

Réseaux de support naturel des personnes âgées

ou

Pratiques d'organisation communautaire:

2 problématiques, 4 projets!

par *Gilles Beauchamp*

réalisé dans le cadre de l'atelier de Méthodologie de

Mme *Danielle Laberge*

Sociologie, UQAM, décembre 1988

Introduction générale

Le vieillissement

La problématique générale du vieillissement démographique, et plus particulièrement celle des personnes âgées vivant à domicile, est une problématique qui m'est chère et connue, considérant que j'ai eu à travailler exclusivement auprès de cette clientèle pendant plus de 8 ans. En tant qu'organisateur communautaire rattaché au programme de maintien à domicile du CLSC Hochelaga-Maisonneuve, de 1976 à 1984, j'ai pu suivre d'assez près l'évolution de la recherche québécoise en gérontologie, et apprécier tant les travaux de Beau-doin (1972) sur l'évaluation des besoins des personnes âgées, ceux de Forest (1980) sur le vieillissement accéléré des travailleurs manuels (travaux qui complétaient, en les précisant, les pistes ouvertes par A.M. Guillemard), ceux du groupe EROS (Équipe de recherche en organisation de la santé) avec MM Tilquin et Sicotte, travaux qui servirent à la formalisation des procédures suivies par le Ministère pour évaluer les besoins d'hébergement. François Béland réalisait en 1978, dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve en même temps qu'à Hull et Trois-Rivières, une recherche importante sur les attentes des personnes âgées face à l'hébergement. Cette étude fut pour moi une source d'inspiration importante tant au niveau méthodologique que sociologique. Plus récemment, et sur une question plus actuelle encore que l'hébergement (qui était plutôt la question des années '70), les travaux de Mme Ellen Corin sur **les réseaux de support naturels** des personnes âgées ont nourri ma réflexion au point de m'inspirer le premier de mes "projets" de mémoires.

Cette question du vieillissement constitue, à mon avis, un des champs de la recherche sociologique les plus riches et prometteurs des prochaines décennies. Le poids démographique croissant de façon accélérée des aînés, couplé aux problèmes sociaux et économiques que cette évolution ne manquera pas de créer, garantissent un avenir aux chercheurs sur ce terrain.

Parallèlement à cet aspect de la problématique générale (les réseaux de support naturels), une autre question, qui lui est souvent intimement liée, me "tarabiscotait" à tel point que j'en ai fait un

deuxième projet de recherche: les relations entre les ressources informelles (dites naturelles) et les ressources professionnelles (du réseau public) dans le support aux personnes âgées malades. Si certains chercheurs québécois ont étudié la question (Jérôme Guay, Michel Tousignan) je continue d'apprécier l'approche de Diane Pancoast qui, dès 1976, mettait en relief les conditions de mobilisation de ressources informelles, dans le respect des engagements spontanés et volontaires des individus, c'est-à-dire sans les harnacher aux objectifs institutionnels et professionnels. Ce deuxième volet de la première problématique serait centré sur l'étude d'un "case-load" en maintien à domicile, et des **relations et attentes réciproques entre ressources professionnelles et ressources naturelles** (principalement familiales).

Ressources et organisations communautaires

La seconde problématique, qui me touche aussi de près, concerne ce qu'on appelle les ressources communautaires. Je l'aborderai ici par deux biais. Le premier touchant à l'orientation des ressources, des programmes dans une communauté locale, à partir d'un projet que j'ai appelé le **baromètre communautaire**: c'est-à-dire un programme de mise en commun d'informations (déjà disponibles mais non colligées) et de cueillette de données primaires sous forme de "sondages omnibus" locaux. Un projet qui a la particularité de n'avoir pas de problématique spécifique, mais plutôt de vouloir servir, selon les désirs des différents partenaires communautaires impliqués, différentes problématiques. Le second projet concerne une recherche déjà produite sur **les pratiques d'organisation communautaire dans le réseau des CLSC**, dont il s'agirait d'approfondir l'analyse. 254 répondants, un questionnaire rassemblant quelques 135 variables, dans le cadre d'un réseau naissant d'intervenants communautaires en CLSC. Un travail de clarification, de validation, de vérification.

Voici donc, résumés en quelques lignes, les 4 projets (qui n'étaient que 3 en début de session) parmi lesquels je me dois de choisir **un** projet de maîtrise.



Je tenterai de suivre une même logique de présentation pour chacun des projets:

- identification de la problématique et des objectifs de la recherche
- identification des données, de la méthode (ou des méthodes) de cueillette, traitement; identification des ressources prévisibles pour réaliser le projet
- identification des avantages et inconvénients que présente le projet: difficultés particulières, facilités...

Projet I

La place de la famille immédiate dans les réseaux de support naturel aux personnes de grand âge vivant à domicile.

Problématique

Données secondaires

Le vieillissement démographique est un phénomène visible au niveau des statistiques mais aussi au niveau des familles: s'il y a un plus grand nombre de personnes âgées dans la société, c'est qu'il y a, dans chaque famille, de moins en moins d'enfant pour chaque parent.

Cette constatation simple vaudrait d'être mesurée. En effet les données de Statistique-Canada identifient les personnes âgées vivant avec les membres de leur famille...celles vivant seules... Il faudrait faire un portrait évolutif de ce phénomène, à partir des données de 1951¹. Il faudrait mesurer la courbe dans l'évolution du phénomène des personnes âgées vivant avec leurs enfants, ceci permettant de situer dans son "décor historique"² l'hypothèse primordiale de ce premier projet: **il y a d'autant plus de support disponible pour les personnes âgées qu'il y a d'enfants nombreux**. Inversement, le corollaire s'établirait comme suit: puisqu'il y a une tendance établie à la diminution des grandes familles, il y a une diminution du support disponible, et/ou une transformation des relations avec les congénères. Cette hypothèse serait valable, à moins qu'un changement dans les relations parents/enfants soit perceptible: c'est à dire à moins que le plus petit nombre d'enfants amène une relation plus étroite et dense entre les deux (ou trois) générations en cause.

Données primaires

Il s'agirait donc, pour les fins de ce projet, de comparer le type, la qualité de support accordé par les familles à leurs *vieux*, suivant le nombre d'enfants dans ces familles. Les *vieux* étant définis, de façon arbitraire, comme les personnes de plus de 65 ans.

Le type et la quantité de support pouvant varier avec le besoin (le vieillissement) de la personne aidée, autant qu'avec l'âge de la personne aidant, alors que le nombre d'enfants par famille diminue dans le temps, il faudrait tenir compte de cette double tendance dans le traitement des données: en effet, les plus vieilles personnes âgées étant les plus susceptibles d'avoir eu le plus grand nombre d'enfants, le support qu'elles obtiennent aujourd'hui est-il dû à leur grand âge ou à la quantité de leurs relations familiales? Il faudrait donc pouvoir extraire lors du traitement des données, l'effet de l'âge sur le support du milieu, afin d'isoler les différences de ce dernier. Pour réaliser ce type de traitement, il faudrait avoir un nombre suffisamment grand de cas qui permette de distinguer des tendances claires.

1 Pourquoi 1951? Parce qu'il faut bien s'arrêter dans le temps. Et que cette date permet de comparer 4 recensements généraux. À moins qu'on prenne 4 recensements, mais depuis 1931, à chaque 20 ans. Ce serait mieux, mais les données seront-elles comparables depuis ce temps??

2 Naturellement, me direz-vous, il n'y a pas de relation directe entre les familles nombreuses d'hier et les familles nombreuses d'aujourd'hui. En effet, comme nous ne pouvons pas "retourner dans le temps", il sera toujours difficile de mesurer l'évolution des attitudes. Il ne s'agit, pour le moment, que de camper quantitativement un phénomène évolutif, que l'examen de la population d'aujourd'hui nous permettra de questionner, de réfléchir.

(A moins qu'on choisisse de comparer une cohorte démographique étroite, afin de contrôler de façon externe le variable âge.)

L'échantillon

L'échantillon serait territorial: 2 ou 3 îlots de recensement, sur lesquels porteraient les analyses statistiques historiques et l'enquête directe. La population âgée interviewée devrait nous permettre de mesurer, fonction de l'âge, la densité et la qualité des relations d'échange et de support avec le milieu(voisinage, famille). Il faudrait donc bâtir un canevas d'entrevues autour des éléments de support, des **transactions** inter-générationnelles et avec les congénères, et non pas des perceptions que les générations ont les unes des autres.

La méthode

Dans sa recherche Ellen Corin a utilisé avec profit la **carte de relations**, c'est-à-dire le relevé des contacts, rempli par les interviewés pendant une certaine période, après l'entrevue (ou avant?), afin de compléter, confirmer les données recueillies lors de l'entrevue. Cette cueillette double (entrevues et carte de relations) permet, en particulier pour les interviewés âgés d'un milieu urbain défavorisé (cf. Corin, p. 287-8), de mieux saisir la densité réelle des relations avec le milieu. L'étude de Mme Corin montrait que l'utilisation de la carte de relations, comptabilisant des informations comportementales plutôt que cognitives, avait permis d'élargir le réseau de support réellement reçu dans le milieu défavorisé, par rapport au portrait tracé par le seul questionnaire.

L'ensemble de ces données, recueillies par entrevues dirigées, avec questionnaires portant sur les relations familiales, de voisinage, de socialité, impliquant un rapport ou un support à une personne âgée, ainsi que sur la situation socio-sanitaire (des âgés impliqués dans ces relations) devraient permettre de constituer des facteurs complexes, décrivant la densité et l'étendue des relations de support naturel entourant la personne âgée; de caractériser ce réseau en termes de proximité familiale (et vérifier ainsi l'hypothèse de base); de décrire la situation socio-sanitaire suivant une grille de limites à l'autonomie (à l'exemple des évaluations utilisées pour fins de services à domicile) afin de contrôler ce facteur dans le support accordé.

L'étude de Mme Corin, de même que celle de Roger S. Ahlbrandt, sur les relations de voisinages¹, en comparant plusieurs types de communautés locales s'attachent à découvrir ce qui distingue ces communautés les unes des autres: rurales VS urbaines, favorisées VS défavorisées, arrivées récemment VS de souche ancienne... Notre étude, en se concentrant sur une population homogène socio-économiquement, viserait à une compréhension des mécanismes intrinsèques de support et de *stratégies de résolution de problèmes*². Mécanismes intrinsèques, mais aussi comparaison entre générations, groupes d'âge.

Nous n'avons pas les moyens, dans le cadre d'un mémoire de maîtrise, d'élaborer des outils de cueillette développés "sur mesure", à partir d'entrevues non directives, comme le fit Corin, ou encore de recueillir autant de données qu'Ahlbrandt!

1 Une étude comme seuls les américains peuvent s'en payer: 6000 personnes interviewées, dans 74 quartiers identifiés de l'agglomération urbaine de Pittsburg. Une référence intéressante pour comparaison des attitudes de voisinage, et pour le questionnaire annoté qui se trouve en annexe.

2 Concept utilisé par E. Corin, après avoir commencé son enquête autour du concept de réseau naturel de support.

Les ressources disponibles

En utilisant certaines ressources bénévoles déjà sensibilisées à la problématique du support naturel aux personnes âgées,¹ et possiblement quelque aide du CLSC, intéressé au premier chef par la question, nous pourrions réaliser quelques 120 entrevues (avec questionnaire) afin d'obtenir des sous-groupes comparables de réseaux familiaux-types, ou de types de supports-interactions avec le milieu. La formulation précise des concepts - et des outils de cueillette serait faite graduellement, pendant une période de va-et-vient entre les outils déjà disponibles (EROS, pour l'évaluation de l'autonomie; Corin pour les réseaux de relations sociales; Ahlbrandt, pour l'inscription communautaire générale). L'hypothèse de base serait alors raffinée, mieux circonscrite. Pour l'instant, nous la formulerons ainsi: **“Il est possible de modéliser le support naturel (familial, de voisinage, d'amis) reçu par les personnes âgées d'un même milieu socio-économique, à partir du nombre d'enfants que celles-ci ont eu.”**

Avantages et

inconvénients

Une problématique, un sujet plein d'avenir, que je connais déjà assez bien.

Un appui semble très possible de la part de mon milieu de travail, pour la cueillette de données; et aussi en termes de temps libéré pour faire cette recherche.

Certains outils de cueillette ayant déjà été utilisés, cela permet d'éviter certains écueils à ce niveau.

Complexité des grilles et variables mesurés; ampleur des données à traiter, avec des méthodes (analyses factorielles, discriminantes) que je connais peu ou prou.

Faiblesse (simplisme) de l'hypothèse de base, fonction de la complexité du phénomène étudié.

1 C'est toute la philosophie qu'il y avait derrière la mise sur pied d'un réseau d'entraide que je contribuai à développer, il y a quelques années

Projet II

Support naturel et ressources professionnelles

Contexte et problématique

Plutôt que de tenter de cerner l'ensemble de la problématique de l'aide naturelle aux personnes âgées, je pourrais concentrer mon attention sur la clientèle des services à domicile d'un CLSC, en l'occurrence le mien.

Cette approche présenterait plusieurs avantages: disponibilité d'une partie des informations; identification plus facile de la population mesurée. Cependant, certains désavantages apparaissent: les clients risquent d'être, par définition, ceux dont les ressources naturelles sont ou bien manquantes, ou bien dépassées par les besoins de la personne âgée; sans parler de la relation particulière du chercheur par rapport aux professionnels... mais n'anticipons pas...

Cette situation amènerait à recentrer la problématique du réseau de support naturel vers le réseau de support technique et professionnel, auquel doit s'ajuster le réseau naturel.

Lorsqu'on accepte ce re-centrement, beaucoup de questions, de matériaux peuvent être envisagés comme base de travail: les évaluations des professionnels, leurs propres perceptions des réseaux naturels... les perceptions et attentes des réseaux naturels en regard des services publics et professionnels... On pourrait imaginer des séries temporelles d'un certain nombre de cas, identifiés comme similaires, au niveau des problématiques sanitaires, mais différents en termes de réseaux naturels, et constater l'effet différencié de l'intervention professionnelle.

La proximité d'une telle étude avec la **recherche évaluative** entraîne les difficultés d'une telle démarche: implication nécessaire, mais résistance des professionnels (au nom de l'autonomie professionnelle, du refus syndical du contrôle...); la différence d'approche entre les intervenants entraînant des difficultés à traiter avec la même grille plusieurs "case-loads".

Contournons cet aspect: il ne s'agit pas de mesurer l'efficacité de l'intervention professionnelle! Nous devons plutôt centrer la recherche sur le support accordé par le milieu naturel aux personnes-clientes des services à domicile. Identifier le niveau, la qualité et le type de support donné. Ceci, mis en relation avec les services offerts par le réseau public avec, entre les deux, la demande du client. Car, comme le montrait bien l'étude d'Ellen Corin, l'utilisation d'une ressource formelle, préférablement à des ressources informelles (naturelles) peut relever d'une stratégie d'existence qui vise à préserver l'indépendance d'un individu (face à son réseau primaire) et pas nécessairement à combler un manque, une déficience du réseau naturel.

Dans ce contexte la question devient intéressante de savoir jusqu'où sont, ou peuvent être respectées les *stratégies d'existence* des personnes clientes, ou plus largement les équilibres internes des réseaux naturels. Posée autrement cette question revient à dire "Comment se négocie la demande d'aide d'une personne, d'une famille, au réseau formel de services à domicile?" **Jusqu'où le réseau formel, en dosant la quantité d'aide apportée, force-t-il la main du réseau naturel, ou au contraire lui vient-il en aide d'une façon pro-active, le renforçant?**

Beaucoup de facteurs entrent alors en ligne de compte:

- Les ressources disponibles dans le réseau naturel
 - immédiatement disponibles, i.e. libres
 - indirectement, au prix d'un certain effort
- L'attitude des ressources face au malade
 - leurs attachements (affectifs)

— leurs intérêts (matériels)

— les conflits

- La conception que se fait le réseau naturel des obligations du réseau formel

On pourrait aussi renverser ces questions et les poser au réseau formel:

- Quelles sont les ressources disponibles?
- Quelle conception se fait le réseau formel du “devoir” du réseau informel face à son malade
- Quelle importance accorde le réseau formel à tel problème ou telle maladie (les beaux cas VS les autres!).¹

Si on peut, assez facilement, imaginer des moyens simples et administrables de mesurer la disponibilité des ressources, de part et d’autre (formelles et informelles), le problème cesse d’être facile quand il s’agit de mesurer attitudes et conceptions. Il en devient d’autant plus intéressant! Mais attention, trop d’intérêts de ce genre rendraient rapidement la problématique *inflationnaire*! En effet, on pourrait centrer toute une démarche sur l’évaluation des relations contradictoires d’attachement, de prise en charge et/ou de désistement, d’appel à l’aide des familles ayant à supporter des grands malades à domicile. De même, tenter de cerner ou mettre en ordre d’importance relative les différentes problématiques socio-sanitaires qui peuvent justifier l’intervention d’un service à domicile - relèverait plus du défi encyclopédiste que d’un mémoire de maîtrise.

Réduction de la problématique

Somme toute il faudrait réduire la diversité des facteurs mis en cause pour avoir quelque chance de mettre en lumière une partie de l’élément visé: le rôle différencié joué par le milieu naturel, devant un même problème socio-sanitaire. Et son corollaire, l’évaluation différenciée du besoin qui est faite par le service, et l’administration/dosage conséquente des ressources formelles.

Ainsi on verrait mieux les différences de réseaux naturels (objectives et subjectives, de ressources et d’attitudes), en choisissant uniquement des cas présentant le même diagnostic sanitaire. Par exemple:

- accident cérébro-vasculaire (de telle importance)
ou
- incontinence urinaire
ou

1 Par exemple un problème commun d'incontinence peut être vu de façon diamétralement opposée par le réseau naturel et le réseau formel.

- fracture de la hanche
- ou
- cancer (à tel niveau, telle étape de développement).

Afin de diminuer encore le nombre de facteurs mis en cause il serait préférable d'éviter les problématiques fatales, ou de phases terminales. Bien que celles-ci puissent mobiliser une proportion croissante des ressources formelles, elles mettent en cause de trop grandes charges émotives, et contredisent l'objectif de réduction de la problématique en y faisant entrer tout le bagage culturel rattaché à la mort. Sans compter les difficultés qu'impliquerait une recherche dans un tel contexte. Donc, on élimine les cancers!

Méthode quantitative

Le diagnostic-type arrêté devrait être assez commun, courant, pour permettre de recenser un nombre assez grand de cas en une période courte. Un nombre qui permette un traitement quantitatif de différenciation des milieux de support naturels. Pourquoi quantitatif? Parce que j'ai un *faible* pour ces méthodes et que si j'allais vers le qualitatif, l'entrevue non-directive, ou semi-directive, ce serait pour expérimenter un logiciel de type "SATO"¹. Mais comme on ne développe pas de projet de mémoire autour d'une méthode qu'on n'a jamais expérimenté, alors... Cela d'autant plus que les frais (ou efforts) nécessités par une telle méthode pour l'entrée de données (transcription des textes d'entrevues, codifications...) sont beaucoup plus élevés que pour une recherche quantitative traditionnelle: ensemble de variables traités avec l'aide de logiciels que je connais: SPSS.

Donc, un recensement quantitatif, disons de 30 à 60 cas, affligés d'un même problème, mais entourés de ressources familiales, naturelles différentes. Question: *Y-a-t-il adéquation entre les ressources formelles obtenues du service public et la faiblesse des ressources informelles du milieu?*

Hypothèse de réponse: Oui et non!

Oui, lorsque les ressources sont totalement absentes; non lorsqu'on fait entrer en ligne de compte la qualité du réseau, la disponibilité des ressources financières, la disponibilité des ressources formelles, la subjectivité de l'évaluateur...

Problèmes d'administration de l'enquête

- Comment éviter d'être perçu par le client, la famille dans le besoin, comme un autre évaluateur, accumulant paperasse?
 - En impliquant ce client dans le projet d'évaluation des critères d'évaluation... en l'amenant à évaluer les services publics, les critères actuellement en vigueur.

1 Système d'analyse de texte par ordinateur, développé par François Daoust, pour le Centre d'ATO à l'UQAM

- Comment éviter que le professionnel n’y voit un affront lancé à sa compétence professionnelle, un regard étranger dans son “case-load” confidentiel, sa chasse-gardée?
 - En l’impliquant dans un projet d’objectivation des critères présidant, subjectivement le plus souvent, à l’évaluation des réseaux naturels et de leurs ressources. Une démarche permettant de mettre en lumière la complexité de ces situation, et, donc, la nécessité d’évaluations professionnelles par rapport aux méthodes techniques, simplistes.

Reste le questionnaire à faire, dont la partie la plus difficile serait sans nul doute la mesure des attitudes du réseau envers le malade, et vice-versa (le malade envers son réseau). Deux stratégies possibles pour vaincre cette difficulté:

- Utiliser l’entrevue semi-directive pour cette partie de l’information à recueillir
- Questionner l’évaluateur sur cet aspect de la situation du réseau-client

Le traitement et l’analyse des données devraient mettre en relation

- la quantité de ressources obtenues du réseau public
- l’implication/participation du réseau naturel
 - sa densité (types et quantité des transactions)
 - sa largeur (nombre de personnes impliquées)
 - les conflits qui s’y vivent
- la perception qu’a le client du service à domicile, ses attentes

Ressources

Pour réaliser une telle enquête, il serait sans doute possible d’obtenir un bon appui de la part de l’institution: celle-ci y voyent son intérêt dans la clarification des processus de relations clientèles/critères d’admission. Cependant l’inconnue reste la participation des travailleurs-syndiqués dans un tel projet. Les relations de travail actuelles au CLSC ne permettent pas de préjuger très favorablement de leur attitude...

Avantages et

inconvénients

Problématique plus circonscrite que la première

Outils de mesure à développer quasi complètement

Disponibilité de “cas”, sélectionnés par diagnostic, permettant ainsi

une réduction qualifiée de la problématique Difficultés, précarité des relations de travail

Inscription du projet dans la pratique quotidienne du réseau public (CLSC), et dans les grands débats de l'heure (Réseaux naturels, développement et limites du réseau public...)

Projet III

Le baromètre socio-communautaire

Problématique

Il est surprenant de constater à quel point les services publics et communautaires locaux s'orientent à *l'aveugle* quand il s'agit de développer un nouveau service, ou d'évaluer l'implantation d'une nouvelle ressource. Le plus souvent c'est par la reprise d'un *programme cadre*, parachuté d'en haut, qui prévoit les ressources, les moyens et les méthodes, sans que celles-ci aient été adaptées au milieu local, ou bien c'est le *pif-o-graphe* qui établit les paramètres d'un programme à partir de la connaissance clinique de certains intervenants locaux. Dans beaucoup de cas, ces programmes exigeront des ressources importantes, qui n'auraient jamais été investies par le *secteur privé* sans qu'une étude de marché sérieuse ait été faite.

Dans un quartier populaire comme Hochelaga-Maisonneuve, c'est-à-dire un quartier *riche* en problèmes multiples, interreliés et profondément enracinés, les problématiques ne manquent pas, et c'est souvent les questions de "quelles ressources accorder", "quoi prioriser", "par où commencer" qui se posent, plutôt que de savoir si tel ou tel problème vaudrait qu'on s'y arrête et qu'on intervienne.

Depuis quelques années, en fait depuis qu'il est devenu plus difficile d'accumuler les uns par dessus les autres les ressources et programmes sans se demander s'ils n'étaient pas contradictoires ou périmés, la mode est à la concertation. Concertation pour **poser les problèmes**, comme le souligne bien Henri Tremblay, dans son tour d'horizon d'une réalité complexe: *Les ressources communautaires, Problématique et enjeux*. Poser les problèmes en faisant une évaluation commune de la situation, un portrait partagé des problèmes et des ressources du milieu.

C'est dans ce contexte d'échanges entre ressources (institutions locales, organisations communautaires) qui opéraient auparavant parallèlement, sans contacts, que l'idée d'un **baromètre socio-communautaire** me vint. Résumé en quelques mots, ce projet viserait à développer une procédure de cueillette (et analyse) de données de deux types:

- Structurelles, ou comportementales mais secondaires. C'est-à-dire des données qui sont déjà recueillies dans le cours des activités normales des organismes, mais qui n'ont jusqu'à présent pas été mises en commun.
- De comportement et d'attitudes, mais primaires. Que l'on collecterait expressément pour les fins concertées d'analyse du milieu.

La compilation et l'analyse intégrée de ces deux types de données permettrait aux organismes impliqués de mieux cerner, définir l'état, l'évolution de la situation locale, et éventuellement de mesurer l'impact, planifier l'implantation d'un nouveau programme.

La méthode

Indicateurs structurels

Le processus même de cueillette des données dites structurelles, liées aux activités régulières des organismes (nombre d'admission dans une maison d'hébergement; taux d'absentéisme ou de succès dans les écoles; consommation de services X, ou de tel anxiolithique [à partir de pharmacies témoin]; statistiques des délits compilés au poste de police local; nouvelles demandes d'aide sociale...), serait

en lui-même riche de potentiels nouveaux de collaboration et d'action, à cause du niveau de confiance élevé qu'il implique entre les partenaires. Pris isolément, ces différents indicateurs sont rarement significatifs, et ils nous sont connus, le plus souvent, seulement après des compilations régionales ou nationales, quand il est possible de distinguer le niveau local dans de telles compilations. Dans le cadre d'un projet comme le nôtre, les indicateurs s'éclairent les uns les autres, et, surtout, donneraient les moyens d'identifier rapidement l'évolution (vers le mieux ou le pire) de certaines problématiques, et utiliser ces données dans le cadre des négociations toujours renouvelées pour les subventions.

Ces indicateurs structurels sont cependant **lourds** et difficiles à utiliser, au niveau local, pour mesurer l'efficacité d'une intervention. Ils témoignent de tendances lourdes sur lesquelles une intervention locale n'a que peu d'emprise: le taux de chômage, autant que le taux de tabagisme ne sont pas des problèmes locaux! Si on peut difficilement les utiliser pour mesurer la portée d'une intervention, ils sont quand même utiles pour argumenter les demandes en ressources et en moyens d'intervention, en comparant la lecture de ces indicateurs aux moyennes nationales (qui, elles, sont la plupart du temps disponibles).

Mesures d'attitudes

Pour aller plus loin dans la mesure de la situation socio-sanitaire locale il faudrait déployer des outils plus fins, faire des "prélèvements" plus raffinés. Ce que j'appelle des lectures d'attitudes et d'opinions. A cette fin, un programme récurrent de *sondages omnibus* locaux serait établi, de concert avec les divers acteurs publics et communautaires impliqués. Un tel processus permettrait de beaucoup mieux cerner l'impact, ou les conditions d'implantation d'un programme: identification des besoins, des attentes, des conditions de participation d'une population à telle activité... Ainsi, par exemple, la *mini-enquête* (entendez par là l'enquête broche-à-foin!) réalisée récemment par le CLSC pour évaluer le besoin en matière de halte-garderie aurait pu être réalisée à même ce sondage-omnibus, mais avec un niveau de fiabilité¹ plus élevé.

Cependant ce type de sondage comporte des limites. En effet, si les sujets sur lesquels nous voulons mesurer les attitudes ne concernent qu'une partie seulement de la population, disons 20%, et que notre sondage comporte un échantillon aléatoire de 400 personnes, quelle fiabilité pourront avoir les réponses de 80 personnes pour en représenter 10,000 (20% de la population totale)?² Il nous faudra alors soit stratifier l'échantillon, pour y sur-représenter certains sous-groupes de la population, ou encore utiliser des méthodes plus qualitatives auprès des "80" personnes représentant la population théoriquement touchée par telle problématique. Cette deuxième approche augmentant par ailleurs sensiblement les coûts. Laquelle des deux méthodes utiliser? Cela dépendra sans doute du type de questions que voudront poser les sondeurs, du niveau de "standardisation" (variables et échelles éprouvées) atteint par la recherche sur telle problématique: dans une démarche plus exploratoire, la méthode qualitative peut s'avérer la seule capable de nous fournir un matériel valable, alors que dans la reprise locale de recherches déjà produites ailleurs, l'approche quantitative serait toute indiquée.

Le rôle du chercheur

La particularité de ce projet de recherche est son indéfinition, au niveau de la problématique: il s'agit presque d'un exercice méthodologique visant à définir les paramètres de validation, d'acceptabilité de certaines questions, certains objectifs d'enquête en regard des moyens mis en oeuvre. Dans ce contexte, le rôle du sociologue est moins celui qui pose les questions, définit la problématique, que

1 Et de poids aux yeux des bailleurs éventuels de fonds!

2 J'ai bien tenté de retrouver, rapidement, la formule statistique, mais soit qu'elle n'était pas dans les livres consultés, ou encore elle y était dans le langage ésotérique cher aux mathématiciens (GILBERT).

celui qui précise les limites et conditions par lesquelles la problématique définie par d'autres (le groupe d'organismes communautaires) peut être résolue.

Au niveau de l'interprétation des données dites *structurelles*, la lecture des indicateurs, et leur comparaison avec des données nationales ou régionales devrait se faire avec prudence: tenir compte de l'effet de facteurs macro-sociaux (nouvelle politique, nouveaux règlements...); tenir compte des effets-terrain affectant la fidélité des données recueillies: par exemple, dans la lecture du taux de consommation d'anxiolithiques, à partir d'une pharmacie témoin, l'émergence d'un compétiteur voisin viendrait fausser grandement les données!

Au niveau des données primaires recueillies grâce aux sondages omnibus, il me faudrait refaire mes classes (qui de fait n'ont jamais vraiment été faites à ce niveau) pour bien maîtriser les calculs d'intervalles de confiance (de proportions comme de moyennes) nous permettant de déterminer les échantillons nécessaires pour répondre à tel ou tel type de questions, s'adressant à telle proportion de la population, avec un niveau acceptable de confiance.

Objectifs et ressources

La particularité de ce projet étant de s'adresser à plusieurs problématiques, il faudrait, pour en faire un projet acceptable de maîtrise, soit réduire les problématiques à une seule, ou se limiter à la dimension méthodologique. Dans le premier cas, le projet "baromètre" perd son sens, pour devenir un projet lié à la problématique "x". Dans l'autre cas, il n'est pas tout à fait juste de dire "réduire à la méthodologie", car il faudrait quand même définir les problématiques mises en jeu, les protocoles et méthodes (données primaires et secondaires), les instruments... sans cependant pouvoir mettre l'ensemble de ces moyens à l'épreuve des faits: sans réaliser l'enquête ainsi planifiée. Un tel projet est-il acceptable?? Sans doute, puisqu'on accepte l'inverse: un projet portant sur une enquête déjà réalisée!!

Il y aurait certainement de quoi faire une maîtrise solide, en produisant une problématique générale (et un questionnaire général), puis 2 ou 3 problématiques particulières (pour des sous-échantillons) avec les deux ou trois questionnaires particuliers¹, dont on aurait construit le détail en tenant compte des limites imposées par le nombre de répondants. Si on ajoute à cela la recherche concernant les indicateurs structurels (niveaux possibles de comparaison avec des indicateurs nationaux ou régionaux, intervalles de confiance, fidélité, validité...) il y a sans doute là plus qu'un seul projet de maîtrise!!

Avantages et

inconvénients

Ce projet permettrait de mettre en branle un processus concerté de cueillette de données conjonctuellement pertinent, et utile aux divers organismes aux prises avec des problèmes de mesure et d'argumentation de leur impact.

Danger lié à la multiplicité des problématiques mises en jeu

1 Dont j'avais élaboré le squelette, dans le feu de la réflexion sur cette hypothèse.

Serait sans doute accepté comme partie de ma tâche au CLSC.

Difficultés liées à l'implication de plusieurs organismes et institutions dans le processus;

Faudrait sans doute choisir entre les données *structurelles* et celles *d'attitudes*, secondaires ou primaires (plutôt que de tenter les deux du coup!).

Projet IV

La pratique d'organisation communautaire en CLSC: Deuxième temps d'analyse

J'ai repoussé pendant longtemps ce projet comme possible, peut-être parce que j'y étais plongé depuis trop longtemps (y ayant consacré beaucoup d'efforts depuis quelques 18 mois) et que j'avais hâte d'en sortir? Mais maintenant que la première analyse des données tirées de cette enquête, administrée en février 1988, est presque rendue à l'étape de la publication, je commence à prendre une distance. Pour me rendre compte des limites de cette première analyse, et de la possibilité de faire un **petit** projet de maîtrise, **clair et circonscrit**.

La problématique

La pratique professionnelle d'organisation communautaire est parmi les pratiques les plus nouvelles et, de ce fait¹, les moins codifiées-normalisées qui soient dans le secteur des affaires sociales.

Un petit nombre seulement d'individus se consacrent à cette pratique, dans l'ensemble du réseau public-para-public du Québec. La presque totalité de ces individus se trouvant dans le réseau des CLSC, où on n'y compte que 350 organisateurs² et travailleurs communautaires.

Dans le but de *faire le portrait* des praticiens et de leurs pratiques, dans le cadre d'u processus de préparation d'un premier colloque québécois sur l'organisation communautaire en CLSC (qui eut lieu en mai 1988, réunissant 350 participants), l'idée d'une enquête fut lancée, et réalisée. Un questionnaire "objectif" fut élaboré par une équipe de recherche composée moitié-moitié par des praticiens et des professeurs.

Le contexte d'une telle recherche: réalisé en vue d'un colloque, avec un échéancier très serré, une équipe de production dispersée (des membres venant de Québec, Montréal, Ottawa, Chicoutimi- de 3 CLSC et 3 Universités), prédisposait déjà à une approche de "recherche-action", pour ne pas dire "*quick and dirty*", où les concepts et catégories utilisés dans l'enquête n'allaient pas être tout à fait bien découpés, fignés... Mais on savait d'autre part que cette première enquête allait tracer le chemin à d'autres, qui iraient plus loin, préciseraient ce qui ne l'avait pas été à cette première occasion. Cette approche exploratoire s'avéra d'autant justifiée que le terrain, l'objet d'étude était peu connu: nous faisons office de pionniers dans cet effort de définition d'une nouvelle pratique dans une jeune institution, elle-même encore en voix de définition après une dizaine d'année (ce qui pour une institution est assez court).

Finalement, après de multiples rebondissements, dont il faudra bien faire la petite histoire³ ne serait-ce que pour le bénéfice des futurs chercheurs-explorateurs (!), la recherche fut quand même lancée, administrée, compilée et analysée, mais avec des moyens beaucoup plus limités que nous le

1 D'autres facteurs en plus de la nouveauté ont sans doute influencé la non_codification de cette pratique: la résistance aux pressions, la position relativement isolée, d'hommes_frontières des praticiens...

2 J'utilise, vous l'aurez remarqué, le masculin comme forme neutre. Sur le terrain, c'est 48% des intervenants qui sont des intervenan}\{plain \b tes}\{plain

3 Négociations avortées avec la fédération des CLSC pour obtenir un soutien financier; contradictions et concurrences inter_universitaires; intérêts contradictoires entre praticiens_théoriciens...

prévoyions au début. Ce qui nous imposa de réduire, ou éliminer certaines démarches de validation, prévues à l'origine: comparaison de la liste-population que nous avons, avec la liste informatisée du ministère; identification du statut socio-économique des milieux locaux, à partir des données du ministère, afin de valider certaines questions sur ce sujet posées aux intervenants...

Sur un bassin potentiel (population totale) de 357 individus, 254 répondirent à notre volumineux questionnaire de quelques 40 pages. Quelques 130 variables furent ainsi colligées, touchant tant la formation des répondants (préalable et en cours d'emploi) que leurs dossiers (problématiques, clientèles, rôles-fonctions de l'intervenant), les modèles théoriques de référence des intervenants, ainsi que leurs relations avec l'institution (supérieurs, autres équipes...). [voir annexe]

Le rapport d'analyse de ces données, préparé principalement par 4 des 6 personnes du comité (3 profs et moi-même), devrait être déposé pour publication d'ici un mois. Déjà des résultats préliminaires seront publiés dans le premier numéro de la revue *Nouvelles pratiques sociales*.

Le projet

Je ne suis pas satisfait du rapport qui sera terminé d'ici peu. Il me semble que l'information que nous avons recueillie, de peine et de misère, méritait une analyse plus en profondeur. De fait j'ai eu l'impression d'être celui qui était le plus "savant" en matière de traitement de données quantitatives du groupe, celui qui devait proposer toutes les manipulations et traitements des données. Et, comme il fallait bien mettre un terme à cette *aventure à quatre*, qui, sans moyens financiers, continuait de réunir des intervenants de 3 villes éloignées, nous avons opté pour un rapport qui, reflétant les limites de ses conditions de production¹, aurait au moins l'avantage de n'être pas publié 3 ans après la recherche. D'autant que personne n'avait beaucoup de temps à consacrer à ce projet.

Aussi le rapport du comité se limitera-t-il, pour l'essentiel, à commenter les fréquences de réponses aux principales questions de l'enquête, référant quelques fois à des croisements avec certaines variables: titres d'emploi, sexe.

Dans ce contexte le projet de maîtrise serait de pousser plus loin l'analyse de certaines données et vérifier certaines hypothèses demandant une manipulation plus poussée des données: regroupements, recodifications. De plus une validation externe de certaines variables (niveau socio-économique et d'urbanisation des territoires de CLSC) pourrait être faite, de même que la validation du taux de réponse.

L'échantillon

Avec un taux brut de réponse de 71% (n=254), sur une population totale de 357 personnes, on est en droit de se demander si les 103 non-répondants sont répartis au hasard. Deux stratégies de vérification sont possibles, et non-exclusives:

- Vérifier la validité de notre liste originelle (population totale) en la comparant avec les données du ministère (ou de la fédération des CLSC) qui sont disponibles par titres d'emploi. Ceci nous permettrait d'assurer la valeur de la liste qui fut composée par des comités régionaux, qui appelèrent dans chaque CLSC quelques semaines avant l'enquête, afin de composer la liste des intervenants communautaires
- Parmi les 103 personnes n'ayant pas répondu à notre enquête, je pourrais choisir un échantillon aléatoire de 30-40 personnes, et vérifier les

1 N'est-ce pas ainsi pour toute recherche!

raisons pour lesquelles ils n'ont pas répondu. Cela pourrait se faire tout en recueillant un certain nombre d'informations (titres d'emplois, ancienneté, sexe) qui nous permettrait de comparer les non-répondants avec les répondants sur ces aspects.

Les données croisées et variables complexes

Parmi l'ensemble des données tirées de l'enquête, certains variables se sont révélés plus difficiles de traitement. Un premier type de difficultés est dû au grand nombre de choix de réponses que les répondants avaient: au chapitre des clientèles cibles, il y avait quelques 24 catégories possibles; un même nombre étalait les problématiques possibles. Une certain regroupement de ces problématiques ou clientèles est faisable, d'un point de vue sémantique. Mais la question reste posée, si ce regroupement est le meilleur possible.

Il faudrait pouvoir appliquer à ce type de données nominales une stratégie de type analyse factorielle (ou discriminante), afin d'identifier quel regroupement de catégories amène la distinction la plus claire (VARIMAX) dans sa relation avec tel autre variable... D'autres questions, avec grand nombre de réponses possibles, profiteraient d'un tel traitement permettant de dégager le meilleur des regroupements: certaines portant sur les courants d'idées, d'autres sur les sessions de formation suivies depuis quelques années.

Un second type de difficultés est lié à la distinction entre deux variables qui, tout en étant liés l'un à l'autre, sont tous deux corrélés à un troisième. La question: comment extraire l'effet du premier pour identifier l'effet réel du second sur le troisième, et cela lorsque les trois variables sont nominales! Ainsi le titre d'emploi et le sexe sont tous deux très liés, mais aussi avec la question de l'éthique professionnelle. Comment extraire l'effet séparé du titre et du sexe, dans l'association avec l'éthique?



Répondre à ces quelques questions, dont certaines sont d'ordre plus mathématique que sociologique, serait déjà un bon travail.

De plus, une analyse plus approfondie de certains concepts centraux de l'enquête (modèles de pratique, rôle-fonctions dans les dossiers) devrait me permettre de proposer une définition plus claire des différences intrinsèques entre ces modèles (tels que les intervenants-répondants les ont compris, naturellement!). Valider, ou invalider ces modèles que nous avons construits pour les fins de l'enquête, en amalgamant, en quelque sorte, les recherches et théories disponibles sur le sujet. Développer une stratégie de recombinaison qui me permette, par exemple, de disposer d'un des 4 modèles proposés, qui ne rejoint que 5% des répondants, ou encore de créer un nouveau modèle qui serait issu d'une partie des 3 modèles restants, en utilisant des variables-témoins par rapport auxquels un même modèle se comporterait différemment¹. Une des tâches essentielles de ce projet de maîtrise serait sans doute d'établir le protocole, la stratégie de traitement, et d'en suivre à la trace l'évolution, afin non seulement d'arriver à contrôler, manipuler les données, mais aussi de saisir et comprendre le cheminement suivi.

1 Ce que je dis ici n'est sûrement pas très clair, puisque ce l'est à peine pour moi, qui sait pourtant ce dont je veux parler, ayant manipulé ces foutues données pendant des heures!

Des objectifs circonscrits

Bien que ce projet porte sur une enquête déjà réalisée, (et qu'il permette de ce fait l'économie de toute la partie échantillonnage, questionnaire, administration) il me faudrait quand même circonscire mes objectifs à un nombre limité d'aspects de l'enquête à approfondir. En effet il peut devenir plus coûteux, en temps-énergie, de vouloir corriger après-coup une question mal posée, ou mal codifiée, que le temps de codification ou d'administration originel!

Mieux cerner ces objectifs devrait s'inscrire dans une **re-problématisation** du sujet, à partir de la conjoncture de 1989. C'est-à-dire à partir des conclusions tirées de la première période d'analyse, de l'état du réseau d'intervenants qui se met graduellement sur pied, et de mes intérêts en termes d'apprentissages en méthodes quantitatives. Il me semble, finalement, que cette nécessité d'une re-problématisation soit de premier ordre. Non seulement me permettrait-elle de mieux cerner les questions centrales sur lesquelles concentrer mes efforts, mais aussi de formuler certaines hypothèses concernant l'organisation du travail, les facteurs marquant la pratique d'organisation communautaire aujourd'hui. Ces hypothèses seraient basées tant sur les connaissances déjà acquises grâce à la première période d'analyse, que sur la réflexion qui s'est poursuivie (au sein de mon équipe locale de travail comme du regroupement) sur la théorie de l'organisation communautaire.

Là encore, la modération a bien meilleur goût! En effet, il serait facile de plonger dans une problématique tous azimuts en tentant d'y introduire tout le rapport Rochon, en plus de la conjoncture des nouveaux mouvements sociaux, à l'heure de la coalition des organismes communautaires... Il faudra que la re-problématisation n'élargisse pas indument le champ couvert par la recherche et en ce sens, l'effort devrait porter dès le début les limites à poser, les balises à observer dans ce travail. Une bonne façon de résumer cette approche pragmatique: **l'émergence d'une nouvelle profession, dans le cadre changeant d'une nouvelle institution.**

Ressources et moyens

Pouvant profiter de données déjà disponibles, sur mon ordinateur au bureau, les ressources mobilisées en termes de cueillette, codification, saisie... seront donc limitées. Je serais donc la seule ressource d'un tel projet. Cependant, comme le sujet déborde largement mon mandat local d'intervenant communautaire, c'est à l'extérieur de mon temps de travail que je devrais réaliser ce projet (contrairement à d'autres projets).

L'utilisation de l'ordinateur du bureau, de ses logiciels (SPSS/PC+), constituent cependant une forme d'appui non-négligeable de la part de mon institution.

La publication et la diffusion des résultats de ce travail sont quasi déjà assurés par l'entremise du nouveau Regroupement des intervenants et intervenantes communautaires, que la recherche contribuait, incidemment, à mettre sur pied en mai dernier.

Avantages et

inconvénients

Un projet plus limité; des données déjà recueillies, en nombre et d'une qualité justifiant une analyse approfondie

Peu d'innovation directe; une problématique étroite comparée aux autres; peu de Grandes questions sociales!

Un contexte réceptif pour les résultats (regroupement)

Certaines méthodes de traitement à clarifier

Une problématique que je connais bien

Un certain “danger” de confusion (?) entre ma position de chercheur et ma position de participant-leader d’un regroupement (recherche-action)

Une partie des méthodes utilisées connue (traitements quantitatifs)

Conclusion

Finalement la réflexion que j’amorçai dans le cadre de ce cours autour de la question “Quel projet de maîtrise choisir?” aura porté fruit: j’ai décidé. Après avoir changé 3 fois d’idée!

Alors qu’au début j’étais porté vers le projet concernant les réseaux naturels de support (à partir de l’étude d’Ellen Corin) j’optai, par la suite, pour un projet qui était plus centré sur mes préoccupations actuelles que passées (l’orientation des organismes communautaires VS les personnes âgées). Cependant ce projet, comme en témoigne sans doute la partie du présent document s’y rapportant, est loin d’être clair dans ses objectifs et méthodes. De plus, en mettant une foule d’acteurs en jeu, il s’avère beaucoup plus difficile à limiter dans le cadre d’une maîtrise. Si j’avais trois ans pour le mener à bien, ce serait différent. J’ai, furtivement, penché du côté d’un projet lié au case-load du maintien à domicile. Ce fut plutôt l’occasion d’un exercice de conception qu’un réel intérêt soutenu. Puis j’ai enfin laissé tomber le scrupule que j’avais à reprendre l’enquête déjà réalisée, scrupule qui tenait au fait que ce n’étaient pas des données nouvelles, recueillies expressément pour mon mémoire. Ce scrupule est tombé d’autant plus facilement quand je me suis rendu compte que cela était monnaie courante (lors de la soirée des étudiants des études avancées!): 3 étudiants sur 4 questionnés à cette occasion prévoyaient travailler sur des données déjà ramassées, l’une dans son DSC, l’autre dans une recherche de la commission Rochon... Cela m’a convaincu de suivre, enfin, le conseil unanime que m’avaient pourtant donné tous les profs rencontrés: “Tu l’as ton projet de mémoire!”, en parlant de l’enquête sur l’organisation communautaire.

J’ai donc atteint l’objectif que je m’étais fixé pour le cours: me faire une idée en comparant les conditions de réalisation des différents projets. Ayant tendance à en prendre large (dans mes problématiques), j’aurai donc tout avantage à partir d’un sujet déjà limité. J’y trouverai sans doute suffisamment de méandres et de profondeurs pour y déployer les qualités d’un Maître en sociologie.

P.S. (...)

G.B.

le 3 janvier 1989

Liste des documents cités et consultés

AHLBRANDT, Roger S., (1984) *Neighborhoods, People and Community*, Plenum Press, New York

BEAUDOIN, André, (1972) *Après 65 ans, conditions de vie, besoins, satisfaction*, 2 volumes, Conseil régional du Bien-être, Sherbrooke

BÉLAND, François, (1978) *Une enquête sur les personnes âgées de Hull, Trois-Rivières, Hochelaga-Maisonneuve: premiers résultats*, Service de l'évaluation, Ministère des affaires sociales, Québec

BERTRAND, Richard, (1986) *L'analyse statistique des données*, Presses de l'Université du Québec, Québec

CORIN, Ellen E., (1983) *Le fonctionnement des systèmes de support naturel des personnes âgées*, 2 volumes, Laboratoire de gérontologie sociale, Université de Laval, Québec

GILBERT, Norma, (1978) *Statistiques*, éd. HRW, Québec

GUAY, Jérôme, (1984) *L'intervenant professionnel face à l'aide naturelle*, éd. Gaétan Morin, Québec

FOREST, Francis, et al., (1980) *Le concept de vieillissement différentiel (son utilisation dans les études de santé au travail)*, in Santé mentale au Québec, Vol.V-No.2

NORUSIS, Marija J., (1988) *SPSS/PC+ V2.0 Base Manual*, SPSS inc., Chicago

PANCOAST, Diane, (1976) *Natural Helping Networks, a Strategy for Prevention*, N.A.S.W., U.S.A.

TOUSIGNANT, Michel, (1987) *Utilisation des réseaux sociaux dans les interventions. État de la question et propositions d'action*. Commission d'Enquête sur les services de santé et les services sociaux, Document No. 9, Québec

SICOTTE, Claude, TILQUIN, Charles, et al., (1980), EROS (Équipe de recherche opérationnelle en santé), *Le concept d'autonomie -indicateur synthétique et opérationnel du mode de vieillissement*, in Santé mentale au Québec, Vol.V-No.2