

# QUAND LA CRÉATIVITÉ SE MÊLE DE L'INTERVENTION : L'UTILISATION DU RÉCIT NUMÉRIQUE

par Andréanne Boisjoli  
Entrevue avec Rachel Lemelin  
Boursière METISS 2011

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire

UQÀM

Entrevues

METISS et ses recherches en action

Quand Rachel Lemelin entame sa maîtrise en travail social, à l'Université de Montréal, en 2010, elle a envie d'explorer de nouvelles façons de faire. « Quand on intervient en travail social, je trouve qu'on se limite trop souvent à l'approche individuelle, alors qu'il existe d'autres façons de faire, mais celles-là sont moins connues, moins courantes ». Rachel veut explorer des avenues plus créatives. Elle est inspirée par des approches telles que l'anthropologie visuelle, développée notamment par le cinéaste Pierre Perrault. Elle a envie de s'intéresser à

la vidéo comme médium d'intervention. « Une intervention qui ne se limite pas à une entrevue dans un bureau, une intervention qui permet de faire les choses ensemble, ce qui amène les gens à s'exprimer dans un contexte plus convivial », explique-t-elle.

Sa directrice, Guylaine Racine, lui propose d'étudier le récit numérique, c'est-à-dire l'utilisation de la vidéo pour raconter des histoires liées à une expérience de vie ou alors à une intervention, sous forme de courtes capsules.

Parallèlement à la préparation de son mé-



Extrait du récit « Ces femmes, nos leviers »

*Entrevues* est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement sur le site Web du CSSS de la Montagne: <http://www.csssdelamontagne.qc.ca/publications/publications-du-crf/>

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat entre le département de communication sociale et publique de l'UQAM et le Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne. Elle compte parmi ses membres les chercheurs suivants:

#### **Membres réguliers :**

Catherine Montgomery  
(dir. scientifique)  
Patrick Cloos  
Daniel Côté  
Habib El-Hage  
Sylvie Gravel  
Vania Jimenez  
Yvan Leanza  
Josiane Le Gall  
Lilyane Rachédi  
Guylaine Racine  
Jacques Rhéaume  
Ellen Rosenberg  
Bilkis Vissandjée  
Spyridoula Xenocostas

#### **Membres collaborateurs :**

Normand Brodeur  
Grace Chammas  
Geneviève Cloutier  
Marguerite Cognet  
Valérie Desomer  
Ana Gherghel  
Ghayda Hassan  
Isabelle Hemlin  
Nicole Huneault  
Fasal Kanouté  
Réal Lizotte  
Soumya Tamouro  
Michèle Vatz-Laaroussi  
Margareth Zanchetta

moire, Rachel cherche des occasions d'expérimenter par elle-même ce médium. Dans le cadre d'un de ses cours de maîtrise, elle réalise, avec un collègue, une [entrevue vidéo](#) avec deux membres de la communauté haïtienne, dans laquelle ils reviennent sur le tremblement de terre de 2010. Sans être un récit numérique proprement dit, c'est pour Rachel une première expérience d'intervention ayant recours à la vidéo, qui pique son intérêt.

Peu après, un concours de l'Association canadienne de formation en travail social offre à Rachel une autre opportunité d'expérimenter le récit numérique. Elle couche sur papier ses réflexions sur sa profession, et notamment ses préoccupations

sur le rôle nécessaire du travailleur social, au-delà de l'intervention individuelle, dans des formes d'actions collectives. Elle en fait la narration sur fond de montage vidéo dans le film « [De l'impasse individuelle au travail... social](#) ». Elle remporte le premier prix du concours, section francophone.

revoyant avec elles leur entrevue, je les ai emmenées à déterminer le lien qui unissait leurs deux histoires. Puis, on a rédigé un scénario ». Ce qui ressort de ces histoires : la présence d'un modèle, souvent une mère ou une grand-mère, « une personne forte, à qui on se raccroche », précise Rachel. Celle-ci a impliqué les participantes dans le choix des extraits sonores et des images, certaines illustrations ayant été réalisées par une des enseignantes.

Trois récits numériques sont ainsi réalisés, dans le cadre d'une série intitulée «Histoires de PAIRsévérance ». Deux d'entre eux sont diffusés, avec l'accord des participantes, sous les titres « [Ces femmes, nos leviers](#) », et « [Recevoir et](#)

### **« Une intervention qui ne se limite pas à une entrevue dans un bureau, une intervention qui permet de faire les choses ensemble, ce qui amène les gens à s'exprimer dans un contexte plus convivial »**

donner », sur le blogue «La bosse du social», publié par Guylaine Racine.

**Un mémoire sur les récits numériques**

Tous ces projets permettent à Rachel de saisir concrètement, par l'expérience, les enjeux soulevés par la production d'un récit numérique, et aussi de lui faire apprécier de plus en plus ce médium. « Ce qui m'intéressait dans [cette approche-là], c'est le fait de dire : on vous ouvre une porte, on sait qu'il y a des choses qui ne vont pas forcément bien dans votre vie, mais on ne vous demande pas de nous en parler tout de suite, de façon formelle. Choisissez de nous en parler comme vous voulez en parler. Et s'il y a quelque chose qui sort de ça, que vous voulez explorer, il y aura des intervenants pour vous, mais si vous voulez en rester là, c'est correct aussi. Et je trouve ça super intéressant comme façon de faire. Je trouvais que ça faisait confiance à la personne qui est devant toi. Pour s'exprimer comme elle choisissait de le



contre d'intervenants sociaux, provenant de milieux universitaires ou communautaires, qui utilisent le récit numérique ou audio dans une optique d'intervention ou d'éducation sociale, pour donner un espace de parole. Elle cherche à avoir leurs perceptions, à savoir comment on fait ça, du récit numérique, quelles sont les conditions nécessaires pour que ça fonctionne bien, et qu'est-ce que ça apporte à l'intervention. Elle réalise sept entrevues, qu'elle alimente à même son propre parcours. «Les gens me disaient des choses sur leur pratique et moi j'en observais aussi dans ce que je faisais. Ça m'amenait à creuser des choses avec eux dans les entrevues.»

De ces entretiens, elle ressort un certain nombre de conditions nécessaires à la réalisation de ce type de projet. Tout d'abord, il importe que les intervenants qui embarquent là-

faire, mais en lui donnant des outils et le cadre pour qu'elle puisse exprimer ce qu'elle veut exprimer », explique-t-elle.

Parallèlement, ces expériences nour-

rissent aussi la réflexion de Rachel sur son mémoire de maîtrise, par lequel elle cherche à en savoir plus sur l'utilisation du récit numérique dans la pratique. À cette fin, elle part à la ren-

### **Pour en savoir plus...**

#### **Vidéos :**

Lemelin, R. (2013) De la relation d'aide à la rencontre créative: le récit numérique comme outil de reconnaissance mutuelle. <http://labossedusocial.com/2013/02/21/presenter-les-resultats-de-son-memoire-de-maitrise-en-moins-de-9-minutes/>

Recevoir et donner (2012). <http://labossedusocial.com/2012/12/09/des-histoires-de-pairseverances-nadia-et-aude-racontent/>

Ces femmes, nos leviers (2012). <http://labossedusocial.com/2012/09/28/des-histoires-de-pairseverance-le-recit-de-zaida-et-kathleen/>

Lemelin, R. (2012). De l'impasse individuelle au travail...social » <http://labossedusocial.com/2012/05/29/de-limpasse-individuelle-au-travail-social/>

Lemelin, R. et J-A Joseph (2012). Rencontre entre deux mondes. Le tremblement de terre du 12 janvier selon Tamar et Thierry. <http://labossedusocial.com/2012/01/09/rencontre-entre-deux-mondes-le-tremblement-de-terre-du-12-janvier-selon-tamar-et-thierry/>

#### **Mémoire :**

Lemelin, Rachel (2012) De la relation d'aide à la rencontre créative : le récit numérique comme outil de reconnaissance mutuelle. Mémoire présenté à la Faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès Art (M.A.) en service social . Université de Montréal. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/bitstream/1866/9100/4/Lemelin\\_Rachel\\_2012\\_memoire.pdf](https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/bitstream/1866/9100/4/Lemelin_Rachel_2012_memoire.pdf)

**Rédaction:**

Andréanne Boisjoli

**Comité de publication:**

Jeanne-Marie Alexandre  
Andréanne Boisjoli  
Annie Joseph  
Catherine Montgomery  
Jean Paiement  
Jacques Rhéaume  
Dr. Jean-François Saucier  
Suzanne Walsh  
Spyridoula Xenocostas  
Marlene Yuen

**Graphisme et mise en page :**

Andréanne Boisjoli



Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne  
1801, boul. de Maisonneuve O.  
6e étage  
Montréal (Qc.) H3H 1J9  
514-934-0505 poste 7611  
[andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca)

ISSN 1923-5593 (imprimé)  
ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2013  
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2013

© Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, 2013.  
Tous droits réservés

dedans y croient eux-mêmes : c'est une intervention qui ne peut être imposée. Il faut aussi s'assurer d'une ouverture de la part de la direction, pour faire face aux imprévus qui ne manqueront pas de survenir. Par ailleurs, les personnes interrogées ont aussi souligné des enjeux éthiques, notamment concernant le support psychologique nécessaire, au moment de la production du récit, qui peut générer son lot d'émotion. Si la personne qui réalise les entrevues n'est pas un intervenant social, elle doit s'assurer que quelqu'un de compétent est également sur place pour soutenir le participant. D'autres ont mentionné le danger, par le récit, d'essentialiser la parole d'une personne et du groupe auquel elle appartient, en sous-entendant par exemple le message « tous les jeunes pensent comme ça ».

Au sujet de l'impact du récit numérique, les entrevues ont révélé l'importance du processus collaboratif de création, qui favorise un rapprochement entre l'intervenant et le participant. Ce phénomène est plutôt inusité dans l'intervention, qui est souvent pratiquée dans un cadre imposant une certaine distance entre l'intervenant et la personne. Or, le processus de cocréation amène l'intervenant à s'ouvrir également, à « faire avec » et non à « faire pour ». Il emmène aussi un plus grand contrôle du pouvoir d'agir, ou *empowerment*, pour le participant, qui se réapproprie son histoire, mais aussi pour l'intervenant. Il s'agit d'une des principales découvertes de Rachel, tant dans ses expériences que dans ses entrevues. Comme intervenant, nous dit-elle, « on intervient avec toutes sortes de problématiques sociales hyper lourdes. On ressent souvent de l'impuissance ». Avec ce type d'intervention, « ce sentiment d'impuissance-là nous quitte un peu, parce qu'on a aussi l'impression de retrouver du pouvoir sur notre rôle comme intervenant ».

Une fois le récit réalisé, filmé, monté, il reste à lui donner une visibilité. Les entrevues ont fait ressortir divers enjeux liés à la diffusion du récit numérique. La vidéo représente un espace de parole, et permet au participant de partager son vécu et ses réflexions, non seulement avec l'intervenant, mais également avec la communauté, que ce soit à un niveau plus local – école, maison de jeunes – ou à plus grande échelle – Web, festivals, etc. Des défis demeurent quant à la façon de faire connaître les récits en ciblant le bon public, et de les mettre en réseaux de manière à leur donner du sens.

Bref, pour Rachel, le récit numérique s'inscrit dans une dynamique de circularité à deux niveaux. Dans la réciprocité et l'*empowerment* mutuel qui sont générés par la cocréation. Et également, dans le processus qui amène le participant à partager son histoire, à la lancer dans l'espace public et à prendre conscience, grâce aux réactions et à la reconnaissance de la communauté, du pouvoir transformateur de sa création.

En fait, le récit numérique a séduit Rachel tant et si bien, que lorsqu'est venu le temps de diffuser les résultats de sa recherche, elle a choisi d'en faire... un récit numérique! « [De la relation d'aide à la rencontre créative: le récit numérique comme outil de reconnaissance mutuelle](#) » résume le contenu de son mémoire en moins de neuf minutes. Et pour l'avenir, d'autres projets de récits numériques, à l'école peut-être, sont en gestation. « Il ne faut pas vouloir « canner » le projet, il faut lui laisser de l'espace pour émerger et pour vivre. C'est ce qui va faire que ça va prendre un sens. Faire confiance à ce qui va émerger. C'est aussi tout un défi. Ça demande une tolérance à l'incertitude, et au fait qu'on ne contrôle pas tout ». ■