

CHAPITRE IV

MÉTHODE DE LA RECHERCHE

4.1 Le type de recherche

Cette étude cherche à identifier le profil de motivation des usagers des services d'éducation populaire à travers une analyse du changement de leur autodétermination à apprendre entre le moment où ces individus contactent les organismes concernés et celui où ils ont participé à au moins trois activités éducatives. Nous privilégions une "méthode d'analyse" descriptive parce que nous cherchons à décrire les régularités trouvées dans les données recueillies.

Analysis of any kind involves a way of thinking. It refers to the systematic examination of something to determine its parts, the relationship among parts, and their relationship to the whole. Analysis is a search for patterns (Spradley, 1980, p. 85).

Pour pouvoir analyser le changement d'autodétermination des usagers, nous nous intéressons à la perception que nos sujets font de leur réalité. Ainsi que, nous utilisons des méthodes qualitatives sur le terrain où nous interrogeons et observons nos sujets pour recueillir les données (Lessard-Hébert, Goyette et Boutin, 1996).

4.2 Les individus ciblés par l'étude

Notre recherche se limite aux usagers des services d'éducation populaire socio-économiquement et culturellement défavorisés. Il existe d'autres types d'usagers en éducation populaire, comme des étudiants collégiaux et universitaires, des représentants syndicaux, des employeurs. Ces derniers sont autonomes et utilisent les services des OVEP comme une ressource informationnelle. Ces individus, ne constituant pas une priorité éducative pour nos organismes, nous n'en avons pas tenu compte dans notre étude.

Les organismes dans lesquels nous avons fait enquête sont limités aux organismes volontaires d'éducation populaire à Rouyn-Noranda qui offrent des services d'éducation populaire sur les droits sociaux. Ces organismes incluent le Regroupement des chômeurs, l'Association coopérative d'économie familiale et le Regroupement d'entraide pour les personnes assistées sociales.

Pour sélectionner nos sujets, nous nous sommes donnée quelques critères. L'individu devait chercher de l'information pour résoudre des problèmes afférents à sa situation personnelle et non à celle d'un ami ou d'autres personnes, éventualité que nous retrouvons souvent dans les regroupements de défense des droits. Il devait vivre des expériences d'emploi précaire et n'avait réussi aucun diplôme d'études post-secondaire. Il était même préférable que l'utilisateur ait quitté l'école avant de terminer son secondaire. Enfin, il fallait que le client soit à sa première rencontre pour l'organisme contacté.

Les sujets ont été sélectionnés et suivis pendant une période d'un an. Les critères de sélection ont été donnés aux intervenants de chaque regroupement pour nous aider à faire nos premiers contacts avec nos sujets. Au début des activités et séances de formation, l'intervenant prenait les premières informations des usagers. Si l'utilisateur rentrait dans le cadre

de nos critères, il était approché par l'intervenant pour participer à notre recherche. Suite à une réponse positive, l'intervenant nous organisait une première rencontre.

Nous avons ciblé une trentaine de sujets pour notre recherche, mais nous n'avons pu en suivre seulement que dix-neuf jusqu'à la fin des activités. La participation des usagers était volontaire, et de ce fait, il était souvent difficile de ne pas perdre le contact avec le sujet. Certains perdaient leur intérêt ou leur préoccupation initiale changeait.

La majorité des usagers impliqués dans la recherche ont été ceux qui ont participé à une série d'activités d'apprentissage pendant quatre à six semaines, et ce, à raison d'une séance de deux heures par semaine. Le suivi jusqu'à la fin a été plus difficile chez ceux qui rencontraient des intervenants sur une base individuelle et chez ceux qui participaient à des activités sporadiques une fois par mois ou par deux mois.

4.3 L'instrument de mesure de la motivation

Notre instrument pour mesurer la motivation se réfère à *l'Échelle de motivation en éducation* de Vallerand, Blais, Brière et Pelletier (1989). Cette échelle tient compte des différents regroupements de comportements sur un continuum pour chacun des niveaux de motivation ainsi que la motivation intrinsèque, la motivation extrinsèque et l'amotivation décrits par Deci et Ryan (1985).

Pour adapter l'échelle de Vallerand, Blais, Brière et Pelletier (1989) à notre recherche, nous avons gardé les niveaux de motivation rangés sur un continuum selon le degré d'autodétermination. La motivation intrinsèque, qui est représentée par « des comportements émis librement et par plaisir » (Vallerand et Thill, 1993, p. 537), se situe au plus haut niveau du continuum, et les autres types de motivation vont par ordre décroissant. Après avoir étudié les exemples d'énoncé que Vallerand et Brière (1990)

ont utilisés sur leur échelle, nous avons pris des citations égales et typiques de notre milieu de recherche. En associant les citations avec les définitions de chaque niveau de motivation, nous avons adapté l'échelle à nos besoins.

Types de motivation	Description et exemples d'énoncés
Motivation intrinsèque	<p>-Le plus haut degré d'autodétermination. -L'activité est faite volontairement pour l'intérêt de l'activité, pour le plaisir et la satisfaction. -Liée au besoin de se sentir compétent et autodéterminé. <i>Les activités me donnent beaucoup de plaisir quand j'ai l'impression d'apprendre.</i> <i>Les activités me donnent une satisfaction quand je trouve les solutions moi-même à mes problèmes.</i> <i>C'est plaisant de comprendre ce qui m'arrive.</i></p>
Régulation intégrée	<p>-L'autorégulation reste cohérente avec d'autres schémas de sa personne. -Sa perception que sa participation à une activité va l'aider à résoudre son problème et en prévenir d'autres dans le futur. <i>Je commence à comprendre le principe. Ça va me servir la prochaine fois.</i></p>
Régulation identifiée	<p>-L'intériorisation des motifs externes, la valorisation du comportement et la perception du libre choix. -Participation à une activité pour son utilité. <i>Les activités m'aident à me prendre en main.</i></p>
Régulation introjectée	<p>-L'individu s'impose lui-même le contrôle. -La participation à une activité pour ne pas sentir qu'il n'a rien essayé pour résoudre son problème. <i>Les activités nous changent les idées. Ça nous occupe.</i></p>
Régulation externe	<p>-Le comportement est régularisé par des sources de contrôle extérieures à la personne, comme des récompenses matérielles ou des contraintes. -La participation à une activité pour avoir un café et un beignet gratuit. <i>On m'a dit de venir ici pour chercher de l'aide.</i></p>
L'amotivation	<p>-L'abandon de l'activité. <i>Je pensais qu'en venant ici, les intervenants pouvaient régler mon problème.</i> <i>Les activités ne sont pas celles auxquelles je m'attendais.</i> <i>J'apprenais beaucoup avec les premières activités, mais maintenant elles ne m'apportent plus rien.</i></p>

Tableau 4.1 **Échelle de motivation sur un continuum avec exemples pour chacun des types**

4.4 La cueillette des données

Nous avons poursuivi la recherche sur le terrain avec des entretiens semi-dirigés pour recueillir les données sur la motivation des usagers à participer aux activités des organismes d'éducation populaire (appendice 1). Les données sont recueillies à partir du discours présenté par les individus, discours complété par des observations sur leur comportement au moment de l'enquête. Ces entretiens ont été suivis par une entrevue structurée pour décrire le profil socio-économique de l'enquêté (appendice 2).

Comme pour Vallerand (1993), la motivation intrinsèque peut être mesurée de plusieurs façons comme, entre autres, en demandant à l'individu d'indiquer le plaisir ou la satisfaction qu'il a ressenti pendant l'activité, nous avons opté pour des entrevues semi-dirigées. Ces dernières nous ont permis de constituer un recueil de données sur les sujets après certaines étapes précises de leur formation en milieu populaire. Ces données ont été établies à trois moments :

-au moment où l'individu s'est présenté pour la première fois aux activités éducatives,

-après des activités précises de formation sans que cette dernière soit pour autant terminée,

-lorsque l'individu a manifesté son intention de ne plus continuer le processus de formation ou à la fin normale des activités.

Nous avons choisi de recueillir les données par des entrevues semi-dirigées plutôt qu'avec un questionnaire fermé relié à une échelle de motivation parce que la population ciblée présente un niveau d'illettrisme important. Un questionnaire fermé exige un effort de lecture qui peut éventuellement limiter le recueil de données à une partie seulement des sujets, notamment ceux qui sont le moins défavorisés culturellement.

L'entrevue semi-dirigée s'applique mieux aux usagers visés dans cette recherche. Elle permet à l'individu de s'exprimer et d'indiquer plus librement comment il a perçu son plaisir et sa satisfaction.

4.5 L'analyse des données

Suite au consentement des sujets, nous avons enregistré chaque entrevue. Quelquefois, surtout pendant les premières rencontres, cette méthode causait une certaine gêne à l'utilisateur, et nous devions entretenir une discussion hors sujet pour lui permettre d'être plus à l'aise dans l'entrevue. Cette partie non pertinente n'a pas été prise en considération dans notre recherche.

Pendant les entretiens, nous avons pris des notes manuscrites du discours et des observations de comportements. Avec ces notes et l'enregistrement sonore, nous avons procédé à une première transcription des entrevues qui comportait le parler local de la population visée et la description de ses gestes et attitudes. Le contenu de la première transcription a été corrigé pour le rendre plus compréhensible et ensuite analysé pour en faire ressortir les données pertinentes relatives aux types de motivation et au degré d'autodétermination qu'elles impliquent.

En ce qui concerne l'étude du niveau d'autodétermination chez nos sujets, l'analyse du texte tient compte seulement du contenu manifeste. Notre échelle de motivation (tableau 4.3) constitue notre grille d'analyse où chaque type de motivation sur le continuum est une catégorie prédéfinie. L'analyse est faite selon ce continuum d'autodétermination. Les éléments trouvés dans le discours, comme ceux qui sont indiqués dans le cadre théorique de la recherche, sont classés par rapport aux types et niveaux de motivation (tableau 4.3: exemples d'énoncés à rechercher dans le discours et sa classification dans les différents types de motivation). Après avoir classé les énoncés dans l'échelle, nous avons cherché une régularité

dans le changement de motivation entre la période des premiers contacts et la période après que l'individu a participé à plusieurs séances.

Le nombre d'entrevues à faire n'a pas été déterminé d'avance. Nous avons contacté environ trente individus dans les nouveaux groupes commençant une formation et nous avons ensuite fait un suivi sous forme d'entrevues avec dix-neuf des individus intéressés à coopérer.

Consciente que certains facteurs comme le style d'apprentissage et le style d'enseignement peuvent influencer la motivation d'apprendre, nous avons limité la recherche aux perceptions ressenties par l'utilisateur. Nous n'avons l'intention d'analyser ni le style de l'utilisateur, ni le style de l'éducateur, ni celle de l'activité.

4. 6 Limites du champ d'investigation

Nous sommes consciente du fait que notre recherche ne vérifie pas le profil de motivation ou d'amotivation de nombreuses personnes qui contactent nos organismes sans s'inscrire dans les activités éducatives ou qui les abandonnent trop rapidement. Par manque de statistiques actuelles sur le nombre total des usagers et sur ce lot de non-participants, nous n'avons aucun indice pour savoir si ce taux d'abandon est très élevé.

Une autre limite importante qui pourrait biaiser l'analyse finale des données est due au fait que la participation aux entrevues (recueil des données) reste sur une base volontaire. Nous ne pouvons pas avoir de données sur la motivation des personnes qui refusent de consacrer une partie de leur temps à une entrevue ou de celles dont on perd trop vite le contact.

La recherche est limitée à une question principale grâce au petit nombre de sujets et le type d'entrevue. Nous avons pu croire que des variables secondaires comme l'occupation de l'utilisateur, son revenu annuel, son

niveau de scolarité et sa perception de l'éducation pouvaient être analysées en relation avec son niveau d'autodétermination, mais ce travail demandait un nombre de sujets de recherche plus important pour pouvoir tirer des conclusions. Considérant le temps exigé pour faire un à trois entretiens, la transcription des entrevues et l'analyse de ces dernières pour chaque usager, nous avons préféré limiter la recherche à une hypothèse même si l'information sur les relations entre les autres variables pouvait être utile pour mieux décrire le profil de motivation.

CHAPITRE V

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

5.1 Description du profil socio-économique des usagers interrogés

Avant d'analyser les données sur la motivation à apprendre, nous allons d'abord décrire le profil socio-économique des usagers selon les données recueillies pendant les entretiens. Notre recherche a confirmé que les usagers des services d'éducation populaire ont, pour la majorité, un profil socio-économique de démunis. Les emplois qu'ils détiennent sont précaires, de plus, peu rémunérés. Très peu de ces personnes ont terminé un secondaire cinq. Elles ne voient pas l'éducation comme une possibilité ou une option accessible dans leur condition. Elles semblent satisfaites de pouvoir travailler dans n'importe quel emploi quelle que soit sa courte durée et les expériences souvent difficiles qu'il traîne avec lui.

Au moment de l'entrevue, 79 % des usagers recevaient des prestations de l'assurance emploi, de l'aide sociale ou du régime des accidents de travail. Tous les sujets détenaient à un moment ou un autre des emplois précaires d'une durée maximale d'un an sans mise à pied temporaire ou permanente. Les types d'emplois que les usagers occupaient le plus souvent ont été : 31 % des serveurs dans les restaurants et bars, 8 % des secrétaires-réceptionnistes, 15 % des mineurs, 23 % des caissières et commis dans les magasins, 8 % des aides -cuisinières et 15 % des planteurs d'arbres.

La moyenne du revenu familial de l'année en cours est de dix-sept mille quatre cents dollars avec un enfant à charge. La moyenne de leur plus haut revenu dans le passé était de vingt-quatre mille dollars, une variation due au fait que quelques uns avaient des emplois à temps complet. Ceux qui travaillent dans les mines peuvent espérer majorer leur revenu au-delà de cinquante mille dollars, mais seulement lorsqu'ils travaillent l'année entière.

Parmi les sujets, âgés entre 27 ans et 53 ans, seulement 16 % ont terminé leur secondaire V. Un grand nombre d'usagers, 61 %, se sont rendus au secondaire IV et au secondaire III avant de décrocher, mais 6 % n'atteignaient que le secondaire I. Deux tiers de ceux qui avaient terminé le secondaire V avaient décroché du système régulier et étaient entrés dans un programme aux adultes.

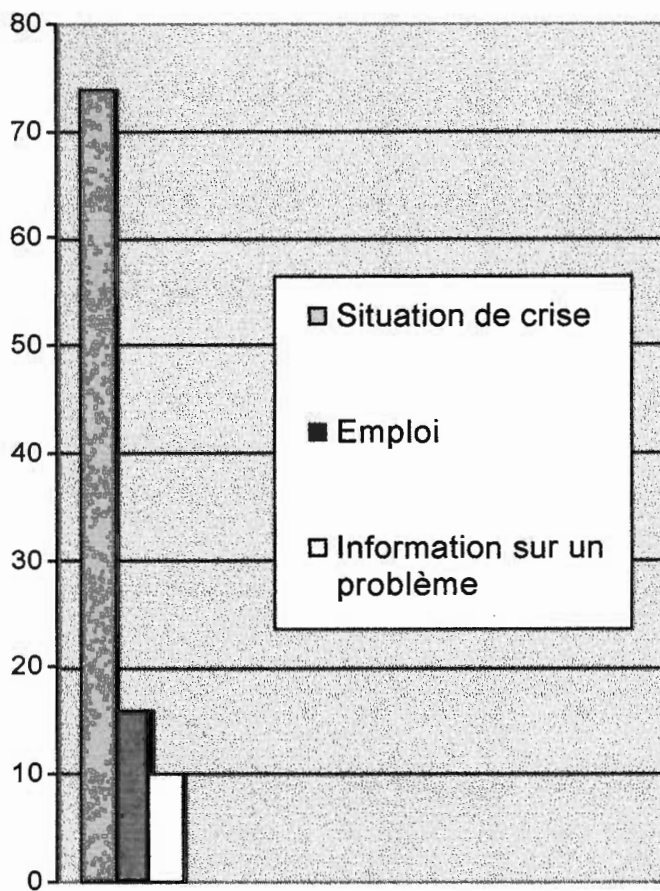
5.2 Résultats de la recherche sur la motivation

5.2.1 Premiers contacts : pourquoi l'individu a-t-il contacté l'organisme d'éducation populaire ?

L'analyse des entrevues a révélé chez les usagers une motivation extrinsèque à apprendre lors des premiers contacts avec les organismes. Une majorité de soixante-quatorze pour-cent a cherché de l'aide pendant une situation de crise souvent créée par une baisse de revenu et, quelquefois, par une baisse d'estime de soi. D'autres, sans être en situation de crise, cherchaient de l'information pour résoudre des problèmes mineurs ou simplement pour répondre à des questions qu'ils se posaient, mais toujours dans le dessein de protéger leur intérêt financier. Enfin, un petit nombre d'usagers, soit un seize pour-cent selon notre échantillon, ont été référés, par le biais de programmes d'emploi, à un organisme pour y travailler. Nous avons conservé ces sujets car au moment où nous les avons contactés, ils participaient aux activités et

n'avaient pas d'emploi. Dans tous les cas, les usagers se sont présentés aux organismes, non pas pour l'activité en soi, mais, comme l'ont bien montré Vallerand et Thill (1993), plutôt pour en retirer quelque chose une fois l'activité terminée. Leurs comportements ont été déterminés par un choix basé sur leur situation ou un contrôle externe et donc, pour cette raison, nous pouvons parler de comportements motivés extrinsèquement (Deci et Ryan, 1985).

Figure 5.1 Les raisons qui ont poussé les usagers à contacter l'organisme d'éducation populaire



5.2.1.1 La situation de crise et la motivation extrinsèque

Pendant les années où nous avons œuvré comme intervenante dans les organismes d'éducation populaire, nous avons associé les situations de crise avec une baisse de revenu et une baisse de l'estime de soi, notamment lorsque la personne perd ses droits aux prestations de l'État ou son emploi. Nous avons recueilli quelques exemples concrets de ces situations pendant la recherche.

Ignorant les droits et les obligations de certaines lois sociales, tous les individus, en crise sauf un, se sont fait exclure des prestations, et ne pouvaient plus subvenir à leurs charges familiales et financières. L'inadmissibilité aux programmes sociaux était reliée à des raisons administratives, parfois à des erreurs commises par les fonctionnaires, mais aussi à des omissions des prestataires eux-mêmes relatives à leurs obligations légales. Quelques problèmes administratifs courants semblent avoir été dus à des erreurs dans les dates ou chiffres sur les relevés d'emploi et dans les livres de paie des employeurs qui ne fournissaient pas toujours les relevés d'emploi à la fin d'une embauche. D'autres fois, c'est l'usager qui avait dérogé aux lois et règlements et qui perdait son droit à l'assistance gouvernementale sans avoir la chance de corriger son comportement. Un problème qui revenait souvent, c'est la situation de l'usager qui quitte un emploi parce qu'il n'est plus capable de tolérer certaines conditions, selon lui, abusives, sans avoir au préalable cherché un autre emploi. Ce geste lui coûte son droit aux prestations. Dans tous ces cas, que cela soit relatif à des erreurs administratives ou soit le fait qu'un usager n'ait pas rempli ses obligations, la personne a subi une baisse de revenu qui a provoqué sa situation de crise.

Pour certains usagers, la perte d'emploi a provoqué une situation d'insécurité financière et un sentiment d'incompétence. Ils se sont sentis incapables de se prendre en main, et même, disaient souvent qu'« ils n'étaient plus bons pour rien » (tirée d'une entrevue avec un usager). Par

conséquent, l'estime de soi était très basse au moment du premier contact avec les organismes.

Ce qui provoque le contact avec un organisme d'éducation populaire relève donc d'un contrôle externe : l'espoir de récupérer un revenu. Selon la pyramide de la hiérarchie des besoins décrite par Maslow (Valerand et Thill, 1993), l'individu aurait été motivé par un besoin de défiance. Nous pouvons même dans quelques cas le traduire en besoins physiologiques. En effet, l'individu qui doit subir une baisse de revenu, souvent une perte totale de revenu, a de la difficulté à se procurer de la nourriture et des vêtements ou de payer son loyer. D'ailleurs, les besoins s'accumulent sans que la personne trouve des moyens pour les satisfaire. Elle se trouve, par conséquent, dans une situation de crise qui la pousse à contacter un organisme pour obtenir de l'aide.²

Dans plusieurs cas, l'individu ne donne aucun indice d'autodétermination à apprendre et se situe dans le plus bas niveau de la motivation externe. Néanmoins pour certains, nous avons trouvé des signes indiquant la présence de niveaux différents selon l'échelle de motivation de Vallerand (1993).

Les parties en caractères gras, des extraits cités plus bas, manifestent chacune différents niveaux de motivation, l'absence ou le degré d'autodétermination à apprendre au moment des premiers contacts avec les organismes.

Amotivation : À ce niveau, l'individu ne manifeste aucun indice d'autodétermination. Il ne cherche pas à comprendre et à résoudre ses problèmes lui-même. Il cherche à en remettre la responsabilité à quelqu'un d'autre. Selon nos données, seize pour-cent (16%) des usagers étaient amotivés.

²Selon les usagers, la connaissance des organismes d'éducation populaire et des services d'aide offerts vient de bouche à oreille, des références données par les CLSC et les agents du gouvernement des différents paliers.

On m'a dit, que.. ici, **on peut arranger mon problème**. J'avais tous mes papiers et **je voulais donner ça à quelqu'un**. J'étais pressé. On m'attendait en ville. Je croyais que c'était à eux de le faire, **c'est leur job, pas la mienne** (extrait d'entrevue avec C).

J'étais down, presque une dépression nerveuse. Mon accident au travail m'a coûté ma job et la CSST m'a dit que ce n'était pas vrai. Ils m'ont enlevé tout le sens à ma vie, plus de job et plus capable de travailler... **J'avais besoin de quelqu'un pour régler mon dossier**. Je n'étais pas capable (extrait d'entrevue avec S).

J'allais pour de l'information, **pour qu'on me sorte de cet h... de problème**, pour voir si **eux autres pouvaient me trouver une solution...**(extrait d'entrevue avec L).

Régulation externe : Le comportement est régularisé par des sources de contrôle extérieures à la personne, comme des récompenses matérielles ou des contraintes. Selon nos données, trente-sept pour-cent des usagers avaient une régulation externe, résultant souvent du conseil d'une autorité comme celle d'un autre ministère ou alors l'obligation de travailler.

Je suis venu ici parce qu'on m'a dit ... mon agent au bureau du CSST m'a dit de venir. Lui, il ne pouvait pas m'aider. Il dit que c'est à cause de l'autre loi. Lui, il n'a plus de contrôle. C'est du vol. Ils disent tous qu'ils ne peuvent plus rien faire. C'est la faute de l'autre. Je me sens lésé par la loi (extrait d'entrevue avec H).

Régulation introjectée : L'individu s'impose lui-même le contrôle. La personne participe à une activité pour ne pas avoir l'impression qu'il n'a rien tenté pour résoudre son problème. Selon nos données, trente et un pour-cent (31%) des usagers avaient une régulation introjectée.

Je viens d'une grosse famille et il fallait travailler très jeune. Je ne pouvais pas aller à l'école pour apprendre à lire et écrire. J'ai reçu

des papiers et pas une cent. **Je suis venu pour qu'on m'explique quoi faire avec** (extrait d'entrevue avec N).

Même quand je travaille, **je ne sais pas comment arriver. J'ai contacté L'ACEF pour qu'on m'aide** et ils m'ont proposé de suivre des ateliers (extrait d'entrevue avec F).

Régulation identifiée : L'individu intériorise des motifs externes, valorise son comportement et sa perception du libre choix. Il participe à une activité pour son utilité. Selon nos données, seulement seize pour-cent (16%) des usagers avaient une régulation identifiée.

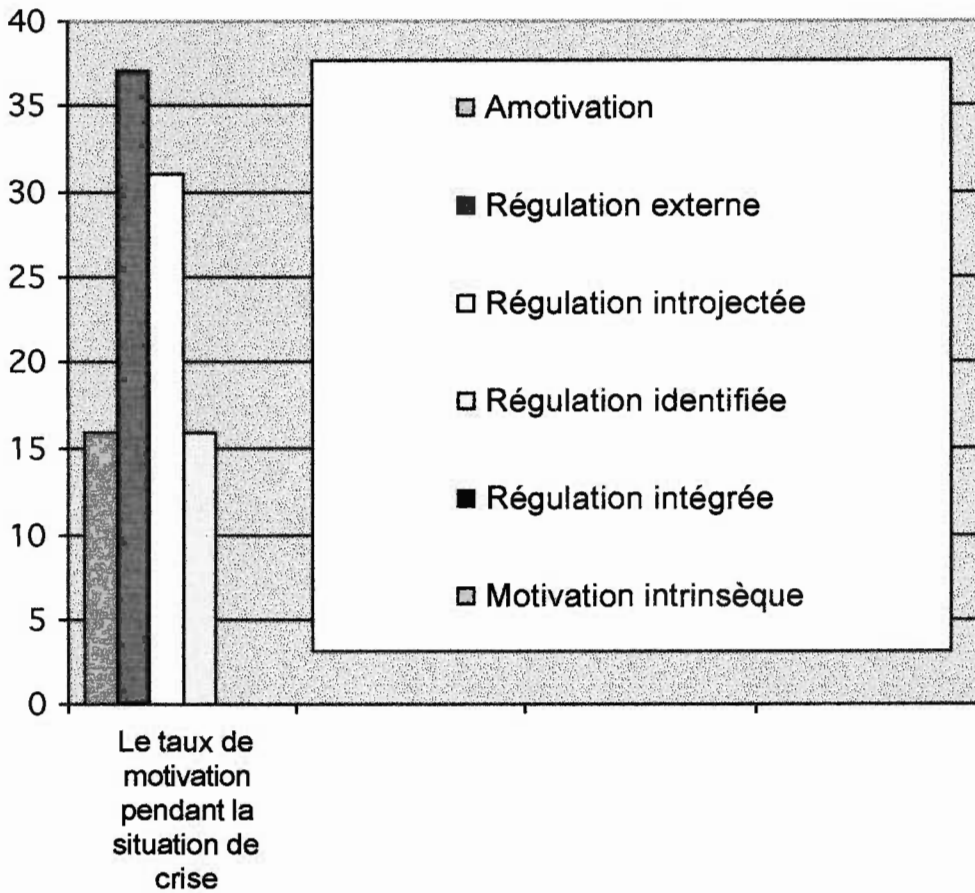
Je voulais avoir de l'information parce **que j'avais un problème à ce moment-là...** puis là, je voulais savoir mes droits, **ce qui en était, si mes démarches personnelles** que j'avais déjà commencées étaient valables... Euh, non, **je ne serais pas venue pour rien, je veux dire, si je n'avais pas un problème** (extrait d'entrevue avec B).

Régulation intégrée : L'autorégulation reste cohérente avec d'autres schémas de sa personne. L'individu réalise que sa participation à une activité va l'aider à résoudre son problème et en prévenir d'autres dans le futur.

Motivation intrinsèque : Ce type de motivation a le plus haut degré d'autodétermination. L'activité est faite volontairement pour l'intérêt de l'activité, pour le plaisir et la satisfaction. Elle est liée au besoin de se sentir compétent et autodéterminé.

Nous n'avons trouvé aucun indice de régulation intégrée (la motivation extrinsèque avec le plus haut niveau d'autodétermination) ou de motivation intrinsèque dans les données que nous avons recueillies chez les usagers

qui se présentaient pour la première fois. Nous devons noter cependant que chez les personnes qui se sont inscrites plus d'une fois, nous avons trouvé des niveaux d'autodétermination plus élevés. Considérant qu'elles n'en étaient pas à leur premier contact avec l'organisme même si leur présence résultait d'activités qui, normalement, marquaient le début de la formation, nous avons préféré classer ces données ailleurs dans la recherche.

Figure 5.2 Le niveau de motivation initial

5.2.1.2 Les attentes avant les premiers contacts avec les organismes

Il était difficile d'avoir des données fiables sur les attentes des usagers avant leur premier contact. En effet, nous avons constaté que notre enquête a révélé un discours sur ce que les participants ont vécu et non sur leurs attentes. Comme la plupart des individus ont été contactés après leur première visite, leur discours décrivait davantage ce qu'ils avaient appris sur le fonctionnement des services que sur ce qu'ils pensaient initialement recevoir comme aide. Certains usagers ayant participé à l'entrevue à leur arrivée, ont exprimé quelques attentes particulières. En général, ces personnes s'attendaient à recevoir une aide grâce à laquelle ils auraient pu simplement transmettre leur dossier à un intervenant qui se serait totalement occupé de résoudre leur problème. De plus, certains croyaient recevoir un service, d'une part où l'intervenant s'occuperait du problème légal, d'autre part, où l'intervenant prendrait le temps d'écouter l'utilisateur et tenterait de le soutenir moralement. Même les personnes qui ont contacté l'organisme pour une information s'attendaient à recevoir une réponse directe à leur problème.

On m'a dit, que, ici, **on peut arranger mon problème**. J'avais tous mes papiers et je voulais donner ça à quelqu'un (extrait d'entrevue avec personne C).

J'allais pour de l'information pour avoir...**pour faire résoudre mon problème**, si eux autres ne pouvaient pas m'aider à résoudre mon problème...Oui, dans le fond j'aurais été contente. **Je pensais qu'ils allaient faire ça pour moi** (extrait d'entrevue avec personne B).

5.2.1.3 La perception de soi au moment des premiers contacts avec l'organisme d'éducation populaire

En analysant nos entrevues, nous avons remarqué aussi une dévalorisation de soi chez plus des trois quarts de nos usagers. Il faut noter que, pendant l'entrevue, aucune question touchant l'image de soi n'a été posée. Cette information a été manifestée spontanément.

Comme l'adulte a besoin d'être reconnu et valorisé comme personne porteuse de connaissances et d'expériences, la perception de soi, selon Knox (1977), pourrait influencer la motivation de l'utilisateur à participer aux activités. Comme le dit Weiner (Viau, 1994), l'échec et le succès influencent la perception de soi. Les usagers en situation de crise vivent, au moment du premier contact, une expérience qui est perçue comme un échec ou une punition pour avoir ignoré la loi et ses conséquences. Vu que cette expérience négative résulte d'une méconnaissance, méconnaissance perçue souvent comme une incompetence selon Harter (Viau, 1994), l'échec peut être situé comme relevant d'une cause interne, stable et incontrôlable. Ajoutons aussi que des émotions négatives comme la honte, la tristesse ou la colère affectent le concept de soi. Voilà pourquoi l'individu ne s'attend pas à un changement de perspective au niveau de ses compétences et que sa motivation à participer à une auto-restructuration est généralement à la baisse.

Voici des extraits qui démontrent une image négative de soi au moment où les usagers contactent l'organisme et au moment où la motivation de ces personnes présentait le plus bas niveau d'autodétermination.

Avant je me sentais coupable de ne rien savoir faire, de ne pas avoir été jusqu'au bout du secondaire. Les activités m'ont fait perdre ma culpabilité. J'ai vu que je n'étais pas seule et qu'il y a des choses que je sais faire (extrait d'entrevue avec I).

J'étais down, presque une dépression nerveuse. Mon accident au travail m'a coûté ma job et la CSST m'a dit que ce n'était pas vrai. Ils

m'ont enlevé tout le sens à ma vie, plus de job et plus capable de travailler. **Je n'étais plus rien** (extrait d'entrevue avec personne S).

C'est compliqué la loi. **Je ne pensais pas que je pouvais comprendre**. Les documents qu'on nous envoie sont écrits pour les gens qui ont été à l'école pour ça, pas pour nous (extrait d'entrevue avec C).

Ils disent tous qu'ils ne peuvent plus rien faire. C'est la faute de l'autre. **Comment tu veux que je comprenne tout ça**. Ils font exprès pour nous mêler. Ils ne veulent pas qu'on comprenne. Ils seraient obligés de nous payer si on pouvait comprendre... (extrait d'entrevue avec H).

J'appelais le REPAS juste pour parler avec quelqu'un parce que je me sentais ... dans ce temps-là, **je me sentais énormément plus bonne à rien, je me sentais coupable de tout, j'étais vraiment mal, je me sentais vraiment mal dans ma peau** (extrait d'entrevue avec G).

C'était que **j'étais complètement démuni**, je voulais vraiment savoir qu'est-ce qui pourrait m'arriver... (extrait d'entrevue avec personne B).

5.2.2 La motivation pendant les activités

La deuxième partie de notre recherche a révélé une augmentation de l'autodétermination chez les usagers des services d'éducation populaire. En effet, pendant les activités éducatives, nous avons recueilli des données qui manifestent un plus haut taux d'autodétermination. Non seulement les usagers ont participé à plusieurs activités, mais beaucoup ont continué à participer même après avoir résolu leur problème. D'ailleurs, certains se sont même impliqués pour aider d'autres individus plongés dans des problèmes similaires.

Pendant les années où nous avons travaillé avec les usagers, nous avons perçu, au moment de leur participation aux activités, des changements de comportement. Notre recherche nous a permis d'analyser et de confirmer ces impressions.

Nous allons tout d'abord parler des observations non verbales chez les usagers. Au moment des premiers contacts, le participant était souvent angoissé devant ce qui pourrait lui arriver. Il était déprimé, hésitant, méfiant du service, agressif contre la société en général et quelquefois même contre l'intervenant. Il nous arrivait rarement de le voir sourire ou plaisanter durant son premier contact. Il était plutôt agité, remuait nerveusement ses bras ou ses jambes, jouait avec les objets du bureau et dans le cas des fumeurs, fumait cigarette sur cigarette. Au début, la personne posait des questions d'un ton sec pour vérifier la légitimité des services de l'organisme mais ces questions, dans l'ensemble, noyées dans le ressentiment, constituaient davantage une plainte.

La thèse de Weiner (Viau, 1994) explique bien ce comportement. En effet, l'individu, comme nous allons le confirmer quand nous aborderons sa perception de soi à l'école, envisage son problème comme principalement interne puisqu'il résulte de sa méconnaissance, qui est stable et selon lui, incontrôlable. Selon Weiner, ces conditions peuvent provoquer des émotions négatives ainsi que la honte, la dépression ou la colère comme nous l'avons constaté chez les usagers. Conséquemment, comme nous l'avons déjà mentionné, l'individu se percevait négativement et son autodétermination à apprendre, à résoudre ses problèmes était très faible.

Au fur et à mesure que l'individu prenait la peine de participer aux activités suggérées par les organismes d'éducation populaire, il manifestait des

changements dans son comportement non verbal. Il devenait de plus en plus calme et parlait de moins en moins avec rudesse. Il souriait et plaisantait même quelquefois. Bien que nous pourrions associer ce nouveau comportement à un besoin de contact social avec l'intervenant, il correspond parfaitement avec le discours d'un usager qui manifeste un changement dans sa perception de soi et une augmentation de son autodétermination.

Lorsque l'individu s'est présenté en situation de crise, les premières rencontres ou activités qui ont suivi n'avaient pas pour objectif de résoudre le problème pour l'individu, mais plutôt de l'aider à comprendre sa situation. Chez les individus que nous avons contactés durant leur situation de crise, aucun n'a manifesté de l'amotivation après leur première rencontre. Personne n'a abandonné. Tous sont restés et ont accepté de faire l'effort de comprendre leur situation.

Régulation externe : Le comportement est régularisé par des sources de contrôle extérieures à la personne, comme des récompenses matérielles ou des contraintes. Selon nos données, seulement cinq pour-cent (5%) des usagers ont manifesté une régulation externe pendant la participation aux activités qui suivent les premiers contacts. L'exemple ci-dessous montre bien que la régulation externe résulte d'une contrainte que la personne subit pour obtenir de l'aide à résoudre son problème.

Maintenant, je comprends que je dois travailler avec eux pour régler mon problème. J'aurais préféré que quelqu'un le fasse. Après qu'on travaille toute la journée, on n'a pas envie de mettre l'énergie dans des problèmes qu'on a eus à cause d'une erreur (extrait d'entrevue avec personne C).

Régulation introjectée : L'individu s'impose lui-même le contrôle. La personne participe à une activité pour ne pas sentir qu'il n'a rien essayé pour résoudre son problème. Selon nos données, seulement cinq pour cent (5%) des usagers avaient une régulation introjectée. L'exemple ci-dessous montre que la motivation vient toujours d'un besoin matériel, et on voit que l'utilisateur commence à s'imposer lui-même l'activité sans valoriser encore son comportement ou sa perception du libre choix.

Bien ça donne de la confiance... Fait que, ça donne confiance en toi, puis ça te donne l'air d'aller. Ça fait un peu du bien pour avoir quelqu'un là pour aider, pour savoir comment ça va, d'une manière de dire les lois que je peux comprendre. Je vois plus d'espoir pour récupérer des sommes (extrait d'entrevue avec personne G).

Régulation identifiée : L'individu intériorise des motifs externes, valorise son comportement et sa perception du libre choix. Il participe à une activité pour son utilité. Selon nos données, seulement vingt et un pour cent (21%) des usagers avaient une régulation identifiée. Dans l'exemple que nous avons choisi, l'individu a participé à toutes les activités qui concernaient son besoin extrinsèque et valorisaient son nouveau comportement.

Les cours, oh, ça m'aide vraiment. Je sais maintenant ce qu'il me reste libre comme argent quand mes enfants me demandent quelque chose. Et même, je ne suis pas toujours obligé de dire non. Ce n'est pas que j'ai plus d'argent, je sais maintenant mieux le gérer. Je suis très heureuse d'apprendre tout ce que je peux. (extrait d'entrevue avec personne F).

Régulation intégrée : L'autorégulation reste cohérente avec d'autres schémas de sa personne. L'individu réalise que sa participation à une activité va l'aider à résoudre son problème et en prévenir d'autres dans le

futur. Selon nos données, nous avons trouvé que ce niveau d'autodétermination était le plus vécu chez les usagers qui ont été ciblés. Quarante-deux pour-cent des participants ont trouvé le goût d'apprendre plus que ce qui était nécessaire pour régler leur problème initial.

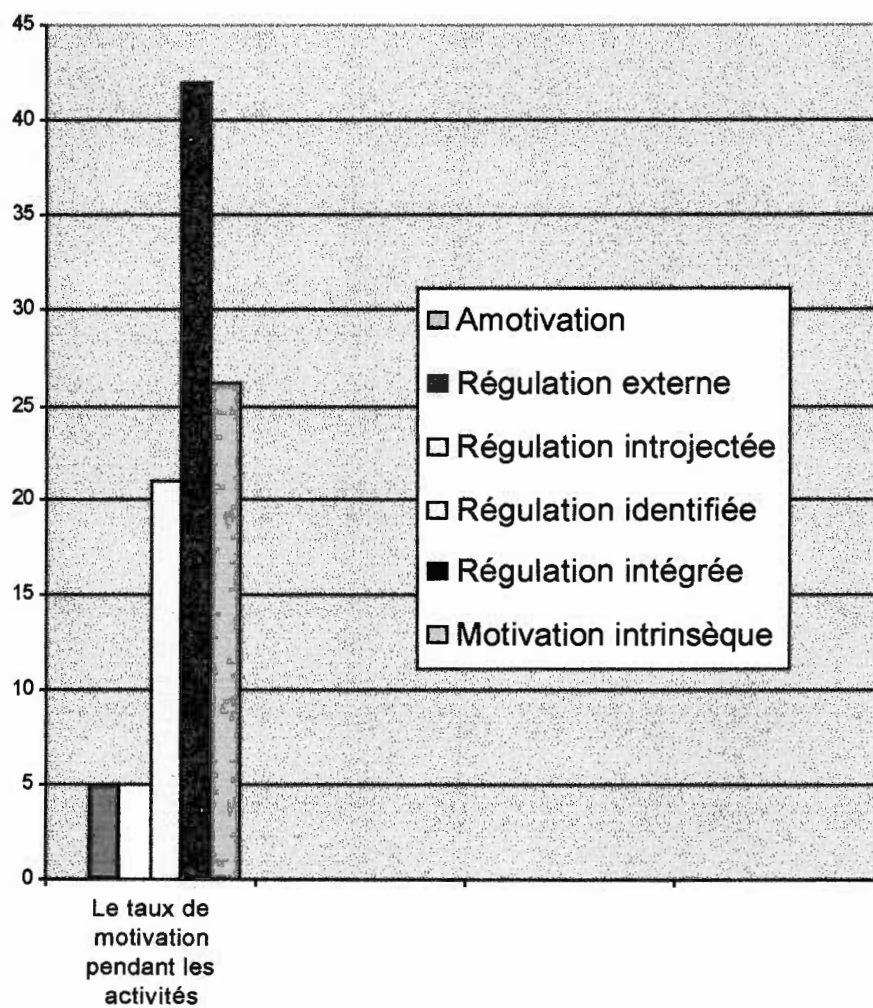
Je veux savoir pour moi-même ce qui peut faire aider ma cause. Maintenant, je veux tout faire. Bien sûr, j'ai besoin de l'aide, mais c'est moi, mon historique... **Je veux faire une acquisition de certaines choses qui évitera des problèmes futurs** (extrait d'entrevue avec personne H).

Motivation intrinsèque : Ce type de motivation comporte le plus haut degré d'autodétermination. L'activité est faite volontairement pour l'intérêt propre de l'activité, pour le plaisir et la satisfaction qu'elle procure. Cette motivation est liée au besoin de se sentir compétent et autodéterminé. Pour ce niveau, nous avons cherché des individus participant aux activités, mais dont la crise initiale ne continuait pas à influencer sur leur comportement. Selon nos données, un taux de vingt-six pour-cent (26%) des usagers trouvaient un certain plaisir à apprendre et n'apprenaient plus seulement pour régler leur crise de départ.

J'ai vu qu'il y avait des affaires que mon agent d'aide sociale m'avait jamais dites. Que je n'étais pas au courant de ça! C'était, on m'annonçait des choses. Puis là, il est venu un moment donné comme un genre de petit doute. Puis là, bien, je continuais à argumenter puis là j'ai vu. Puis quand j'ai appelé mon agent d'aide sociale puis que je suis revenu avec les références qu'elle m'avait données, des points de repères, là j'ai bien vu que là mon agent - houpelaïe - tout ce que l'autre m'avait dit, que moi, je transmettais mais sans savoir que j'avais appelé ici, que oui effectivement, la fille qui m'a donné l'information avait raison... Quand j'ai vu la fille qui m'a aidé, moi aussi, **je vais l'essayer**, moi aussi si je suis pas capable d'aider quelqu'un. Ça m'a aidé à résoudre mon problème,

puis ça m'a donné la piqûre pour en aider d'autres. (extrait d'entrevue avec personne B).

Je vais à tous les cafés-rencontres, parce que je me dis moi, si quelqu'un vient puis me demande: de quoi ont-ils parlé, au moins je peux le dire. Ils ont parlé de ça, ça, ça... **Je n'y vais pas nécessairement pour moi. Je vais pour pouvoir aider les autres. Moi, ça me valorise de savoir que j'ai pu lui apporter de quoi à cette personne là.** Tu essayes de trouver le pourquoi du problème, après, ça te regarde. Où est la réponse ? Puis tu vas la chercher (extrait d'entrevue avec personne I).

Figure 5.3 Le taux de motivation pendant les activités

5.2.3 Comparaison du niveau de motivation initiale au niveau de motivation pendant les activités

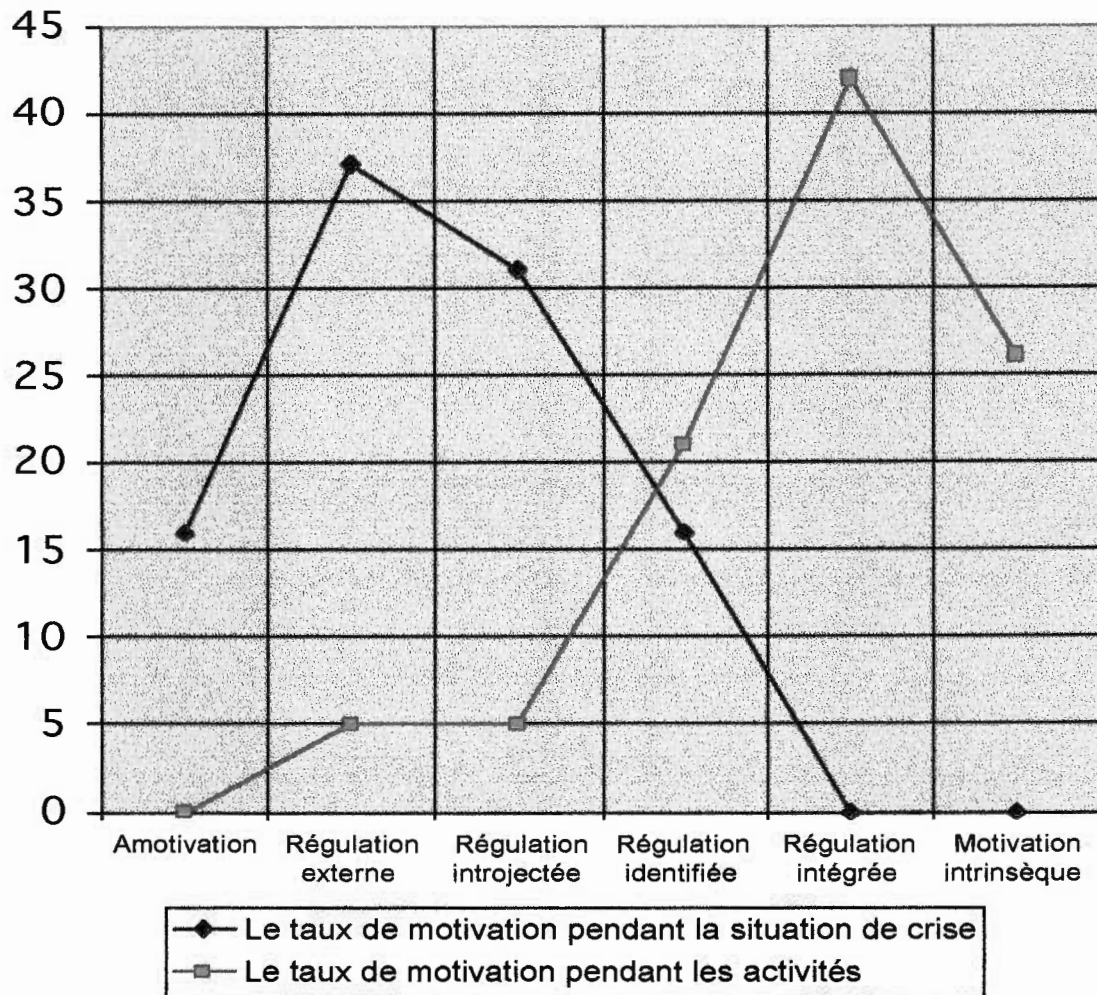
Pendant les premiers contacts, seize pour-cent (16%) des usagers étaient amotivés, mais à la suite des rencontres et de leur participation aux activités des organismes d'éducation populaire, ces personnes ont développé une certaine motivation. D'ailleurs, pendant les activités, nous n'avons trouvé personne qui manifestait des comportements d'amotivation.

Les trente-sept pour-cent (37%) d'usagers qui ont été motivés extrinsèquement au moment des contacts ont changé de comportement et ont augmenté pour la plupart leur niveau d'autodétermination pour ne laisser seulement que cinq pour-cent (5%) de personnes au niveau extrinsèque initial. Le niveau de motivation introjectée a également diminué. Il est passé de trente et un pour-cent (31%) au moment de la première rencontre à cinq pour-cent (5%) pendant les activités. Les usagers ont donc augmenté leur autodétermination pour se situer à un niveau plus élevé.

Pendant les premiers contacts et pendant leur participation aux activités, les taux d'usagers avec une régulation identifiée étaient semblables, cependant il faut noter que ce n'était pas les mêmes personnes pour ces deux instants. Les seize pour-cent (16%) d'usagers avec une autodétermination initiale à ce niveau ont augmenté cette dernière pour atteindre le niveau de la régulation intégrée ou le niveau de la motivation intrinsèque. Ainsi, ceux qui se trouvaient avec une régulation identifiée pendant qu'ils participaient aux activités avaient moins d'autodétermination pendant le contact initial.

Enfin, les deux niveaux supérieurs d'autodétermination ont augmenté considérablement. La régulation intégrée est partie de zéro pour-cent (0%) à quarante-deux pour-cent (42%), et la motivation intrinsèque, de zéro (0%) à vingt-six pour-cent (26%).

Figure 5.4 Comparaison entre le niveau de motivation initial et le niveau de motivation pendant les activités



5.2.2.1 Perception de soi pendant les activités

D'après les données que nous avons recueillies, pendant le temps où les usagers ont participé aux activités d'éducation populaire, la perception de soi a augmenté. D'ailleurs, leur perception de soi était directement liée à une perception de leur compétence, ce qui a augmenté leur sentiment d'autodétermination. Au moment des premiers contacts, nous n'avons pas posé de questions directement reliées à la perception de soi. Les données concernant cet aspect ont été retrouvées dans le discours des individus alors qu'ils parlaient de ce qu'ils avaient aimé et comment ils s'étaient sentis pendant leur participation aux activités.

Au moment du premier contact avec l'utilisateur, nous avons observé, dans son discours, une perception négative de soi. Cette perception, comme nous l'avons déjà mentionnée, était liée à la perception de sa compétence et aux expériences négatives vécues antérieurement. Au fur et à mesure que l'individu participait aux activités éducatives sa perception de soi changeait.

En effet, les notions légales, influençant sa réalité et perçues comme inaccessibles pour son niveau de compréhension, commençaient peu à peu à se concrétiser. Son rôle social changeait. Il réagissait plus activement avec le milieu en exprimant son idée, en faisant des hypothèses concernant sa situation et celle des autres, et en recherchant activement des solutions avec d'autres usagers et l'intervenant. Il commençait donc à acquérir une certaine compétence. Cette compétence, qui s'est ensuite transformée en besoin, a, selon White (Pelletier et Vallerand, 1993), augmenté sa motivation à apprendre et l'a aidé à mieux maîtriser son

environnement. À mesure que l'individu comprenait sa situation et les solutions possibles, il se sentait à l'origine et en contrôle de son comportement comme l'a montré Richard DeCharms (1984) avec le concept *origine-pion*. Il choisissait de participer aux activités et de continuer son apprentissage.

Enfin, sans que nous ayons directement cherché des données sur la perception de compétence et la perception de soi, nous avons trouvé, dans les discours des usagers, un lien direct entre ces deux dernières notions et la motivation. Au moment des premiers contacts, l'individu manifestait une perception de soi négative et un sentiment d'incompétence ainsi qu'un faible niveau d'autodétermination. Cependant, son autodétermination a augmenté pendant les activités à mesure que sa perception de soi se modifiait. En effet, plus il se sentait compétent et plus il pouvait interagir avec son environnement, plus il se percevait positivement, en contrôle de ses comportements et autodéterminé à apprendre. Les individus avec une perception de soi très positive s'engageaient dans l'activité et persévéraient jusqu'à la fin.

Avant je me sentais coupable de ne rien savoir faire, de ne pas avoir été jusqu'au bout du secondaire. Les activités m'ont fait perdre ma culpabilité. J'ai vu que je n'étais pas seule **et il y a des choses que je sais faire. J'ai meilleure estime de moi et je me sens beaucoup plus sûre de moi et mieux dans ma peau.** (extrait d'entrevue avec personne A).

J'aime bien quand on m'explique c'est quoi. Des fois, **je peux même lire un peu et comprendre moi-même. Je suis fière quand je leur dis c'est quoi.** Ils me disent que je comprends vite même si je n'ai jamais appris grand-chose à l'école (extrait d'entrevue avec personne N).

Moi, ça me valorise de savoir que j'ai pu lui apporter de quoi à cette personne-là. Maintenant, je me sens confiante pour le faire

seule, avant non. J'ai été voir pour trouver des informations puis après ça, bon bien, avec le temps, j'ai compris bien des choses. Il y a des choses que je fais aujourd'hui que je n'aurais pas fait il y a 5 ans (extrait d'entrevue avec personne I).

5.3 Le niveau de motivation à la fin d'une série d'activités ou au moment où l'utilisateur manifestait son désir d'abandonner la séance de formation.

Les données que nous avons recueillies ont été moins pertinentes que les autres données de la recherche. Quand l'utilisateur parlait de son expérience à la fin des activités, le plus souvent il donnait une appréciation des activités. Toutefois, parmi ceux qui ont parlé de leur expérience d'apprentissage, nous avons trouvé que trente-sept pour-cent (37%) des usagers restaient motivés intrinsèquement à apprendre, vingt-sept pour-cent (27%) avaient une régulation intégrée, dix-huit pour-cent (18%) avaient une régulation identifiée et un autre dix-huit pour-cent (18%) avait une régulation introjectée. Ceux qui cessaient de participer se sentaient autonomes et compétents pour résoudre des problèmes dans le futur. Certains continuaient à participer pour apprendre plus et aider d'autres usagers en difficulté. Parmi ces données, nous n'avons pas trouvé d'individus qui quittaient avec une absence totale de motivation ou de l'amotivation. Tous les participants avaient une certaine autodétermination à continuer à apprendre et à fonctionner de façon autonome par rapport aux problèmes qui les avaient mobilisés.

Ce qui suit est un rappel de chaque type de motivation trouvé à cette étape avec un échantillon des entrevues pour chacun des types.

Régulation introjectée : L'individu s'impose lui-même le contrôle. La personne participe à une activité pour ne pas sentir qu'il n'a rien essayé pour résoudre son problème. Les dix-huit pour-cent (18%) des usagers qui manifestaient ce type de régulation n'étaient pas prêts à continuer à suivre d'autres activités alors qu'ils n'en avaient plus besoin pour résoudre leur

problème, mais étaient prêts à retourner si d'autres problèmes s'imposaient.

Pour tous mes futurs problèmes ou mêmes questions, je vais prendre l'information directement dans les regroupements populaires (extrait d'entrevue avec personne H).

Régulation identifiée : L'individu intériorise des motifs externes, valorise son comportement et sa perception du libre choix. Il participe à une activité pour son utilité. Il était difficile de différencier la motivation à ce niveau de celui qui précédait. La perception des dix-huit pour-cent (18%) des individus qui ont été motivés par une régulation identifiée le manifestaient par la valorisation de soi.

Bien je vais savoir que je ne suis pas toute seule. On peut aller voir quelqu'un pour nous aider quand on a des problèmes. **Tu te sens plus fort. Ça donne de la confiance. Ça te valorise** (extrait avec personne A).

J'irais là pour d'autres problèmes. Ça me ne dérange pas trop d'essayer de trouver comment me sortir des merdes. **Je me sens mieux quand je le fais, moi.** (extrait d'entrevue avec personne C).

Régulation intégrée : L'autorégulation reste cohérente avec d'autres schémas de sa personne. L'individu perçoit que sa participation à une activité va l'aider à résoudre son problème et en prévenir d'autres dans le futur. Selon nos données, nous avons trouvé vingt-sept pour-cent (27%) des usagers qui manifestaient de l'intérêt à participer à d'autres activités s'ils croyaient que leur participation pourrait être bénéfique ultérieurement.

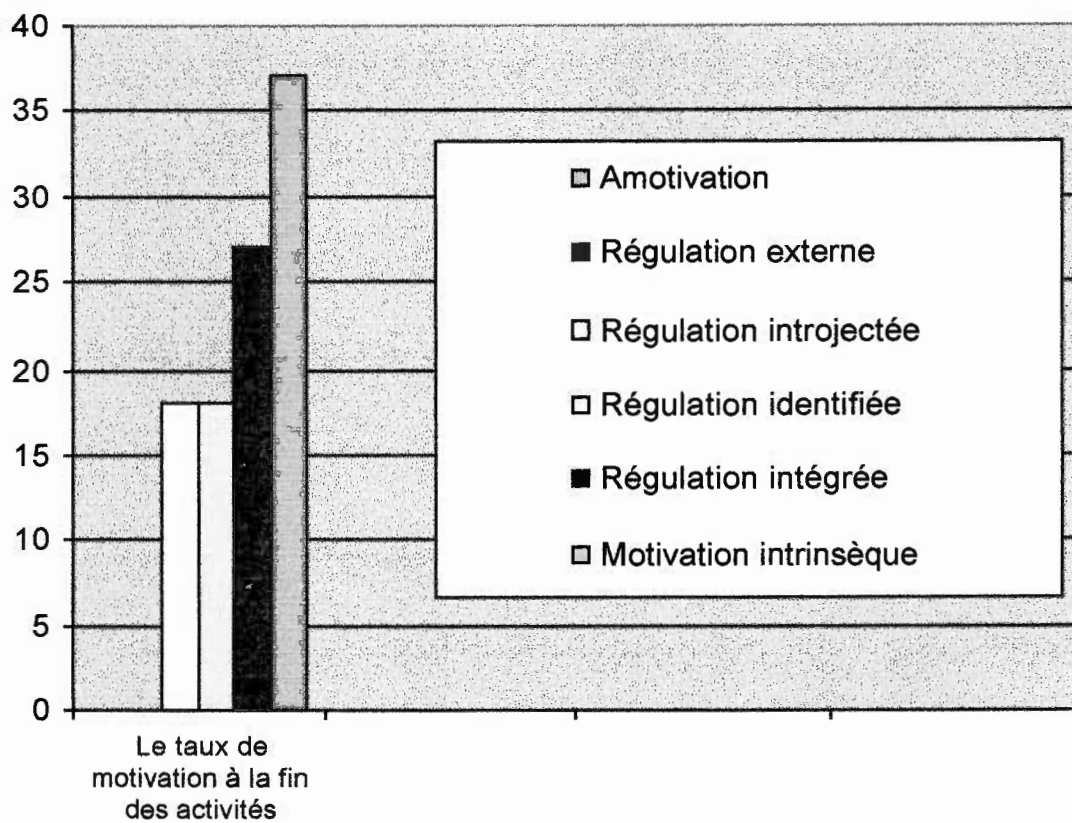
Je reviens souvent. Peut-être un jour, je vais être assez bon pour comprendre tout seul (extrait d'entrevue avec personne N).

Motivation intrinsèque : Ce type de motivation a le plus haut degré d'autodétermination. L'activité est faite volontairement pour l'intérêt de l'activité, pour le plaisir et la satisfaction. Cette motivation est liée au besoin de se sentir compétent et autodéterminé. Les usagers, motivés intrinsèquement, que nous avons trouvés parmi la clientèle qui terminait les activités, continuaient à participer à la formation pour le plaisir d'apprendre plus. À ce niveau, il y avait trente-sept pour cent (37%) des usagers sous enquête.

Là, je me suis dit: j'ai fait un bon coup quand j'ai appelé là. Ouais. J'ai donc bien fait. Puis là je me disais si j'ai d'autres problèmes, moi, je vais savoir où aller. Je voulais tout avoir les cartes en main. Puis à cette heure il n'y a plus un agent qui me bat. **Je me sens valorisée. Je suis fière de donner mon information à mes clients.** Je me sens fière, contente ...ah oui! ... ah oui! (extrait d'entrevue avec personne B).

Je suis soulagée, satisfaite, je suis contente, ok puis **quand j'arrive à aider quelqu'un à trouver la solution à son problème, ah bien c'est encore plus grand...** y me semble. **J'aime apprendre... fait que c'est ça, le plaisir d'apprendre ça va toujours être là. J'aime ça savoir plus.** (extrait d'entrevue avec personne G).

Figure 5.5 Le taux de motivation à la fin des activités ou au moment où l'individu quitte l'organisme d'éducation populaire



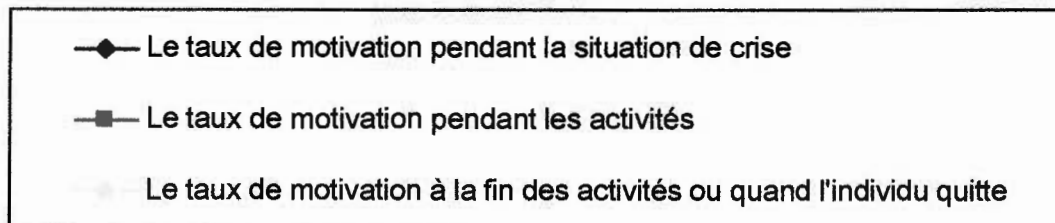
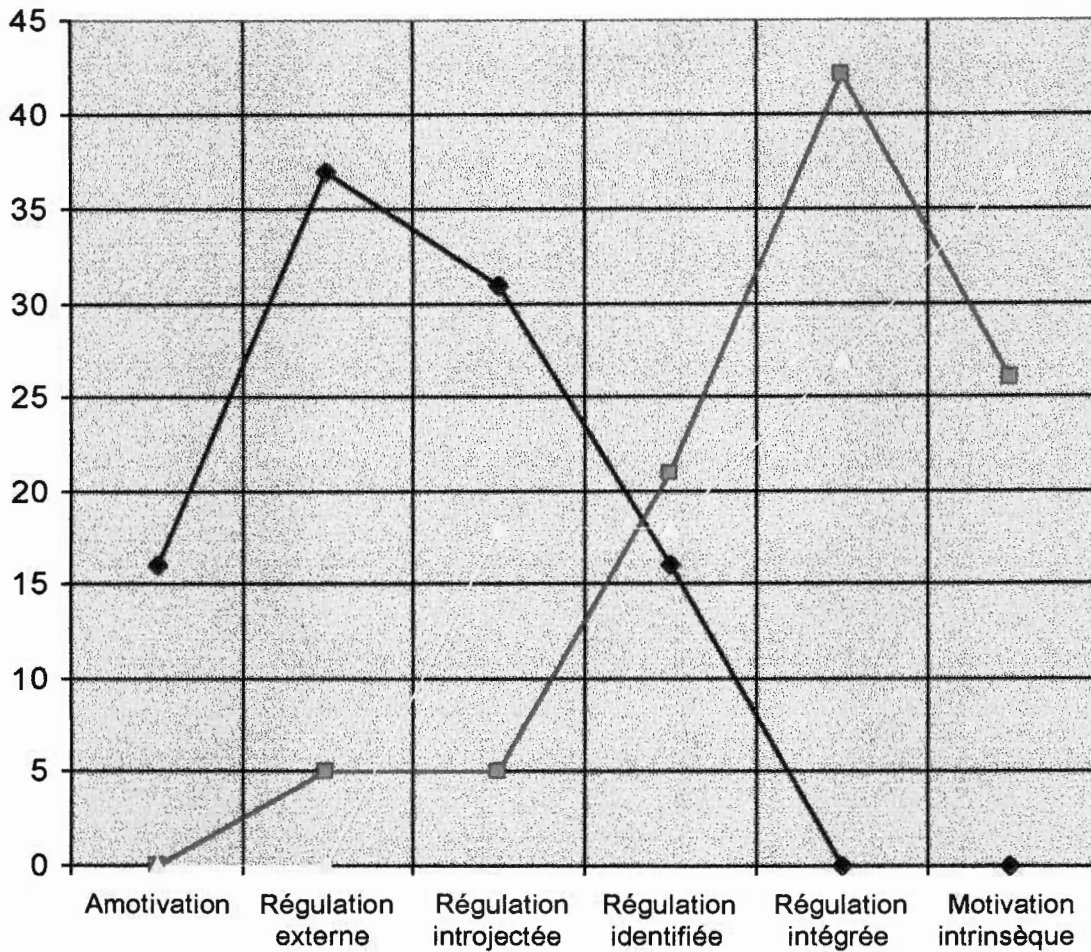
5.4 Comparaison entre le niveau de motivation initiale, le niveau de motivation pendant les activités et le niveau de motivation à la fin d'une série d'activités

Les usagers qui ont participé à la recherche sont arrivés en situation de crise avec peu d'autodétermination à résoudre leurs problèmes. Pour la plupart, ils cherchaient un intervenant qui s'occuperait d'eux et de leurs problèmes légaux. La motivation initiale, créée par un besoin de récupérer une baisse de revenu, constituait une motivation extrinsèque régulée de façon externe et de façon introjectée pour une majorité de soixante-huit pour-cent (68%).

Pendant les activités éducatives, activités qui ont comme but d'aider à rendre les usagers plus autonomes faces aux lois sociales, tous les usagers ont augmenté leur niveau d'autodétermination et même dans plusieurs cas, ont développé un certain plaisir à apprendre. Une majorité de personnes, soixante-huit pour-cent (68%), se trouvaient à ce moment de l'étude motivées intrinsèquement ou avec une régulation intégrée.

À la fin des activités, soixante-quatre pour-cent (64%) des usagers sont restés avec un haut niveau d'autodétermination et une motivation intrinsèque à continuer à apprendre et à se prendre en main. Nous pouvons remarquer une régression de quatre pour-cent (4%) à ce moment par rapport à la motivation présente pendant les activités. Cette baisse peut être attribuée au fait qu'un petit nombre d'individus se percevaient comme très autonomes, alors qu'ils étaient encadrés par les activités. Cependant, au moment de quitter, ils hésitaient, ce qui manifeste qu'ils avaient encore besoin de soutien pour garder leur autonomie.

Figure 5.6 Comparaison entre le niveau de motivation initiale, le niveau de motivation pendant les activités et le niveau de motivation finale



En ce qui concerne le profil socio-économique, nous connaissons mieux nos usagers. Avant cette recherche, nous ne connaissions seulement que leur discours négatif sur l'emploi. Certes, ce discours se manifestait habituellement pendant des situations problématiques, puisque beaucoup de crises étaient liées aux emplois. Ce discours négatif, que nous avons entendu, nous laissait souvent l'impression que les usagers percevaient le travail négativement. Toutefois, comme notre étude l'a révélé, il existait un autre discours, celui qui manifestait leur besoin, leur goût et leur plaisir de se construire à travers le travail.