

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC
INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ

**RETOUR SUR UNE EXPÉRIENCE DE MOBILISATION DES
CONNAISSANCES EN MILIEU GOUVERNEMENTAL**

La mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté

Par

Dominique BRIÈRE

Bachelière en service social

Essai présenté pour obtenir le grade de

Maître ès arts, M.A.

Maîtrise en pratiques de recherche et action publique

Mai 2017

Cet essai intitulé

**RETOUR SUR UNE EXPÉRIENCE DE MOBILISATION DES
CONNAISSANCES EN MILIEU GOUVERNEMENTAL**

La mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté

et présenté par

Dominique BRIÈRE

a été évalué par un jury composé de

Mme Nicole GALLANT, directeur de maîtrise, INRS-UCS

Mme Françoise-Romaine OUELLETTE, examinatrice interne, INRS-UCS

Mme Aline LECHAUME, examinatrice externe, ministère du Travail, de l'Emploi et de la
Solidarité sociale (MTESS)

RÉSUMÉ

Cet essai a comme objectif de faire le point sur une expérience de mobilisation des connaissances réalisée dans le cadre de la maîtrise professionnelle en pratiques de recherche et action publique (PRAP) à l'Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation, Culture, Société (INRS-UCS).

Mon projet de stage s'est réalisé au sein du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) dans le cadre d'un projet de recherche portant sur la mesure du phénomène de l'exclusion sociale liée à la pauvreté. Le projet sur l'exclusion sociale en était un novateur, puisqu'il a mis à contribution des personnes touchées directement par ce phénomène. En effet, leurs expériences et connaissances sur le sujet avaient été très peu considérées à ce jour dans le cadre de démarches visant à définir des indicateurs de mesure de l'exclusion sociale.

Cet essai dresse un résumé du projet de recherche, des résultats et retombées qui en découle. Il propose également une réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface, deux concepts-clés cœur au cœur de la maîtrise PRAP.

Mots-clés : Exclusion sociale; pauvreté, mobilisation des connaissances; transfert des connaissances; agent d'interface; Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale (CEPE).

REMERCIEMENTS

Je tourne aujourd'hui une page importante. La rédaction de cet essai fut un long processus. Celui-ci s'est étendu sur plusieurs années et il a été parsemé de plusieurs défis personnels et professionnels.

Je tiens particulièrement à remercier Nicole Gallant, pour avoir accepté d'être ma directrice de maîtrise et pour m'avoir accompagnée depuis le tout début. Merci pour les enseignements, les commentaires constructifs et le soutien offert tout au long de ma maîtrise. Merci pour m'avoir encouragée dans la poursuite et la finalisation de mon essai.

Je tiens également à remercier Aline Lechaume. Merci pour m'avoir offert l'opportunité de faire un stage au sein du CEPE et pour tout le temps accordé tout au long de la réalisation mon stage.

Merci aux membres de ma famille et à mes amis, qui, chacun à leur façon, m'ont apporté leur soutien à différentes étapes de ce processus. Merci de m'avoir encouragée à persévérer dans les moments de doute.

Enfin, un énorme merci à mon conjoint Louis-Guillaume. Merci de m'avoir encouragée dans mon projet de retour aux études. Merci de m'avoir soutenue dans mes études ainsi que dans notre vie de famille qui s'est grandement transformée au cours des années.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	8
Chapitre 1 : Mise en contexte	9
1.1 La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	9
1.1.1 <i>Historique</i>	9
1.1.2 <i>Caractéristiques</i>	10
1.2 Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale	12
1.3 Un projet de recherche sur l'exclusion sociale	12
1.3.1 <i>Ateliers auprès des personnes en situation de pauvreté</i>	14
1.4 État des connaissances sur l'exclusion sociale	15
1.4.1 <i>Le caractère multidimensionnel de l'exclusion</i>	17
1.4.2 <i>L'exclusion : statut ou processus?</i>	18
1.4.3 <i>Définition adoptée pour le projet de recherche</i>	19
1.5 La mesure de l'exclusion sociale	20
Chapitre 2 : Présentation, démarche et résultats du projet de stage	22
2.1 Présentation du mandat de stage	22
2.2 Méthodologie, analyse et résultats des ateliers	23
2.2.1 <i>Le choix des organismes</i>	23
2.2.2 <i>Déroulement</i>	24
2.3 Données recueillies	25
2.3.1 <i>Classement et analyse des données</i>	26
2.4 Résultats	28
2.4.1 <i>Les conditions matérielles</i>	28
2.4.2 <i>Le logement</i>	29
2.4.3 <i>La santé</i>	30
2.4.4 <i>Le travail et l'emploi</i>	31
2.4.5 <i>L'éducation</i>	32

2.4.6 Les réseaux.....	33
2.4.7 Autres constats.....	35
2.4.8 L'apport des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion dans la définition de la problématique	35
2.5 Retombées	36
2.5.1 Description et justification des activités de transfert.....	36
2.5.2 Avis au ministre	41
2.5.3 Autres retombées	43
Chapitre 3 : Réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface	45
3.1 La mobilisation des connaissances.....	45
3.1.1 Une définition flottante.....	46
3.1.2 La notion de transfert de connaissances	46
3.1.3 La définition de la mobilisation des connaissances de Peter Lévesque	48
3.1.4 La définition du courtage des connaissances	48
3.1.5 La notion de connaissance tacite.....	49
3.1.6 La spirale des connaissances.....	49
3.1.7 La gestion des connaissances.....	51
3.1.8 Définition globale adoptée de la mobilisation des connaissances	54
3.2 Réflexion critique sur la mobilisation des connaissances dans le cadre du stage	55
3.2.1 La diversité des savoirs	56
3.2.2 Des processus interactifs.....	57
3.2.3 Les connaissances prêtes à servir l'action.....	59
3.3 Le rôle d'agent d'interface.....	60
3.3.1 Entre la recherche et la pratique.....	60
3.3.2 Limites de l'intervention	61
3.3.3 Compétences nécessaires au rôle d'agent d'interface.....	62
3.4 Réflexion critique sur le rôle d'agent d'interface en lien avec mon stage.....	64

3.4.1 Apprentissages, défis et enjeux.....	65
3.4.2 Intégration dans une équipe de travail.....	65
3.4.3 Contraintes liées au temps.....	66
3.4.4 Parler le même langage.....	67
Conclusion.....	70
Bibliographie.....	71

INTRODUCTION

Cet essai a comme objectif de faire le point sur une expérience en mobilisation des connaissances réalisée dans le cadre de la maîtrise professionnelle en pratiques de recherche et action publique (PRAP) à l'Institut national de la recherche scientifique – Centre Urbanisation, Culture, Société (INRS-UCS).

Ce projet de stage se construit autour du phénomène de l'exclusion sociale, phénomène omniprésent dans les sociétés d'hier et d'aujourd'hui, mais souvent passé sous silence. Au Québec, depuis l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (Loi 112) au début des années 2000, les efforts pour démystifier l'exclusion sociale ont redoublé, faisant de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale un enjeu majeur... et un défi de taille. En effet, même sous le feu des projecteurs, les indicateurs permettant de mesurer l'exclusion sociale demeurent difficiles à cerner. Ce projet de stage s'inscrit dans la lignée des actions mises en branle à la suite de l'adoption de la Loi 112, contribuant ainsi activement à une meilleure compréhension du phénomène.

Cet essai se divisera en trois chapitres. Le premier posera d'abord les bases du phénomène de l'exclusion sociale au Québec ainsi que celles du projet global du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE). Le deuxième chapitre présentera les détails du stage qui fait l'objet de cet essai, les activités réalisées au cours du stage, ainsi que l'analyse des résultats qui les a suivies. Le troisième chapitre se veut une réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface en lien avec mon expérience de stage.

CHAPITRE 1 : MISE EN CONTEXTE

Ce premier chapitre sera consacré à la mise en contexte et à la description de mon projet de stage au sein du CEPE. Dans un premier temps, l'historique de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale sera présenté, esquissant ainsi le contexte dans lequel les actions du CEPE et, par le fait même, du présent stage se situent. Par la suite, le projet global de recherche du CEPE, projet dans le cadre duquel ce stage s'inscrit, sera exposé, suivi d'un état des connaissances sur le phénomène de l'exclusion sociale et sur la mesure de ce phénomène au Québec, permettant de cerner la vision de l'exclusion sociale adoptée par le CEPE dans la mise en marche de son projet.

1.1 La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, adoptée par l'Assemblée nationale en 2002, est une première en Amérique du Nord. Elle constitue une innovation politique et sociale importante, tant par son contenu que par le processus qui l'a menée (Noël, 2002). C'est en effet une longue et intense mobilisation citoyenne précédant l'adoption de la Loi qui, dans les faits, l'a engendrée (Aubry, 2010) et a permis de définir la pauvreté et l'exclusion sociale comme des enjeux de premier plan pour la société québécoise. En adoptant la Loi 112, le gouvernement a reconnu faire du dossier une priorité et a démontré son engagement dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

1.1.1 Historique

En 1995, la Marche du pain et des roses, organisée par la Fédération des femmes du Québec, regroupe plus de 800 femmes s'engageant dans un périple de 10 jours afin de faire entendre leurs revendications, qui portaient principalement sur la pauvreté et la violence faite aux femmes. Cette Marche a comme effet de réintroduire la lutte à la pauvreté dans le débat politique et de sensibiliser et conscientiser le public à cet enjeu social.

À l'automne 1997, le Carrefour d'animation et de participation à un monde ouvert (CAPMO) organise le Parlement de la rue, durant lequel des militants campent devant l'Assemblée

nationale pendant un mois pour interpeller les députés et ministres au pouvoir sur le problème de la pauvreté au Québec. L'idée d'une loi visant à éliminer la pauvreté est alors lancée.

Le Collectif pour une loi sur l'élimination de la pauvreté¹ voit le jour en 1998, formé d'une dizaine d'organisations (syndicales, féministes, religieuses) et de personnes en situation de pauvreté. Le Collectif commence par mener un travail de consultation en vue d'élaborer une proposition pour une Loi sur l'élimination de la pauvreté. Il adopte une approche axée sur la citoyenneté et l'éducation populaire. Les personnes en situation de pauvreté sont impliquées dans l'élaboration du projet de loi car ils considèrent que « jeter les bases d'un Québec sans pauvreté » ne peut se faire sans les personnes qui la vivent (et les organisations qui les représentent), puisqu'elles sont les premières concernées et les premières à agir contre celle-ci (Collectif pour un Québec sans pauvreté, 2013).

Au printemps 2000, le Collectif adopte la Proposition pour une Loi sur l'élimination de la pauvreté. Pendant les deux années qui suivent, il lutte et multiplie les efforts pour la faire adopter. En réponse à ces pressions, le gouvernement présente en juin 2002 son propre projet de loi. Bien que beaucoup moins élaboré que celui présenté par le Collectif, il se situe tout de même dans la direction proposée (Aubry, 2010) et est adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale six mois plus tard, soit en décembre 2002.

1.1.2 Caractéristiques

La Loi 112 est une loi-cadre qui « vise à guider le gouvernement et l'ensemble de la société québécoise vers la planification et la réalisation d'actions pour combattre la pauvreté, en prévenir les causes, en atténuer les effets sur les individus et les familles, contrer l'exclusion sociale et tendre vers un Québec sans pauvreté » (article 1).

La Loi est venue instituer, entre autres :

- Une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Cette stratégie visait notamment à mener le Québec, d'ici 2013, au nombre des nations industrialisées comptant le moins de personnes pauvres (article 4). Il s'agit d'un énoncé

¹ Depuis l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, cet organisme est connu sous l'appellation « Collectif pour un Québec sans pauvreté ». Il est désormais composé de plus d'une trentaine d'organismes.

politique précisant les buts et les orientations autour desquels les actions menées par le gouvernement et la société québécoise devaient s'articuler.

- Un plan d'action gouvernemental

La Loi 112 instituait que, dans les 60 jours suivant son adoption, le gouvernement devait déposer un plan d'action gouvernemental énonçant les activités qu'il prévoyait réaliser pour atteindre les buts poursuivis par la stratégie.

- La création du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP)

Ce comité est composé de personnes provenant de divers secteurs de la société civile et de différentes régions du Québec. Il a pour principale fonction de conseiller le ministre dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des actions prises dans le cadre de la stratégie (article 31). Il joue également un rôle de vigie à l'égard des politiques gouvernementales quant à leurs effets sur la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP, 2014).

- Un observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale

L'Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale n'a jamais été institué. Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, dont les principales fonctions seront décrites au point suivant, a été créé au printemps 2005.

- Un fonds québécois d'initiatives sociales

Ce fonds est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté.

En somme, certaines revendications du Collectif ont été instituées dans la Loi. Toutefois, un enjeu crucial, celui relatif à l'implication des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale dans les démarches, dépend encore de la bonne volonté et des différentes initiatives des organismes impliqués dans la cause (CEPE et autres). À ce jour, et bien que la stratégie mette l'accent sur la participation citoyenne, les exclus ont très peu été impliqués dans les actions qui les concernent.

1.2 Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale

Le CEPE est rattaché au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)². Il est dirigé en collaboration avec un comité de direction composé de personnes en provenance des milieux gouvernemental, universitaire et de la recherche ainsi que de personnes oeuvrant auprès des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale. Le CEPE a pour but de recueillir, d'analyser et de diffuser des renseignements, notamment de type statistique, sur la pauvreté et l'exclusion sociale et sur les inégalités sociales (CEPE, 2014). Par le biais des indicateurs retenus par le ou la ministre, il surveille la situation sociale et économique des personnes en situation de pauvreté (INSPQ, 2009). En ce sens, il joue en partie le rôle prévu d'un « observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale ».

Les principaux mandats du CEPE consistent à :

- élaborer et proposer au ministre des indicateurs « devant servir à mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, les inégalités sociales et économiques, dont les écarts de revenus, ainsi que les autres déterminants de la pauvreté » (MTESS, 2016) et faire le suivi de ces indicateurs;
- réaliser des activités de recherche en vue d'approfondir les connaissances relatives à la pauvreté et à l'exclusion sociale;
- effectuer et faciliter le transfert des connaissances auprès de différents acteurs engagés dans la lutte contre la pauvreté ou l'exclusion sociale et collaborer avec différents ministères et organismes.

1.3 Un projet de recherche sur l'exclusion sociale

Puisque la Loi 112 le prévoit, il est nécessaire de pouvoir « prendre la mesure de la pauvreté et de l'exclusion, c'est-à-dire se donner des indicateurs qui permettent d'évaluer les progrès réalisés ou à faire » (Fréchet, Lanctôt et Morin, 2009 : 9). L'un des mandats du CEPE est donc de proposer au ministre des mesures et des indicateurs de pauvreté, d'inégalité et d'exclusion

² Lorsque j'ai réalisé mon stage, le CEPE était rattaché au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Depuis la fin de mon stage, le nom du ministère a changé pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la solidarité sociale.

sociale afin d'évaluer les progrès réalisés au Québec dans la mise en œuvre de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., chapitre L-7). La Loi commande d'ailleurs au gouvernement de prendre position sur des indicateurs à retenir pour mesurer les progrès réalisés dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion (Fréchet, Lanctôt et Morin, 2009 : 19).

C'est ainsi que le CEPE a réalisé des travaux concernant la mesure de la pauvreté qui se sont conclus par un Avis au ministre déposé en 2009 et intitulé « Prendre la mesure de la pauvreté ». Cet Avis propose 19 recommandations au sujet des mesures et indicateurs proposés et à développer. Pour le CEPE, ces mesures et indicateurs devraient non seulement contribuer au suivi des progrès réalisés au Québec, mais aussi alimenter la prise de décision concernant les actions à prendre en vue de contribuer à l'amélioration de la situation des personnes en situation de pauvreté. L'Avis est structuré autour de trois objectifs (Fréchet, Lanctôt et Morin, 2009 : 13) :

- relever des réalités mentionnées dans la Loi qui doivent faire l'objet de mesures et d'indicateurs;
- présenter des mesures et des indicateurs qui permettent d'appréhender la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale, ainsi que les déterminants et les conséquences de la pauvreté;
- discuter des perspectives à développer.

Pour chacun des points traités, on trouve une description des outils existants, une ou plusieurs recommandations du CEPE au ministre ainsi que, dans plusieurs cas, des statistiques permettant de les illustrer.

Une de ces recommandations traite spécifiquement de l'exclusion sociale; la recommandation 15 propose de « Définir l'exclusion sociale et déterminer ses principales dimensions » :

Le Centre recommande de préciser l'usage de la notion d'exclusion sociale, de déterminer ses principales dimensions et d'établir des indicateurs appropriés. Il recommande de développer des indicateurs de processus qui permettent de reconnaître les mécanismes d'exclusion à l'œuvre, notamment les mécanismes institutionnels.

Il recommande en outre d'associer des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à cette réflexion (Fréchet, Lanctôt et Morin, 2009 : 58)

À cet égard, l'Avis présente les approches de mesure de l'exclusion sociale en Grande-Bretagne et en France. Le CEPE suggère de réfléchir sur ces approches et sur la possibilité

d'adapter les indicateurs qui en découlent pour pouvoir mesurer l'exclusion au Québec, et ce, tout en tenant compte du contexte québécois. Ces travaux permettraient notamment de pouvoir effectuer des comparaisons avec d'autres pays. Aussi, le CEPE estime que les travaux entrepris devraient permettre de mettre en lumière les mécanismes d'exclusion et les pratiques qui contribuent à mettre en marge les individus et non pas simplement à qualifier les individus ou un état. En partant du principe qui veut que les personnes en situation de pauvreté soient particulièrement bien placées pour témoigner de l'exclusion ou de la marginalisation dont elles peuvent être victimes, le fait de les associer à des travaux visant à développer des indicateurs d'exclusion ne devrait être que bénéfique. Le CEPE s'est positionné à l'effet qu'il importe, par conséquent, d'associer des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à cette réflexion. (Fréchet, Lanctôt et Morin, 2009 : 58)

C'est donc dans un souci d'associer à la démarche les personnes qui peuvent être plus à risque de vivre des situations d'exclusion qu'un projet de recherche sur l'exclusion sociale a été élaboré. Le projet de recherche se situe dans la démarche générale du CEPE en vue de proposer au ministre des indicateurs devant servir à mesurer l'exclusion sociale. Pour y arriver, il prévoit plusieurs étapes, dont la première est la tenue d'ateliers auprès de personnes en situation de pauvreté. D'autres travaux ont également été entrepris parallèlement à cette démarche.

1.3.1 Ateliers auprès des personnes en situation de pauvreté

Les ateliers ont débuté au printemps 2012. L'objectif principal de cette étape du projet était de tenter de comprendre et d'expliquer le phénomène de l'exclusion sociale liée à la pauvreté. Il s'agissait d'une initiative novatrice, dans la mesure où l'expérience et les connaissances des personnes touchées par ce phénomène avaient jusque-là été très peu considérées dans les démarches de définition des indicateurs. Tel que détaillé dans le rapport *Exclusion sociale : construire avec celles et ceux qui la vivent* (Lechaume et al., 2014 : 19), le projet des ateliers visait spécifiquement à :

- approfondir et confirmer une ou des définitions de l'exclusion sociale;
- ancrer la démarche de recherche sur l'exclusion liée à la pauvreté;
- documenter et mieux comprendre les caractéristiques et les mécanismes de l'exclusion sociale liée à la pauvreté;

- donner la parole aux personnes en situation de pauvreté en leur permettant de proposer des éléments à considérer lorsqu'il est question d'exclusion;
- s'assurer que les éléments retenus ont « un sens » pour les personnes en situation de pauvreté;
- faire surgir ou confirmer certaines pistes d'indicateurs.

Afin de bien cerner la vision adoptée par le CEPE dans le cadre de sa démarche et de comprendre les recommandations ayant été émises, il est nécessaire selon moi d'exposer un état des connaissances antérieures global sur le phénomène de l'exclusion sociale et sur les divers moyens ayant déjà été proposés dans le but de mesurer le phénomène.

1.4 État des connaissances sur l'exclusion sociale

La notion d'exclusion sociale a été abondamment documentée et souvent vivement critiquée dans la littérature qui en traite. Une multitude de terminologies a été utilisée par différents chercheurs pour désigner des concepts qui s'y rattachent. Ainsi, les termes défavorisation, désaffiliation, rupture du lien social ou désintégration sont utilisés pour désigner l'exclusion sociale et les concepts qui s'en rapprochent. Roy et Soulet rappellent la critique qu'on a fait de cette notion :

On en a démontré les limites, la dimension trop politique, trop polémique, trop vague. On a largement mis en évidence le fait qu'elle soit insuffisamment construite scientifiquement ou tout simplement impossible à construire. On l'a qualifiée de notion-valise, de prénotion, de concept flou... (2001 : 3)

Malgré cela, l'usage de cette notion d'exclusion sociale a persisté. On peut alors émettre l'hypothèse qu'elle permet de ramener au premier plan des questions que l'on avait tendance à taire et pour lesquelles les autres notions ou concepts se sont avérés inefficaces (Roy, 2008).

Il existe différentes façons de conceptualiser l'exclusion. À ce sujet, Groulx (2011) a réalisé une revue de la littérature sur les facteurs engendrant l'exclusion sociale au Canada. Dans cet ouvrage, quatre grandes dimensions permettant de rassembler l'essentiel de la littérature sur le phénomène au Canada sont distinguées. Chacune de ces dimensions met en jeu des formes différentes, mais complémentaires, d'exclusion :

- L'exclusion en tant que défavorisation

La défavorisation ou le cumul de désavantages est un cadre d'analyse fréquemment utilisé pour comprendre les différentes facettes de l'exclusion. On s'intéresse au cumul de facteurs de risque dans divers domaines de l'existence (travail, famille, logement, alimentation, etc.) qui entraînent des situations de vulnérabilité ou d'exclusion. La défavorisation peut être matérielle (revenu, scolarité, emploi) ou sociale (état matrimonial, le fait de vivre seul ou dans une famille monoparentale) et peut être causée ou entretenue par des facteurs qui sont propres à l'individu ou extérieurs à celui-ci.

- L'exclusion en tant que stigmatisation et discrimination

L'exclusion se présente ici comme le résultat de rapports de pouvoir et de rapports sociaux qui placent l'individu en dehors du jeu social (Groulx, 2011). En effet, certaines caractéristiques sociales (âge, sexe, couleur de la peau, religion, revenu, type de ménage, etc.) deviennent des obstacles ou des barrières à l'intégration. La discrimination et la stigmatisation agissent ainsi comme mécanismes de production d'exclusion.

- L'exclusion à titre de trajectoire ou de parcours de vie

Sous cet angle, on s'intéresse à décrire et à comprendre les trajectoires des individus, en tentant d'identifier les facteurs de protection, les facteurs fragilisants et les éléments déclencheurs des processus d'exclusion en cours (Da Cunha dans Soulet, 2007 : 41). On met l'accent sur les capacités des individus à intervenir sur leur situation ainsi que sur les stratégies utilisées afin d'y arriver, tout en tenant compte des mécanismes extérieurs qui agissent sur leurs trajectoires. Une multitude d'acteurs peuvent en effet influencer le parcours de vie des individus; ils seront détaillés un peu plus loin dans cet essai.

- L'exclusion résultant de la concentration spatiale de désavantages ou la géographie de l'exclusion

Cette dimension soulève la question des effets propres du milieu de vie dans le processus de l'exclusion. On cherche notamment à comprendre si le fait de vivre dans un quartier à plus forte concentration de pauvreté contribue ou entraîne des effets spécifiques sur le plan de la vulnérabilité sociale et économique et devient ainsi source d'exclusion sociale pour ses résidents (Groulx, 2011 : 53).

Il existe autant de façons de décliner le concept d'exclusion sociale en dimensions qu'il existe de divergences et de nuances dans la définition qu'on lui attribue. Cette classification de Groulx

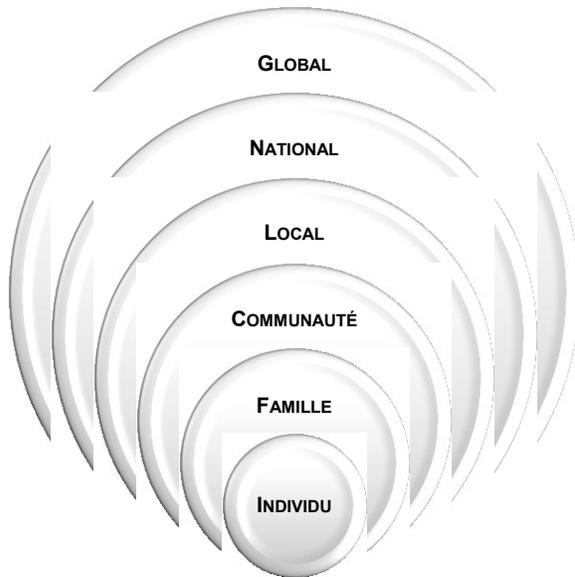
met bien en évidence les différentes formes d'exclusion sociale. D'autres approches s'attardent davantage à traiter de l'exclusion dans les différents domaines de la vie (la privation matérielle, le nonaccès à des droits ou services, la non-participation sociale, etc.).

1.4.1 Le caractère multidimensionnel de l'exclusion

Groulx (2011) affirme qu'au Canada, la notion d'exclusion sociale est apparue dans le débat public comme une conception élargie de la pauvreté. La pauvreté est décrite dans la Loi 112 comme « la condition dans laquelle se trouve un être humain qui est privé des ressources, des moyens, des choix et du pouvoir nécessaires pour acquérir et maintenir son autonomie économique ou pour favoriser son intégration et sa participation à la société » (L.R.Q., chapitre L-7). Cette définition est étroitement liée à l'exclusion, puisqu'elle précise les conséquences du manque de ressources sur l'intégration et la participation à la société. Dans le même sens, l'auteur affirme que la pauvreté chronique « est souvent assimilée à l'exclusion, car elle réduit de façon importante et durable les ressources, les moyens, les choix et le pouvoir d'accéder aux droits et de participer à la vie sociale » (2011 : 9).

Or, sans négliger l'importance cruciale du facteur pauvreté, il n'est pas exclusivement déterminant (Castel dans Roy et Laberge, 1994). L'exclusion sociale n'est pas toujours engendrée par le manque de ressources économiques. D'autres facteurs peuvent entrer en jeu, comme des facteurs personnels (ex. : âge, capacités personnelles de l'individu), des facteurs structurels (conditions d'accès restrictives à des programmes ou services) ou des facteurs environnementaux (système judiciaire, infrastructures publiques, règles sociales). L'individu est soumis à une multitude d'influences et de contraintes qui interviennent à différents niveaux et sur différents aspects de sa vie. La figure 1.1 illustre comment l'individu se situe dans un contexte social, politique et économique sur lequel il n'a pas toujours le contrôle.

Figure 1.1 : Une approche intégrée



LÉGENDE

Individu : Âge, sexe, race, incapacités, préférences, croyances et valeurs

Famille : État matrimonial, responsabilités familiales

Communauté : Environnement social et physique, écoles, services de santé et services sociaux

Local : Marché du travail, transport

National : Influences culturelles, sécurité sociale, cadre législatif

Global : Commerce international, migration, changements climatiques

Source: Burchardt, Le Grand et Piachaud, 2002

1.4.2 L'exclusion : statut ou processus?

Par ailleurs, si les auteurs ne s'entendent pas sur une définition commune de l'exclusion, il n'y a pas non plus consensus à savoir si l'on doit considérer l'exclusion comme un processus ou comme un statut. Pour Castel (Chopart et Roy, 1995), la notion d'exclusion réfère clairement à un état qu'on attribue à une personne. Elle représente un véritable « statut ».

Or, pour d'autres auteurs, l'exclusion réfère plutôt à un processus. Le phénomène se situe sur un continuum où l'on trouve, d'un côté, le pôle d'intégration et, de l'autre, le pôle de l'exclusion. Le premier est caractérisé par l'autonomie, l'indépendance, la maîtrise de son existence, la responsabilité et la citoyenneté (Chopart et Roy, 1995). Le second est caractérisé par la désaffiliation et la non-intégration. Certains auteurs parleront d'exclusion partielle ou totale, selon l'endroit où se situe la personne dans le continuum. Certains suggèrent que l'on réserve plutôt le terme exclusion à l'aboutissement de ces processus ruptures (Roy, 1995; Gagnon et al., 2009) et que, entre les deux pôles, on parle davantage de précarité, d'absence de sécurité ou de vulnérabilité.

Pour les fins de cet essai, le terme exclusion sera utilisé pour désigner tous les processus et les situations qui freinent ou bloquent l'intégration des individus à la société, même si ce n'est que de façon partielle. L'exclusion totale existe-t-elle? Dans les faits, il n'y a personne de véritablement extérieur à la société, sans aucun lien d'attache à celle-ci. « L'exclu n'est pas au-dehors de la société, mais dans une position subalterne et dévalorisante » (Gagnon et al., 2009 : 26). La notion d'exclusion peut donc, à mon sens, caractériser à la fois les mécanismes et processus de mise à la marge d'individus et la condition d'« exclu » (le statut). Une variété de facteurs et d'acteurs sont impliqués dans les différentes dynamiques d'exclusion. La responsabilité de l'exclusion ne repose donc pas uniquement sur les épaules de l'individu « exclu », mais également sur différentes influences auxquelles il est soumis.

1.4.3 Définition adoptée pour le projet de recherche

Le 25 mai 2012, le comité de direction du CEPE s'est entendu, par consensus, sur une définition de l'exclusion sociale, qui a été retenue pour les fins du projet. Cette définition insiste sur le lien entre l'exclusion sociale et la pauvreté.

L'exclusion sociale est le résultat d'un ensemble de processus économiques, politiques, institutionnels, culturels, souvent interdépendants et cumulatifs, qui mettent des personnes ou des groupes à part dans la société.

Quand l'exclusion sociale et la pauvreté se conjuguent, elles peuvent se renforcer mutuellement au fil du temps. L'exclusion sociale associée à la pauvreté peut se traduire notamment par des possibilités limitées pour les individus (et conséquemment pour leur famille et leur communauté) de maintenir leur autonomie économique, tout en affectant l'intégrité de leur identité sociale, leur santé, leur éducation, leur participation au marché du travail ainsi qu'aux réseaux de relations sociales et familiales. Ces conséquences peuvent à leur tour entraver la sortie de pauvreté.

Les mécanismes de l'exclusion sociale peuvent être corrigés par une action collective et par des politiques publiques (Lechaume et al., 2014 : 18).

1.5 La mesure de l'exclusion sociale

S'il existe plusieurs façons de conceptualiser le phénomène, il existe également différentes approches pour le mesurer.

Bien que certains auteurs doutent de la possibilité de mesurer l'exclusion sociale, d'autres, tout comme le CEPE dans le cadre de son projet sur l'exclusion sociale, ont tenté de relever le défi de développer des indicateurs d'exclusion.

À titre d'exemple, Johoel-Gijsbers et Vrooman (2007) ont développé un indice qui exprime le degré d'exclusion sociale. Cet indice a été construit à partir de quatre dimensions, soit la privation matérielle, l'accès insuffisant aux droits sociaux, le faible degré de participation sociale et le manque d'intégration normative. Différents facteurs de risques ont été identifiés par les auteurs. Parmi ceux les plus significatifs, on retrouve un mauvais état de santé, le faible revenu, une mauvaise maîtrise de la langue officielle et le fait d'être une famille monoparentale. Le modèle suppose essentiellement une causalité à sens unique : ces facteurs de risque sont considérés comme augmentant les chances d'être exclu de la société.

En Grande-Bretagne, Levitas a conçu la *Bristol social exclusion Matrix (B-SEM)* (Levitas et al., 2007) qui comporte trois dimensions : les ressources, la participation et la qualité de vie. Plusieurs sous-dimensions et thèmes sont associés à chacune d'elle. L'analyse tient aussi compte d'autres variables qui agissent comme facteurs de risque : le sexe, l'origine ethnique, la composition familiale et autres. Cette méthode n'établit pas directement de liens de causalité, mais elle permet l'analyse et l'investigation empirique des variables recueillies.

Au Canada, un comité parrainé par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) a proposé un indice inspiré de la démarche de Levitas (Fréchet, 2010). Sept domaines clés de la vie ont été identifiés : la collectivité, le revenu, le soutien social, l'éducation, la privation matérielle, la santé et la participation au marché du travail. Selon cette approche, les individus qui cumulent au moins trois désavantages dans trois de ces domaines sont considérés comme « exclus ». Ceux qui en cumulent au moins quatre sont considérés comme « extrêmement exclus ».

Ces approches de mesure de l'exclusion ne sont pas à considérer en opposition, mais plutôt en complémentarité. Ces exemples mettent en lumière le fait que la mesure de l'exclusion passe d'abord et avant tout par la définition du concept et de ses principales dimensions. À ce sujet,

Da Cunha soutient que « [m]esurer l'exclusion c'est, tout d'abord, la définir, en produire une représentation légitime [...] nous ne mesurons jamais la réalité mais seulement les concepts dont nous nous servons pour la représenter » (dans Soulet, 2007 : 29). Ainsi, le choix du ou des indicateurs de mesure dépend directement des dimensions établies pour aborder le concept. C'est généralement la combinaison de plusieurs dimensions qui témoigne de situations d'exclusion ou de situations à risque d'exclusion. Les différentes approches de mesure de l'exclusion qui ont été conçues au Canada et ailleurs tiennent compte de ce côté multidimensionnel du phénomène.

C'est ce même défi de définition de l'exclusion, de ses dimensions et de ses indicateurs de mesure que le CEPE devait affronter dans le cadre de son projet de recherche, mais en se faisant une priorité cette fois-ci de tenir compte de l'opinion des premières personnes concernées par le phénomène, soit des personnes en situation de pauvreté, à risque de vivre des situations d'exclusion.

CHAPITRE 2 : PRÉSENTATION, DÉMARCHE ET RÉSULTATS DU PROJET DE STAGE

Ce deuxième chapitre a pour objectif d'exposer les détails de ce projet de stage, projet qui s'emboîte dans le mandat du CEPE visant à cerner des indicateurs de mesure de l'exclusion sociale. Notons que, dans cet essai, l'accent est davantage mis sur la démarche entourant le projet de stage plutôt que sur les résultats du projet lui-même. Ainsi, la démarche adoptée dans le cadre des ateliers auprès d'utilisateurs des services d'organismes d'aide sera présentée. Puis, la façon dont le contenu des ateliers a été analysé sera décrite, ainsi que les grandes lignes des résultats issus de cette démarche. Le chapitre se conclut par la description des activités de transfert réalisées dans le cadre du stage ainsi que les différentes retombées du projet.

2.1 Présentation du mandat de stage

Avant le début de ce stage, une entente a été négociée avec le MTESS et a reçu l'approbation de la direction du programme PRAP. Cette entente prévoyait notamment les activités suivantes : des lectures théoriques sur l'exclusion sociale, une contribution logistique à l'organisation des ateliers, l'observation des dix ateliers, l'élaboration de la grille d'analyse, l'analyse de la retranscription des ateliers (la retranscription des ateliers a été donnée en contrat), la production d'un rapport synthèse sur les ateliers (activité de transfert) et la présentation des résultats au Comité de direction du CEPE (deuxième activité de transfert).

Mon principal mandat consistait donc à analyser le contenu des ateliers pour faire ressortir les principales dimensions du phénomène discuté et les indicateurs qui s'y rattachent. Deux activités de transfert ont découlé de ces analyses : un rapport sur les ateliers en vue de publication sur le site Internet du CEPE et une présentation au Comité de direction du CEPE.

Comme prévu dans l'entente, dans le cadre de mon stage, j'ai aussi joué un rôle de soutien dans la réalisation des ateliers, lesquels étaient animés par la chargée de projet du CEPE, Aline Lechaume. Dans ce contexte, je me suis occupée de la communication avec certains organismes, j'ai participé à l'élaboration du guide d'animation et j'ai préparé le matériel

nécessaire aux rencontres. J'ai ensuite assisté et participé à chacun des ateliers en m'occupant de la gestion de l'enregistrement audio et du suivi à faire en lien avec les transcriptions.

2.2 Méthodologie, analyse et résultats des ateliers

Le projet des ateliers consistait en une exploration de la définition de l'exclusion et de certaines pistes d'indicateurs auprès d'utilisateurs et utilisatrices des services d'organismes ressources auprès des personnes susceptibles de vivre des situations d'exclusion en lien avec la pauvreté. La démarche se voulait participative, impliquant le plus possible les personnes touchées quotidiennement par la pauvreté et l'exclusion puisqu'elles sont porteuses d'un savoir pratique et ont beaucoup à partager sur ce qu'elles vivent et sur les problématiques d'exclusion auxquelles elles sont confrontées régulièrement. Elles peuvent ainsi apporter une lumière différente sur l'exclusion sociale, sur les formes qu'elle prend concrètement et, par le fait même, sur les indicateurs qui pourraient nous permettre de mesurer le phénomène. Pour le CEPE, il était donc primordial que l'élaboration des indicateurs de mesure de l'exclusion sociale proposés au ministre tienne compte de leur point de vue.

2.2.1 Le choix des organismes

Une liste des organismes potentiellement intéressés par la démarche avait été établie au préalable par Aline Lechaume (la chargée de projet) et le Comité de direction du CEPE, en consultation avec le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté. Le choix des organismes s'est orienté vers des groupes implantés localement au sein de différentes régions et ayant chacun des missions bien distinctes :

- un organisme de défense des droits;
- un organisme en alphabétisation;
- un organisme œuvrant auprès des jeunes;
- un organisme œuvrant auprès des immigrants;
- un organisme œuvrant auprès des femmes en difficulté;
- un organisme œuvrant auprès des hommes en difficulté;
- un organisme d'aide en santé mentale;
- un organisme œuvrant auprès des familles monoparentales;
- un organisme œuvrant auprès des Autochtones (en milieu urbain);
- un organisme visant à améliorer le mieux-être des résidents d'un quartier sensible (personnes âgées).

Le recrutement des organismes a été réalisé par Aline Lechaume. Par la suite, chaque organisme a recruté des participants potentiels au sein de sa clientèle, afin de préserver l'anonymat des personnes approchées. Toutes les précautions ont été prises pour que le lien unissant les participants potentiels à ces organismes de services n'agisse pas comme une contrainte à la participation, qui demeurait en tout temps libre et volontaire.

2.2.2 Déroulement

Sur place, au début des ateliers, les principales modalités éthiques ont été rappelées : les principaux objectifs, le droit de se retirer sans préjudice, le droit de ne pas répondre à certaines questions, la compensation financière reliée à la participation, une invitation à la discrétion, mais l'impossibilité de garantir l'anonymat et la confidentialité de chacun en raison du caractère collectif de l'activité.

Les groupes ont été animés en s'inspirant d'une technique développée notamment par la chercheuse Lucille Guilbert dans le cadre des ateliers interculturels de l'imaginaire. Il s'agit d'une approche participative qui favorise la compréhension mutuelle et la coopération entre les participants en mettant l'accent sur le partage et la transmission des savoirs (scientifiques ou expérientiels) et des représentations. Nous avons élaboré un guide d'animation très général et souple pour permettre à tous les participants de s'exprimer librement et sans trop de contraintes pendant la rencontre. Ainsi, nous avons pu adapter les ateliers en fonction des diversités de chaque groupe rencontré et selon ce que les participants avaient à raconter. Chaque atelier a duré approximativement trois heures et s'est déroulé en quatre étapes :

1. Présentation de soi par le biais d'objets symboliques : Chaque atelier débutait par une activité pendant laquelle les participants étaient appelés à tour de rôle à se présenter à l'aide d'un ou plusieurs objets qui se trouvaient sur la table (un masque, un coffre, des lettres, des blocs, un sablier, etc.). Dans le cadre d'un tel projet, ce type d'activité nous semblait moins « stressant » pour les participants qu'une présentation traditionnelle où chacun doit dire son nom et des caractéristiques qui le représentent (âge, origine, emploi [alors que plusieurs sont sans emploi], etc.).
2. Définition du concept de l'exclusion sociale : Nous demandions ensuite aux membres du groupe ce que signifiait pour eux l'exclusion sociale. Les participants étaient invités à parler de leur vision du phénomène et de la manière dont il se traduit dans leur quotidien.

Cette portion de l'atelier était non directive, l'objectif étant que les personnes s'expriment librement et spontanément sur le sujet.

3. Pistes d'indicateurs : Après, les participants étaient appelés à se prononcer sur des moyens (indicateurs) qui pourraient selon eux servir à mesurer l'exclusion sociale à partir des éléments de définition issus de la deuxième portion de l'atelier. Cette partie était plus dirigée que la précédente.
4. Clôture des ateliers : Nous concluons les ateliers avec un dernier tour de table. Chacun des participants était invité à dire ce qu'il retenait de l'atelier (une idée, une phrase) en lien ou non avec l'objet qu'il avait présenté au départ.

2.3 Données recueillies

Dix ateliers ont été menés entre le 7 juin et le 25 septembre 2012. Au total, nous avons rencontré 76 personnes, soit entre 5 et 10 participants par atelier. Le recrutement des participants s'est fait dans un souci de recueillir un large échantillon d'expériences en lien avec la pauvreté, la précarité et l'exclusion. C'est d'ailleurs pourquoi des organismes d'aide aux missions variées avaient été ciblés au départ afin de recruter une variété de participants, que ce soit en termes d'âge, de sexe, de vécu, d'appartenance ou non à un groupe, etc. Ainsi, sans prétendre à l'exhaustivité, nous jugeons que le nombre de groupes et de participants rencontrés était suffisant pour faire surgir une grande quantité de situations, de mécanismes et de parcours différents auprès des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

Les ateliers nous ont permis de recueillir le témoignage de personnes touchées par l'exclusion sociale de diverses manières et à des degrés différents. Les participants – majoritairement en situation de pauvreté – nous ont donné accès à leurs savoirs tacites et expérientiels par le biais de témoignages et de récits de vie. Les discussions nous ont permis de mieux comprendre ce que représente concrètement l'exclusion sociale et les différentes formes qu'elle peut prendre au quotidien pour les personnes qui la vivent. Les propos des participants, appuyés sur une connaissance de l'exclusion sociale plus pragmatique que celle que l'on retrouve dans la plupart des livres ou articles scientifiques, nous ont donc permis de mettre concrètement en lumière des situations et processus mis en cause lorsqu'on parle d'exclusion.

Nous avons également comme objectif de faire surgir certaines pistes d'indicateurs de mesure de l'exclusion avec les participants. Le défi était grand, puisqu'il s'agit d'un concept vaste et

complexe à la fois. J'avais moi-même expérimenté toute la complexité du processus de définition du phénomène de l'exclusion dans le cadre de mon cours de lectures dirigées, qui avait pour objet de rédiger une revue de littérature sur l'exclusion sociale. Pour certains participants, la commande était difficile compte tenu qu'il s'agissait de la toute première fois qu'ils entendaient parler explicitement du concept. Nous avons donc dû vulgariser notre discours et employer des termes accessibles afin que ces participants arrivent à se prononcer sur leur perception de l'exclusion sociale. Par contre, pour d'autres, déjà familiarisés avec cette notion, notamment ceux issus d'organismes de défense des droits, la discussion a été plus facile à mettre en place et il nous a été possible d'aller plus loin dans la réflexion.

Idéalement, il nous aurait fallu plus d'une rencontre de trois heures avec chacun des groupes. Le temps et les ressources alloués pour cette étape du projet se sont avérés des limites importantes : nous y reviendrons plus tard (chapitre 3). Toutefois, puisque notre travail agissait comme point de départ du projet de recherche sur l'exclusion sociale du CEPE, cette amorce de réflexion aura été très utile pour entamer le travail et fixer les bases des étapes à venir.

2.3.1 Classement et analyse des données

Pour un traitement efficace des données, chacun des ateliers a été enregistré sur un support audio et retranscrit sous forme de verbatim. La retranscription des ateliers a été réalisée à l'externe, dans le cadre d'un contrat entre le MESS et l'INRS. Le logiciel *NVivo*, qui soutient les méthodes de recherches qualitatives, a été utilisé pour organiser et classer les données recueillies dans le cadre des ateliers. *NVivo* permet de recueillir et d'organiser les analyses à partir de différents types de contenu.

Le classement du contenu a d'abord été réalisé à partir d'une catégorisation préliminaire des principales dimensions de l'exclusion sociale établie antérieurement par un étudiant ayant réalisé un stage au CEPE à l'été 2011. Cette catégorisation comprenait cinq dimensions :

- Dimension de privation matérielle
- Dimension économique
- Dimension d'intégration socioculturelle
- Dimension liée au capital social
- Dimension des capacités d'action

Nous avons rapidement rencontré des difficultés à classer le contenu des ateliers et les propositions d'indicateurs à partir de ces dimensions. Entre autres, plusieurs éléments se retrouvaient dans plus d'une dimension et cela ne nous permettait pas de présenter nos résultats de façon claire ni de produire une analyse fidèle au contenu des ateliers. Au fil des analyses, et en collaboration avec la chargée de projet, nous avons retravaillé ces catégories afin que la classification nous permette de mieux rendre compte de nos observations et analyses.

Une présentation des résultats préliminaires de notre analyse au Comité de direction nous a permis de recueillir des commentaires constructifs sur notre travail. À la suite de cette présentation, nous avons revu et retravaillé notre classification, en collaboration avec une membre du Comité de direction s'étant portée volontaire pour nous appuyer dans le processus.

C'est donc dans une logique inductive et itérative, et au fil de l'analyse et des discussions avec des membres du Comité de direction du CEPE, que nous avons construit les dimensions « finales » de l'exclusion, telles qu'elles ont été présentées dans le rapport sur les ateliers, soit :

1. les conditions matérielles;
2. le logement;
3. la santé;
4. le travail et l'emploi;
5. l'éducation;
6. les réseaux (personnels et institutionnels/professionnels).

D'entrée de jeu, il est important de spécifier que ces dimensions sont interdépendantes et indissociables les unes des autres. Par exemple, des conditions matérielles limitées entraînent inévitablement des répercussions sur d'autres dimensions, telles que la santé et le logement. Ainsi, une alimentation peu variée et parfois même absente entraîne des conséquences sur l'état de santé d'une personne, tout comme le manque d'argent a une incidence sur la qualité du logement et l'accès à des soins de santé ou services particuliers. On ne peut donc saisir chacune de ces dimensions qu'en les considérant en interrelation les unes avec les autres.

Il aurait sans doute été possible d'identifier d'autres dimensions de l'exclusion sociale. Par exemple, nous aurions pu, tout comme Groulx (2011) l'a fait dans sa revue de littérature, présenter nos résultats sous l'angle des différentes formes d'exclusion (l'exclusion en tant que défavorisation, l'exclusion en tant que discrimination/stigmatisation, l'exclusion à titre de parcours de vie, l'exclusion résultant de la concentration spatiale de désavantages). Dans notre cas, nous avons choisi de présenter les résultats en fonction des différents domaines de la vie

où les processus d'exclusion ont cours. Nous croyons que cette catégorisation nous a permis, de présenter les résultats de façon juste, claire et cohérente.

Au total, nous avons répertorié plus d'une centaine de pistes d'indicateurs de différents ordres (individuels, collectifs, données sur la population, etc.). Ces pistes ont presque toutes été conservées, à l'exception de quelques-unes qui ne nous semblaient pas réellement couvrir une facette du phénomène de l'exclusion. Nous verrons plus tard dans ce chapitre le travail qui a été fait à partir des données recueillies pour en venir à proposer au ministre des indicateurs de l'exclusion sociale, objectif ultime du projet de recherche global du CEPE.

2.4 Résultats

Cette section présente sommairement les résultats de nos analyses tels que nous les avons présentés dans le rapport publié sur le site Internet du CEPE (MTESS, 2016). Les résultats sont regroupés sous les six dimensions de l'exclusion sociale identifiées. Le lecteur intéressé à en savoir davantage sur les résultats de nos analyses trouvera les détails dans le « Cahier de recherche » sur le site Web du CEPE (Lechaume et al., 2014).

2.4.1 Les conditions matérielles

Cette première dimension englobe tout ce qui a trait au manque de ressources financières. Il s'agit là d'un élément crucial du phénomène de l'exclusion sociale. Les personnes en situation de pauvreté sont régulièrement confrontées à faire des choix par manque d'argent, entraînant notamment des difficultés sur plusieurs niveaux : avoir une nutrition suffisante et variée, accéder à des loisirs, aux sports, au transport, etc. L'épicerie est l'une des dépenses dans laquelle il est le plus « facile » de couper et les répercussions sont moins apparentes à court terme. Plusieurs choisissent de réduire les coûts reliés à l'alimentation en optant pour des aliments moins nutritifs ou moins diversifiés. Cette stratégie permet à court terme de répondre au besoin vital de se nourrir mais, à long terme, elle peut avoir des effets négatifs considérables sur la santé.

En outre, c'est un fait bien connu, vivre des difficultés financières entraîne généralement un niveau de stress élevé. Le stress au quotidien est un terreau fertile pour une foule de difficultés, notamment psychologiques. Ne pas avoir d'économies pour faire face aux imprévus ou pour

réaliser des projets cruciaux est un frein au développement du plein potentiel des personnes en situation de pauvreté, ce qui contribue à créer des situations d'exclusion.

Voici quelques exemples d'indicateurs qui ont été proposés par les participants dans le cadre de l'exploration de cette dimension :

- L'évolution de l'écart entre le coût de la vie et le seuil de pauvreté;
- Le budget pour les loisirs;
- L'évolution du pourcentage de la population qui a accès à Internet à son domicile.

2.4.2 Le logement

Le logement représente généralement la plus grande dépense budgétaire des personnes en situation de pauvreté. Se trouver un logement abordable et en bon état constitue un défi de taille pour de nombreuses personnes en situation financière précaire. Le fait d'avoir des ressources financières restreintes contraint parfois les gens à accepter de vivre dans des conditions inadéquates (par exemple : logement insalubre ou surpeuplé) ce qui entraîne des effets sur d'autres aspects de leur vie.

Qui plus est, les préjugés entretenus à l'égard de certaines catégories de personnes sont également un obstacle important à l'accès à un logis adéquat. Des participants ont signalé que certains propriétaires refusent de louer un logement à une personne bénéficiaire de l'aide sociale ou à une famille monoparentale. D'autres ont mentionné être contraints de demeurer dans un logement mal entretenu, n'ayant pas les moyens de couvrir les frais de déménagement. Une personne ayant une bonne capacité financière pourra plus facilement réagir à une situation qu'il juge insatisfaisante en cherchant un logement plus adapté. Ces observations mettent en lumière le fait que les personnes à faible revenu sont plus à risque de vivre des situations d'exclusion en lien avec le logement que celles ayant un revenu adéquat.

Le logement social (c'est-à-dire un logement destiné à des personnes à revenus modestes qui auraient des difficultés à se loger au prix du marché) apparaît ici comme une opportunité de se loger décemment et à un prix abordable. Or, l'accès à ce type de logement est actuellement limité, ce qui se traduit par un temps d'attente très long.

Voici quelques exemples d'indicateurs en lien avec le logement proposés par les participants lors des ateliers :

- La proportion du revenu consacré au logement;

- Le nombre de personnes occupant un logement qu'ils jugent inadéquat (grandeur, localisation);
- Le temps d'attente avant de pouvoir obtenir un logement dans une Habitation à loyer modique (HLM).

2.4.3 La santé

La santé est une dimension grandement affectée par la pauvreté. Comme mentionné précédemment, le stress engendré par le manque de ressources financières peut mener à un état de santé précaire (sur le plan physique et psychologique), tout comme le fait de ne pas avoir les moyens de répondre à l'ensemble de ses besoins de base. Dans ces cas, un état de santé précaire est le résultat du processus d'exclusion. Dans d'autres cas, c'est plutôt la condition de santé d'une personne qui peut mener à l'exclusion.

Le fait de ne pas être en bonne santé physique ou mentale est en effet un frein à différents mécanismes d'inclusion (retour aux études, intégration sur le marché du travail, participation à des activités sociales). De plus, n'ayant pas les moyens financiers pour répondre à leurs besoins de base ou leurs besoins particuliers liés à un état de santé physique ou mental, certaines personnes ne peuvent recouvrer un bon état de santé ou maintenir un niveau de santé minimal. Dans ces conditions, il est excessivement difficile pour elles de prendre part à la société, d'être actives socialement et de s'impliquer dans des démarches d'intégration sociale.

Considérant ce qui précède, il est possible d'affirmer qu'un état de santé précaire peut être à la fois une conséquence et une cause de l'exclusion. Les liens entre l'exclusion sociale et les enjeux de santé sont bidirectionnels et risquent d'engendrer une situation complexe qui peut s'aggraver de manière circulaire.

Voici quelques exemples d'indicateurs proposés par les participants lorsque le sujet a été abordé lors des ateliers :

- Le nombre de personnes qui renoncent à des soins de santé ou à des médicaments pour des raisons de non-disponibilité des ressources financières;
- L'évolution du taux de diabète dans la population québécoise et plus particulièrement chez les personnes en situation de pauvreté;
- L'évolution du taux de suicide.

2.4.4 Le travail et l'emploi

Il est généralement admis que le travail est un puissant vecteur d'intégration dans la société : il procure un statut, permet de conserver des liens sociaux réguliers, renforce l'estime de soi, etc. Par conséquent, nous pouvons affirmer que les personnes sans emploi sont davantage à risque de vivre différentes situations d'exclusion.

Ainsi, la perte d'un emploi peut s'avérer un mécanisme direct vers l'exclusion, notamment pour les personnes qui perdent leur emploi à un âge avancé et pour qui il est particulièrement difficile de trouver un nouveau travail. Mais si certaines situations mènent directement à des situations d'exclusion, d'autres peuvent plutôt freiner le processus d'inclusion. Prenons l'exemple d'une personne prestataire de l'aide financière de dernier recours pour qui plusieurs frais médicaux sont couverts par l'État (ex : dentiste, optométriste, etc.). Les coûts associés à la recherche d'emploi et à l'intégration en poste sont nombreux : l'habillement, les dépenses liées au transport, la perte de certains avantages sociaux liés à l'aide sociale, etc. Ces nombreux obstacles liés à la recherche d'emploi et à l'intégration à un emploi constituent un frein à l'intégration sociale et professionnelle des personnes. Ils contribuent ainsi à maintenir plusieurs individus dans la « spirale de l'exclusion » (Lechaume et al., 2014). Au surplus, le fait d'occuper un emploi ne garantit pas nécessairement l'accès à des ressources financières suffisantes pour subvenir à l'ensemble des besoins de base. En effet, les emplois bien rémunérés et offrant de bonnes conditions de travail sont plus difficiles à décrocher pour certaines catégories de personnes.

Parmi les individus rencontrant des obstacles à l'intégration et au maintien en emploi, on compte ceux qui sont responsables d'une famille monoparentale ou ayant un enfant aux besoins particuliers (problèmes de santé, handicaps, troubles de comportement, etc.) pour qui la conciliation travail-famille est un casse-tête permanent. Par ailleurs, le fait de présenter un handicap ou d'autres limitations cause problème dans un marché de l'emploi qui tend à être de plus en plus exigeant et compétitif. Le nombre de postes adaptés à ces réalités demeure limité, créant par le fait même des situations d'exclusion liées à l'emploi.

Voici quelques exemples d'indicateurs proposés par les participants pour cette dimension :

- L'évolution des subventions salariales pour l'intégration sur le marché du travail (notamment pour les personnes avec un problème de santé mentale);

- L'évolution du délai avant l'accès à un premier emploi et l'accès à un premier emploi qualifié pour les immigrants;
- L'évolution des différentes formes de conciliation travail/famille.

2.4.5 L'éducation

Il existe différents obstacles à l'intégration sociale en lien avec l'éducation. On sait que les conditions de vie des personnes ont une incidence sur leur capacité d'apprendre et sur leur fonctionnement social. Le fait de vivre dans des conditions matérielles limitées et dans un niveau de stress élevé augmente les possibilités de développer différentes difficultés qui peuvent nuire au bon fonctionnement scolaire (troubles d'apprentissage et de comportements). Ainsi, le manque de moyens pour soutenir les jeunes en difficulté dans les écoles est perçu par de nombreux participants comme une forme d'exclusion, puisque cette situation mène souvent au décrochage scolaire. Et c'est un fait : le niveau de scolarité a un impact important sur l'accès à l'emploi. En effet, il peut grandement faciliter ou entraver l'accès au marché du travail. Ceci démontre encore une fois comment les personnes en situation de pauvreté sont plus à risque de vivre des situations d'exclusion.

Parmi les autres obstacles en lien avec le domaine de l'éducation, nous notons une situation plus spécifique aux personnes immigrantes, soit celle de la méconnaissance de la langue et de l'environnement social. Cette situation limite l'intégration à différents niveaux, que ce soit l'intégration sociale ou l'intégration en emploi. Qui plus est, plusieurs font face au fait que leur diplôme acquis à l'extérieur du pays n'est pas reconnu au Québec, ce qui limite leur accès à un emploi convenable et à la hauteur de leurs compétences. Cela se traduit souvent par leur intégration dans des emplois moins bien rémunérés et offrant de moins bonnes conditions, les maintenant ainsi en situation de précarité.

Voici quelques exemples d'indicateurs proposés par les participants pour cette dimension lors de la discussion sur le sujet :

- L'évolution du taux de décrochage scolaire;
- L'évolution du nombre et du pourcentage d'immigrants qui travaillent en français;
- L'évolution du taux de diplomation chez les familles monoparentales.

2.4.6 Les réseaux

Les réseaux personnels et institutionnels peuvent se présenter comme des facteurs de protection ou au contraire, comme des mécanismes d'exclusion. La quantité et la qualité du soutien social peut nous renseigner sur le niveau d'enracinement d'une personne dans l'exclusion. Le manque de soutien social et l'isolement entraînent en effet des difficultés d'accès à des ressources, organismes et institutions, renforçant ainsi les processus d'exclusion.

Réseau personnel

Alors que le réseau social peut potentiellement pallier différentes lacunes d'ordre moral, financier ou affectif, l'isolement social, quant à lui, renforce l'exclusion sociale. Plusieurs participants ont affirmé entretenir des relations difficiles avec leur proches, et ce, pour différentes raisons : un sentiment d'échec ou de honte par rapport à leur situation personnelle, la peur d'être jugés, la fuite des membres de la famille ou amis qui ne veulent pas qu'on leur demande de l'aide, etc. En outre, le manque de ressources financières limite les activités sociales avec les amis et la famille, réduisant ainsi les occasions de sortir d'une situation d'isolement social.

Parmi les événements de la vie qui peuvent précipiter quelqu'un dans la « spirale de l'exclusion », on compte la séparation conjugale. Cette situation peut entraîner une série de ruptures incluant notamment la perte d'un réseau social qui « appartenait » au conjoint et la perte d'un pouvoir financier. Un réseau social affaibli agit comme un facteur fragilisant, alors que le soutien social s'avère un important facteur de protection et est souvent essentiel pour traverser les différents événements difficiles de la vie.

Voici quelques exemples d'indicateurs proposés par les participants lors des discussions au sujet de cette dimension :

- L'évolution du nombre de personnes sur qui l'on peut compter en cas de besoin (amis, famille);
- L'évolution de la perception de la qualité de la relation avec la famille et les amis;
- L'évolution du nombre de personnes qui se perçoivent comme exclues.

Réseau institutionnel

La participation à des organismes ou groupes communautaires apparaît comme un important vecteur d'inclusion sociale (voire de survie) pour plusieurs personnes en situation de pauvreté. Tout d'abord, des organismes offrent une importante gamme de services qui permettent de pallier différents besoins (aide, écoute, dépannage alimentaire, services de transport, etc.). De plus, le fait de prendre part aux activités d'un organisme permet de briser l'isolement en permettant aux membres de partager leurs expériences avec des personnes qui vivent des situations similaires.

Or, si des organismes communautaires agissent ici comme un facteur d'intégration sociale, d'autres institutions, plus « formelles » semblent plutôt représenter des obstacles dans la vie des personnes en situation de pauvreté.

Les problèmes d'accès aux services et à plusieurs institutions se sont révélés être des obstacles majeurs à l'intégration sociale. Le temps d'attente pour obtenir un logement social ou des services au CLSC, de même que les critères très stricts émis pour l'accès à certains programmes d'aide contribuent, selon plusieurs participants, à maintenir une part de la population en marge de la société. Par exemple, Internet est venu modifier de multiples procédures (notamment au niveau des services gouvernementaux), limitant de plus en plus les contacts humains. Cela rend difficile l'accès à l'information et aux services pour ceux qui n'ont pas accès à Internet, qui ne savent pas s'en servir ou ne savent pas lire et écrire.

Le réseau institutionnel peut donc aider une personne à rester active et à prendre part à la société, mais il peut aussi contribuer à la maintenir en marge, notamment en entravant son accès aux services.

Voici quelques exemples d'indicateurs proposés par les participants pour cette sous-dimension :

- L'évolution des subventions aux organismes;
- L'évolution du pourcentage de la population ayant un médecin de famille;
- L'évolution du nombre de personnes qui ont accès à l'aide juridique;
- L'évolution du temps d'attente lors de demandes de services au CLSC.

2.4.7 Autres constats

Au-delà des dimensions identifiées, une autre s'est dessinée au fil des analyses. Il s'agit d'une dimension transversale qui touche tous les autres domaines mentionnés ci-haut : la discrimination. En effet, la discrimination dont sont victimes les personnes en situation de pauvreté est un aspect de l'exclusion qui est ressorti à chacune des rencontres. Il s'agit là d'un enjeu majeur pour les personnes en situation de pauvreté. La stigmatisation dont elles font l'objet est un obstacle majeur à leur intégration dans les différents domaines de la vie. La discrimination agit comme un puissant mécanisme d'exclusion en maintenant les personnes en marge de la société.

Un autre constat s'est vite imposé au fil des ateliers : en général, il est plus « facile » de sombrer dans la pauvreté et l'exclusion que d'en sortir. La pauvreté constitue un facteur supplémentaire d'enracinement dans l'exclusion (Lechaume et al., 2014) puisqu'elle limite souvent l'accès à des ressources nécessaires. Certains facteurs de vulnérabilité, comme la maladie mentale ou physique, semblent déterminants. Ils peuvent, à eux seuls, précipiter les individus dans la précarité (Lechaume et al., 2014). Liés à la pauvreté, ces facteurs entraînent les personnes dans de profondes situations d'exclusion dont il est difficile de sortir. À l'inverse, d'autres facteurs (de protection) peuvent être assez puissants pour renverser cette spirale et entraîner une personne vers la sortie de l'exclusion (Lechaume et al., 2014), mais ces situations semblent survenir plus rarement.

2.4.8 L'apport des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion dans la définition de la problématique

Si la littérature nous a beaucoup renseignés sur la définition théorique de l'exclusion, le vécu et l'expérience « pratique » des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion nous a apporté un nouvel éclairage sur le phénomène. Les ateliers nous ont permis d'enrichir notre conception de l'exclusion grâce à l'expérience des personnes en situation de pauvreté, qui nous en a amené une perspective différente. La connaissance expérientielle de la pauvreté et de l'exclusion étant complémentaire à la connaissance théorique, les ateliers ajoutent de la valeur au projet de recherche du CEPE et la ligne directrice du projet, qui affirmait que l'apport des personnes en situation de pauvreté aux démarches qui les concernent ne serait que bénéfique, a selon moi été validée. En effet, je constate tout le bien que l'approche participative a eu, tant

sur le plan des résultats de la recherche qui témoigneront réellement du vécu des personnes en situation de pauvreté que directement auprès des participants.

2.5 Retombées

L'objectif principal du projet de recherche était d'orienter la décision politique, par le biais de l'Avis au ministre qui serait rédigé par la suite. La réalisation des ateliers auprès des personnes en situation de pauvreté a permis de franchir un premier pas dans cette direction. Plus spécifiquement, les ateliers ont permis, tel que prévoyaient les objectifs, d'acquérir une meilleure compréhension du phénomène de l'exclusion sociale liée à la pauvreté du point de vue de ceux qui la vivent. Cette compréhension était essentielle à la réalisation du projet dans son ensemble puisque, pour pouvoir intervenir et agir sur une problématique sociale, il faut d'abord la définir et en connaître les différents paramètres. Il va sans dire que les indicateurs de l'exclusion sociale qui ont été proposés au terme du projet de recherche via l'Avis au ministre (Lechaume et Savard, 2015) sont sans aucun doute teintés de réalité et significatifs. Toutefois, au-delà de cet Avis, d'autres retombées ont découlé du présent projet. Mentionnons d'abord les deux activités de transfert prévues à l'entente de stage, mais également certaines retombées sur le plan personnel.

2.5.1 Description et justification des activités de transfert

Dans le cadre de la maîtrise PRAP, deux activités de transfert des connaissances à partir de mon expérience de stage devaient être réalisées : une activité dans le milieu d'action et une autre dans le milieu de recherche. Ces deux transferts ont respectivement pris la forme d'une présentation au Comité de direction du CEPE (milieu scientifique) et d'un rapport (milieu d'action).

Présentation au Comité de direction

La première activité de transfert a consisté en une présentation des résultats préliminaires de la démarche des ateliers au Comité de direction du CEPE.

Le Comité de direction est en quelque sorte le comité scientifique du CEPE. Il est formé de onze membres nommés par le ministre. Plus de la moitié est composée de représentants du milieu universitaire et de la recherche. À cela, s'ajoutent des représentants du milieu gouvernemental (le directeur de la recherche et une chercheuse du ministère de la Santé et des Services sociaux) ainsi que deux personnes œuvrant auprès des individus en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, lesquelles ont été choisies après consultation du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le Comité de direction a notamment pour fonction d'évaluer la pertinence, le caractère prioritaire et la qualité scientifique des programmes et des projets de recherche du CEPE (MTESS, 2016).

De par sa mission, c'est le Comité de direction qui a donné l'aval au projet de recherche sur l'exclusion et sur ses modalités. Il s'agissait donc du premier public ciblé pour la présentation des résultats du projet. Cette activité de transfert représentait tout un défi pour moi, puisqu'il s'agissait d'une présentation face à un public qui détenait des connaissances plus approfondies que moi sur le sujet en question. J'appréhendais également le fait que, si des membres du Comité accordaient une importance primordiale aux connaissances scientifiques, il serait nécessaire de les convaincre de la validité des connaissances issues des ateliers (la validité de la démarche avait tout de même été reconnue et acceptée antérieurement).

La rencontre avait principalement pour but de valider la démarche suivie jusque-là. Puisque les commentaires issus de la présentation allaient influencer les suites du projet de recherche, il s'avérait essentiel de présenter au Comité un bilan de notre avancement et des résultats préliminaires de la première étape du projet le plus rapidement possible.

La retranscription du dernier atelier nous est toutefois parvenue à peine quelques jours avant la présentation. Initialement, dans l'entente de stage, nous avons prévu que les dix ateliers auraient lieu au mois de mai. Toutefois, pour différentes raisons inhérentes à la recherche et à la négociation de mon entente de stage, le recrutement des organismes a été retardé, de sorte que la tenue des ateliers s'est terminée à la fin septembre seulement. Effectivement, nous devons entre autres attendre l'approbation du projet des ateliers par le comité d'éthique en recherche (CÉR) de l'INRS avant de conclure l'entente de stage qui devait, à son tour, être signée par plusieurs personnes, dont la direction du programme PRAP. Ainsi, le début de mon stage, prévu au mois d'avril a été repoussé au début du mois de mai, ce qui ne nous a pas permis de planifier tous les ateliers dans le même mois.

Le Comité de direction du CEPE se rencontrant quatre fois durant l'année, la présentation des résultats des ateliers était à l'heure de décembre. Nous aurions peut-être pu faire le choix de retarder la présentation des résultats à la rencontre suivante, mais cela aurait eu comme effet de repousser les suites du projet de recherche de plusieurs mois. Nous avons donc présenté les résultats de nos premières analyses à chaud, sans quoi nous aurions vu repousser la suite du projet en attendant de la prochaine rencontre. Nous avons donc eu bien peu de temps pour compléter nos premières analyses et présenter les résultats en découlant. En conséquence, nous n'avons selon moi pas pu prendre le recul souvent nécessaire pour bonifier un travail d'analyse. C'est donc une analyse préliminaire de nos résultats, incomplète et imparfaite, qui a été exposée lors de cette présentation. Somme toute, malgré les contraintes situationnelles, la présentation a été très bien accueillie. La présentation a eu lieu à Montréal en décembre 2012 devant les membres du comité scientifique et le personnel du CEPE. Il s'agissait principalement d'une présentation orale avec support PowerPoint. Notre présentation se divisait en trois parties : méthodologie, résultats (présentés selon les dimensions identifiées) et conclusion/suites du projet de recherche. Aline Lechaume a assuré la mise en contexte du projet et m'a appuyée tout au long de la présentation des résultats, en précisant et bonifiant certains éléments et en répondant aux questions des membres du Comité. Bien que nous aurions préféré présenter les résultats d'une analyse beaucoup plus avancée, la situation a fait en sorte que le Comité a ainsi pu davantage jouer son rôle d'orientation scientifique. Les commentaires des membres nous ont guidé dans le choix des dimensions de l'exclusion et nous ont permis d'enrichir notre analyse. En effet, à la suite de la présentation, des commentaires des membres du Comité de direction du CEPE et au fil des discussions, nous avons retravaillé notre analyse autour de dimensions différentes. Avec la collaboration plus spécifique d'une membre du Comité de direction, nous avons retravaillé les dimensions de l'exclusion identifiées au départ pour parvenir à une catégorisation plus cohérente. En somme, cette démarche nous a donné l'opportunité de retravailler en profondeur notre analyse et d'en faire, au final, une analyse plus solide.

Cette activité a amené le comité scientifique à se questionner sur les suites du projet et à préciser les orientations futures. Les résultats obtenus à la suite des ateliers ont eu pour effet de remettre en question la pertinence et l'utilité des étapes suivantes prévues au projet, soit les groupes de discussion auprès des personnes en situation de pauvreté (ayant pour objectif de valider la recevabilité de la définition de l'exclusion sociale et les pistes d'indicateurs proposés) et le sondage « grand public » en ligne (dont le but était de déterminer une liste d'indicateurs

considérés comme étant les plus « déterminants » de l'exclusion sociale)³. En effet, à la lumière de ce qui est ressorti lors des ateliers, il a été décidé par le Comité de direction de ne pas tenir les deux activités subséquentes initialement prévues et de travailler directement à la rédaction de l'Avis au ministre. Ainsi, quoique très traditionnelle comme activité de transfert, la présentation orale des résultats s'avérait essentielle, voire nécessaire, au processus de validation scientifique de la démarche du projet de recherche global sur l'exclusion sociale par le comité de direction du CEPE.

Rapport sur les ateliers – Note de recherche

L'analyse des ateliers devait ensuite être transférée dans un rapport destiné à un large public. Le Comité de direction du CEPE a décidé que ce rapport serait publié sous la forme d'une note de recherche. Il était clair dès le départ que l'activité de transfert pour le milieu d'action allait prendre la forme d'un document écrit, ce type de document ayant l'avantage de perdurer au fil du temps et pouvant servir d'outil ou de support pour diffuser la démarche entreprise ainsi que les résultats issus de celle-ci. Ce rapport a été écrit en collaboration avec ma responsable de stage, Aline Lechaume. Plusieurs allers-retours entre elle et moi ont été nécessaires afin de peaufiner et finaliser la rédaction de ce rapport. Avant sa publication, le rapport a été soumis au Comité de direction en mars 2013 qui l'a accueilli favorablement et qui a donné son accord pour la publication à la suite de quelques modifications. Après avoir traversé la longue et fastidieuse étape de révision linguistique gouvernementale, le rapport a finalement été publié en avril 2014. Le rapport, intitulé *L'exclusion sociale : construire avec celles et ceux qui la vivent* (Lechaume et al., 2014) a fait l'objet d'une publication sur le site Internet du CEPE sous l'onglet « Cahiers de recherche ».

L'objectif de ce rapport est principalement de documenter la démarche et les résultats des ateliers réalisés dans le cadre du projet de recherche sur l'exclusion sociale. Il permet notamment de rendre compte de l'avancée des travaux du CEPE à un large public. Cette activité de transfert répond au mandat de l'organisme qui vise « à fournir des informations fiables et rigoureuses en matière de pauvreté et d'exclusion sociale ».

³ Ces informations sont issues du devis de recherche sur l'exclusion sociale rédigé par le CEPE, mais qui ne fait pas l'objet d'une publication.

Le rapport se divise en trois chapitres. Le premier reprend essentiellement le travail réalisé dans le cadre de mon cours de lecture dirigée. Il tente de répondre aux questions : « Qu'est-ce que l'exclusion sociale » et « Comment mesure-t-on l'exclusion sociale ». Cette partie du rapport met en évidence les convergences et les divergences d'opinion sur la définition de l'exclusion sociale, puisque cette notion ne fait pas consensus dans la littérature. Nous y présentons également différentes expériences ou travaux qui ont été réalisés dans le but de mesurer l'exclusion sociale au Canada et ailleurs dans le monde. Ce chapitre permet de bien mettre en contexte le projet de recherche qui fait l'objet du chapitre suivant.

Le chapitre 2 situe les ateliers dans le projet de recherche plus large sur l'exclusion sociale. Il précise que la démarche, dans une approche participative, visait à explorer la définition de l'exclusion sociale, de ses dimensions et mécanismes et à définir des pistes d'indicateurs. Il reprend les principaux objectifs visés par la démarche et le déroulement des ateliers.

Le cœur du rapport est le chapitre 3, qui présente les résultats de la démarche à partir des dimensions identifiées. Celles-ci ont été choisies puisqu'elles représentent des aspects de la vie touchés directement par l'exclusion sociale. Cela permet ainsi de couvrir une variété de situations imbriquées dans le phénomène.

Ce troisième chapitre reprend séparément chacune des dimensions (les conditions matérielles, le logement, la santé, le travail et l'emploi, l'éducation et les réseaux) en expliquant, de façon exhaustive et à partir de ce que les participants ont rapporté lors des ateliers, comment chaque dimension est affectée par l'exclusion sociale. Il démontre également comment elles sont reliées entre elles. Puis, pour chacune des dimensions, une liste d'indicateurs de mesure de l'exclusion est dressée. Chacune des propositions d'indicateurs, à quelques exceptions près, a été conservée à cette étape du projet de recherche. Ce chapitre met aussi en lumière un aspect transversal de l'exclusion : la discrimination.

Enfin, la conclusion du rapport souligne combien l'apport des personnes en situation de pauvreté a été fertile, tant pour la recherche que pour les personnes qui ont participé aux ateliers. Le rapport se conclut en ouvrant les perspectives sur les prochaines étapes du projet de recherche.

Comme dans le cas de la présentation orale au Comité de direction du CEPE, un rapport écrit représente lui aussi une activité de transfert assez traditionnelle. Toutefois, les avantages de ce moyen de diffusion ont contribué au choix effectué. Il peut être lu en totalité ou en partie, selon

les besoins du lecteur. Il peut être utilisé, de façon intégrale ou partielle, comme outil de travail, autant pour le milieu d'action que pour d'autres utilisateurs. Il peut aussi être accédé à distance et à un moment opportun. Bien que le processus de publication puisse être long à réaliser (surtout en contexte gouvernemental), il n'y avait pas d'« urgence » à présenter les résultats dans notre cas. Le document écrit répondait ainsi parfaitement aux besoins du milieu de stage.

Il est difficile d'estimer les retombées de ce rapport. Nous ne savons pas combien de personnes l'ont consulté, mais chose certaine, la publication du document sur le site Internet du CEPE permet l'accès à un grand public, à long terme.

Lors de la tenue des ateliers, les organismes ont été avisés qu'un rapport synthèse serait produit et qu'il leur serait acheminé s'ils le désiraient. Plusieurs organismes le liront sans doute avec intérêt. Parmi les autres retombées anticipées, ce document pourra servir au CEPE d'outil et de support pour présenter la démarche réalisée à divers organismes.

D'autre part, le fait de rendre accessibles les résultats d'une telle démarche pourrait créer un intérêt grandissant pour ce type de recherche impliquant les personnes qui détiennent des savoirs pratiques.

2.5.2 Avis au ministre

Comme mentionné précédemment, mon projet de stage était la première étape d'un projet de recherche qui visait à présenter un Avis au ministre sur les indicateurs pouvant servir à mesurer le phénomène de l'exclusion sociale et, ainsi, en suivre l'évolution dans le temps. Quelques années se sont écoulées depuis la fin du projet, ce qui me permet aujourd'hui traiter de cet Avis appelé *Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre* (Lechaume et Savard, 2015). Le contenu de cet avis sera brièvement décrit dans cet essai. Le lecteur intéressé à en savoir davantage est invité à consulter le document complet sur le site Internet du MTESS.

L'Avis au ministre propose neuf indicateurs qui ont été sélectionnés au terme du projet de recherche. Les « indicateurs réfèrent aux six dimensions retenues à la suite des ateliers, réduites ici à cinq, au fil des discussions dans le CEPE, le logement ayant finalement été inclus dans les conditions matérielles » (Lechaume et Savard, 2015 : 7).

Les neuf indicateurs sont les suivants :

1. Proportion de ménages ayant souvent ou parfois eu peur de manquer de nourriture pour des motifs financiers;
2. Proportion du revenu consacré au logement;
3. Proportion de ménages qui jugent leur logement inadéquat selon la norme nationale d'occupation;
4. Proportion de personnes souffrant d'une incapacité permanente les empêchant de travailler;
5. Proportion des chômeurs de longue durée;
6. Proportion de travailleurs à temps partiel involontaire;
7. Proportion de la population de 25 à 64 ans sans diplôme d'études secondaires;
8. Proportion de la population ayant seulement le niveau 1 en littératie;
9. Proportion de personnes qui ne disposent pas d'un soutien émotionnel ou informationnel acceptable.

D'entrée de jeu, les auteurs de l'Avis mentionnent que ces indicateurs ne suffisent pas à couvrir toutes les facettes de l'exclusion. À ce sujet, la présidente du CEPE mentionne ce qui suit : «[...] si ces indicateurs couvrent de nombreuses réalités, d'autres toutes aussi importantes ne sont pas éclairées par des indicateurs [...] cet avis devra s'enrichir et se raffiner au fil des années pour mieux suivre l'état de l'exclusion sociale » (Lechaume et Savard, 2015 : 1).

Pour en arriver là, les membres du CEPE ont effectué un long travail de recherche à partir des pistes d'indicateurs identifiées lors des ateliers afin de déterminer des indicateurs qui décrivent et témoignent du phénomène de l'exclusion sociale. En effet, chacune des pistes d'indicateurs proposées par les participants a été analysée afin d'estimer sa pertinence et de déterminer la possibilité de la rendre mesurable, de manière récurrente, à l'aide de données disponibles. À la lecture de l'Avis, on comprend toute la complexité du travail effectué pour en arriver à proposer des indicateurs. Certaines pistes qui semblaient pertinentes ont dû être mises de côté faute de données disponibles répondant aux critères de sélection des indicateurs (pertinence, faisabilité, convivialité, fiabilité et comparabilité). Les auteurs résument bien cette embûche liée à la disponibilité des données :

C'est le cas, par exemple, du renoncement aux soins de santé faute d'argent, qui aurait dû se retrouver au cœur même de la proposition d'indicateurs. Toutefois, à ce jour, aucune enquête ne permet de mesurer ce phénomène, pourtant incontestablement

générateur d'exclusion sociale. Ainsi, les propositions de cet avis ont pour limite l'état actuel des enquêtes et connaissances, mais pourraient être bonifiées dans les années à venir en fonction du développement ou de l'accès à de nouvelles données (Lechaume et Savard, 2015 : 9).

2.5.3 Autres retombées

Parmi les résultats de ce projet de stage, j'ai identifié des retombées directes sur les participants aux ateliers ainsi que des retombées sur le plan personnel.

Le projet des ateliers et les retombées de ce projet ont d'abord permis de donner de la visibilité au phénomène de l'exclusion sociale. Les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale ont généralement peu l'occasion de se faire entendre auprès des instances supérieures. Nous pouvons dire que notre intervention a agi en quelque sorte comme courroie de transmission entre les participants aux ateliers et les décideurs politiques. Les connaissances expérientielles et le discours des participants ont été portés auprès de ces derniers, mais aussi auprès du grand public, par le biais du rapport sur les ateliers et de l'Avis au ministre.

De plus, de façon plus immédiate, les ateliers ont eu des retombées positives sur plusieurs participants. En effet, la majorité d'entre eux ont manifesté leur appréciation quant au fait d'avoir été associés à la démarche. Cela leur a permis d'aborder différemment les difficultés qu'ils vivent au jour le jour, de se sentir non seulement écoutés, mais utiles. Plusieurs nous ont mentionné leur satisfaction d'avoir participé à construire quelque chose de concret, espérant que cet exercice puisse servir à orienter les actions en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous avons perçu un sentiment de fierté chez plusieurs d'entre eux, à la fin de chaque atelier. Leur participation à la recherche a dépassé le simple témoignage au profit d'une réflexion beaucoup plus large sur les dimensions de l'exclusion, alors que plusieurs doutaient de leurs capacités et de leurs compétences à œuvrer en ce sens au début des ateliers.

Sur le plan personnel, ce stage au sein du CEPE m'a permis de me familiariser et d'approfondir mes connaissances théoriques au sujet de l'exclusion sociale et de la pauvreté. Dans le cadre de ma formation antérieure en service social, ces notions avaient été simplement survolées dans quelques cours académiques. Par ailleurs, mon expérience professionnelle à titre d'agente de relations humaines dans un Centre Jeunesse m'a amenée à côtoyer des familles en situation de pauvreté et d'exclusion. Mon intervention auprès d'elles visait davantage les

« symptômes » de ces phénomènes plutôt que les facteurs engendrant ces situations. Ce stage m'a donc permis de voir la pauvreté et l'exclusion sous un angle différent. En plus des connaissances théoriques rassemblées dans le cadre de mes lectures, ma connaissance du phénomène de l'exclusion s'est enrichie du discours des participants aux ateliers. J'ai aussi eu l'occasion de mieux comprendre le contexte sociopolitique de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion ainsi que les enjeux qui s'y rattachent, et ce, non seulement d'un point de vue scientifique, mais également d'un point de vue pratique. Cette approche de croisement des savoirs pratiques et scientifiques est venue renforcer mes apprentissages sur la mobilisation des connaissances acquises dans le cadre de la maîtrise PRAP.

Concrètement, ce stage m'a permis de poursuivre ma réflexion analytique et critique sur la mobilisation des connaissances et sur le rôle et le travail de l'agent d'interface amorcée dans le cadre de la maîtrise PRAP. Mon stage m'a également permis d'expérimenter le rôle d'agent d'interface en milieu gouvernemental, la recherche dans ce milieu ayant un contexte qui lui est propre en posant des enjeux qui ne se présentent pas nécessairement dans le milieu de la recherche universitaire ni en contexte communautaire. Les contraintes gouvernementales ont retardé certaines de nos démarches, car il nous a fallu revoir notre façon de faire et attendre les approbations nécessaires avant d'aller de l'avant. J'y reviendrai plus en détail dans le prochain chapitre, qui traitera de la mobilisation des connaissances, du rôle d'agent d'interface et qui se veut une réflexion critique sur mon stage en regard de ces deux notions.

CHAPITRE 3 : RÉFLEXION CRITIQUE SUR LA MOBILISATION DES CONNAISSANCES ET LE RÔLE D'AGENT D'INTERFACE

La mobilisation des connaissances, concept au cœur de la maîtrise PRAP, consiste en un ensemble de processus visant l'échange et la circulation des connaissances entre les milieux de recherche et les milieux de pratique, favorisant l'intégration des savoirs et l'apparition d'un mouvement de changement dans le domaine étudié. Un grand nombre de termes sont utilisés dans différents domaines ou par différents auteurs pour décrire ce processus d'interaction entre la théorie et la pratique. Ce troisième chapitre sera principalement destiné à la définition et à l'analyse du concept de la mobilisation des connaissances, puis à l'exploration du rôle de l'agent d'interface, intervenant formé pour agir au cœur du processus. Une réflexion critique sur ces deux concepts sera ensuite présentée en lien avec mon expérience de stage au sein du CEPE.

3.1 La mobilisation des connaissances

Au cours des dernières décennies, on a vu naître une volonté grandissante au sein des « organismes des secteurs gouvernementaux, universitaires, communautaires et privés de favoriser une plus grande utilisation des connaissances disponibles afin d'apporter des changements dans les pratiques et la prise de décision. » (*Lemire, Souffez et Laurendeau, 2009 : 1*) De là est apparu le concept de la mobilisation des connaissances, qui englobe les mécanismes et activités d'analyse, de synthèse, de transmission et d'échange des connaissances, visant ultimement un dialogue efficace entre la science et la société, tout au long du processus de recherche. La mobilisation des connaissances joue ainsi un rôle très important afin que la recherche trouve des applications concrètes et que la prise de décision soit fondée sur des données probantes. Cette façon de procéder aurait d'ailleurs des effets bénéfiques, non seulement sur l'application des données scientifiques et techniques amassées au fil de la recherche dans le milieu pratique, mais également sur la recherche elle-même, qui, en interaction avec le milieu pratique dès le départ, serait mieux planifiée et dont les informations seraient diffusées plus rapidement, plus efficacement et directement à la source du problème étudié (FCRSS, 2013 :10).

3.1.1 Une définition flottante

Mes nombreuses lectures en lien avec ces notions m'ont permis de parfaire ma conception de la mobilisation des connaissances. Plusieurs termes sont en fait utilisés dans la littérature pour définir les pratiques innovatrices de production, de création, de transfert et d'utilisation des connaissances qui en font partie : courtage des connaissances, transfert des connaissances, *knowledge mobilization*, *knowledge management*, valorisation des connaissances, diffusion des connaissances, etc. L'utilisation de ces différents termes varie également, entre autres en fonction du domaine dans lequel ils sont utilisés. Par exemple, dans le secteur de la santé, on parle principalement de courtage des connaissances ou de transfert de connaissances, alors que dans le milieu des entreprises, on parlera davantage de gestion des connaissances ou de *knowledge management*. Or, les définitions varient aussi d'un auteur à l'autre. Il est donc assez difficile de fixer un sens sur le concept de la mobilisation des connaissances, ainsi que sur les activités et mécanismes qui y ont cours. Devant ce casse-tête, ma propre compréhension de la mobilisation des connaissances s'est bâtie au fil de mes lectures, de mes réflexions et de mon exploration des différentes définitions et approches du phénomène. Dans la prochaine partie de cet essai, je déclinerai quelques-unes des définitions rencontrées dans le cadre de mes lectures, en faisant le lien avec le concept de mobilisation des connaissances.

3.1.2 La notion de transfert de connaissances

L'Institut national de santé publique du Québec propose une définition du transfert des connaissances qui, à mon sens, s'applique bien à la notion globale de la mobilisation des connaissances :

[...] ensemble des activités et des mécanismes d'interaction favorisant la diffusion, l'adoption et l'appropriation des connaissances les plus à jour possible en vue de leur utilisation dans la pratique professionnelle [...]. Ces activités et mécanismes d'interaction prennent forme à l'intérieur d'un processus englobant le partage, l'échange et la transmission de connaissances entre plusieurs groupes d'acteurs œuvrant dans des environnements organisationnels différents. (Lemire, Souffex et Laurendeau, 2009 : 7)

À ce propos, ces auteures proposent trois approches du transfert des connaissances : l'approche linéaire, l'approche de résolution de problèmes et les approches interactives.

Dagenais (2006), quant à lui, distingue quatre modèles de transfert des connaissances qui vont sensiblement dans le même sens que celle susmentionnées: le « knowledge push », le « dissemination model », le « demand pull model », et le modèle de l' « interaction sociale ». Les deux premiers modèles réfèrent selon moi aux mêmes processus.

En effet, l'approche linéaire, le « knowledge push » ou le « dissemination model » désignent un processus de transfert de savoir unidirectionnel, d'un « producteur de connaissances » vers des « utilisateurs », en se basant sur la prémisse que le producteur a l'intérêt de transmettre ses résultats de recherche et que les utilisateurs sont intéressés par les résultats. Il n'y a pas de rétroaction prévue de la part des utilisateurs.

L'approche de résolution de problèmes, ou « demand pull model » chez Dagenais, se distingue par le fait qu'elle tient compte des besoins des utilisateurs; la recherche a pour but de répondre à un problème soulevé par ceux-ci. Bien qu'elle soit guidée par la réponse à des besoins ciblés, cette approche ne prévoit pas de suivi pour s'assurer que les résultats issus de la recherche soient mis en application ou utilisés à la suite de la recherche. Ce modèle se base sur l'idée que les résultats seront davantage utilisés, puisqu'ils répondent à un besoin concret. Or, des « [...] études montrent cependant que ce n'est pas toujours le cas et que les résultats sont peu utilisés lorsqu'ils ne vont pas dans le sens attendu par les utilisateurs » (Landry et al., dans Dagenais 2006).

La dernière approche, l'approche interactive ou modèle de l' « interaction sociale », réfère à des processus interactifs entre les utilisateurs et les producteurs de connaissances tout au long du processus. Les utilisateurs jouent un rôle dans la production des connaissances, en participant à une ou à plusieurs étapes de la recherche. L'accent est mis sur la collaboration entre les différents acteurs impliqués (intervenants, décideurs, chercheurs, et autres). Lemire, Souffez et Laurendeau (2009) y intègrent également les notions de savoir théorique et de savoir d'expérience, qui, au fil des interactions, en viennent à former un « nouveau savoir intégré ».

Je considère que les deux premières approches sont de l'ordre du *transfert des connaissances*, alors que les approches interactives sont davantage de l'ordre de la *mobilisation des connaissances*. Personnellement, je pense que l'expression « transfert des connaissances » devrait être utilisée pour désigner l'action qui vise à transmettre des informations à un public (sans rétroaction prévue de sa part) alors que le concept de mobilisation des connaissances va beaucoup plus loin et réfère à un processus de création de connaissances qui passe par l'interaction entre différents individus et différents savoirs, et ce, dans un but d'appropriation et

d'utilisation concrète des résultats. Dans ce cadre, le transfert des connaissances m'apparaît comme une des étapes, parmi d'autres, de la mobilisation des connaissances.

3.1.3 La définition de la mobilisation des connaissances de Peter Lévesque

La définition ci-dessous de la mobilisation des connaissances est celle qui se rapproche le plus de la conception que je me suis faite du concept au fil de mon cheminement :

[...] la mobilisation des connaissances est un processus d'échange d'une diversité de savoirs (recherches, pratiques, expériences, cultures) dans le but de créer une nouvelle forme de connaissance prête à servir l'action. Ce processus n'est pas linéaire, il est évolutif et interactif et il vise à proposer des changements et des actions (politiques, programmes, projets, services, etc.) (Peter Levesque dans Elissalde, Gaudet et Renaud, 2010).

Cette définition met en lumière trois éléments essentiels du concept de la mobilisation des connaissances selon moi :

1. est un processus d'échange (évolutif et interactif);
2. qui implique différentes formes de savoirs (savoir théorique, savoir expérientiel);
3. qui vise la création de connaissances prêtes à servir l'action.

3.1.4 La définition du courtage des connaissances

La définition du courtage des connaissances proposée par la Fondation canadienne de recherche sur les services de santé (FCRSS) se rapproche étroitement de celle de la mobilisation des connaissances. Elle vient préciser « comment » le processus doit avoir lieu. Elle définit le courtage des connaissances comme suit :

[...] moyen d'établir des liens entre les décideurs et les chercheurs et de faciliter leur interaction afin qu'ils *comprennent* mieux leur culture professionnelle respective et les objectifs de chacun, qu'ils influencent mutuellement leurs travaux, qu'ils forgent de

nouveaux partenariats et qu'ils fassent la promotion de l'utilisation des données de la recherche dans la prise de décision. (FCRSS, 2013)

Cette définition met l'accent sur l'interaction entre les différents acteurs impliqués et sur une meilleure compréhension de l'autre. Elle suggère une reconnaissance mutuelle des compétences de chacun des acteurs impliqués dans le processus et valorise les échanges entre eux, quels qu'en soit la nature (ponctuels ou réguliers).

3.1.5 La notion de connaissance tacite

Plusieurs définitions font référence à différentes formes de savoirs, incluant les savoirs issus de l'expérience. De plus en plus, on tend à reconnaître le caractère tacite de la connaissance⁴. En effet, la connaissance ne se présente pas toujours comme une information claire et objective. Elle comprend souvent des réinterprétations et des opinions qui sont teintées par le vécu des personnes qui les véhiculent. Cette notion de savoir tacite a occupé une place importante et une signification particulière dans le cadre du présent stage, puisqu'elle était l'essence même du projet. En effet, les savoirs des personnes touchées de près ou de loin par une problématique sociale, soit l'exclusion sociale, sont au cœur même du projet de recherche du CEPE portant sur l'exclusion sociale.

3.1.6 La spirale des connaissances

La spirale des connaissances, conceptualisée par Nonaka et Takeuchi (1995, dans Dalkir 2010), met en lumière cette notion de savoir tacite, mais en la liant avec sa notion complémentaire, qu'est le savoir explicite. Ces deux formes de savoirs agissent ici en constante interaction. Les connaissances explicites sont celles transmissibles dans un langage formel. Certains auteurs les définissent comme des connaissances formelles acquises par des études et des recherches et qui livrent avec précision des faits, des principes, des lois et des règles (Elissalde et Renaud, 2010). Elles sont généralement colligées sous une forme qui les rend facilement accessibles et communicables, comme des cadres de références ou des politiques.

⁴ La notion de connaissance tacite a été développée par Michael Polanyi en 1958. Cette notion est surtout présente dans la littérature en lien avec le management des connaissances et dans un contexte d'entreprise (notamment en lien avec la compétitivité).

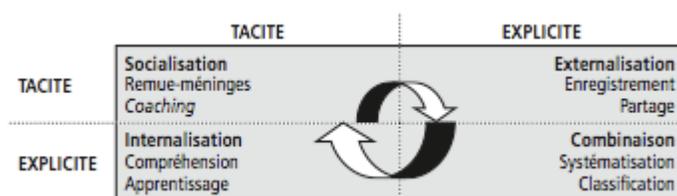
Les savoirs tacites, quant à eux, peuvent être le fruit d'actions répétées ou issus de l'expérience. Ils ne sont pas formalisés et ils peuvent se manifester de manière inconsciente. La connaissance tacite fait appel au savoir-faire et à l'expérience. Par conséquent, ces savoirs sont difficiles à isoler et à décrypter pour en faire des savoirs explicites. Ils sont toutefois essentiels dans un contexte d'innovation, de compétitivité ou pour assurer la pérennité des savoirs organisationnels d'une entreprise ou d'un corps de métier (Ambrosini et Bowman, 2001). Bien que cette forme de savoir soit moins facilement formalisable que le sont les savoirs explicites, elle « [...] est souvent indispensable pour interpréter avec justesse la production de nouvelles connaissances, d'où l'importance d'établir un véritable échange et dialogue entre ceux qui produisent et ceux qui utilisent la connaissance » (Lemire, Souffez et Laurendeau, 2009 : 10).

Mais attention, il ne faut pas faire de clivage entre ces deux formes de savoirs; il faut plutôt les aborder dans un rapport dynamique. Ainsi, il n'y a pas de hiérarchie entre les deux : la connaissance se crée à partir de l'interaction entre ces deux formes de savoir.

En posant cette hypothèse selon laquelle la connaissance est créée par l'interaction entre connaissances tacites et explicites, Nonaka et Takeuchi arrivent à identifier quatre modes de conversion :

- La socialisation (du tacite vers le tacite);
- La combinaison (de l'explicite vers l'explicite);
- La formalisation (du tacite vers l'explicite);
- L'intériorisation (de l'explicite vers le tacite).

Figure 3.1 : Le modèle de Nonaka et Takeuchi



Source : Dalkir, 2010

Ce modèle illustre l'interdépendance des deux formes de savoirs autant dans sa construction que dans sa transmission.

3.1.7 La gestion des connaissances

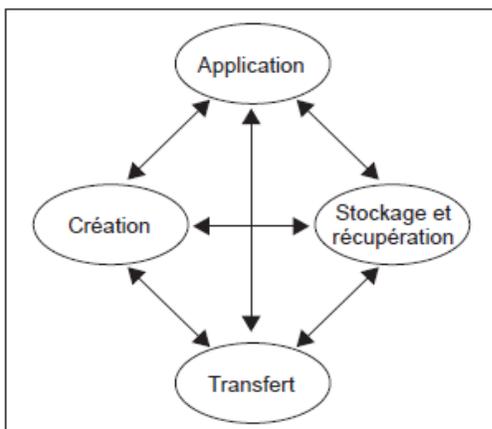
La gestion des connaissances est une expression davantage utilisée dans un contexte d'entreprise et de *management*. Il est toutefois possible de faire le parallèle entre ce concept et celui de la mobilisation des connaissances.

Tout d'abord, précisons qu'il existe plusieurs modèles de gestion des connaissances. Différents auteurs se sont penchés sur la question et ont explicité leurs propres modèles de gestion de connaissances (Davenport et Prusak 1998, Blancherie 2001, Alavi et Leidner 2001, St-Onge 2003, dans Mariño 2004). Il y a plusieurs points similaires au sein de ces différentes représentations. Chaque auteur utilise des termes différents, mais fondamentalement ils visent à identifier un même processus de création, de formalisation et de transfert des connaissances.

Un de ces modèles qui m'apparaît simple, clair, concis et qui se rapproche de ma représentation de la mobilisation des connaissances est le cycle de gestion des connaissances proposé par Alavi et Leidner (2001). Il se compose de quatre processus :

- La création des connaissances;
- Le stockage et la récupération des connaissances;
- Le transfert des connaissances;
- L'application des connaissances.

Figure 3.2 : Le cycle de gestion des connaissances d'Alavi et Leidner, 2001



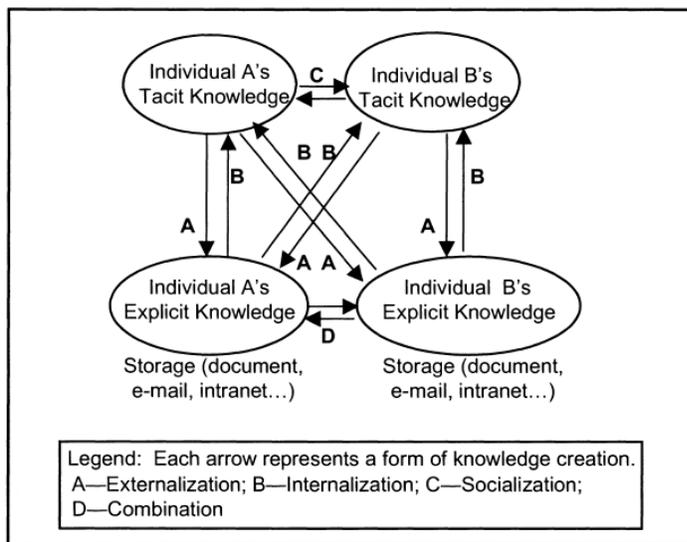
Source : Mariño, 2004

Au cours de ce cycle de gestion des connaissances, les différents processus réfèrent à plusieurs modes création/transmission des connaissances identifiés par Nonaka et que nous avons évoqués plus haut. Rappelons que les deux formes de savoirs (tacites et explicites) agissent en constante interaction, tant dans la construction que la transmission des savoirs. Dans les prochaines pages, nous verrons en détail chacun des processus identifiés par Alavi et Leidner, afin de les mettre en lien avec la spirale des savoirs proposée par Nonaka.

La création des connaissances

La création du savoir implique une interaction continue entre les dimensions tacite et explicite de la connaissance. Toutes les étapes de la spirale du savoir se retrouvent donc dans le processus de création des savoirs. En effet, la construction de connaissances peut se faire à partir d'un savoir tacite ou explicite et peut prendre, au final, la forme d'un avoir tacite ou explicite.

Figure 3.3 Les formes de création de connaissances d'Alavi et Leidner (2001)



Source : Alavi et Leidner, 2001

Comme l'illustre la figure 3.3, la *socialisation* réfère à la conversion de connaissances tacites en de nouvelles connaissances, également tacites, par le développement d'interactions sociales et le partage d'expérience entre différentes personnes. La *combinaison* réfère à la création de nouvelles connaissances explicites par le reclassement, la catégorisation et/ou la synthèse des

connaissances explicites déjà existantes. La *formalisation*, quant à elle, consiste à convertir la connaissance tacite en de nouvelles connaissances explicites. Finalement, l'*intériorisation* se réfère à la création de nouvelles connaissances tacites à partir de connaissances explicites. Les quatre modes de création de connaissances ne sont pas purs, mais très interdépendants et étroitement liés (Alavi et Leidner, 2001 : 116).

Le stockage et récupération

Ce processus réfère au concept de mémoire organisationnelle, qui inclut la connaissance sous plusieurs formes, telles que la documentation écrite et structurée, et les connaissances tacites acquises par des particuliers et des réseaux d'individus. (Alavi et Leidner, 2001 : 118)

Les deux modes de création des connaissances les plus en lien avec cette étape sont la combinaison (explicite vers explicite) et la formalisation (tacite vers explicite). On cherche donc ici à récupérer des savoirs (autant les formes tacites qu'explicites) et de les stocker sous forme de données ou informations concrètes, tangibles et récupérables, donc explicites.

Le transfert des connaissances

Le transfert des connaissances peut avoir lieu à différents niveaux : d'individu à individu, d'un individu à un groupe, d'un groupe à un autre groupe, etc. Les modes de transfert des connaissances dépendent du type de connaissances à transférer. Il existe des mécanismes de transfert informels, tels que des rencontres imprévues, des séminaires informels, ou des conversations lors des pauses. Dans ce cas, il n'est nul besoin de rendre la connaissance tacite explicite pour la transférer. C'est ici la socialisation (tacite vers tacite) qui est en jeu dans un transfert de savoir-faire. La compétence et l'expertise peuvent se transférer de cette façon. La transmission se construit dans le temps à travers les échanges entre les acteurs et ce, peu importe leur fonction dans le groupe. Comme les savoirs tacites sont difficilement formalisables, leur transmission est souvent implicite.

À l'opposé, les savoirs explicites sont habituellement colligés et disponibles sur des supports accessibles tel que des documents, des banques de données, des dossiers partagés, les intranets, des portails, des réseaux partagés. De ce fait, le transfert de ce type de connaissance

se fait généralement par des mécanismes plus formels ou officiels, tels que des sessions de formation, des conférences ou des cours.

L'application des connaissances

Pour Alavi et Leidner, la compétitivité d'une entreprise réside dans l'application de la connaissance plutôt que dans la connaissance elle-même (2001 : 122). Cette étape du cycle de gestion des connaissances est donc cruciale dans leur modèle, puisque les connaissances prennent toute leur valeur lorsqu'elles sont appliquées concrètement et utilisées dans le cadre des activités quotidiennes de l'organisation. Ceci s'applique également au contexte de la recherche sociale. En effet, « [l']accessibilité et l'utilisation des savoirs issus de la recherche peuvent constituer des éléments importants pour optimiser l'atteinte des objectifs d'intervention et de l'évolution des pratiques. » (Dagenais, 2006).

Ce processus met davantage l'accent sur l'intériorisation (de l'explicite vers le tacite) et la socialisation (tacite vers tacite). À cette étape du cycle de gestion des connaissances, on tente en quelque sorte de rendre un savoir, une connaissance (tacite ou explicite) en savoir-faire, c'est-à-dire d'en faire une connaissance tacite intériorisée.

3.1.8 Définition globale adoptée de la mobilisation des connaissances

En somme, le processus de mobilisation des connaissances m'est apparu comme un ensemble d'activités ayant pour objectif de faciliter la création, le partage et l'utilisation des connaissances, scientifiques ou expérientielles, par et pour différents acteurs au sein d'une ou plusieurs organisations. Il s'agit d'un processus bidirectionnel ou multidirectionnel qui se compose (idéalement) de plusieurs allers et retours entre les acteurs impliqués. La mobilisation des connaissances vise l'application concrète des connaissances dans la pratique ou dans la prise de décision. La mobilisation des connaissances est donc un processus d'échange (évolutif et interactif) qui implique différentes formes de savoirs (théorique et expérientiel) et qui vise la création de connaissances prêtes à servir l'action.

Afin de maximiser l'utilisation des connaissances issues de la recherche, la mobilisation des connaissances doit être planifiée, soutenue et en harmonie avec les pratiques de l'organisation au sein de laquelle elle a lieu. À cet égard, Dagenais (2006) identifie trois conditions gagnantes

au processus de mobilisation des connaissances : il doit tenir compte des besoins des utilisateurs et de leur contexte, des particularités du milieu dans lequel il se déroule, et le processus doit donner lieu à des interactions entre les diffuseurs et les utilisateurs des connaissances. De leur côté, Lemire, Souffez et Laurendeau (2009) identifient bon nombre de déterminants à chaque étape du processus de transfert de connaissances pouvant avoir une influence sur l'utilisation future des résultats. Parmi ceux-ci, on retrouve notamment : l'adéquation entre les connaissances produites et les besoins des utilisateurs, la clarté et l'accessibilité du langage, l'interaction (fréquence et qualité) entre les producteurs et les utilisateurs de connaissances, les politiques de soutien à la vulgarisation des connaissances, le contexte organisationnel, etc. À la lumière de ce qui précède, une bonne analyse des besoins des utilisateurs, du contexte organisationnel dans lequel le processus a cours et une planification de processus interactifs entre les producteurs et les utilisateurs m'apparaissent comme étant des démarches essentielles à la planification d'un processus efficace de mobilisation des connaissances.

3.2 Réflexion critique sur la mobilisation des connaissances dans le cadre du stage

Le principal mandat de ce stage consistait à assister aux ateliers et à analyser leur contenu pour en faire ressortir les principales dimensions de l'exclusion sociale et les indicateurs qui s'y rattachent. Nous nous sommes basées sur le postulat selon lequel les personnes vivant en situation de pauvreté sont plus à risque de vivre de l'exclusion sociale et qu'elles sont les mieux placées pour témoigner des facteurs qui les précipitent ou les maintiennent dans celle-ci. Cela s'inscrivait dans une réelle volonté du CEPE d'impliquer davantage les personnes vivant en situation de pauvreté dans les réflexions qui les concernent.

La mobilisation des connaissances s'est faite, d'une part, du terrain vers la recherche (du tacite vers l'explicite) et, d'autre part, de la recherche vers les décideurs (explicite à explicite). Tout d'abord, nous avons donné lieu à des processus de socialisation (tacite vers tacite) entre les participants, faisant ressurgir différents savoirs et expériences vécues en lien avec l'exclusion sociale chez les participants. Nous avons tenté de transformer le savoir tacite de la pauvreté et de l'exclusion sous une forme explicite afin que cette connaissance puisse être utile, d'une part, à la prise de décision, mais également, d'autre part, à un plus grand public, par le biais d'une publication sur le site Internet du MTESS. L'analyse des ateliers est un exercice qui consistait

principalement en la formalisation de connaissances. En effet, l'un des objectifs était de partir du vécu des participants pour en faire quelque chose de plus formel, comme un rapport. Nous avons agi en quelque sorte comme une courroie de transmission entre des détenteurs de connaissances et les utilisateurs de ces connaissances (ici, les décideurs et le grand public). D'ailleurs, tout au long de mon stage, diverses interactions ont eu lieu avec différentes personnes qui m'ont, à leur tour, transmis différents savoirs, ce qui a servi à enrichir et à bonifier mon travail.

Comme mentionné précédemment, selon moi, un processus de mobilisation des connaissances doit comporter trois éléments, comme le décrit la définition de Levesque (dans Elissalde, Gaudet et Renaud, 2010):

- Une diversité de savoirs;
- Des processus interactifs;
- Des connaissances prêtes à servir l'action.

3.2.1 La diversité des savoirs

Les activités réalisées dans le cadre de mon stage ont permis de recueillir des informations et connaissances issues de différentes formes de savoirs.

Les savoirs issus des ateliers

Les savoirs tacites des participants aux ateliers sont un élément fondamental de mon projet de stage. En effet, la participation des personnes en situation de pauvreté est un élément central du projet de recherche dans lequel j'ai fait mon stage. Cela s'appuie sur le fait que ces personnes sont les mieux placées pour témoigner de leur expérience de mise à l'écart de la société et que leur apport ne peut qu'enrichir les résultats de la recherche. Nous sommes ainsi venus reconnaître l'apport des savoirs de ces personnes, bien que ceux-ci ne soient pas scientifiques et qu'ils s'appuient plutôt sur des expériences de vie.

Aussi, mentionnons que dans le processus de recrutement des participants, une attention particulière avait été portée afin de couvrir une vaste diversité de situations (militants, personnes en situation de pauvreté, etc.). Déjà, différents savoirs avaient été couverts à cette étape.

Les savoirs des membres du Comité de direction du CEPE

Ensuite, la présentation des résultats de nos analyses au Comité de direction du CEPE nous a permis d'obtenir des commentaires et réflexions de personnes issues de la communauté scientifique pour peaufiner nos analyses. Nous avons eu un retour direct de la part des membres du Comité qui nous ont partagé leurs commentaires, non seulement à partir de leurs connaissances « scientifiques » au sujet de la pauvreté et de l'exclusion, mais également en fonction de leurs expériences, ce qui fait appel à leur savoir tacite. Leurs commentaires nous ont été essentiels afin de parvenir à organiser nos analyses de façon logique, claire, structurée et accessible.

Les savoirs issus de discussions informelles

Tout au long de mon stage, depuis la préparation de mon entente de stage jusqu'à la rédaction du rapport sur les ateliers, j'ai eu des discussions formelles avec ma répondante de stage mais j'ai également eu plusieurs interactions spontanées et non-structurées avec elle. Par le biais de ces discussions informelles, j'ai acquis beaucoup de connaissances sur mon milieu de stage et sur le phénomène de l'exclusion sociale. En ce sens, le fait d'avoir pu réaliser le stage au sein du ministère et en étant sur place s'est avéré bénéfique.

3.2.2 Des processus interactifs

Tout au long de mon stage, différents allers-retours ont été effectués afin de valider le projet, nos façons de faire ainsi que nos analyses.

Les interactions en lien avec les ateliers

D'abord, les ateliers ont donné lieu à des échanges très riches en apprentissages. Dépendant de la dynamique de chacun des groupes, les échanges ont parfois été plus libres et spontanés, d'autres fois, plus structurés et dirigés. Toutefois, dans tous les cas, chacun des ateliers nous a permis d'en connaître davantage sur le phénomène de l'exclusion sociale et sur ce qu'il peut

représenter dans le quotidien d'une personne, grâce à l'interaction des chercheurs avec les participants, qui eux-mêmes semblent avoir beaucoup retiré des échanges.

Comme mentionné précédemment, de façon plus informelle, Aline Lechaume, la chargée de projet du CEPE, et moi avons effectué un retour sur notre expérience après chacun des ateliers afin d'ajuster certains éléments en lien avec l'animation du groupe, ou tout simplement, pour souligner certains éléments qui nous avaient paru importants. Au fil des discussions, mon analyse du contenu des ateliers s'est amorcée et enrichie. Puis, dans le cadre de discussions plus dirigées et formelles, nous avons travaillé à identifier les dimensions de l'exclusion sociale en fonction de ce qui avait été dit lors des ateliers. C'est au fil du temps et après plusieurs discussions et réflexions en collaboration que nous en sommes arrivées à une première proposition de catégorisation.

L'interaction avec les membres du Comité de direction du CEPE

Comme mentionné précédemment, l'apport des membres du CEPE a été majeur dans l'organisation de nos analyses et dans la détermination des dimensions. En effet, c'est à la suite de la présentation des résultats aux membres, à leurs commentaires, et à la collaboration d'une membre lors d'une rencontre ultérieure, que nous avons pu en arriver à une proposition « finale » des dimensions de l'exclusion.

Les interactions manquées

D'autres échanges étaient également prévus dans le cadre du projet, notamment la présentation des résultats de recherche au Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP). Il avait également été envisagé de retourner dans les organismes où se sont déroulés les ateliers, afin de présenter les résultats des analyses. Toutefois, le temps accordé à la réalisation du stage ne m'aura pas permis d'assister à ces activités.

Ceci m'amène à aborder les limites liées au temps et aux ressources allouées dans le cadre du projet de recherche. En effet, il aurait été intéressant de passer plus de temps avec chacun des groupes pour pousser la réflexion plus loin. Un atelier de trois heures nous a à peine permis de « mettre la table ». Il aurait été intéressant de poursuivre la discussion dans le cadre d'un deuxième atelier. Je suis convaincue qu'une seconde rencontre aurait permis d'enrichir

davantage nos échanges, puisque les réflexions des participants se sont certainement poursuivies à la suite du premier atelier. De même, un temps plus long nous aurait permis profiter encore mieux d'interactions supplémentaires avec le Comité de direction, afin de faire de l'analyse une démarche plus itérative.

Néanmoins, il est important de mentionner que ces limites de temps et de ressources financières sont une réalité pour la plupart des projets de recherche en sciences sociales, que l'on soit en milieu gouvernemental, universitaire ou communautaire.

Tous les processus engagés dans la mobilisation des connaissances ont généralement cours à long terme. Plus on implique de gens et de différents points de vue dans la création des connaissances et dans le partage de celles-ci, plus le temps accordé pour le projet devrait être long.

Toutefois, rappelons que la démarche des ateliers était exploratoire et que nous avons réussi à remplir notre mandat, soit de faire ressortir les principales dimensions de l'exclusion sociale et les indicateurs qui s'y rattachent.

3.2.3 Les connaissances prêtes à servir l'action

Que les connaissances recueillies soient tacites ou explicites, une chose est certaine c'est que « [...] pour être considérées comme des connaissances utiles et pertinentes, les données doivent avoir fait l'objet d'une organisation quelconque à partir d'une méthode rigoureuse et tenir compte des besoins des utilisateurs éventuels » (Lemire, Souffez et Laurendeau, 2009 : 11). L'organisation et la méthode suivies lors de la préparation, de l'analyse et de la transmission de nos résultats dans le cadre du projet de recherche du CEPE ont été réalisées dans cet esprit.

Le cahier de recherche issu de la démarche est un produit concret issu des ateliers. Il permet de diffuser les résultats de notre projet et d'alimenter la réflexion sur le phénomène de l'exclusion sociale.

Toutefois, c'est au terme du projet de recherche global que la finalité sera la plus susceptible de servir l'action concrètement. *L'Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre* est un parfait exemple de projet de recherche visant à servir l'action. En effet, l'Avis propose des indicateurs de l'exclusion sociale à suivre dans le temps pour voir et

commenter son évolution; il s'agit là d'une application concrète des résultats d'un projet de recherche.

Ainsi, à la lumière de ce qui précède, je peux sans hésitation affirmer que le projet réalisé cadre dans le concept de mobilisation des connaissances par la diversité des savoirs, les processus interactifs et les connaissances prêtes à servir l'action qui en ont résulté. La maîtrise PRAP m'a permis de réfléchir à la mobilisation des connaissances et d'approfondir mes connaissances à ce sujet. La mobilisation des connaissances est maintenant devenue pour moi un souci constant : essayer dès le départ de trouver des applications concrètes au travail que je vais réaliser, et tenter de traduire l'implicite en explicite.

3.3 Le rôle d'agent d'interface

Le but de la maîtrise PRAP est de former des agents d'interface informés et efficaces dans leur domaine d'action. Le programme a été conçu pour « préparer les étudiants à assumer de multiples rôles liés à l'interface entre la recherche sociale et l'action publique, entre la théorie et la pratique, grâce à des contacts directs avec des équipes de recherche et leurs partenaires issus de divers milieux » (INRS, 2013 : 6). Le programme valorise les échanges croisés entre les connaissances issues de la recherche sociale et les savoirs d'expérience des acteurs de terrain, afin de réduire la distance entre les chercheurs, les citoyens et leurs représentants institutionnels (INRS, 2013).

3.3.1 Entre la recherche et la pratique

L'agent d'interface, que l'on appelle également « courtier » ou « médiateur de connaissances » dans d'autres milieux, est souvent présenté comme étant ni issu du milieu de la pratique, ni issu du milieu de la recherche, mais œuvrant quelque part entre les deux afin de guider les activités et mécanismes de la mobilisation des connaissances.

La Fédération canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS) définit le rôle du courtier comme suit :

Par définition, le courtier est un intermédiaire et sa fonction première est de mettre en contact des personnes pour qu'elles puissent partager et échanger des

connaissances [...] le courtier est un catalyseur [...] Les courtiers sont à l'affût des connaissances, ils synthétisent la recherche, ils tentent de trouver des pratiques modèles et autres exemples d'expériences à l'extérieur de leur propre organisme. Ils peuvent agir comme défenseurs de l'utilisation des résultats de la recherche dans la prise de décision ou encore soutenir et évaluer les changements qu'ils ont contribué à mettre en place. (FCRSS, 2013 : ii-iii)

Or, selon moi, dans la réalité du travail, très peu d'agents d'interface sont réellement appelés à travailler *entre* la pratique et le milieu de recherche. En effet, je crois que l'agent d'interface n'est jamais complètement extérieur aux deux milieux : il peut s'agir d'un chercheur qui a à cœur l'application des connaissances ou d'un intervenant ou un professionnel qui a à cœur d'intégrer les connaissances issues de la recherche dans son travail au quotidien.

Le rôle d'un agent d'interface est donc appelé à varier selon le milieu, le contexte d'intervention et selon les besoins de l'organisme au sein duquel il travaille. Il peut être appelé à faire le lien entre les chercheurs et les décideurs afin d'assurer un transfert des connaissances efficient ou entre des chercheurs et des intervenants sociaux afin d'évaluer l'efficacité des pratiques dans un champ précis. Son champ d'action peut être très large et ses activités, très variées : rapports de recherche, rédaction de sommaires, présentations, création d'outils destinés à un public précis, animation de réunions et bien d'autres.

3.3.2 Limites de l'intervention

Dans un document résumant une revue de littérature au sujet du courtage des connaissances et une série de consultations auprès de personnes œuvrant dans le domaine, la FCRSS mentionne ce qui suit :

Les consultations ont permis de dégager clairement le fait qu'une bonne partie du courtage qui se fait au Canada demeure non reconnue, peu préparée, et que toute promotion doit commencer par en faire reconnaître les activités tacites. Il est rare pour un universitaire entreprenant qui organise des réunions, ou encore pour un analyste de politiques qui entretient un réseau de contacts universitaires et qui convoque les spécialistes pour les consulter, d'être reconnu comme courtier de connaissances [...] Comme on ne peut nommer les courtiers comme tels, la fonction est fragmentée en

tâches et responsabilités associées à différentes personnes (Feldman et al 2001 dans (FCRSS, 2013: 5).

Les limites d'intervention de l'agent d'interface sont donc d'abord déterminées par la reconnaissance de son rôle et de ses responsabilités au sein des milieux scientifique et pratique, les besoins de l'organisme, mais également par les contraintes (notamment financières) de celui-ci.

En effet, les coûts associés aux stratégies de mobilisation des connaissances sont importants. Pour qu'une organisation accepte d'accorder un budget considérable aux activités de l'agent d'interface, il faut qu'elle en reconnaisse d'abord l'importance.

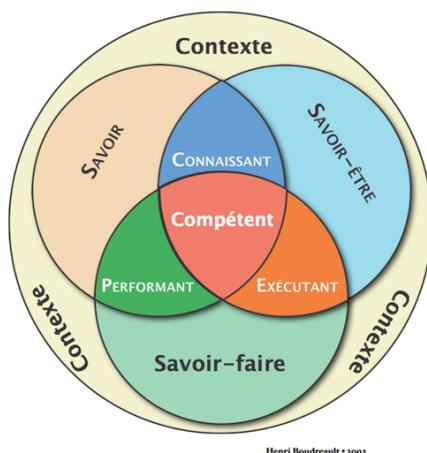
3.3.3 Compétences nécessaires au rôle d'agent d'interface

Les stratégies à utiliser diffèrent en fonction des objectifs ciblés. D'où l'importance de les adapter en fonction des besoins visés. Pour ce faire, l'agent d'interface engagé dans le processus fera appel à ses compétences afin de déterminer les stratégies à mettre en place. « Une même information sera utilisée différemment selon le rôle et le palier décisionnel de chaque groupe d'acteurs (dirigeants, cadres intermédiaires, professionnels) puisque leur champ d'action et leur pouvoir d'agir sont différents » (Lemire, Souffez et Laurendeau, 2009 :17-18). L'agent d'interface doit donc détenir certaines compétences afin d'être en mesure de bien comprendre le rôle de chacun, d'identifier leurs besoins respectifs et de cibler des stratégies adaptées à leurs besoins.

Aussi, l'agent d'interface doit être conscient que différentes caractéristiques peuvent aider le processus de transfert des connaissances et favoriser l'utilisation des connaissances, à savoir : « [...] l'adéquation entre les connaissances produites et les besoins des utilisateurs, la qualité des connaissances produites et leur accessibilité, leur pertinence, leur utilité et leur applicabilité, ainsi que le format et le langage utilisé lors du transfert » (Lemire, Souffez et Laurendeau, 2013 : 29). Dagenais (2006) soutient, quant à lui, que, pour que les connaissances issues de la recherche soient utilisées, elles doivent : 1- tenir compte du contexte et des besoins des utilisateurs, 2- orienter les efforts de transfert vers la pratique (adapter le contenu pour le rendre accessible et facile à intégrer dans la pratique) et 3- favoriser les contacts entre les chercheurs et les utilisateurs.

Par conséquent, l'agent d'interface doit posséder ou développer différentes compétences pour bien remplir son rôle et tenir compte des conditions favorisant l'utilisation des connaissances. Compte tenu de son rôle variable en fonction du contexte dans lequel il agit, il n'est donc pas possible de dresser une liste exhaustive des compétences nécessaires. Toutefois, il va sans dire qu'un agent d'interface compétent doit détenir, comme le suggère Boudreault (2010), savoirs, savoir-faire et savoir-être, trois éléments ou notions de compétences essentielles à l'accomplissement de son mandat.

Figure 3.4 : La compétence professionnelle



Source : Henri Boudreault, 2010

Savoir, savoir-faire et savoir-être

Le **savoir** réfère à la connaissance. Cette connaissance peut être acquise par le biais de l'apprentissage (savoir formel) ou de l'expérience (savoir tacite). Un bon agent d'interface doit donc posséder diverses connaissances. Il doit notamment bien connaître et comprendre le contexte dans lequel il travaille et connaître chacun des deux milieux qu'il tente de rapprocher. Concrètement, l'agent d'interface doit bien connaître son rôle et son mandat dans l'organisme, les limites et contraintes de ce dernier et le public visé par son intervention (ses besoins, ses contraintes, son niveau de connaissances, le contexte de travail, etc.). Il doit aussi posséder un minimum de connaissances du sujet sur lequel il travaille, car la connaissance permet de départager l'information pertinente de celle qui ne l'est pas. En effet, bien qu'il ne joue pas le rôle d'un expert du contenu, l'agent d'interface doit posséder suffisamment de connaissances

pour pouvoir évaluer la qualité, la pertinence et l'applicabilité des informations dans le contexte donné (FCRSS, 2013 : i).

Le **savoir-faire** (la pratique) est l'habileté à mettre en œuvre son savoir et à l'adapter à différents contextes. Dans un premier temps, il doit être sensible à la réalité des personnes avec qui et pour qui il travaille, afin de bien saisir leurs besoins et les enjeux auxquels ils font face. Il doit également être doté d'une bonne capacité d'analyse pour saisir les enjeux et les non-dits, pour comprendre les différentes dynamiques qui ont cours au sein des milieux de travail. Également, sa capacité à vulgariser est un atout puisque les informations transmises doivent être claires, précises et cohérentes. Ce savoir-faire se développe et est évolutif.

Le **savoir-être** est la capacité de la personne à utiliser des savoirs dans les situations et les adapter selon le contexte. Cette notion réfère aux attitudes d'une personne. Puisque l'agent d'interface est appelé à créer des liens entre des personnes et qu'elle doit favoriser les interactions entre elles, son savoir-être est essentiel. Il doit faire preuve d'ouverture, de sensibilité et doit dégager une certaine confiance en lui afin que les personnes avec qui et pour qui il travaille sentent qu'ils peuvent s'appuyer sur lui.

3.4 Réflexion critique sur le rôle d'agent d'interface en lien avec mon stage

À mon avis, le programme aurait pu pousser un peu plus loin l'expérimentation du rôle d'agent d'interface dans différents contextes : seulement quelques cours nous ont permis de réaliser des projets directement liés au rôle d'agent d'interface dans la mobilisation des connaissances.

Au-delà des connaissances acquises, et même si j'aurais apprécié davantage d'activités dans le cadre de ma formation académique, l'un des plus grands apports de la PRAP aura été de me permettre de réaliser ce stage ayant pour but d'expérimenter le rôle d'agent d'interface et de mettre en pratique les connaissances acquises dans le cadre de ma formation. Le meilleur moyen d'apprendre est l'expérience, c'est pourquoi ce stage est crucial dans la formation PRAP. La formation d'un agent d'interface passe d'abord par le développement de savoirs, mais surtout par l'expérience et le développement d'un savoir-faire.

3.4.1 Apprentissages, défis et enjeux

Plus précisément, mon stage au sein du CEPE m'a permis de me familiariser avec le monde de la recherche en milieu gouvernemental qui comporte ses avantages, mais aussi ses embûches et ses limites. Une bonne connaissance du monde de la recherche est essentielle pour bien agir en tant qu'agent d'interface. Tel que mentionné précédemment, ce dernier doit bien connaître la réalité des deux mondes qu'il doit lier.

J'ai rencontré de nombreux défis et plusieurs enjeux dans le cadre de la réalisation de mon stage au sein du CEPE, tant sur le plan personnel que professionnel et j'en retire plusieurs apprentissages.

3.4.2 Intégration dans une équipe de travail

Tout d'abord, mon premier défi a été d'intégrer une équipe d'experts dans le domaine de l'exclusion sociale. Ma connaissance des problématiques de la pauvreté et de l'exclusion sociale se résumait principalement aux lectures que j'avais réalisées dans le cadre de mon cours de lecture dirigée et aux quelques expériences partagées par des clients dans le cadre de mon travail antérieur dans un Centre Jeunesse. Le fait de réaliser mon stage sur le lieu même du CEPE et la présence constante de ma superviseure de stage sont des éléments qui ont grandement favorisé mon intégration.

L'expérience aurait pu être encore plus enrichissante si elle avait été davantage intégrée dans le cadre des activités du CEPE. Puisque le projet de recherche sur lequel je travaillais se faisait en collaboration avec ma répondante en milieu de stage, j'ai n'ai eu que peu d'occasions de communiquer et d'entrer en relation avec les autres chercheurs du CEPE. Concrètement, j'ai assisté à une seule réunion d'équipe pendant toute la durée de mon stage. Le fait de participer aux rencontres d'équipe, même si le projet de recherche sur l'exclusion sociale n'était pas à l'ordre du jour, m'aurait permis de me familiariser davantage avec le contexte (notamment politique) dans lequel mon projet de stage se déployait. Cela m'aurait permis d'avoir une vision plus globale de ce que fait le CEPE (autres travaux réalisés en parallèle et portant sur l'exclusion sociale) plutôt que d'avoir une vision centrée sur un projet précis. Si c'était à recommencer, j'insisterais davantage pour prendre part à l'ensemble des réunions d'équipe.

3.4.3 Contraintes liées au temps

Dès le début du projet, la notion de temps est venue poser ses limites. Les contraintes de temps se sont présentées à différents niveaux et à différents moments au cours de mon stage. Tout d'abord, la réalisation de mon stage a été retardée par le fait que l'entente liée à ce dernier devait être approuvée et signée par toutes les personnes impliquées (direction PRAP, milieu de stage, étudiante, professeur). Nous devons, entre autres, attendre le certificat éthique avant d'obtenir l'approbation de la direction du programme. Ainsi, selon l'entente prise avec le CEPE, mon stage devait commencer le 16 avril 2012 mais, dans les faits, il a débuté le 3 mai, repoussant ainsi toutes les démarches concrètes en lien avec la planification des ateliers, puisque mon stage prévoyait ma participation ceux-ci.

Ensuite, nous avons dû faire face à d'autres délais en lien avec les contraintes administratives du CEPE. La planification des ateliers n'a pas commencé avant que tous les détails d'ordre administratif ne soient réglés. À titre d'exemple, il était prévu qu'une compensation financière soit offerte aux participants. Cette compensation devait être versée en argent afin de garantir l'anonymat des participants. Or, le MTESS n'a pas voulu fonctionner de cette façon; il voulait verser ce montant par chèques identifiés à chacun des participants. Il a donc fallu trouver un autre moyen afin qu'une compensation soit finalement offerte aux participants, sans qu'ils n'en perdent leur anonymat

À partir du moment où toutes les démarches préalables ont été complétées, la recherche de participants a pu commencer. Dans un monde idéal, il aurait fallu que ces démarches soient faites avant mon arrivée afin que tous les ateliers puissent avoir lieu rapidement par la suite. Or, les exigences du CEPE et de l'INRS liées à mon entente de stage ne nous ont pas permis d'entamer ces démarches avant le début de mon stage.

Le moment de l'année où nous avons finalement contacté les organismes ne représentait pas une bonne période pour entamer le recrutement de participants. En effet, en fin d'année, les activités des organismes sont au ralenti. Par conséquent, plusieurs n'ont pas retourné nos appels ou n'ont pas été en mesure de recruter, au sein de leur clientèle, un nombre suffisant de participants pour tenir un atelier. De ce fait, nous n'avons pas pu effectuer tous les ateliers avant la fin de mon stage prévue en juillet. Même en septembre, le recrutement a été plus difficile car les activités dans les organismes communautaires ne reprenaient que tranquillement. Il semble que ce soit vers la fin du mois de septembre que les activités reprennent et que les participants

s'impliquent davantage auprès des organismes. Au final, nous avons dû prolonger mon stage de trois semaines au mois de septembre (incluant un arrêt de cinq semaines entre la fin du mois de juillet et le début du mois d'août).

Tel que décrit plus haut, une autre contrainte de temps s'est imposée à nous en lien avec le Comité de direction du CEPE. J'en ai déjà exposé les détails dans le chapitre 2. Je rappellerais simplement le fait qu'en raison des rencontres du Comité qui ont uniquement lieu quatre fois par année, nous avons dû présenter nos résultats de façon un peu prématurée. Plutôt que de la considérer uniquement comme une contrainte, nous avons su tirer profit de cette situation pour bonifier nos analyses.

Les embûches rencontrées nous permettent d'en tirer certaines leçons : en particulier le fait que la planification des activités à réaliser dans le cadre d'une recherche doit tenir compte du calendrier des acteurs impliqués. En étant à l'affût des particularités de chacun, il est possible de prévenir des obstacles ou de les gérer avant qu'ils ne viennent entraver ou retarder le déroulement d'un projet en cours. L'agent d'interface doit donc détenir une bonne connaissance de la réalité de chacun des organismes impliqués. Pour ce faire, il peut faire appel à son savoir mais également à ses expériences passées. Dans mon cas, il est clair que, si je suis appelée à nouveau à solliciter des organismes communautaires pour un projet de recherche, je prévois un calendrier qui tient compte du fait que, pour plusieurs d'entre eux, la participation est moindre à compter du mois de juin.

3.4.4 Parler le même langage

Un autre apprentissage réalisé dans le cadre de mon stage en lien avec le rôle d'agent d'interface est celui d'adapter mon langage en fonction des personnes à qui je m'adresse. En effet, le rôle d'un agent d'interface consiste, entre autres, à moduler les informations afin de les rendre accessibles et utilisables. Dans notre cas, il s'agissait d'un double défi. D'une part, nous devons adapter notre vocabulaire aux personnes en situation de pauvreté et d'exclusion lors des ateliers et, d'autre part, la rédaction du rapport devait tenir compte du public auquel il s'adressait, soit les membres du Comité de direction (scientifiques) et le grand public.

Concernant le travail auprès des participants aux ateliers, le défi n'était pas simplement de choisir les bons mots pour s'adresser à eux, mais aussi d'avoir des attentes réalistes. Pour certaines personnes, il s'est avéré difficile de parler d'un concept aussi complexe que l'exclusion

dans le cadre d'un atelier de trois heures. Nous avons tenté de vulgariser au maximum le concept en donnant des exemples concrets et en posant des questions dirigées. C'est notre savoir-faire et notre savoir-être qui ont été sollicités. Finalement, un autre défi s'est présenté à nous lors de certains ateliers : celui de faire tomber les barrières (gêne entre les participants, la distance entre « eux » et « nous ») pour ainsi susciter la discussion et le partage.

Qu'aurions-nous pu faire autrement? Afin de permettre aux participants de pouvoir s'exprimer librement pendant les ateliers, il avait été décidé que seuls les participants seraient présents aux ateliers. Ainsi, aucun intervenant œuvrant auprès des personnes en situation de pauvreté ne participait aux ateliers. Il est possible de croire que la présence d'une personne ressource de l'organisme lors des ateliers aurait pu nous permettre d'alimenter les discussions. Cette personne aurait pu, par exemple, agir comme « médiatrice » ou « facilitatrice » et aider à participants à faire des liens entre l'exclusion sociale et des événements, situations ou discussions qui ont eu lieu dans le cadre des activités de l'organisme. Une autre avenue possible aurait consisté à prendre plus de temps pour réaliser les ateliers ou à tenir plus d'une rencontre auprès d'un même groupe. Cela fait toutefois surgir un autre enjeu récurrent, celui du budget accordé à la recherche.

Une fois les analyses complétées, il m'a fallu adapter le vocabulaire et ma façon de traiter de l'exclusion sociale d'une toute autre façon. En effet, la présentation des résultats au Comité de direction du CEPE ainsi que le rapport de rédaction m'ont demandé beaucoup d'effort afin de m'adapter au public visé. Malgré mes nombreuses lectures, je ne possédais pas une connaissance très approfondie du contexte dans lequel j'intervenais. Je savais où se situait le CEPE dans l'organigramme gouvernemental, mais tout ce qui était plus tacite, soit les dynamiques de prise de décision, les rapports de pouvoirs au sein du ministère, etc., m'échappait. C'est là qu'Aline Lechaume a joué un rôle important en m'aiguillant sur la façon d'aborder certains éléments dans mon rapport ou sur des moyens pour nuancer certains propos. C'est en me donnant accès à son savoir et son savoir-faire qu'elle m'a permis de, à mon tour, développer des compétences dans ces deux domaines du savoir. Sortir du récit individuel pour expliquer des situations globales

Comme mentionné précédemment, l'agent d'interface peut être appelé à remplir différents rôles. Dans le cadre de mon stage, il me fallait rédiger un document synthèse sur les ateliers.

Nous avons discuté avec plus de 50 personnes faisant chacune face à des situations leur étant propres. Dans le cadre des ateliers, nous avons eu accès à de nombreux récits individuels et à

une foule d'exemples de situations en lien avec l'exclusion sociale. Cela s'est avéré un grand défi pour moi d'extraire le tronc commun des différents récits ou différentes définitions d'un concept afin de le rendre le plus général et, ainsi, d'en tirer des généralités. Il s'agit là d'une activité typique de la recherche scientifique qualitative. Toutefois, ayant peu d'expérience dans le domaine de la recherche, mon savoir-faire à ce niveau était limité. Les savoirs scientifiques détenus par l'agent d'interface jouent un rôle important car ces derniers aident la personne à conceptualiser et à penser le phénomène. Le fait de connaître différents angles d'analyse ou façons d'entrevoir le phénomène vient guider l'agent d'interface dans son analyse et, par le fait même, dans sa façon d'aborder le phénomène et d'en parler. Mes connaissances restreintes au sujet du phénomène de l'exclusion sociale ont été une limite personnelle considérable, autant dans le travail d'analyse que dans la rédaction du rapport sur les ateliers. Par ailleurs, les nombreux allers-retours entre ma répondante de stage et moi lors de la rédaction du rapport m'ont permis d'en apprendre beaucoup et de développer mes compétences en rédaction. Toutefois, je crois que c'est avec l'expérience et la pratique que je serai en mesure de développer davantage mes compétences à ce niveau.

CONCLUSION

Avec le projet de recherche dans le cadre duquel ce stage s'inscrit, le CEPE s'est mesuré au défi de déterminer des indicateurs de mesure de l'exclusion sociale, en tenant compte de l'opinion des premières personnes concernées par le phénomène, soit des personnes en situation de pauvreté, à risque de vivre des situations d'exclusion. En participant à la démarche, ma connaissance du phénomène de l'exclusion s'est enrichie et j'ai eu l'occasion de mieux comprendre le contexte sociopolitique de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion ainsi que les enjeux qui s'y rattachent, et ce, non seulement d'un point de vue scientifique, mais également d'un point de vue pratique. Cette approche de croisement des savoirs pratiques et scientifiques est venue renforcer mes apprentissages sur la mobilisation des connaissances acquises dans le cadre de la maîtrise PRAP. Par le biais de deux activités de transfert (présentation au Comité du CEPE et rapport destiné au public) et grâce aux diverses activités menées tout au long du stage, j'ai également pu expérimenter le rôle d'un agent d'interface sur le terrain ainsi que les défis et enjeux qui y sont liés. Je suis fière d'avoir participé au projet du CEPE, dont les objectifs ont été atteints. Souhaitons que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion prendra de nouvelles proportions, un peu grâce à mon implication.

BIBLIOGRAPHIE

- Ambrosini, Véronique et Cliff Bowman. 2001. « Tacit knowledge : some suggestions for operationalization. » *Journal of Management Studies* 38 (1): 811-829.
- Aubry, François. 2010. « La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le renouvellement de la sociale-démocratie. » *Revue vie économique* 2 (2), http://www.eve.coop/mw-contenu/revues/7/61/RVE_vol2_no2_Aubry.pdf
- Boudreault, Henri. 2010. *Une position pour le développement de la compétence professionnelle*. Consulté le 2 août 2016. <https://didapro.me/2010/02/02/une-position-pour-le-developpement-de-la-competence-professionnelle/>
- Burchardt, Tania, Julian Le Grand et David Piachaud. 2002. « Degrees of exclusion: developing a dynamic, multi-dimensional measure. » In *Understanding Social Exclusion*, sous la direction de John Hills, Julian Le Grand and David Piachaud, Oxford, Oxford : University Press.
- Chopart, Jean-Noël et Shirley Roy. 1995. « Y a-t-il des exclus? » *Lien social et politiques – Revue internationale d'action communautaire* (34) Montréal : Université de Montréal.
- Collectif pour un Québec sans pauvreté. 2013. « Historique critique et bilan dans la cadre du dixième anniversaire de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ». Consulté le 14 juillet 2014. http://www.pauvrete.qc.ca/IMG/pdf/Historique_critique_et_bilan_Loi.pdf
- Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. 2014. *Mission*. Consulté le 14 juillet 2014. <http://www.cclp.gouv.qc.ca/>.
- Dagenais, Christian. 2006. « Vers une utilisation accrue des résultats issus de la recherche par les intervenants sociaux. Quels modèles de transfert de connaissances privilégier? » *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle* (39)3 : 23-35. <http://www.cairn.info/revue-les-sciences-de-l-education-pour-l-ere-nouvelle-2006-3-page-23.htm>
- Dalkir, Kimiz. 2010. « La continuité du savoir : préservation et transmission du savoir dans le secteur public » *Télescope* (16) 1 : 146-167.
- Elissalde, Jérôme, Judith Gaudet et Lise Renaud. 2010. « Circulation des connaissances : modèle et stratégies », *Communiquer* (3-4). Consulté le 10 juillet 2014. <https://communiquer.revues.org/1585>
- Elissalde, Jérôme et Lise Renaud. 2010. « Les démarches de circulation des connaissances : mobilisation et valorisation des connaissances » In *Les médias et la santé : de l'émergence à l'appropriation des normes sociales* sous la direction de Lise Renaud, 409-429. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé. 2013. *La théorie et la pratique du courtage de connaissances dans le système de santé canadien*. Consulté le 2 août 2016. http://www.cfhi-fcass.ca/migrated/pdf/Theory_and_Practice_f.pdf.

- Fréchet, Guy. 2010. « Vers un ou des indicateurs de l'exclusion sociale » *Présentation au CEPE*. Document de travail.
- Fréchet, Guy, Pierre Lanctôt et Alexandre Morin. 2009. *Prendre la mesure de la pauvreté, Proposition d'indicateurs de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion sociale afin de mesurer les progrès réalisés au Québec, Avis au ministre*. Québec : Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, Gouvernement du Québec.
http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_Avis.pdf
- Gagnon, Éric, Yolande Pelchat, Michèle Clément et Francine Saillant. 2009. *Exclusions et inégalités sociales. Enjeux et défis de l'intervention publique*, Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- GROULX, Lionel-Henri. 2011. *Les facteurs engendrant l'exclusion au Canada : survol de la littérature multidisciplinaire*, Rapport à Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, Montréal.
http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_lionel-henri_groulx.pdf
- Institut national de la recherche scientifique (INRS). 2013. *Guide 2013-2014. Maîtrise (avec profil essai) en pratiques de recherche et action publique*. Centre - Urbanisation, Culture, Société. Québec et Montréal.
- Institut national de santé publique (INSPQ). 2009. *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., chapitre L-7) Faits saillants et application de la Loi. Note documentaire*. Consulté le 9 juillet 2014.
http://www.ccnpps.ca/docs/Loi112_FaitsApplicationFR.pdf
- Jehoel-Gijsbers, Gerda et Cok Vrooman. 2007. *Explaining Social Exclusion; A Theoretical Model Tested in The Netherlands*, The Hague: The Netherlands Institute for Social Research/SCP.
- Laberge, Danièle et Shirley Roy. 1994.. « Cahier de recherche sociologique. » *Marginalité et exclusion sociales* (22) : 5-27. , Montréal, Université du Québec à Montréal
- Lechaume, Aline avec la collaboration de Dominique Brière. 2014. *L'exclusion sociale : Construire avec celles et ceux qui la vivent*. Québec : Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, Gouvernement du Québec.
http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_L'exclusion_sociale.pdf.
- Lechaume, Aline et Frédéric Savard, Frédéric. 2015. *Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre*. Québec : Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, Gouvernement du Québec.
http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE_2015_Indicateurs_exclusion_sociale.pdf
- Lemire, Nicole, Karine Souffez et Marie-Claire Laurendeau. 2009. *Animer un processus de transfert des connaissances. Bilan des connaissances et outil d'animation*. Québec : Institut national de la santé publique.
https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/1012_AnimerTransfertConn_Bilan.pdf.

- Levitas, Ruth, et autres. 2007. *The Multi-dimensional Analysis of Social Exclusion*. Bristol : Université de Bristol.
<http://www.bristol.ac.uk/poverty/downloads/socialexclusion/multidimensional.pdf>
- Mariño, Olga. 2004. *Introduction aux concepts de base de la gestion des connaissances*. Recueil de texte du cours INF 6400 – Gestion des connaissances et informatique. TÉLUQ. Automne 2012.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale. 2016. *Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion*. Consulté le 14 août 2016.
<http://www.mess.gouv.qc.ca/cepe/presentation.asp>
- Noël, Alain. 2002. « Une loi contre la pauvreté: la nouvelle approche québécoise de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ». *Lien social et Politiques* (48): 103-114.
<http://www.erudit.org/revue/lsp/2002/v/n48/007895ar.pdf>
- Roy, Shirley. 2008. « De l'exclusion à la vulnérabilité : continuité et rupture », In *Penser la vulnérabilité, Visages de la fragilisation du social*, sous la direction de Viviane Châtel et Shirley Roy, 13-34. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Roy, Shirley et Marc-Henry Soulet. 2001. « Présentation » In *L'exclusion : changement de cap*, sous la direction de Shirley Roy et Marc-Henry Soulet. *Sociologie et société* 33 (2), 3-11. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Soulet, Marc-Henry, dir. 2007. *Quel avenir pour l'exclusion?* Collection Res Socialis (23). Suisse : Academic Press Fribourg