiques

#### **1. Quelles sont les perceptions des intervenants, des gestionnaires et des présidents des conseils d'administration des Maisons de quartier en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne ?**

Afin de répondre à cette question de recherche, nous ferons un résumé des résultats que nous avons présentés à propos des définitions et des formes de l'empowerment et de la participation citoyenne. Suite à cela, nous répondrons directement à cette question spécifique de notre recherche.

Pour ce qui est de la définition de l'empowerment, mentionnons que les répondants ont décrit considérablement le caractère individuel de l'empowerment. Pour certains répondants, les caractéristiques de pouvoir et de contrôle sont reliées à l'empowerment. Nous avons présenté qu'une majorité d'acteurs, dont la moitié des intervenants, a eu des difficultés à définir l'empowerment. En ce qui concerne les dimensions de l'empowerment, les dimensions les plus fréquemment identifiées sont celles qui revêtent un caractère de proximité (individuelle, groupe) et le caractère collectif (communautaire, collective). Le caractère collectif de l'empowerment était toutefois moins défini dans le discours des répondants. Mentionnons que plusieurs dimensions ont été nommées qu'à une seule reprise. Cet élément permet d'illustrer le caractère polysémique de l'empowerment. Finalement, certains acteurs ont expliqué leur cheminement en rapport avec la compréhension de l'empowerment et d'autres n'ont pas été en mesure d'identifier de dimension de l'empowerment. Ainsi, les niveaux de proximité de l'empowerment chez Deslauriers (2007), c'est-à-dire les niveaux personnel et de groupe, sont ceux qui sont les plus souvent décrits alors que les niveaux

communautaire et collectif (Deslauriers (2007) semblent moins opérationnalisés dans le discours des répondants.

En ce qui concerne la participation citoyenne, celle-ci a été décrite dans une perspective collective par une forte majorité de répondants. Il était largement question du développement de la citoyenneté. Toutefois, la participation citoyenne a été aussi décrite dans une perspective personnelle. Nous avons finalement soulevé que le caractère sociopolitique était peu soulevé lorsqu'il était question de définir la participation citoyenne. Pour ce qui est des formes de participation citoyenne, les formes de proximité (ex. : civisme) et celles reliées aux instances formelles et publiques (ex : participer à des instances municipales, à un conseil d'administration) sont fortement identifiées. La forme sociopolitique est aussi présente chez la moitié des répondants alors que la forme collective est peu mentionnée.

De manière générale, il est possible d'avancer que l'empowerment est mieux compris que la participation citoyenne. Toutefois, certains répondants ont des difficultés à définir ces deux concepts. Les intervenants ont eu des propos variés et il s'agit de la catégorie d'acteurs la moins convergente. Certains de leurs propos pourraient illustrer une non-connaissance et/ou des difficultés au niveau de l'opérationnalisation de l'empowerment et de la participation citoyenne. Ainsi, il semble y avoir plusieurs voies, chez les répondants, en ce qui concerne la compréhension de l'empowerment et la participation citoyenne, et ce, malgré une adhésion de principe à l'égard de l'empowerment et de la participation citoyenne au sein des Maisons de quartier. Toutefois, nous ne pouvons avancer que ceci a des impacts sur les pratiques des répondants, car nous ne les avons pas observés directement sur le terrain.

Il est également possible d'avancer qu'il y a une spécialisation des connaissances et des pratiques en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne. Il est aussi possible d'affirmer que les gestionnaires maîtrisent mieux ces concepts. Pour ce qui est des présidents, ils semblent moins interpellés par l'empowerment et la participation citoyenne.

Soulignons que le volet sociopolitique de la participation citoyenne est peu soulevé par les gestionnaires. Il est possible d'émettre l'hypothèse que les gestionnaires privilégient la dimension démocratique (publique), car ils sont directement concernés par les partenariats et les instances de concertation. En effet, la participation à ces instances fait partie de leur rôle formel. Les gestionnaires semblent plus interpellés par ce type de participation plutôt que par une participation sociopolitique.

De manière générale, l'empowerment est véhiculé dans une perspective individuelle. En effet, le caractère de proximité de l'empowerment (individu et groupe) est mentionné par presque tous les répondants. Bien que les répondants fassent aussi mention au caractère communautaire et collectif de l'empowerment, c'est le caractère de proximité, et plus particulièrement la dimension individuelle, qui est la plus décrite par les répondants. Pour ce qui est de la participation citoyenne, elle est davantage véhiculée dans une perspective collective. On mentionne que la participation citoyenne va au-delà de l'individu. Toutefois, nous avons mentionné qu'il semble y avoir des difficultés de compréhension avec ce concept. Par exemple, la définition de ce concept était fortement basée sur son caractère collectif alors que la forme collective de la participation citoyenne est peu soulevée par les répondants. Lorsqu'il était question des différences et des similitudes entre l'empowerment et la participation citoyenne, une majorité des répondants indiquait que les citoyens devaient être « empowered » avant de pouvoir mettre en œuvre leur propre participation citoyenne. Cet élément illustre la relation entre la participation élémentaire et la participation complexe. En effet, la participation élémentaire est nécessaire, comme véhicule, au sein du processus de l'empowerment menant à l'état d' « empowered » qui semble être un pré requis pour la mise en place d'une participation plus complexe touchant le caractère collectif.

Les résultats de recherche permettent de mieux différencier deux types distincts et complémentaires de la participation au sein des Maisons de quartier. René et al. (2004) soulignent que les écrits sur ce sujet permettent d'affirmer qu'il y a deux fonctions à la participation à ces organisations. La première réfère à « l'être ensemble » lié au renforcement des liens sociaux ainsi qu'à la mise en place et à la réalisation d'un projet

commun. La deuxième réfère à un sujet plus politique, à un engagement qui va au-delà du lien communautaire et identitaire qui doit permettre à l'individu privé de se découvrir comme citoyen. La participation peut donc être qualifiée d'élémentaire lorsqu'elle réfère à une participation des participants au sein d'activités qui leur sont destinées. Toutefois, cette participation élémentaire est fondamentale au sein du processus d'empowerment. En effet, la participation élémentaire joue un rôle central dans le processus menant à l'état d'empowerment. Le fait d'être «empowered» est pour sa part une condition essentielle à la mise en œuvre d'une participation complexe. C'est cette participation complexe que nous identifions comme la participation citoyenne; celle-ci prend différentes formes (politique, démocratique ou sociale). Mentionnons que les répondants semblent avoir des difficultés à définir la participation complexe. En effet, les répondants font davantage référence à la participation élémentaire lorsqu'il est question de la participation citoyenne. Il est possible d'avancer l'hypothèse que certains des répondants ont des difficultés de compréhension et d'opérationnalisation en ce qui concerne la participation citoyenne contrairement à la participation élémentaire. Ce fait n'est toutefois pas unique aux Maisons de quartier. En effet, il illustre plutôt une caractéristique soulevé par Mercier (2009; p.24) portant sur le caractère polysémique de la participation citoyenne.

## **2- Selon ces mêmes acteurs, comment l'empowerment et la participation citoyenne se concrétisent au niveau des interventions à l'intérieur des Maisons de quartier ?**

Pour répondre à cette question de recherche, il apparaît nécessaire de faire un résumé des activités d'empowerment et de participation citoyenne qui ont été présentées dans les sections précédentes. Nous répondrons directement à cette question spécifique de notre recherche par la suite.

Pour ce qui est des activités d'empowerment, mentionnons que les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment sont représentées par plusieurs répondants. Les activités d'apprentissages individuels de l'empowerment semblent importantes pour les répondants. Les activités d'entraide (ex. : cuisine collective) et les

activités participatives (ex. : fêtes de quartier) reliées à l'empowerment sont les activités les plus mentionnées par les répondants. Pour ce qui est des activités d'engagement, celles-ci sont moins nommées et aucun intervenant n'a tenu de tels propos. Mentionnons qu'il n'y a pas de différence majeure entre les activités d'engagement mentionnées dans la section portant sur l'empowerment et celle portant sur la participation citoyenne. C'est-à-dire que les activités identifiées par les répondants ne sont pas spécifiques au thème de l'empowerment ou à celui de la participation citoyenne. Par conséquent, les spécificités de l'empowerment et de la participation citoyenne ne semblent pas se traduire par des activités spécifiques à l'intérieur des Maisons de quartier. Les activités de type organisationnel d'empowerment ont également été décrites par une majorité de répondants.

Nous avons mentionné que de manière générale, les activités identifiées par les répondant sont très hétérogènes et que plusieurs d'entre elles semblent relever du loisir, voire de la socialisation.. De plus, les activités ne s'inscrivent pas directement dans un processus de gain de pouvoir pour les citoyens et/ou les communautés. Il y a également une faible présence d'activités de développement économique communautaire dans le discours des répondants. Il est toutefois possible de présager que les activités en cours peuvent améliorer les rapports interpersonnels à l'intérieur des Maisons de quartiers. De plus, mentionnons que les activités nommées par les répondants ne sont pas spécifiques selon la classe d'acteurs. En ce sens, il est possible d'affirmer que les activités d'empowerment nommées par les répondants sont relativement homogènes.

Pour ce qui est des activités de participation citoyenne, les activités des formes démocratique et publique (ex. : implication à une réflexion stratégique pour la Maison de quartier) semblent être difficiles à opérationnaliser pour plusieurs répondants. Les activités des formes collective et communautaire (ex. : fêtes communautaires) sont identifiées par une très forte majorité des répondants. Les activités collectives et communautaires sont très présentes dans le discours des acteurs des Maisons de quartier. Il semble donc y avoir une congruence entre le discours portant sur le caractère collectif de la participation citoyenne et la mise en place d'activités de cette nature. Toutefois,

comme nous l'avons mentionné, les activités nommées ne diffèrent pas des activités à succès de l'empowerment. Par conséquent, les spécificités de l'empowerment et de la participation citoyenne ne semblent pas se traduire par des activités distinctes à l'intérieur des Maisons de quartier. Les activités de type sociopolitique de la participation citoyenne sont aussi nommées. Mentionnons que les gestionnaires sont peu présents dans le volet sociopolitique, et ce, autant au niveau conceptuel que pratique. Leur position d'acteur pourrait faire en sorte qu'ils ne sont pas portés à identifier des activités sociopolitiques, car ils représentent l'organisation dans plusieurs partenariats. Mentionnons que la moitié des intervenants dit avoir des difficultés à identifier des activités de participation citoyenne ou déclare ne pas mettre en place des activités de participation citoyenne.

Ainsi, il est possible d'émettre l'hypothèse que l'opérationnalisation, en ce qui concerne la mise en œuvre de la participation citoyenne, particulièrement chez les intervenants, est difficile. Cet élément est surprenant, car les intervenants sont les acteurs qui sont le plus sur le terrain et qui effectuent la production des activités.

### **3- Quelles sont les principales difficultés et limites vécues, selon ces acteurs, dans la mise en œuvre de l'empowerment et de la participation citoyenne ?**

Pour répondre à cette question de recherche, il est à nouveau nécessaire de revenir, en premier lieu, avec un résumé portant sur les difficultés et les causes des difficultés que les répondants ont identifiées en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne. Nous reviendrons également sur les solutions que les répondants avaient identifiées en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne. Suite à ce bref portrait, nous répondrons à la question de recherche.

Pour ce qui est des difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment, nous avons mentionné que les difficultés personnelles des participants ne concernent pas directement les acteurs, mais sur leurs perceptions des difficultés personnelles vécues par les participants. Cette difficulté était soulevée par une majorité de répondants. Le discours des répondants porte fréquemment sur des limites personnelles des participants telles que l'absence d'engagement, leur manque de motivation et d'une tendance des

participants à prendre du pouvoir sur les autres plutôt que sur l'amélioration de leur propre situation. Des difficultés en lien avec l'organisation ont aussi été soulevées. Il est abondamment question du manque de ressources des Maisons de quartier. Des difficultés en rapport avec l'intervention ont aussi été indiquées par plusieurs répondants. Cette difficulté a été soulevée davantage par les permanents des organisations. Des difficultés extérieures et de contexte ont été décrites, mais dans une moindre mesure. Il s'agissait de difficultés qui sont d'ordre général (ex. : rapidité de la société, les changements causés par l'incidence de nouvelles politiques publiques, l'instabilité des ménages).

Pour ce qui est des causes des difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment, il a été question de causes individuelles chez les participants. Encore une fois, les causes individuelles soulevées par les acteurs concernent les participants plutôt que les répondants. Toutefois, ce sous-thème était porté par une minorité de répondants. Pour ce qui est des causes sociales, nous avons indiqué que les énoncés sont variés (ex. : la pauvreté, le manque de ressources et l'accès aux services publics). Ce sous-thème représente également une minorité d'acteurs tout comme les causes reliées au territoire. Pour ce qui est des causes organisationnelles, elles rejoignent davantage les permanents. Même si les présidents de conseil d'administration s'occupent des éléments relatifs à l'organisation, aucun président de conseil d'administration n'identifie des causes de nature organisationnelle. Le dernier regroupement concernait les causes reliées à l'intervention. Une minorité d'acteurs y ont fait référence et les présidents de conseil d'administration ne semblent pas interpellés par les causes reliées à l'intervention.

Pour ce qui est des difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, les difficultés personnelles ont été mentionnées par une majorité d'acteurs. Mentionnons que les difficultés personnelles concernent les participants. Ces énoncés illustrent certaines difficultés vécues par les citoyens de ces milieux (ex. : difficulté à s'engager, difficultés dans les rapports interpersonnels). Pour ce qui est des difficultés sociopolitiques, celles-ci ont été peu identifiées par les répondants. Aucun gestionnaire n'a identifié de difficulté de nature sociopolitique. Des difficultés reliées à l'intervention ont été mentionnées et il a été surprenant de constater qu'il y a uniquement la moitié des

intervenants qui tiennent des propos relatifs aux difficultés d'intervention. Une majorité des répondants ont mentionné des difficultés liées à l'organisation. Il est intéressant de constater qu'un seul président identifie des difficultés de nature organisationnelle alors que ceux-ci président les Maisons de quartier. Le dernier regroupement concerne les difficultés contextuelles. Il s'agit de difficultés générales soulevées par les répondants (ex. : instabilité des ménages, pauvreté, impacts des changements de politiques publiques). Les répondants ont généralement peu de pouvoir sur les éléments qu'ils soulèvent.

Pour ce qui est des causes des difficultés dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, une minorité de répondants ont tenu des propos relatifs aux causes personnelles. Mentionnons que les causes personnelles nommées par les répondants concernent uniquement les participants (ex. : nombreux échecs, manque de confiance). En ce qui concerne les causes liées à l'intervention, il y a une minorité de répondants qui a fait référence aux difficultés pratiques et un répondant mentionne qu'il y a une absence de la mise en œuvre de la participation citoyenne dans son organisation. Les causes organisationnelles sont peu mentionnées par les répondants, mais une grande partie des énoncés des répondants concernent le manque de ressources de la Maison de quartier. Finalement, les causes contextuelles (ex. : difficultés des citoyens à utiliser des stratégies collectives, individualisme, travail en silo des institutions publiques) ont été décrites par une minorité de répondants. De manière générale, les répondants ont peu de pouvoir sur ces causes macro sociales dont les enjeux dépassent les limites du quartier où les répondants interviennent.

Les solutions face aux difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment sont habituellement des solutions générales. Par exemple, on indique que la communication, la sensibilisation et le fait de laisser de l'espace aux citoyens au sein des interventions effectuées seraient des solutions. Il semble par ailleurs que ces solutions ne sont pas déjà mises en application. Dans un autre ordre d'idées, nous mentionnions que les solutions de nature organisationnelle étaient peu soulevées par les présidents de conseil d'administration; il aurait été possible de croire que les présidents identifieraient

des solutions organisationnelles des Maisons de quartier qu'ils président. Ce n'est toutefois pas le cas. Un président mentionnait également ne pas être en mesure d'identifier des solutions pouvant corriger les difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment.

Pour ce qui est des solutions pour corriger les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne, celles-ci sont également des solutions générales. Par exemple, il est question de limiter les difficultés vécues des participants (ex : difficulté familiale). Nous soulevons qu'il était intéressant de constater que les répondants ont identifié des solutions personnelles les concernant alors qu'ils n'avaient pas mentionné de difficultés personnelles qui les concernaient. D'autres énoncés de sens concernent l'acquisition de compétences à propos de la participation citoyenne et les manques de ressources de ces milieux. Ainsi, les solutions identifiées, dans l'empowerment comme celles qui concernent la participation citoyenne, sont larges et variées, mais peu opérationnalisées.

Il est possible d'avancer que les répondants considèrent que les participants ont plusieurs problèmes et que ceci est une difficulté importante pour eux dans la mise en œuvre de l'empowerment et de la participation citoyenne. Ceci rejoint le propos de Karsz (2008) en rapport avec le fait qu'il n'existe pas toujours de solutions tangibles et qu'il ne faut pas faire fi que certains problèmes structurels (ex. : insécurité alimentaire, pauvreté) ont des répercussions sur les problèmes individuels. Les répondants mentionnent également à plusieurs reprises un problème de mobilisation et de participation dans les milieux. Mentionnons que les répondants tendent davantage à responsabiliser les participants. De plus, les répondants semblent moins identifier des difficultés ou des causes qui les concernent. L'importance des limites des participants, dans le discours des répondants, pourrait atténuer l'importance de l'identification des forces dans les pratiques d'intervention des répondants. À ce sujet, mentionnons que cet élément est contradictoire avec la prémisse de l'empowerment, à savoir que les personnes et les communautés ont des connaissances ou qu'ils seront en mesure de les acquérir (Ninacs, 2008, p.15). En ce sens, même au sein de l'empowerment individuel, qui est valorisé par tous les

répondants, l'identification et la reconnaissance des forces chez les participants sont peu présentes dans le discours des répondants. Le discours des répondants semble donc se baser à la fois sur les difficultés personnelles des participants et sur les conditions environnementales menant aux difficultés des participants.

Mentionnons également que les acteurs identifient fréquemment des manques au niveau des ressources. À ce sujet, il importe de mentionner que les ressources de ces organisations semblent être limitées. En effet, plusieurs propos concernent les difficultés liées aux ressources financières, humaines ou matérielles au sein des Maisons de quartier. Ainsi, les liens avec les bailleurs de fonds et les partenaires semblent complexes. En effet, les ressources d'une organisation représentent, dans une certaine mesure, la reconnaissance par les bailleurs de fonds et les partenaires qui l'entourent. Ces manques de ressources semblent être générateurs de stratégies multiples de la part des Maisons de quartier. Une des difficultés importantes de mise en œuvre de l'empowerment et de la participation citoyenne vient des rapports avec les partenaires et les bailleurs de fonds pour qui la mission des Maisons de quartier et l'intervention semblent peu ou mal comprises. De plus, il est possible d'affirmer que les difficultés rencontrées par les répondants semblent nombreuses. Déjà que les pratiques d'empowerment et de participation citoyennes sont complexes à comprendre et à opérationnaliser, il est difficile de pratiquer dans ce contexte, et ce malgré l'engagement des Maisons de quartier en ce qui concerne l'empowerment et la participation citoyenne.

En ce qui concerne les solutions en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne, il est possible d'affirmer qu'elles sont générales (ex. : sensibiliser le milieu, solutionner les limites des participants, etc.). De plus, il est parfois surprenant de constater qu'elles ne sont pas déjà mises en application (ex. : laisser de l'espace aux citoyens dans les interventions).

## CONCLUSION GÉNÉRALE

La conclusion générale débutera avec un retour à propos de notre question générale. Suite à cela, il sera question des limites et de la portée de cette recherche.

### Question générale

#### **En quoi l'approche et les pratiques d'empowerment propres aux Maisons de quartier influencent-elles la participation citoyenne?**

Il est possible de croire, suite au traitement des données, que plusieurs acteurs des Maisons de quartier connaissent l'empowerment. Le cadre théorique relatif au pouvoir d'agir (Deslauriers, 2007) est mentionné, directement et indirectement, à plusieurs occasions. Il est également possible d'affirmer que plusieurs répondants sont influencés par l'empowerment dans leurs pratiques d'intervention. Toutefois, il semble que les répondants qui connaissent l'empowerment ne mettent pas en œuvre toutes ses composantes. En effet, nous avons mentionné que plusieurs activités semblaient être reliées à la socialisation en ce qui concerne les activités d'empowerment nommées par les répondants. En ce sens, il est possible d'émettre certaines réserves sur la présence de la conscience critique, au niveau de la dimension individuelle, au sein de ces activités. Rappelons que Ninacs (2002, p.54) mentionne l'importance de la présence de toutes les caractéristiques afin d'optimiser le processus d'empowerment. Ainsi, il est possible de croire que l'empowerment n'est pas optimisé dans tous ces milieux d'intervention. Les répondants semblent s'inspirer de l'empowerment dans leur approche d'intervention, mais l'empowerment semble un idéal à atteindre plutôt qu'un concept opérationnalisé au sein de pratiques d'intervention précise; ceci est également le cas en ce qui concerne la participation citoyenne. Mentionnons toutefois que derrière cet idéal à atteindre, les répondants ont une volonté, voire un engagement, de baser leurs pratiques d'intervention en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne.

De plus, la participation citoyenne ne semble pas un concept très maîtrisé chez les acteurs. C'est-à-dire que les répondants ont de la difficulté en rapport avec la compréhension et l'opérationnalisation de la participation citoyenne. Le sens de la

participation citoyenne est polysémique chez les répondants. Par exemple, certains répondants définissent et comprennent la participation citoyenne dans le fait de participer à diverses activités alors que d'autres tendent à concevoir la participation citoyenne comme un engagement. De plus, il ne semble pas y avoir d'activités spécifiques reliées à la participation citoyenne. Ceci pourrait illustrer une certaine difficulté à mettre en œuvre des activités de cette nature au sein des Maisons de quartier. Un gestionnaire considérait que la participation citoyenne est la place qu'occupe le citoyen dans la société alors que les intervenants considérait la participation citoyenne comme la participation aux activités de la Maison de quartier. Ce même gestionnaire indique que cette difficulté de compréhension pourrait être présente à l'Inter-Quartiers.

Or, l'empowerment requiert, aux niveaux théorique et pratique, la participation comme véhicule pour que les personnes puissent être « empowered ». Cette participation peut être qualifiée d'élémentaire lorsqu'elle réfère à une participation des participants au sein d'activités qui leur sont destinées. Cette participation revêt un caractère fondamental au sein du processus d'empowerment menant à l'état d'empowerment. Pour ce qui est du fait d'être « empowered », il s'agit d'une condition essentielle à la mise en œuvre d'une participation complexe. C'est cette participation complexe que nous identifions comme la participation citoyenne; celle-ci prend différentes formes (politique, démocratique ou sociale). Ainsi, les processus d'empowerment et de participation citoyenne sont complémentaires. Comme nous venons de le mentionner, il est possible d'avancer que plusieurs répondants semblent comprendre, aux niveaux théorique et pratique, la notion de l'empowerment ce qui permettrait d'orienter les répondants en regard de la participation élémentaire au sein de leurs pratiques d'intervention. Les données que nous avons présentées laissent entrevoir que la participation citoyenne (participation complexe) pourrait être moins comprise et moins opérationnalisée par les répondants, à l'exception des gestionnaires qui semblent plus à l'aise avec ce concept.

De plus, nous avons mentionné que plusieurs répondants mentionnaient qu'ils devaient acquérir des compétences avant de mettre en œuvre des pratiques d'intervention inspirées de la participation citoyenne. Les répondants avaient un discours général et ils

ne spécifiaient pas les compétences particulières qu'ils devaient acquérir. En ce sens, le développement des compétences relativement à la participation citoyenne (participation complexe) demeure incertain chez les répondants. L'influence de l'empowerment sur la mise en œuvre de la participation citoyenne semble donc se concentrer au moment de notre cueillette de données, sur la participation élémentaire avec un potentiel d'influence sur une éventuelle mise en œuvre de la participation citoyenne plutôt que d'avoir une influence stratégique et directe dans la concrétisation de la participation citoyenne.

En conséquence, la plupart des répondants semblent être en apprentissage à l'égard de la participation citoyenne. Les gestionnaires sont les acteurs qui ont le plus de connaissances en regard de la participation citoyenne. Les intervenants surprennent en exprimant moins de connaissances sur le sujet. Pour ce qui est des présidents, il est possible d'affirmer que leur discours est moins développé et qu'ils sont davantage impliqués dans leur propre mise en œuvre de la participation citoyenne. De manière générale, les présidents font moins référence aux pratiques d'intervention.

En ce qui concerne les solutions en rapport avec l'empowerment et la participation citoyenne, nous avons mentionné qu'elles sont souvent générales et parfois abstraites, et qu'il est même surprenant que certaines solutions ne soient pas mises en application.

Ces éléments nous permettent d'avancer que l'influence de l'empowerment, en ce qui concerne la participation citoyenne, est limitée. L'influence de l'empowerment au sein de ces milieux permet toutefois de favoriser le passage à l'action de populations ayant des difficultés importantes. Ainsi, l'empowerment peut favoriser la participation élémentaire dans ces milieux. Ceci nous laisse croire qu'en devenant éventuellement « empowered », les participants seraient plus habiletés à s'inscrire dans une participation complexe et de se découvrir comme citoyens tel que mentionné par René et al (2004).

Pour conclure, il est possible d'affirmer qu'il n'y a pas de contradiction entre l'empowerment et la participation citoyenne chez les répondants de notre échantillon. Il est également possible de dire qu'il n'y a pas pour la plupart d'entre eux d'articulation et

d'intégration entre l'empowerment et la participation citoyenne. C'est pourquoi l'approche et les pratiques de l'empowerment propres aux Maisons de quartier semblent avoir encore un impact limité sur la participation citoyenne au sein des quatre Maisons de quartier de la ville de Gatineau de notre échantillon. Toutefois, la volonté des participants et leur engagement à inscrire leurs pratiques d'intervention dans une perspective d'empowerment ou de participation citoyenne pourraient éventuellement améliorer l'articulation entre ces deux concepts. De plus, malgré les difficultés et leurs causes identifiées, les répondants ont aussi illustré des facteurs facilitants et des solutions qui pourraient favoriser l'amélioration des pratiques d'empowerment et de participation citoyenne au sein de leurs milieux.

## LIMITES ET PORTÉE DE LA RECHERCHE

Cette recherche sur l'empowerment et la participation citoyenne vise à être utile aux acteurs s'intéressant aux pratiques d'intervention reliées à ces concepts à l'intérieur des Maisons de quartier. Elle intéressera aussi, dans une perspective plus large, le mouvement communautaire. L'exploration des perceptions de l'empowerment et de la participation citoyenne favorise des questionnements sur les écarts entre les théories et les pratiques associées à ces deux concepts (ex. : divergences des perceptions selon les classes d'acteurs, les limites vécues des pratiques, etc.).

Cette recherche ne pourrait toutefois pas prétendre à la généralisation ou à une évaluation complète des interventions sociales qui utilisent l'empowerment et la participation citoyenne. En effet, il n'y a qu'un type d'organisme, soit les Maisons de quartier, qui est impliqué. De plus, il s'agit de Maisons de quartier membres d'un même regroupement et se situant dans la même ville. L'étendue de la recherche est *de facto* limitée.

Ceci permet d'ouvrir sur une autre limite, soit la portée de la méthodologie retenue. Il n'y a pas eu d'observation directe effectuée dans le milieu. C'est-à-dire que nous n'avons pas vérifié les effets des pratiques d'empowerment et de participation citoyenne

auprès des participants. En ce sens, nous ne sommes pas en mesure de documenter le phénomène de l'empowerment et de la participation citoyenne auprès des citoyens participant aux activités.

Malgré ces limites, cette recherche peut aider à la consolidation des Maisons de quartier par une documentation des pratiques d'intervention utilisées. En effet, l'efficacité de l'intervention de quartier pourrait s'améliorer par l'analyse des pratiques sous l'angle de l'empowerment et de la participation citoyenne, et ce, parce qu'elles sont des composantes intrinsèques à l'intervention de quartier à l'intérieur des Maisons de quartier de Gatineau.

Nous souhaitons que ce travail exploratoire sera utile pour les Maisons de quartier de la ville de Gatineau. Cette recherche peut favoriser l'essor des pratiques d'intervention relatives à l'empowerment et la participation citoyenne, et ce, parce qu'elles seront davantage documentées et comprises. Cette compréhension pourrait améliorer, indirectement, l'intervention de quartier. Le pouvoir d'agir et la participation citoyenne peuvent être mieux définis et circonscris afin d'améliorer la qualité des interventions qui s'y identifient. À la suite de la parution d'un cadre de référence qui vulgarise et synthétise la notion du pouvoir d'agir (Deslauriers, 2007), il semblait important de documenter où en sont certains acteurs et certaines pratiques d'intervention. Les ambiguïtés et le flou reliés à l'empowerment et à la participation citoyenne pourraient être amoindris, et ce, par une meilleure compréhension des pratiques d'intervention qui y sont reliées. En poursuivant l'étude des pratiques d'empowerment et de participation citoyenne, il sera possible de mieux comprendre leur complexité, leurs difficultés de mise en œuvre et aussi leurs impacts sur les personnes, les organisations et les communautés.

## BIBLIOGRAPHIE

BACQUÉ, M.-H., REY, H. et Y. SINTOMER (2005). « La démocratie participative, un nouveau paradigme de l'action publique » dans BACQUÉ, M.-H., REY, H. et Y. SINTOMER (Sous la direction de) (2005). « Gestion de proximité et démocratie participative : une perspective comparative », *La Découverte*, Paris, pages 9-46.

CAILLOUETTE, J., BOYER, G., DALLAIRE, N., GARON, S. et A. ELLYSON (2008). « Territorialité, action publique locale et développement des communautés », *Économie et Solidarités*, 22 pages.

CHIASSON, G., LACHAPELLE, T. et S. SAVARD (2003). « Exclusion et citoyenneté des jeunes en milieu rural. Quelle place pour les jeunes de la ruralité québécoise ? », *CÉRIS-UQO*, Série recherches No. 31, 23 pages.

CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2000). « Cadre de référence de la participation publique (Démocratique, utile et crédible) », Québec, *Publications du Québec*, 21 pages

CÔTÉ, G. et C. GAGNON (2005). « Gouvernance environnementale et participation citoyenne : pratique ou utopie ? Le cas de l'implantation du mégaprojet industriel Alcan (Alma) », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 18, numéro 1, pages 57 à 72.

CROZIER, M. et E. FRIEDBERG (1977). « L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective », *Éditions du Seuil*, Paris, 500 pages.

DESLAURIERS, J.-P., (1991). « Recherche qualitative. Guide Pratique », *Chenelière/McGraw-Hill*, Montréal, 142 pages.

DESLAURIERS, J.-P. (1997). « L'induction analytique » dans POUPART, J., DESLAURIERS, J.-P., GROULX, L.-H., LAPERRIÈRE, A., MAYER, R. et A. P. PIRES (1997). « La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques », Boucherville, *Gaëtan Morin éditeur*, pages 294-308.

DESLAURIERS, J.-P. et M. KÉRISIT (1997). « Le devis de recherche qualitative » dans POUPART, J., DESLAURIERS, J.-P., GROULX, L.-H., LAPERRIÈRE, A., MAYER, R. et A. P. PIRES (1997). « La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques », Boucherville, *Gaëtan Morin éditeur*, pages 85-111.

DESLAURIERS, J.-P., en collaboration avec le Comité sur l'appropriation du pouvoir d'agir (2007). « Cadre de référence pour l'appropriation du pouvoir d'agir individuel et collectif », *CÉRIS-UQO*, Série Pratiques sociales, No. 15, 11 pages.

DILLENSEGER-HONORÉ, N. (2005). Compte-rendu de l'ouvrage « La compétence civique. Comment les citoyens informés contribuent au bon fonctionnement de la démocratie », de Henry Milner, *Politique et Sociétés*, vol. 24, n° 1, 2005, p. 103-106.

DION, M. (Sous la direction de Y. Assogba) (2002). « L'intervention de quartier en Outaouais : le cas du secteur Jean-Dallaire/Front », mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec en Outaouais, 203 pages.

DION, M. (2007). « Lutte à la pauvreté et intervention de quartier en Outaouais urbain : Le cas du quartier Jean-Dallaire/Front », *CÉRIS-UQO*, Série Pratiques sociales, No. 13, 20 pages.

DUFORT, F. et Y. LE BOSSÉ (2001). « Le pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des communautés », dans F. DUFORT et J. GUAY (2001). « Agir au cœur des communautés. La psychologie communautaire et le changement social, Québec, *Les Presses de l'Université Laval*, pages 75-115.

FAVREAU, L. et L. FRÉCHETTE (2002). « Organisation et intervention de quartier en Outaouais: l'expérience du quartier Jean Dallaire de Hull », *CÉRIS-UQO*, Série Recherches, no. 22, 43 pages.

GODBOUT, J. (1983). « La participation contre la démocratie », Édition Saint-Martin, 187 pages.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (CONSEIL PERMANENT DE LA JEUNESSE) (2004). « Remixer la cité : La participation citoyenne des jeunes Québécois issus de l'immigration et des minorités visibles », Québec, *Publication du Québec*, 126 pages.

GUINDON, G. (2001). « L'éducation à la citoyenneté pour contrer l'exclusion : la vision et l'expérience du milieu communautaire », Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Hull, 137 pages.

HAMZAOUI, M., Léonard, D et M. LEBRUN (2010). « Participation des vulnérables dans la société d'insertion », dans A.BINGEN et M. HAMZAOUI (2010). « Vers de nouvelles pratiques participatives ? », *Les Politiques sociales*, no 3 et 4, Belgique, 115 pages.

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (2002). « La santé des communautés : perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés », Québec, *Publications du Québec*, 48 pages.

INTER-QUARTIERS (2005). « Mémoire à la ville de Gatineau concernant la politique du loisir, des sports et de la vie communautaire », Gatineau, 9 pages.

INTER-QUARTIERS (2008). « Cadre de référence pour le financement des Maisons de Quartier », Gatineau, 25 pages.

KARSZ, S. (2008). « Empowerment : une notion bien-pensante permet-elle de penser ? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, no. 1, pages 150 à 157.

LABONTE R. (1990). « Empowerment : notes on professional and community dimensions, *Canadian review of social policy* », vol. 26, pages 64 à 75.

L'ÉCUYER, R. (1990). « Méthodologie de l'analyse développementale de contenu. Méthode GPS et Concept de Soi », Québec, *Presses de l'Université du Québec*, 472 pages.

LEMAY, L. (2007). « L'intervention en soutien à l'empowerment : du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 20, no 1, pages 165 à 180.

LE BOSSÉ, Y. (2003). « De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, no. 2, pages 30 à 51.

LE BOSSÉ, Y., (2008). « L'empowerment : de quel pouvoir s'agit-il ? Changer le monde (le petit et le grand) au quotidien », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.21, no.1, pages 137 à 149.

LE BOSSÉ, Y., (2008). « Penser pour agir : l'impératif d'une praxis scientifique dans le champ des pratiques sociales », *Nouvelles pratiques sociales*, vol.21, no. 1, pages 158 à 166.

LE NOUVEAU PETIT ROBERT (Sous la direction de J. Rey-Debove et A. Rey) (2006). « Définition de « difficulté », *Dictionnaires Le Robert*, Paris, page 748.

MAYER, R. et J.-P. DESLAURIERS (2000). « Quelques éléments d'analyse qualitative. L'analyse de contenu, l'analyse ancrée, l'induction analytique et le récit de vie » dans MAYER R., OUELLET, F., SAINT- JACQUES, M.-C, TURCOTTE, D. et collaborateurs (2000). « Méthode de recherche en intervention sociale », *Gaétan Morin éditeur*, Boucherville, pages 159-189.

MERCIER, C. en collaboration avec L. ST-GERMAIN (Sous la direction de D. Bourque), (2009). « Participation citoyenne et développement des communautés au Québec : enjeux, défis et conditions d'actualisation », *ARUC-ISDC*, Série Documentation et diffusion, no. 8, 74 pages.

NINACS, W. (2002). « Types et processus d'empowerment dans les initiatives de développement économique communautaire au Québec », Thèse de doctorat inédite, Université Laval, 289 pages.

NINACS, W. (2008). « Empowerment et intervention : Développement de la capacité d'agir et de la solidarité », *Collection Travail social*, *Les Presses de l'Université Laval*, 122 pages.

POUPART, J. (1997). « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques » dans POUPART, J., DESLAURIERS, J.-P., GROULX, L.-H., LAPERRIÈRE, A., MAYER, R. et A. P. PIRES (1997). « La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques », Boucherville, *Gaëtan Morin éditeur*, pages 173-210.

RENÉ, J-F, SOULIÈRE, M. ET F.JOLICOEUR (2004). « La place de la participation des parents dans les organismes communautaires Famille, Pratiques et défis pour une prise en charge citoyenne ». *Nouvelles pratiques sociales*, 17 (1), p.66-82.

TALPIN, J. (2008). « Pour une approche processuelle de l'engagement participatif : les mécanismes de construction de la compétence civique au sein d'institution de démocratie participative », *Politique et Sociétés*, vol.27, no.3, pages 133 à 164.

Source électronique:

LE GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE (OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE) (2001). « Définition de perception (généralité) », [http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r\\_Motclef/index1024\\_1.asp](http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp), consulté le 16 janvier 2009.

ANNEXE 1: GRILLE D'ENTREVUE

**Grille d'entrevue de Pratiques d'empowerment et de participation  
citoyenne d'acteurs des Maisons de quartier de la ville de  
Gatineau**

**Nom :** \_\_\_\_\_

**Lieu de l'entrevue :** \_\_\_\_\_

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

**Fonction :** \_\_\_\_\_

**Nombre de permanents (question au gestionnaire) :** \_\_\_\_\_

**Rapport Annuel (en version électronique de préférence-question au gestionnaire)**

**Données sociodémographiques :**

**Âge :** \_\_\_\_\_

**Mois (an) d'expérience dans la fonction/Maison de quartier :** \_\_\_\_\_

**Dernier diplôme complété :** \_\_\_\_\_

THÈME : INTRODUCTION

- 1) Pouvez-vous me parler de votre expérience à l'intérieur des Maisons de quartier ?

THÈME : L'INTERVENTION DE QUARTIER

- 2) Quelles sont les problèmes sociaux les plus importants à l'intérieur du quartier où vous intervenez ?
- 3) Pouvez-vous m'expliquer en vos mots ce qu'est l'intervention de quartier ?
- 4) Participez-vous à l'Inter-Quartiers ? Expliquez.

## THÈME : L'EMPOWERMENT

- 5) Pouvez-vous m'expliquer en vos mots ce qu'est l'empowerment ?
- 6) Quelles différences faites-vous entre l'empowerment et la participation citoyenne ?
- 7) Voyez-vous différentes dimensions à l'empowerment ? Expliquez.
- 8) Quelles sont les 2 ou 3 activités que vous faites, au sein de votre Maison de quartier, et que vous considérez comme des succès au niveau de l'empowerment ?
- 9) Quels ont été vos rôles dans ces activités ?
- 10) Dans votre pratique d'empowerment, qu'est-ce qui vous aide le plus ?
- 11) Quelles sont les difficultés rencontrées dans l'application de l'empowerment ?
- 12) Selon vous, quelles sont les causes de ces difficultés ?
- 13) Êtes-vous en mesure d'identifier des solutions pouvant corriger ces difficultés ?

## THÈME : PARTICIPATION CITOYENNE

- 14) Pouvez-vous m'expliquer en vos mots ce qu'est la participation citoyenne ?
- 15) Voyez-vous différentes formes de participation citoyenne. Expliquez.
- 16) Quelles sont les 2 ou 3 activités que vous faites, au sein de votre Maison de quartier, et que vous considérez comme des succès au niveau de la participation citoyenne ?
- 17) Quels ont été vos rôles dans ces activités ?
- 18) Dans votre pratique de la mise en œuvre de la participation citoyenne, qu'est-ce qui vous aide le plus ?
- 19) Quelles sont les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la participation citoyenne ?

20) Selon vous, quelles sont les causes de ces difficultés ?

21) Êtes-vous en mesure d'identifier des solutions qui pourraient corriger ces difficultés ?

## CONCLUSION

22) Utilisez-vous des outils dans votre pratique ? Expliquez.

23) Avez-vous d'autres commentaires à formuler relativement à l'empowerment et à la participation citoyenne ?

**Remise de l'exercice de priorisation.**

## ANNEXE 2: TABLEAUX DE PRIORISATION

### Liste des tableaux

**Nom :** \_\_\_\_\_

**Maison de quartier :** \_\_\_\_\_

**Fonction :** \_\_\_\_\_

Dans les prochains tableaux, **priorisez** les caractéristiques et les dimensions de *l'empowerment* selon l'importance que vous y accordez. Le **niveau de priorisation** peut être inscrit qu'**une seule fois**. Le **niveau 1** correspond à la caractéristique **la plus importante**.

<b>Dimension individuelle</b> (Ninacs, 2008)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Participation : Établir des relations afin de faire des choix et de participer aux décisions.	
2 : Compétences pratiques : Acquisition de compétences et cibler celles possédées.	
3 : Estime de soi : Reconnaissance de soi et reconnaissance par les autres.	
4 : Conscience critique : Conscience collective, conscience sociale et conscience politique.	

<b>Dimension organisationnelle</b> (Ninacs, 2008)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Participation : Participation des organismes aux décisions qui les intéressent.	
2 : Compétences : Connaissances des acteurs (à l'intérieur des organisations) et mécanismes de transfert des connaissances.	
3 : Reconnaissance : Reconnaissance, par l'organisation, de sa légitimité et reconnaissance du milieu à l'égard de l'organisation.	
4 : Conscience critique : Capacité d'analyse de l'organisation pour ses membres et la population en général.	

<b>Dimension communautaire</b> (Ninacs, 2008)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Participation : Lieux permettant aux membres de la communauté de participer aux systèmes et aux décisions qui les concernent.	
2 : Compétences : Capacité d'utiliser les forces du milieu afin d'assurer le bien-être de la population.	
3 : Communication : Construction d'un climat de confiance qui permet de s'exprimer et d'obtenir de l'information afin de réussir des projets.	
4 : Capital communautaire : Présence d'un sentiment d'appartenance et conscience de la citoyenneté.	

<b>Dimensions de l'empowerment chez Ninacs</b> (Ninacs, 2008)	Niveau de priorisation (1-2-3).
1 : Dimension individuelle	
2 : Dimension organisationnelle	
3 : Dimension communautaire	

<b>Caractéristiques communes</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Reconnaître et maximiser les forces des citoyen-nes et des communautés dans l'opération du changement.	
2 : Conscientiser à la richesse de notre parole et de celle de nos concitoyen-ne-s.	
3 : Percevoir le temps comme un outil et non une contrainte.	
4 : Prioriser le processus (non le résultat).	

<b>Dimension individuelle</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4-5).
1 : Accueil et soutien dans la réponse aux besoins immédiats.	
2 : Apprentissage de moyens visant à répondre aux besoins immédiats.	
3 : Renforcement des compétences, de l'estime de soi de la personne, de sa famille.	
4 : Invitation à dire son mot sur ce qui concerne la personne.	
5 : Invitation à participer en offrant des moyens.	

<b>Dimension de groupe</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Accueil et soutien dans la réponse aux besoins.	
2 : Invitation et accompagnement à collectiviser ce besoin : se joindre à d'autres qui vivent la même situation.	
3 : Exprimer les « mots à dire » au sein du petit collectif social.	
4 : Organisation de la vie de groupe.	

<b>Dimension communautaire</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Invitation et accompagnement à participer à des réseaux d'entraide et de solidarité.	
2 : Se faire entendre, c'est-à-dire, obtenir des réponses de ceux et celles qui ont du pouvoir.	
3 : Organisation de la vie communautaire par le réseautage et les alliances sociales.	
4 : Renforcement des capacités et de l'identification positive de chacun des membres et de la vie communautaire.	

<b>Dimension collective</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Accompagnement et éducation populaire visant à analyser les causes sociales et structurelles à la source du problème.	
2 : Conscientisation à la justice sociale et à la solidarité.	
3 : Mobilisation pour revendiquer le bien commun.	
4 : Transmettre la parole collective à d'autres qui ont le pouvoir ou un autre discours.	

<b>Dimensions de l'empowerment chez Deslauriers</b> (Deslauriers, 2007)	Niveau de priorisation (1-2-3-4).
1 : Dimension individuelle	
2 : Dimension de groupe	
3 : Dimension communautaire	
4 : Dimension collective	

Dans le prochain tableau, priorisez les formes de la participation citoyenne selon l'importance que vous y accordez. Le niveau de priorisation peut être inscrit qu'une seule fois. Le niveau 1 correspond à la caractéristique la plus importante.

Les formes de la participation citoyenne (Gouvernement du Québec, 2004)	Niveau de priorisation (1-2-3).
1 : Participation démocratique : Désigne la parole, le discours, les débats. Cette forme de participation réfère aux droits civiques (liberté d'expression, etc.).	
2 : Participation politique : Exercer le pouvoir directement ou indirectement (ex. : voter, siéger sur un C.A., etc.).	
3 : Participation à la société civile : Implication dans des associations et des mouvements afin de faire reconnaître des droits sociaux (ex. : luttes étudiantes, luttes syndicales, etc.).	



Case postale 1250, succursale B, Hull  
(Québec), Canada J8X 3X7  
Téléphone (819) 595-3900, [www.uqo.ca](http://www.uqo.ca)

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

**Titre de la recherche :** *Pratiques d'empowerment et de participation citoyenne d'acteurs des Maisons de quartier de la ville de Gatineau*

**Mathieu Proulx- Étudiant à la Maîtrise en travail social (profil mémoire)  
Sous la direction de Denis Bourque – Professeur du Département de travail social  
et des sciences sociales**

Ce formulaire de consentement a pour but de vous donner une idée générale de la nature de la recherche que nous menons, qui a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'UQO, et de ce qu'implique votre participation. Toutefois, ce formulaire de consentement est qu'un des éléments de votre prise de décision éclairée. N'hésitez pas à demander plus de détails ou de renseignements. Veuillez prendre le temps de lire soigneusement ce qui suit afin de bien comprendre toutes les informations.

Nous sollicitons par la présente votre participation à la recherche en titre. La question générale de ce projet de recherche est la suivante : En quoi l'approche et les pratiques d'*empowerment* propres aux Maisons de quartier influencent-elles la participation citoyenne ? Pour ce faire, ce projet comporte trois objectifs spécifiques. Les voici :

1. Identifier les perceptions des intervenants, des gestionnaires et des présidents des conseils d'administration des Maisons de quartier en rapport avec *l'empowerment* et la participation citoyenne.
2. Identifier comment *l'empowerment* et la participation citoyenne se concrétisent au niveau des interventions, à l'intérieur des Maisons de quartier, selon ces mêmes acteurs.
3. Identifier les principales difficultés et limites vécues, selon ces acteurs, dans la mise en œuvre de *l'empowerment* et de la participation citoyenne.

La recherche sera effectuée par Mathieu Proulx, bachelier en travail social et actuellement étudiant à la Maîtrise en travail social (profil mémoire) à l'UQO. Elle sera dirigée par monsieur Denis Bourque (Ph.D), Professeur au Département de travail social et des sciences sociales de l'UQO, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire (CRCOC) et co-responsable de l'Axe Développement social des communautés dans l'Alliance de recherche université-communauté en Innovation sociale et développement des communautés (ARUC-ISDC). La cueillette et le traitement des informations seront réalisés par Mathieu Proulx.

Votre participation à ce projet de recherche consiste à participer à une seule et unique entrevue, à l'endroit de votre choix, d'une durée d'un maximum de 90 minutes et dont la date et l'heure dépendront de vos disponibilités. Au moment de l'entrevue, on vous demandera la permission d'enregistrer la discussion. L'enregistrement audio servira à faciliter la transcription et l'analyse des résultats de l'étude. À la fin de l'entrevue, la personne interviewée recevra également une liste de tableaux afin d'effectuer un exercice de priorisation en rapport avec l'*empowerment* et la participation citoyenne. Elle complètera l'exercice et celui-ci sera remis dans un délai de 7 jours. Des données documentaires (ex. : rapport annuel de l'organisme) seront également demandées au gestionnaire de l'organisme. L'analyse du matériel recueilli s'effectuera par l'entremise de l'analyse de contenu.

**IL EST A NOTER QU'A N'IMPORTE QUEL MOMENT DURANT L'ENTREVUE, VOUS POUVEZ INTERROMPRE VOTRE PARTICIPATION SANS AUCUN PREJUDICE, ET DANS CE CAS, LES DONNEES VOUS CONCERNANT SERAIENT DETRUITES IMMEDIATEMENT. VOUS POUVEZ AUSSI EN TOUT TEMPS REFUSER DE DISCUTER D'UN OU DES SUJETS QUE L'INTERVIEWEUR PROPOSE D'ABORDER OU DEMANDER A CE QUE CERTAINS DE VOS PROPOS NE SOIENT PAS ENREGISTRES.**

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps sans préjudice. Aucun risque associé à votre participation a été identifié et les chercheurs s'engagent à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour conserver ce niveau de risque. Les données seront illustrées de façon à ce que les participants ne puissent pas être identifiés. Leur diffusion consistera en un mémoire ainsi qu'un cahier de recherche. Le seul inconvénient est le temps passé à participer au projet, c'est-à-dire le temps nécessaire à l'entrevue et à compléter l'exercice de priorisation soit un maximum de 90 minutes. La contribution à l'avancement des connaissances au sujet des pratiques d'empowerment et de participation citoyenne à l'intérieur des Maisons de quartier de Gatineau en sera le seul bénéfice direct anticipé pour vous. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée. Vous recevrez toutefois une copie du cahier de recherche suite à sa publication.

**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 DE LIBÉRER LES CHERCHEURS OU LES RESPONSABLES DE LEURS RESPONSABILITÉS JURIDIQUES OU PROFESSIONNELLES. VOUS ÊTES LIBRES DE VOUS RETIRER EN TOUT TEMPS DE L'ÉTUDE SANS PRÉJUDICE. DANS CE CAS, LES DONNÉES VOUS CONCERNANT SERONT IMMÉDIATEMENT DÉTRUITES. LA DIFFUSION DES RÉSULTATS SERA EFFECTUÉE DE MANIÈRE À CE QUE LES PARTICIPANTS NE PUISSENT PAS ÊTRE IDENTIFIÉS. LA LISTE DES PARTICIPANTS, LES DONNÉES RECUEILLIES SUR SUPPORT INFORMATIQUE LORS DES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES (SONORE), LE TRAITEMENT DES DONNÉES ET L'ANALYSE SERONT RÉALISÉS PAR MATHIEU PROULX, ÉTUDIANT À LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL. LES DONNÉES SERONT CONSERVÉES SOUS CLÉ DANS LE LOCAL DU PROFESSEUR ENCADREUR DENIS BOURQUE À L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS. SUITE À LA PUBLICATION DU CAHIER DE RECHERCHE, SEUL LE**

**VERBATIM DE VOTRE ENTREVUE SERA CONSERVÉ POUR UNE DURÉE DE 2 ANS AU LOCAL MENTIONNÉ CI-HAUT.**

**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 DE LA RECHERCHE. EN CONSÉQUENCE, VOUS NE DEVREZ JAMAIS HÉSITER À DEMANDER DES ÉCLAIRCISSEMENTS OU DE NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS AU COURS DU PROJET.**

**Pour tout renseignement sur le projet veuillez communiquer avec :**

Mathieu Proulx, 819-503-6946 ou le 819-778-1325, mathieuproulx19@hotmail.com

Denis Bourque 819-595-3900 poste 2269, Denis.Bourque@uqo.ca

**POUR TOUTES QUESTIONS RELATIVES À VOS DROITS À TITRE DE PARTICIPANT PRESSENTI POUR CE PROJET DE RECHERCHE, VEUILLEZ, JE VOUS PRIE, VOUS ADRESSER À :**

**MONSIEUR ANDRÉ DURIVAGE, PRÉSIDENT DU COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS. TÉLÉPHONE (819) 595-3900 POSTE 1781.**

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.

Nom du participant : \_\_\_\_\_

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom du chercheur : Mathieu Proulx

Signature du chercheur : \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

## SCRIPT POUR LE RECRUTEMENT TÉLÉPHONIQUE

### **Titre de la recherche**

*Pratiques d'empowerment et de participation citoyenne d'acteurs des Maisons de quartier de la ville de Gatineau*

### **Identification**

Présentation de la personne qui appelle (Mathieu Proulx, étudiant à la maîtrise en travail social).

### **Motif de l'appel**

La personne appelée a été identifiée comme répondant au profil que nous recherchons pour une recherche sur les *Pratiques d'empowerment et de participation citoyenne d'acteurs des Maisons de quartier de la ville de Gatineau*. La personne est sollicitée pour y participer.

### **Objet de l'appel et objectifs de la recherche**

Nous sollicitons une rencontre dans le cadre d'une entrevue pour une recherche dont la question générale de recherche est la suivante : En quoi l'approche et les pratiques d'*empowerment* propres aux Maisons de quartier influencent-elles la participation citoyenne ? Pour ce faire, ce projet propose trois questions spécifiques. Tout d'abord, nous voulons explorer les perceptions d'acteurs (intervenants, gestionnaires et présidents de conseil d'administration) au sujet de l'*empowerment* et de la participation citoyenne. Par la suite, ces mêmes acteurs illustreront les pratiques d'*empowerment* et de participation citoyenne qu'ils mettent en œuvre. Suite à cela, nous voulons explorer les difficultés et les limites vécues dans la mise en œuvre de ces deux approches de la part de ces mêmes acteurs.

La personne rejointe correspond à un type d'acteur de cette recherche (intervenante, gestionnaire ou président de conseil d'administration). La participation à ce projet de recherche consiste à participer à une seule et unique entrevue, à l'endroit choisi par la personne, d'une durée d'un maximum de 90 minutes et dont la date et l'heure dépendront des disponibilités de la personne. À la fin de l'entrevue, la personne interviewée recevra une liste de tableaux afin d'effectuer un exercice de priorisation en rapport avec l'*empowerment* et la participation citoyenne. Elle complètera l'exercice et celui-ci sera remis dans un délai de 7 jours.

### **Information sur l'éthique et la confidentialité**

La participation à l'enquête est essentiellement volontaire et la personne a en tout temps le droit de se retirer. L'entrevue sera enregistrée pour des fins de transcription. Au moment de l'entrevue, on demandera à la personne la permission d'enregistrer la discussion. L'enregistrement audio servira à faciliter la transcription et l'analyse des résultats de l'étude. Les données recueillies lors

des entrevues seront traitées par l'entremise de l'analyse de contenu. Le contenu recueilli sera diffusé de façon à assurer la confidentialité des répondants.

**Engagement**

Si la personne accepte, prise de rendez-vous et des coordonnées pour la tenue de l'entrevue. Envoi sur demande par courrier électronique de la grille d'entrevue et du formulaire de consentement.

ANNEXE 5 : TABLEAUX SUR LES DIFFICULTÉS, LES CAUSES ET LES SOLUTIONS EN RAPPORT AVEC L'EMPOWERMENT

<b>Tableaux sur les difficultés, les causes et les solutions en rapport avec l'empowerment</b>			
<u>Difficultés personnelles des participants</u>	<u>Causes individuelles (chez les participants)</u>	<u>Solutions individuelles</u>	<u>Analyse</u>
<p>-Avoir un pouvoir, chez les participants, sur les autres participants plutôt qu'un pouvoir sur l'appropriation du pouvoir d'agir; ce phénomène est fréquent.</p> <p>-Facteurs personnels (ex. : fatigue).</p> <p>-Gens qui ne veulent pas se prendre en main ou qui ne veulent pas participer ou s'impliquer.</p> <p>-Difficulté à conscientiser les gens; il arrive qu'il y ait un manque de volonté de changement.</p> <p>-Difficulté à maintenir le goût de l'implication.</p> <p>-Absentéisme dans certaines activités (ex. : problème de santé).</p> <p>-Faible niveau de scolarité.</p> <p>-Moyens financiers limités.</p> <p><i>Gestionnaires (3/4), intervenants (2/4) et présidents de conseil d'administration (2/4).</i></p>	<p>-Avoir du pouvoir sur les individus plutôt que d'augmenter son propre pouvoir d'agir; serait relié au fait de ne pas avoir eu de pouvoir dans le passé.</p> <p>-Isolement.</p> <p>-Manque d'estime.</p> <p>-Manque de connaissances en ses capacités.</p> <p>-Manque de stimulation chez les participants.</p> <p>-Manque de conscientisation chez les participants; certains n'ont pas le souci de s'informer.</p> <p>-Difficultés de rebondir de certains participants en rapport avec leur perception d'eux-mêmes et du contexte d'accueil.</p> <p>-La gêne et la fierté; certaines familles ne viennent pas demander de l'aide pour ces raisons.</p> <p>-Le manque d'expérience peut être une cause dans l'application de l'empowerment.</p> <p><i>Présidents de conseil d'administration (2/4), gestionnaire (1/4), intervenant (1/4).</i></p>	<p>-Les citoyens font du bouche à oreille en rapport avec la Maison de quartier; ceci aiderait à faire connaître la Maison de quartier. Ceci ne serait pas une demande de la Maison de quartier, mais une initiative des citoyens.</p> <p>-La communication est une solution; le fait de verbaliser, d'être entendu, d'identifier le malaise, d'identifier le ressenti et d'être en mesure de dire les éléments vécus sont des solutions.</p> <p>-On indique que l'individu doit être en mesure de prendre conscience où il est afin de réaliser que nous ne sommes pas tous au même point.</p> <p><i>Présidents de conseil d'administration (2/4), gestionnaire (1/4), intervenant (0/4).</i></p>	<p>-Le volet individuel est nommé dans les trois classes d'acteurs (concordance).</p> <p>-Les difficultés et les causes soulevées par les répondants concernent les participants.</p> <p>-Les intervenants n'ont pas soulevé de solutions individuelles.</p> <p>-Les solutions soulevées sont peu opérationnalisées.</p>

<u>Difficultés qui concernent l'intervention</u>	<u>Causes qui concernent l'intervention</u>	<u>Solutions qui concernent l'intervention</u>	<u>Analyse</u>
<p>Difficultés dans les pratiques d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Parfois, lors de l'intervention, on veut contrôler.</li> <li>-Laisser peu d'espace aux citoyens.</li> <li>-Manque d'outils d'intervention nécessaires.</li> <li>-Ne pas connaître les gens.</li> <li>-Difficile d'amener les gens à réfléchir.</li> </ul> <p>Difficultés de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-On ne nomme pas aux citoyens qu'il s'agit d'empowerment.</li> <li>-On indique que si les citoyens comprenaient le concept de l'empowerment, la compréhension serait probablement plus facile.</li> <li>-Il peut y avoir des difficultés de communication en rapport avec les mots utilisés, y compris le fait qu'un gestionnaire indique qu'il n'aime pas le mot empowerment.</li> </ul> <p>Difficultés dans l'organisation des interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La visée de certains programmes est incompatible avec les gens.</li> </ul> <p><i>Intervenants (4/4), gestionnaires (3/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>	<p>-Il s'agit de travail à long terme; ceci peut influencer négativement le sentiment d'accomplissement des citoyens et de l'équipe de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La jeunesse du concept de l'empowerment fait en sorte qu'il est difficile d'appliquer les théories qui en découlent; un intervenant se demande d'ailleurs s'il est dans les premières cohortes où il y a une telle prédominance de l'empowerment.</li> <li>-Il faut savoir laisser de la place, comme intervenant, dans l'intervention.</li> </ul> <p><i>Intervenants (2/4), gestionnaire (1/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>Solutions concernant les répondants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Amener les gens avec soi afin qu'ils prennent la parole. Selon un gestionnaire, ceci ferait en sorte de se positionner, dans un processus d'empowerment.</li> <li>-Outiller les acteurs avec le pouvoir négatif afin d'être en mesure de contrer les effets pervers qu'il peut occasionner.</li> <li>-La recherche.</li> <li>-Laisser de la place aux gens.</li> <li>-Faire des lectures et recevoir de l'aide de collègues.</li> <li>-Formation rapides et pratiques (formations qui concernent l'intervention de quartier, le pouvoir d'agir, le processus, l'accompagnement et l'invitation).</li> <li>-Les formations seraient destinées aux résidents, aux membres du conseil d'administration et aux permanents des Maisons de quartier.</li> <li>-Cet élément chevauche les deux sections.</li> </ul> <p>Solutions concernant les participants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La communication, la sensibilisation, la conscientisation et le respect.</li> <li>-Que les gens vivent avec les différences et qu'ils soient en mesure d'apprendre de celles-ci (sensibilisation à la diversité culturelle).</li> </ul>	<p>-Le volet intervention est nommé dans les trois classes d'acteurs (concordance).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'accompagnement et l'invitation ne sont pas expliqués par les répondants. Ces deux éléments font partie intégrante du Cadre de référence des Maisons de quartier et de l'intervention de quartier.</li> <li>-L'intervention est un domaine qui intéresse davantage les permanents des Maisons de quartier. Les présidents de conseil d'administration s'y intéressent peu.</li> <li>-Les intervenants sont les acteurs les plus concernés en rapport avec l'intervention.</li> <li>-Les solutions ne sont pas mises en opération; elles sont souhaitées et d'ordre général. Ils ne semblent pas y avoir de projets concrets afin de contrer les difficultés et les causes qui concernent l'intervention.</li> </ul>

		<p>-Expliquer le processus de perte et de gain pouvoir aux participants.          -Stabilité résidentielle des participants.          -Contrer le décrochage scolaire (aider/sensibiliser les parents, atelier d'alphabétisation, favoriser l'éveil à l'écriture et à la lecture).          -Rejoindre les familles.</p> <p><i>Gestionnaires (3/4)</i>  <i>Intervenants (3/4),</i>  <i>président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>-Les gestionnaires et les intervenants sont davantage concernés par les causes et les solutions qui ont rapport à l'intervention. Il y a toutefois peu de solutions qui concernent les pratiques d'intervention.</p>
--	--	---	---

<u>Difficultés organisationnelles</u>	<u>Causes organisationnelles</u>	<u>Solutions organisationnelles</u>	<u>Analyse</u>
<p>Les difficultés de communication</p> <p>-La communication avec le milieu peut être difficile; il y a des difficultés à rejoindre les citoyens.</p> <p>-Le temps à mettre pour rejoindre les citoyens est important.</p> <p>-Perception négative d'un organisme de quartier.</p> <p>Les difficultés de gestion</p> <p>-Bailleurs de fonds demandent uniquement des résultats quantitatifs.</p> <p>-La gestion des ressources humaines peut aussi être une difficulté; un gestionnaire mentionne en ce sens qu'il est difficile de trouver des employés qui aiment aller vers les gens.</p> <p>Les difficultés physiques</p> <p>-La grandeur du territoire couvert par l'organisation est problématique.</p> <p>-Les gens peuvent avoir de la difficulté à trouver la Maison de quartier.</p> <p>-Le lieu où se déroule les activités est problématique (trop petit).</p> <p>-Barrière physique pour l'accès à la Maison.</p> <p><i>Gestionnaires (4/4). intervenant (1/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p> <p><i>Mentionnons que ce sous-thème rejoint tous les acteurs de la Maison D.</i></p>	<p>Les causes internes</p> <p>-La formation académique; il peut y avoir un manque au niveau des connaissances car tous les gens ne sont pas formés.</p> <p>-Le vocabulaire et les croyances peuvent être différents.</p> <p>-Le fait de ne pas avoir de trace des activités antérieures.</p> <p>-Le manque de temps.</p> <p>-Problèmes au niveau des locaux.</p> <p>Les causes externes</p> <p>-Incompréhension de la part du milieu institutionnel.</p> <p>-Désir de rentabilité des bailleurs de fonds.</p> <p>-Changements au niveau de certaines institutions publiques (Ville de Gatineau et CSSSG). Ces réorganisations ont causé des problèmes.</p> <p><i>Gestionnaires (2/4), intervenants (2/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>Les éléments internes</p> <p>-Avoir une bonne équipe de travail.</p> <p>-Dire aux administrateurs qu'ils sont là pour la personne morale et pour la pérennité des actions. Selon un président de conseil d'administration, il faut tenir une rencontre de CA par mois.</p> <p>-Avoir un plus grand local. (pour offrir plus d'activités et répondrait aux demandes de locaux de la communauté).</p> <p>-Cet élément chevauche les éléments internes et externes.</p> <p>Les éléments externes</p> <p>-Être présent avec la communauté plutôt qu'avec les partenaires; cet élément est important pour un gestionnaire.</p> <p>-Faire des mises en commun pour indiquer (avec les partenaires) ce qui existe serait une solution.</p> <p>-La diffusion d'information via un petit journal peut aider à diffuser de l'information concernant le quartier et les partenaires du milieu.</p> <p><i>Gestionnaires (4/4), intervenants (2/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>	<p>-Le volet organisation est nommé dans les trois classes d'acteurs (concordance).</p> <p>-Les présidents de conseil d'administration sont peu représentés dans ce sous-thème. Pourtant, il s'agit de l'organisation qu'ils président.</p> <p>-Les solutions sont peu opérationnalisées.</p> <p>-Il est surprenant de constater la difficulté à rejoindre la communauté alors que les Maisons de quartier pratiquent une intervention de proximité.</p>

<u>Difficultés extérieures et de contexte</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>Analyse</u>
<p>-Difficultés d'ordre général.            -La rapidité des choses en général.            -Les changements en rapport avec les institutions; l'incidence de cela sur l'implication des participants (CLE, CPE, etc.).            -Déménagements fréquents.            -Instabilité des familles.            -Manque de ressources externes pour aider les gens.            -On indique qu'il y a des périodes négatives qui demandent plus d'énergie; un président de conseil d'administration mentionne les mêmes débats et enjeux de société reviennent toujours et que c'est pourquoi il faudrait avoir de la constance et de la patience en rapport avec les objectifs à atteindre et du temps à allouer pour arriver aux objectifs.</p> <p><i>Intervenants (3/4),            gestionnaires (2/4),            président de conseil d'administration (1/4).</i></p> <p><i>Tous les acteurs de la Maison C font mention aux difficultés extérieures et de contexte.</i></p>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<p>-Les difficultés extérieures et de contexte sont uniquement soulevées comme difficulté (absence de cause et de solution).</p> <p>-Les répondants ont peu de pouvoir sur certaines difficultés soulevées.</p>

<u>N/A</u>	<u>Causes reliées au territoire</u>	<u>Solutions reliées au territoire</u>	<u>Analyse</u>
<u>N/A</u>	<p>-Ne pas connaître le milieu.          -Parfois, les gens n'ouvrent pas la porte de leur résidence quand les employés de la Maison de quartier tentent de les rejoindre; ceci a un impact sur la mobilisation du territoire.          -Ce n'est pas tous les citoyens qui connaissent ce qu'est une Maison de quartier.          -Il est également question de l'instabilité résidentielle des ménages (déménagements fréquents dans le quartier).</p> <p><i>Gestionnaires (2/4), intervenant (1/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>-Que le milieu soit mobilisé. On fait mention des propriétaires des magasins et des immeubles ainsi qu'aux citoyens.          -Connaître les nouvelles familles qui sont locataires avec l'OMHG et qui déménagent dans le quartier.          -Sensibiliser les gens à nettoyer leur cour afin de conserver un niveau de propreté dans le quartier.</p> <p><i>Gestionnaire (1/4), intervenant (1/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>	<p>-Le volet territoire est soulevé comme cause et solution (absence de difficulté).</p> <p>-Peu d'acteurs font référence à ce sous-thème. Pourtant, l'intervention de quartier à un caractère territorial.</p>

<u>N/A</u>	<u>Causes sociales</u>	<u>N/A</u>	<u>Analyse</u>
<u>N/A</u>	<p>-Rapidité de la société, prédominance de l'efficacité, des rendements et des résultats.</p> <p>-La société a changé; les gens retournent à l'école et/ou au travail lorsqu'ils sont prestataires de la sécurité du revenu.</p> <p>-Ce changement a eu un impact négatif sur l'implication, car ces personnes seraient moins disponibles puisqu'il y a plusieurs emplois de disponibles dans la région.</p> <p>-La pauvreté (sociale et économique).</p> <p>-Le manque de ressources humaines dans la région.</p> <p>-Difficile d'accéder aux services publics (ex. : enfance, santé mentale) et ceci a des conséquences (ex. : décrochage scolaire).</p> <p><i>Gestionnaires (2/4), intervenants (2/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<u>N/A</u>	<p>-Le volet social est uniquement soulevé comme cause (absence de difficulté et de solution).</p> <p>-Les présidents de conseil d'administration sont absents de ce sous - thème.</p> <p>-Les causes soulevées sont extérieures aux acteurs. Ceux-ci n'expriment aucune perspective de solution.</p>

ANNEXE 6 : TABLEAUX SUR LES DIFFICULTÉS, LES CAUSES ET LES SOLUTIONS EN RAPPORT AVEC LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

<b>Tableaux sur les difficultés, les causes et les solutions en rapport avec la mise en œuvre de la participation citoyenne</b>			
<u>Difficultés personnelles</u>	<u>Causes personnelles</u>	<u>Solutions personnelles</u>	<u>Analyse</u>
<p>-Les désirs de certains participants ne coïncident pas avec leurs habiletés; il est difficile pour les participants de comprendre leurs limites de manière constructive.</p> <p>-Les difficultés familiales des participants.</p> <p>-Le manque de motivation à participer activement.</p> <p>-Les participants et les résidents ont de la difficulté à mettre en œuvre la participation citoyenne.</p> <p>-Difficulté à comprendre qu'il est possible d'obtenir des résultats à plus grande échelle par l'entremise de la participation citoyenne.</p> <p>-Ce n'est pas tout le monde qui est prêt à se rendre manifester et qui désire s'impliquer.</p> <p>-Les problèmes personnels des gens les empêchent parfois à participer aux activités.</p> <p>-Un intervenant indique qu'il a tenté d'inclure les personnes immigrantes; il a toutefois constaté qu'elles ne sont pas rendues à s'impliquer de cette façon (elles retournent aux études ou sur le marché du travail).</p> <p>-Trois présidents (3/4) identifient l'apathie et l'inertie de certains citoyens.</p> <p>-Pour un président certaines</p>	<p>-Les habiletés individuelles des participants; les participants feraient souvent face à des échecs.</p> <p>-Le peu de place accordée à la prise de parole des citoyens de ces quartiers ferait en sorte de limiter le développement de leurs habiletés.</p> <p>-Le manque de confiance dans leurs habiletés personnelles (participant).</p> <p>-La situation familiale est également mentionnée (monoparentalité et avoir des difficultés avec un enfant).</p> <p>-Le manque de réponses aux besoins de base chez les participants (nourriture et logement).</p> <p>-Les participants ont des difficultés d'organisation dans leur vie personnelle.</p> <p>-Les problèmes de santé mentale et le fait de ne pas sentir que l'on fait partie du groupe.</p> <p><i>Gestionnaires (2/4), présidents de conseil d'administration (2/4). aucun intervenant (0/4).</i></p>	<p>Énoncés qui concernent les participants</p> <p>-Limite des participants à se projeter dans le temps; l'acquisition de cette capacité serait une solution.</p> <p>-Favoriser les occasions de vivre des expériences de groupe, car plusieurs citoyens en auraient peu vécu.</p> <p>-Travailler à la sécurité alimentaire et à l'amélioration des logements afin de favoriser la participation citoyenne des participants.</p> <p>-Améliorer les conditions socio-économiques des participants.</p> <p>-Le fait de participer pourrait aider les participants à trouver des moyens afin d'entreprendre leur prise en charge.</p> <p>-Un président indique que les gens ont le droit de prendre leur place et qu'il faut favoriser l'implication des gens moins bien nantis et moins articulés.</p> <p>-Les propos d'un autre président divergent des autres énoncés. Pour lui, une des solutions serait de laisser les gens tranquilles. Ce répondant mentionne que ceci pourrait faire en sorte qu'un jour, il y ait un intérêt à participer activement chez les gens qui actuellement, ne</p>	<p>-Les difficultés personnelles concernent les participants. Ces énoncés illustrent certaines difficultés vécues par les citoyens de ces milieux.</p> <p>-Mentionnons que les causes personnelles nommées par les répondants concernent uniquement les participants. Ainsi, il semble que pour les répondants, le volet personnel ait une grande importance dans la mise en œuvre de la participation citoyenne.</p> <p>- Les propos d'un président sont surprenants, car ils divergent des principes généraux relatifs à la mise en œuvre de la participation citoyenne.</p> <p>-Il est intéressant de constater que les répondants ont identifié des solutions personnelles les concernant alors qu'ils n'avaient pas</p>

<p>personnes de la communauté ne font pas leur part.</p> <p>-Un intervenant met en contexte que les difficultés peuvent être reliées à un manque d'information chez les citoyens.</p> <p>-Un autre intervenant indique que le bénévolat est fait de façon ponctuelle; il y aurait des difficultés à créer des engagements plus structurants et constants.</p> <p><i>Gestionnaires (3/4), intervenants (3/4), présidents de conseil d'administration (3/4).</i></p> <p><i>Tous les acteurs de la Maison A et de la Maison D sont présents dans ce sous-thème.</i></p>		<p>participent pas.</p> <p>Énoncés qui concernent les répondants</p> <p>-Se documenter, effectuer des recherches et favoriser les discussions informelles avec les citoyens.</p> <p>-Un président soulève son implication dans une autre organisation afin de favoriser l'implication des gens. On mentionne que ceci permet de répéter le message sur l'importance de la participation.</p> <p><i>Intervenants (2/4), présidents de conseil d'administration (2/4), gestionnaire (1/4).</i></p> <p><i>Tous les acteurs de la Maison D ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème.</i></p>	<p>mentionné de difficultés personnelles qui les concernaient.</p> <p>-Plusieurs énoncés de sens soulevés par les répondants concernent la participation dans un sens large. Ainsi, il n'est pas toujours question de la participation citoyenne comme nous l'avons définie.</p>
--	--	--	--

<u>Difficultés qui concernent l'intervention</u>	<u>Causes reliées à l'intervention</u>	<u>Solutions qui concernent l'intervention</u>	<u>Analyse</u>
<p>Compréhension de la mise en œuvre de la participation citoyenne</p> <p>-Il peut être difficile d'avoir une vision d'équipe sur ce qu'est la participation citoyenne.</p> <p>-La difficulté de compréhension des intervenants est mentionnée par un gestionnaire.</p> <p>-Ce même gestionnaire considère que la participation citoyenne est la place qu'occupe le citoyen dans la société. Ce gestionnaire indique que les intervenants considèrent la participation citoyenne comme la simple participation aux activités de la Maison de quartier.</p> <p>-Ce gestionnaire indique que cette difficulté de compréhension pourrait être présente à l'Inter-Quartiers; il se questionne à savoir s'ils ont le support nécessaire en terme de formation.</p> <p>-Un autre gestionnaire soulève la difficulté de jumeler la réflexion et l'action.</p> <p>-Manque de support à l'intervention (outils pour les intervenants afin qu'ils favorisent la mise en œuvre de la participation citoyenne plutôt qu'ils effectuent une simple production d'activités).</p> <p>Difficultés qui concernent les limites de l'intervention</p> <p>-Un intervenant soulève qu'il est difficile de trouver</p>	<p>-Un gestionnaire mentionne que les territoires d'intervention sont trop grands.</p> <p>-Ce gestionnaire soulève qu'il y a une priorisation de territoire d'intervention dans les grands territoires de certaines Maisons de quartier.</p> <p>-Pour ce gestionnaire, il s'agit d'un non-sens car l'intervention de quartier est une intervention de proximité; prioriser les actions dans certains territoires d'intervention serait incompatible avec ce type d'intervention.</p> <p>-Ce gestionnaire croit que le territoire d'intervention doit être accessible pour être efficace au niveau des processus et de la participation citoyenne.</p> <p>-Ce gestionnaire soulève que les partenaires institutionnels et communautaires ne comprennent pas nécessairement le sens de l'intervention de quartier et de l'incidence de la participation citoyenne sur les pratiques d'intervention.</p> <p>-Ce gestionnaire est critique sur le fait que les citoyens ne sont pas présents avec les professionnels afin de comprendre l'intervention de proximité lors de certaines activités professionnelles.</p> <p>-Ce gestionnaire indique que les institutions travaillent auprès de grandes populations alors</p>	<p>Solutions qui concernent directement l'intervention -</p> <p>Un président soulève la nécessité à ce que les citoyens qui ont des difficultés fréquentent la Maison de quartier.</p> <p>-Pour un intervenant, avoir plus de temps afin d'intervenir avec le milieu serait une solution.</p> <p>-Un autre intervenant mentionne qu'il faut trouver des solutions afin d'implanter la participation citoyenne au sein des pratiques d'intervention de la Maison de quartier où il travaille.</p> <p>-Un gestionnaire indique pour sa part qu'il ne faut pas oublier les citoyens, car l'existence des activités communautaires est due à leur volonté de faire une différence au sein de la communauté.</p> <p>-Ce gestionnaire indique qu'il faut faire reconnaître l'espace réservé aux citoyens auprès des partenaires.</p> <p>Solutions qui concernent l'acquisition de compétences à propos de la participation citoyenne</p> <p>-Un gestionnaire soulève l'importance des rencontres d'équipe, des formations et que ses collègues de travail puissent participer à des ateliers ou a des sous-comités.</p> <p>-Ce gestionnaire fait également mention de la nécessité de trouver des outils d'intervention pour</p>	<p>-Il est surprenant de constater qu'il n'y a que la moitié des intervenants qui tiennent des propos relatifs aux difficultés, aux causes et aux solutions reliées à l'intervention. En effet, les gestionnaires semblent plus concernés par ce sous-thème.</p> <p>-Mentionnons que les propos des gestionnaires concernent davantage l'encadrement de l'intervention.</p> <p>-Peu de répondants identifient des causes reliées à l'intervention.</p> <p>-Plusieurs énoncés de sens nous laissent croire que la mise en œuvre de la participation citoyenne est difficile à opérationnaliser.</p> <p>-Les gestionnaires sont en mesure d'identifier des difficultés. Toutefois, ils ont soulevé peu de causes (à l'exception d'un gestionnaire) et peu de solutions.</p> <p>-Les présidents semblent moins concernés par la mise en œuvre de la participation citoyenne; toutefois, ils sont en mesure de</p>

<p>des moyens afin d'impliquer les gens. -Cet intervenant ajoute qu'il aimerait aider davantage les gens relativement à la participation citoyenne; ceci n'est pas fait pour le moment. -Un autre intervenant va dans le même sens en indiquant qu'il est difficile de mobiliser et de sensibiliser le milieu</p> <p><i>Gestionnaires (3/4), intervenants (2/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>que les populations couvertes par les Maisons de quartier sont petites. -L'intervention de quartier serait nouvelle comme pratique. -Un intervenant mentionne le manque de temps afin d'effectuer l'intervention. -Un autre intervenant mentionne qu'il ne pratique pas la mise en œuvre de la participation citoyenne; il indique que la participation citoyenne ne fait pas partie des façons d'intervenir de son organisation et qu'il n'y aurait rien de concret d'envisager afin d'intervenir de cette façon.</p> <p><i>Intervenants (2/4), gestionnaire (1/4), président de conseil d'administration (0/4).</i></p>	<p>aider les praticiens afin de développer une vision commune à propos de la participation citoyenne, et ce, au niveau de l'équipe de travail et entre les Maisons de quartiers. -Un président de conseil d'administration mentionne qu'il faut inviter les citoyens à participer, les « coacher » et les amener à s'intégrer à l'équipe. Solutions qui concernent la création d'espace de discussion. -Il est important de discuter de la participation citoyenne et d'y réfléchir. -Des espaces pour échanger avec la communauté et avec les partenaires seraient des solutions. -Il serait utile et productif de réfléchir à la participation citoyenne avec les citoyens plutôt qu'avec des collègues de travail.</p> <p><i>Intervenants (2/4), présidents de conseil d'administration (2/4), gestionnaire (1/4).</i></p> <p><i>Tous les acteurs de la Maison A ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème.</i></p>	<p>trouver des solutions, et ce, malgré le fait qu'ils n'aient pas identifié de difficultés et de causes reliées à l'intervention.</p>
---	--	---	--

<u>Difficultés organisationnelles</u>	<u>Causes organisationnelles</u>	<u>Solutions organisationnelles</u>	<u>Analyse</u>
<p>Difficultés internes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le manque de ressources humaines.</li> <li>-Les employés sont impliqués dans plusieurs activités malgré le fait que l'effectif soit réduit.</li> <li>-Le peu de disponibilité des employés en soirée et la fin de semaine.</li> <li>-L'étroitesse du lieu de rassemblement communautaire.</li> </ul> <p>Difficultés externes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un gestionnaire soulève que lorsqu'il y a des résultats inattendus et que ceux-ci sont présentés aux bailleurs de fonds, leur compréhension face à ce qui s'est passé est plutôt négative.</li> <li>-Il faut mettre beaucoup d'énergie afin de prouver le bien-fondé de l'organisation.</li> <li>-Un président mentionne la lourdeur qu'implique la justification constante à faire aux différents bailleurs de fonds.</li> </ul> <p>Énoncés qui concernent les liens de l'organisation avec la communauté.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La difficulté de l'organisation à communiquer avec le milieu.</li> </ul> <p><i>Gestionnaires (4/4), intervenant (1/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>	<p>Causes internes à la Maison de quartier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le fait de ne pas avoir de local convenable ou d'avoir un manque au niveau de l'espace.</li> <li>-Peu de moyens financiers de la Maison de quartier.</li> <li>-Le manque de personnel et le manque de bénévoles.</li> <li>-Problèmes de communication avec le milieu.</li> </ul> <p>Causes externes à la Maison de quartier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le fait d'être une Maison de quartier fait en sorte que certaines personnes ne fréquentent pas l'organisme car ces personnes considéreraient qu'un organisme de cette nature est destiné uniquement pour les gens dans le besoin.</li> <li>-La lourdeur de la reddition de compte des bailleurs de fonds qui financent les Maisons de quartier.</li> <li>-La bureaucratie autour des finances de l'organisation serait lourde; on mentionne que les procédures pourraient être simplifiées.</li> </ul> <p><i>Gestionnaires (2/4), intervenant (1/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p> <p><i>Mentionnons que tous les acteurs de la Maison B ont eu des propos en rapport avec les causes organisationnelles.</i></p>	<p>Fonctionnement participatif des Maisons de quartier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La dynamique de l'équipe de travail est importante pour la mise en œuvre de la participation citoyenne.</li> <li>-Que l'organisation arrive à mettre les personnes en lien avec d'autres organismes afin de travailler à l'ensemble des besoins.</li> <li>-Les activités de la Maison de quartier sont une solution.</li> <li>-Bien cibler les activités afin que celles-ci soient à long terme; on précise qu'il faut aussi s'adapter et aller vers les besoins des citoyens afin de s'ajuster aux besoins du milieu.</li> <li>-Que l'organisation tente de recruter des citoyens afin d'avoir un coup de main dans les affaires courantes de la Maison de quartier.</li> <li>-Un intervenant se propose de participer activement au conseil d'administration afin de réaliser sa propre mise en œuvre de la participation citoyenne.</li> <li>-Un intervenant indique qu'il faut identifier comment la participation citoyenne pourrait faire partie des orientations de la Maison de quartier.</li> <li>-Favoriser le regroupement des organismes communautaires afin d'acquérir un pouvoir de négociation.</li> </ul> <p>Augmentation et gestion des ressources des Maisons de quartier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bonification du financement à la mission.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Il est possible de constater que peu de présidents identifient des éléments organisationnels (des difficultés, des causes et des solutions).</li> <li>-Une grande partie des causes soulevées par les répondants concernent le manque de ressources de la Maison de quartier; ces énoncés de sens nous laissent croire que les Maisons de quartier ont des difficultés à consolider leurs pratiques d'intervention.</li> <li>-Mentionnons que les solutions soulevées par les répondants sont concrètes et pragmatiques.</li> </ul>

		<p>-Ne pas accepter de financement qui est uniquement destiné au projet, car cela n'aide pas la Maison de quartier.</p> <p>-Simplifier les démarches administratives auprès des différents paliers gouvernementaux afin de faciliter l'accès aux ressources financières et humaines.</p> <p>-Stabiliser l'organisation en acquérant un espace.</p> <p>Les conditions de travail à l'intérieur des Maisons de quartier</p> <p>-Améliorer les horaires de travail et les conditions de travail afin de favoriser la rétention des travailleurs qui pourraient être à l'aise à travailler en Maison de quartier.</p> <p>-La rétention des travailleurs permettrait de retenir les travailleurs et leurs compétences plutôt que de les voir quitter et que la Maison de quartier doive constamment former des gens.</p> <p><i>Gestionnaires (3/4), intervenants (3/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p> <p><i>Tous les acteurs de la Maison B ont tenu des propos relatifs à ce sous-thème.</i></p>	
--	--	---	--

<u>Difficultés contextuelles</u>	<u>Causes contextuelles</u>	<u>Solutions reliées au contexte</u>	<u>Analyse</u>
<p>-Difficultés provenant de l'instabilité des résidents (déménagements fréquents).            -Un intervenant mentionne le contexte de pauvreté et que certaines personnes sont maintenues dans la pauvreté par différents systèmes.            -Le fait que les prestataires de l'aide sociale ont été invités à retourner sur le marché du travail ou à effectuer un retour aux études à partir du moment que les enfants étaient en âge de se rendre à l'école serait, pour un intervenant, une raison de la faiblesse de l'implication des citoyens.            -Un président indique qu'il y a des difficultés au niveau du renouvellement des personnes impliquées.</p> <p><i>Intervenants (2/4), président de conseil d'administration (1/4), gestionnaire (1/4).</i></p>	<p>Causes contextuelles qui concernent le milieu            -Les citoyens ont des difficultés à utiliser des stratégies collectives afin de concrétiser des changements désirés au sein du milieu.            -Certaines demandes prennent beaucoup de temps et certaines opinions du milieu ne sont pas écoutées par les décideurs.            Causes qui concernent des éléments généraux relatifs à la société            -Il est question que nous vivons dans une société individualiste.            -Il serait plus difficile de collaborer, de manière générale, qu'avant.            -L'abondance du marketing et de la prescription de comportements qui en découlent.            -Le fait d'être submergé d'informations contribuerait à semer la confusion au sein de la population.            Causes qui concernent les services publics            -Le travail des institutions se fait en silo; cet élément aurait favorisé le fait que les citoyens consomment des services.            -On indique qu'il y a de plus en plus d'organisations, mais que les ressources à répartir sont les mêmes.</p> <p><i>Présidents de conseil d'administration (3/4), gestionnaire (1/4).</i></p>	<p>Solutions qui concernent l'amélioration des conditions de vie de manière générale            -Il serait utile de diffuser et de rendre accessible des outils (ex. : gestion familiale) pour les gens de la communauté.            -Améliorer l'accès au transport.            Solutions qui réfèrent aux décideurs au sens large et aux projets ou politiques qu'ils proposent            -Il est important que les décideurs soient visionnaires et qu'ils favorisent la participation active des citoyens.            -Il est important d'aller au bout des projets que l'on se donne plutôt que d'être dans une perspective à court terme.            Promotion de la participation citoyenne            -Il serait utile de faire des publicités en rapport avec la participation citoyenne et en ce qui concerne le domaine politique.            -Il est question d'effectuer la promotion de la participation citoyenne à grande échelle.</p> <p><i>Gestionnaire (1/4), intervenant (1/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>	<p>-Les répondants ont généralement peu de pouvoir sur les éléments qu'ils soulèvent.            -Il s'agit d'énoncés de sens très large. Toutefois, le nombre d'énoncés de sens illustrent l'influence du contexte sur la mise en œuvre de la participation citoyenne.</p>

*intervenant (1/4).*

*Tous les acteurs de la  
Maison B ont tenu des  
propos relatifs à ce sous-  
thème.*

<u>Difficultés socio-politiques</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>Analyse</u>
<p>-Un intervenant en soulève plusieurs dans son milieu; il nomme la difficulté du milieu à participer, à acquérir une appartenance et à s'engager.</p> <p>-Les citoyens seraient plus sensibles, selon un intervenant, face au niveau municipal de la politique comparativement au niveau provincial; plus l'action politique serait de proximité, plus la communauté aurait un intérêt.</p> <p>-On donne des exemples de frustration par l'absence d'un centre communautaire et du fait que les frais afin de participer à certaines activités de la ville de Gatineau sont trop élevés pour certains participants.</p> <p>-On compare ces éléments au budget québécois et l'on précise que le budget québécois est un sujet moins sensible pour les participants.</p> <p>-Un président soulève que la mobilisation des gens est plus difficile qu'auparavant.</p> <p><i>Intervenants (2/4), président de conseil d'administration (1/4).</i></p>			<p>-Il n'y a pas de cause et de solutions soulevées par les répondants.</p> <p>-Il est intéressant de constater que les répondants ont davantage associés l'aspect socio-politique à l'empowerment plutôt qu'à la participation citoyenne.</p>