

# **MANUEL DE LA FOHM**

## **LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE**

## Introduction

La Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal (FOHM) est fière de vous transmettre le résultat d'une démarche de plus d'un an et demi ayant pour objectif de mieux définir le soutien communautaire et ainsi asseoir ce dernier sur des principes, des valeurs et des stratégies d'interventions claires et réfléchis.

Nous espérons sincèrement que ce processus contribuera à véritablement distancer le soutien communautaire en logement social et communautaire des interventions de maintien à domicile et à lui donner son caractère distinctif. Notons que tout au long de cette démarche - qui a pris la forme de journées de réflexion incluant panels et ateliers - a suscité la participation de cinq régions et de plus d'une centaine de participant-e-s.

En effet, nous profitons de ces lignes pour remercier les conférenciers et conférencières qui sont venu-e-s apporter leur précieuse expertise. Ce manuel a été largement inspiré de leurs conférences ainsi que des débats qui en ont fait suite avec les participant-e-s :

- Catherine Bigonnesse, assistante de recherche - Villes amies des aînées, Université de Sherbrooke;
- Claudelle Cyr, agente d'analyse de formation et de liaison - Regroupement Intersectoriel des Organismes Communautaires de Montréal (RIOCM);
- Suzanne Garon, professeure titulaire - École de service social, Université de Sherbrooke;
- Luc Gaudet, directeur général artistique - Mise Au Jeu;
- Josée Grenier, directrice adjointe - Module de Travail Social, Université du Québec en Outaouais,
- Nancy Guberman, professeure associée - École de travail social, Université du Québec à Montréal (UQÀM);
- Richard Lavigne, directeur général - Confédération des Organismes pour Personnes Handicapées du Québec (COPHAN);
- Georges Lebel, professeur titulaire - Département des sciences juridiques, Université du Québec à Montréal (UQÀM);
- Denis Lemyre, directeur général adjoint - Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM);
- Paul Morin, professeur agrégé - Département de service social, Université de Sherbrooke;
- Dominique Perrault - Comité logement Ahuntsic-Cartierville;
- Patrice Rodriguez, Président-directeur général - Parole d'excluEs.
- Chloé Serradori, consultante, formatrice et animatrice;
- Nérée St-Amand, professeur - École de service social, Université d'Ottawa;

## Historique du soutien communautaire

### Dates clés :

En 1995, la FOHM organisait « *Perspectives d'avenir pour les OSBL d'habitation* » un colloque des OSBL d'habitation de Montréal.

En 1997, nous éditons « *L'évaluation de l'intervention du logement social avec support communautaire pour des personnes seules, à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale dans les quartiers centraux de Montréal* », une recherche qui a permis de mettre en avant notre réalité.

En 2002, une recherche faisant le « *Portrait des organismes sans but lucratif d'habitation sur l'île de Montréal* » a permis de mettre à jour les données concrètes sur l'état de notre milieu.

En 2006, le premier colloque national sur le soutien communautaire en logement social est organisé et se nomme « *Parce que l'avenir nous habite* ».

En 2007, signature de la Société d'Habitation du Québec et le Ministère de la santé et des services sociaux du Cadre sur le soutien communautaire.

### Enjeux :

Un des premiers enjeux du soutien communautaire réside dans le fait que cette pratique repose davantage sur une série d'activités que sur une théorie. Lorsqu'on parle d'organisation communautaire, le principal courant d'intervention émanait de Rothman dans lequel nous retrouvons trois théories :

- Le planning social ;
- L'action communautaire ;
- Le développement communautaire.

Or, pour le soutien communautaire en logement, bien que nous disposions de plusieurs écrits et d'un cadre de référence, nous nous retrouvons toujours avec une série d'activités qui ne s'appuie sur aucune philosophie d'intervention. **Aucune distinction n'est faite entre la prise en charge et l'accompagnement social.**

De plus, la confusion règne entre les services de santé et le soutien communautaire en logement. Il est impératif que cette pratique repose sur un cadre théorique où l'on retrouvera la philosophie d'intervention et les valeurs que sous-tend cette pratique. **Il y aura place à la récupération, voire à un glissement de l'espace logement en espace de vie au service de la santé tant et aussi longtemps que le soutien communautaire ne sera défini par une pratique et non par une série d'activités.**

# Chapitre 1

## Le soutien communautaire en logement social : Une pratique

Les fondements du soutien communautaire s'appuient sur des principes et des valeurs, lesquels encadrent et donnent sens aux activités. Les objectifs généraux du soutien communautaire en logement social et communautaire sont :

- ✓ L'appropriation par le-la locataire de son Habitat et de son Habiter. Cela signifie : L'action au cours de laquelle on prend possession, on se rend propriétaire de quelque chose, notamment, par l'occupation.
- ✓ L'appropriation par les locataires des espaces et enjeux démocratiques dans l'exercice de la citoyenneté.

**Appropriation de son *Habitat*** = Cela présuppose que la personne ait un sentiment de sécurité, une place d'intimité bien à elle et qu'elle soit en contrôle sur son logement.

**Appropriation de son *Habiter*** = Tout ce qui se retrouve à l'extérieur du logement, mais qui est essentiel pour la personne : les services (quartier, épicerie, réseau social) et qu'elle puisse avoir un certain contrôle sur sa qualité de vie (accessibilité aux services, sa sécurité).

Le soutien communautaire est encadré par **l'approche pédagogie qui relève de l'éducation populaire** :

C'est-à-dire un ensemble de moyens qui permettent de donner à tous les locataires l'information nécessaire afin qu'ils deviennent des citoyen-ne-s aptes à participer. C'est avant tout la pratique de la démocratie : c'est apprendre aux gens à se prendre en charge. C'est aussi le respect du locataire comme étant le-la seul-e à décider pour lui-elle-même !



Le soutien communautaire n'est pas une prise en charge de la personne par un tiers. C'est un soutien momentané pour amorcer une action. C'est-à-dire qu'il ne peut répondre aux besoins d'entretien ou d'aide aux habiletés de la vie quotidienne. Il peut soutenir la personne pour un court laps de temps en l'accompagnant dans ses activités mais, advenant l'incapacité de cette dernière, le soutien communautaire verra à ce que la personne puisse recevoir l'aide requise par son état.

### **À qui s'adresse le soutien communautaire en logement social ?**

Le soutien communautaire revêt un caractère universel dans la mesure où il s'adresse à l'ensemble des locataires. Il est offert dans le cadre d'un logement permanent, ce qui signifie que :

- L'habitation est une fin en soi et non une stratégie d'intervention;
- La durée de séjour n'a pas de temps prédéterminé ou n'est pas établi en fonction d'un plan d'intervention;
- C'est le-la locataire - et non l'organisme ou le programme - qui décide de mettre fin au bail.

### **Quels sont les principes et valeurs de la pratique de soutien communautaire en logement social et communautaire ?**

Les valeurs sur lesquelles repose la pratique de soutien communautaire en logement social et communautaire sont :

- Liberté** : en encourageant l'affirmation et l'estime de soi, l'autonomie et la responsabilisation ;
- Solidarité** : en encourageant l'entraide, la coopération et la mobilisation sociale ;
- Justice sociale** : en encourageant l'égalité des droits, le respect de la dignité des personnes et le respect des différences.

## Sur quoi se basent nos approches et principes d'intervention de soutien communautaire ?

- ❑ **Conscientisation et approche structurelle** : Cette approche se traduit par un engagement à vouloir éliminer l'oppression et à soutenir des principes d'équité et de justice sociale. Cela signifie également que nous ne laissons pas les gens expérimentés monopoliser le débat d'où l'importance d'inclure la voix des locataires.

Exemple : La prise en considération des personnes démunies dans le développement de l'habitat, la prise de parole de personnes âgées dans l'élaboration des services à mettre en place dans le quartier.

- ❑ **Empowerment** : Le processus d'*empowerment* vise à enrayer le paternalisme et toutes formes d'oppressions. C'est alors une démarche axée sur l'appropriation des ressources par les individus et/ou les collectivités afin d'assurer leur bien-être et leur inclusion dans les lieux où s'exerce le pouvoir sur ces ressources.

- ❑ **Droits de la personne** : Les droits de la personne font partie d'une catégorie plus large qui n'est pas seulement en regard des droits garantis dans la législation nationale. C'est toute une panoplie de droits que l'on retrouve, entre autres, dans les conventions internationales.

Exemple : Un niveau de vie décent, le droit au logement, des services médicaux adéquats, l'égalité des sexes et l'éducation.

- ❑ **Animation socioculturelle** : L'animation socioculturelle participe à l'amélioration de l'environnement local. L'animation socioculturelle permet donc le développement des relations sociales de ceux qui y participent et l'augmentation de leur autonomie. Elle ne se définit donc pas uniquement par des activités dont on pourrait dresser la liste, ni par un degré d'implication de l'animateur professionnel.

## Concrètement, comment se traduisent ces valeurs et ces principes ?

Ce tableau n'est pas exhaustif et a comme objectif d'illustrer comment peuvent s'actualiser nos principes d'interventions et nos valeurs :

<b>Comment ?</b>	<b>Moyens/activités</b>
<input type="checkbox"/> Créer des espaces de pouvoir.	<input type="checkbox"/> Créer des comités de travail par et pour les locataires; <input type="checkbox"/> Mettre en place de mécanismes d'accueil et de consultation des locataires.
<input type="checkbox"/> Inclure des personnes âgées et marginalisées dans l'exercice de leur citoyenneté.	<input type="checkbox"/> Mobiliser, informer les personnes sur les politiques qui les concernent; <input type="checkbox"/> Participer à des mobilisations et autres actions en tenant compte du rythme des personnes.
<input type="checkbox"/> Briser l'isolement; <input type="checkbox"/> Favoriser la prise de parole; <input type="checkbox"/> Favoriser l'entraide et la mobilisation.	<input type="checkbox"/> Organiser des activités à l'intérieur de l'immeuble : soupers communautaires, café rencontres, conférences et autres activités de loisirs; <input type="checkbox"/> Mobiliser les locataires sur les questions citoyennes (environnement, zonage comme instrument d'exclusion, etc.)
<input type="checkbox"/> Développer un sentiment d'appartenance.	<input type="checkbox"/> Rendre les choses « vivantes » en ce qui a trait à l'Habiter (fête de quartier, connaissance du milieu, etc.).
<input type="checkbox"/> Respecter le droit à la formation et à l'information en s'inspirant de l'éducation populaire; <input type="checkbox"/> Reconnaître les forces et les limites de l'organisme.	<input type="checkbox"/> Accéder à une meilleure connaissance du réseau, autant de ses mécanismes d'accès que de leurs services et transmettre ces connaissances aux locataires; <input type="checkbox"/> Reconnaître les limites pour ne pas outrepasser notre mission.

## **Le soutien communautaire en logement social couvre donc deux champs :**

**La stabilité résidentielle**, qui répond davantage à des demandes individuelles : l'intervenant-e sera donc davantage appelé-e à jouer un rôle de référence, d'être un canal de transmission, de travailler au niveau du budget et d'accompagner une personne pour l'exercice de ses droits (ex : accessibilité aux services, exercice d'un recours).

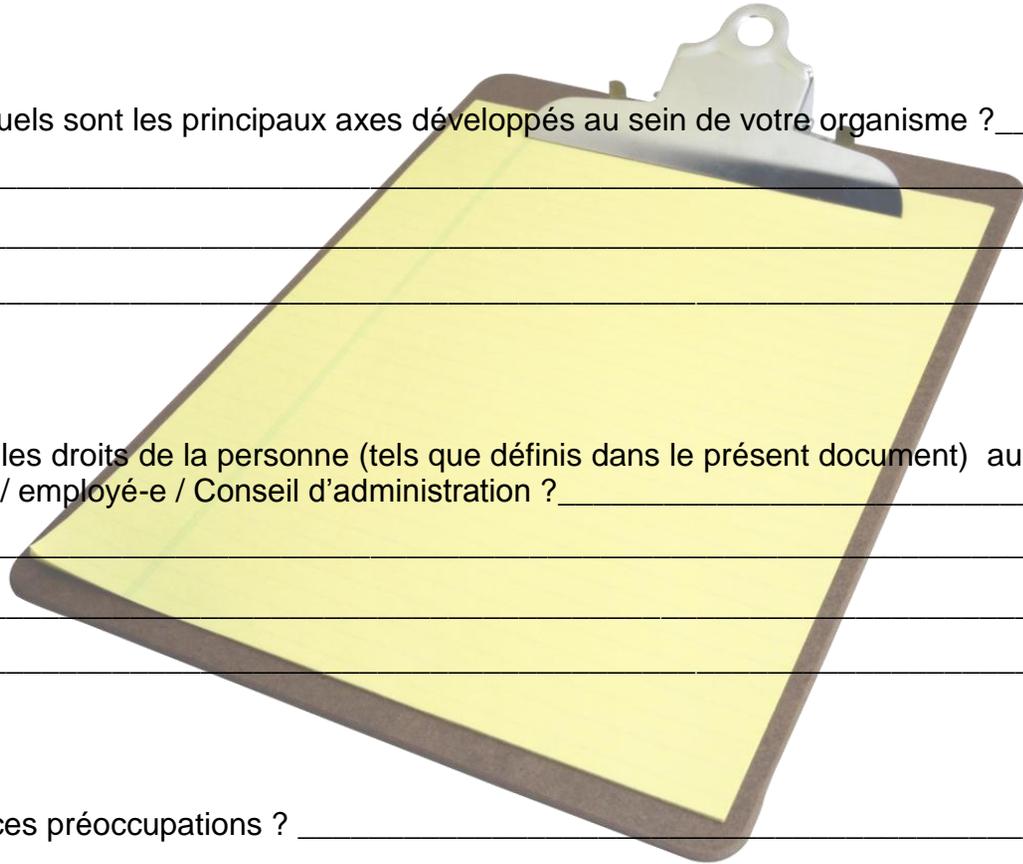
**La responsabilisation des locataires**, qui couvre tout l'aspect du vivre-ensemble, de la vie associative et de l'inclusion dans la vie de la communauté. L'intervenant-e sera donc appelé-e à jouer un rôle d'animateur-e, de facilitateur-e. Il-elle verra à favoriser le transfert de situations individuelles en situations collectives.

Exemple : Atelier sur le budget, le programme PIED (programme de prévention auprès des aîné-e-s), transmission des informations, rôle de médiation ou favorisation de l'accueil des nouveaux locataires. Il-elle va aussi favoriser le développement de conditions sécuritaires en impliquant ces dernier-e-s et dynamiser la vie associative.

**Exercices suggérés pour l'équipe :**

➤ Identifier les activités de soutien communautaire propres à chacune des approches. (Vous pouvez vous inspirer du tableau en y inscrivant vos propres activités de même qu'en y rajoutant une colonne pour y inscrire l'approche concernée).

➤ Selon votre analyse, quels sont les principaux axes développés au sein de votre organisme ? \_\_\_\_\_



➤ Quelle place prennent les droits de la personne (tels que définis dans le présent document) au niveau des préoccupations de votre OSBL / direction / employé-e / Conseil d'administration ? \_\_\_\_\_

➤ Comment s'articulent ces préoccupations ? \_\_\_\_\_

## Chapitre II

# « Comment mieux cerner le rôle bicéphale du soutien communautaire ? »

### Un OSBL d'habitation : deux rôles distincts

#### Rôle de locateur

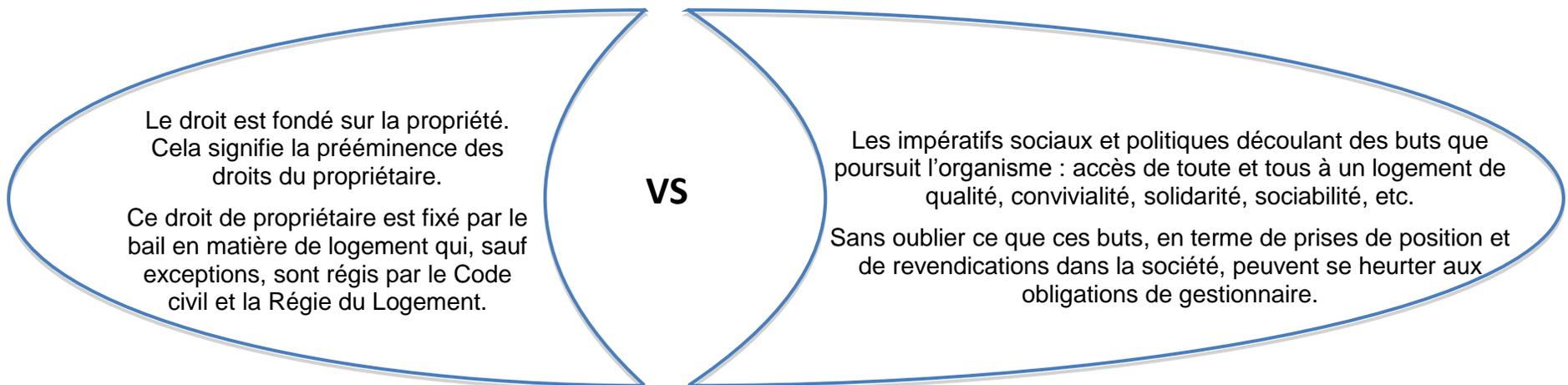
Nous devons assurer la pleine jouissance des lieux, l'entretien, la sécurité ainsi que l'intervention en soutien communautaire (gestion du bail, paiement, entretien, bon voisinage, etc.).

#### Rôle social communautaire

De par notre nature OSBL communautaire et, tel que décrit dans le Cadre et notre charte, nous avons pour rôle d'offrir du logement décent et permanent à :

- Des personnes seules, marginalisées socialement ou économiquement ;
- Des femmes seules ;
- Des clientèles mixtes ;
- Des personnes âgées ;

### Notre rôle bicéphale se matérialise de la façon suivante :



## Il faut alors :

Énoncer clairement aux statuts constitutifs les objectifs de l'organisme et les moyens pour les remplir. Par exemple, notre fonction est l'accès à un logement décent pour ceux qui en sont privés à cause de leur statut économique ou social. Il est alors possible dans ce contexte d'exclure des fonctions curatives de réinsertion, de soins, de désintoxication ou de refuge temporaire.



L'OSBL n'a pas le droit de faire autre chose que ce que lui permet ses statuts constitutifs, c'est-à-dire la mise en œuvre des objectifs énoncés et les activités connexes. Il nous faut insister sur ce point si nous ne voulons pas qu'on nous demande de faire des choses qui relèvent d'une autre mission que la nôtre, **surtout dans un contexte de certification.**

Il est important de bien distinguer les deux fonctions de l'organisme pour s'assurer que les exigences qui découlent du statut de propriétaire n'empêchent pas la réalisation des objectifs sociopolitiques de l'organisme. Cela présuppose alors une séparation des fonctions :

Le **Conseil d'administration** qui, d'une part :

- Adopte des politiques et règlements ;
- Statue sur les budgets et les orientations ;
- Est responsable du personnel.

La **coordination** ou **direction** qui, d'autre part :

- Met en œuvre les politiques et règlements ;
- Gère les budgets et le personnel;
- Applique les orientations



Il nous faut des politiques claires. Le CA doit s'en tenir à son rôle de vérification de l'application de ces dernières. C'est ainsi qu'on évite le risque de discrimination en ne procédant pas au cas par cas.

Certains OSBL d'habitation n'ont pas nécessairement de permanence à 35 heures par semaine. Dans cette situation, une personne membre du Conseil d'administration devrait être mandatée pour mettre en œuvre et appliquer au quotidien les politiques et les règlements. **Voir à la séparation des rôles est *sine qua non*.**

Lorsqu'un conflit survient avec un-e locataire, c'est au-la gestionnaire d'intervenir. On pourra prévoir, en cas de conflit, **une possibilité d'appel au Conseil d'administration**. Mais ce dernier aura pour principal rôle **de vérifier la juste application des politiques et règlements** et proposer, éventuellement, de les modifier.

### **Éviter l'Instrumentalisation des OSBL**

Nous faisons de plus en plus face à la non-réponse à des besoins des locataires. Cela est dû au refus de l'État d'assumer ses responsabilités et du fait qu'il s'en décharge sur les organismes populaires. Il en résulte, d'une part, une tension entre le risque d'instrumentalisation des OSBL pour palier à l'inaction de l'État et d'autre part, le refus des OSBL (et de leurs objectifs sociaux) que des concitoyen-ne-s ne soient laissé-e-s pour compte à cause de la négligence de l'État.



**Maître George Lebel** avance que depuis l'instauration de l'aide juridique, le rapport est défini en termes de droits et de défense de droits. Au Nouveau-Brunswick, on ne gère pas les droits avec des avocats mais avec des travailleur-e-s sociaux. Cette façon de faire modifie grandement le regard que l'on porte sur l'autre. En effet, notre regard sera teinté par les incapacités de la personne, nous la situons déjà dans un univers prédéfini. On parle alors des gens comme de problèmes sociaux et non comme de personnes. Risquons-nous d'aller jusque-là ?

Il nous faut protéger l'espace logement et éviter que le soutien communautaire et les différents programmes ne fassent en sorte de nier davantage le droit au logement. Nous nous devons de maintenir un rapport locateur/locataire !

**Exercices suggérés pour l'équipe :**

Quelle est la mission de votre organisme ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Le rôle de locateur est-il modifié par la mission de l'organisme ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Comment se situer pour jouer les deux rôles ? \_\_\_\_\_

---

---

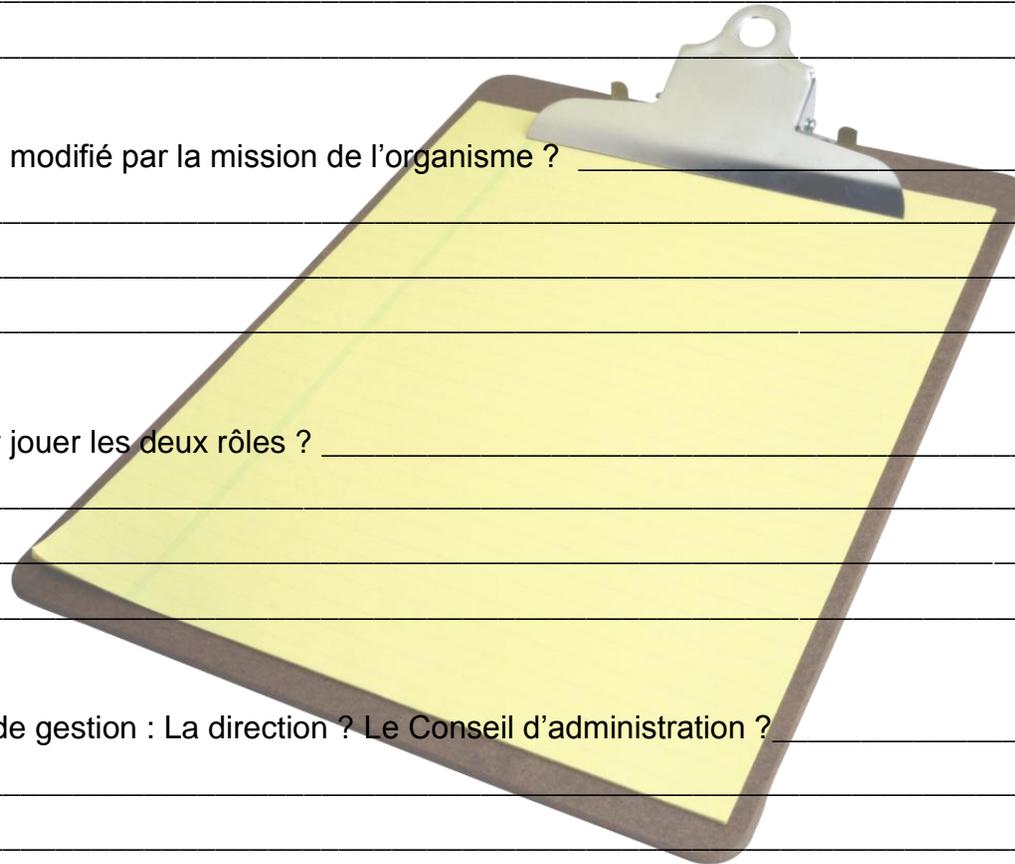
---

Qui assume le rôle pur de gestion : La direction ? Le Conseil d'administration ? \_\_\_\_\_

---

---

---



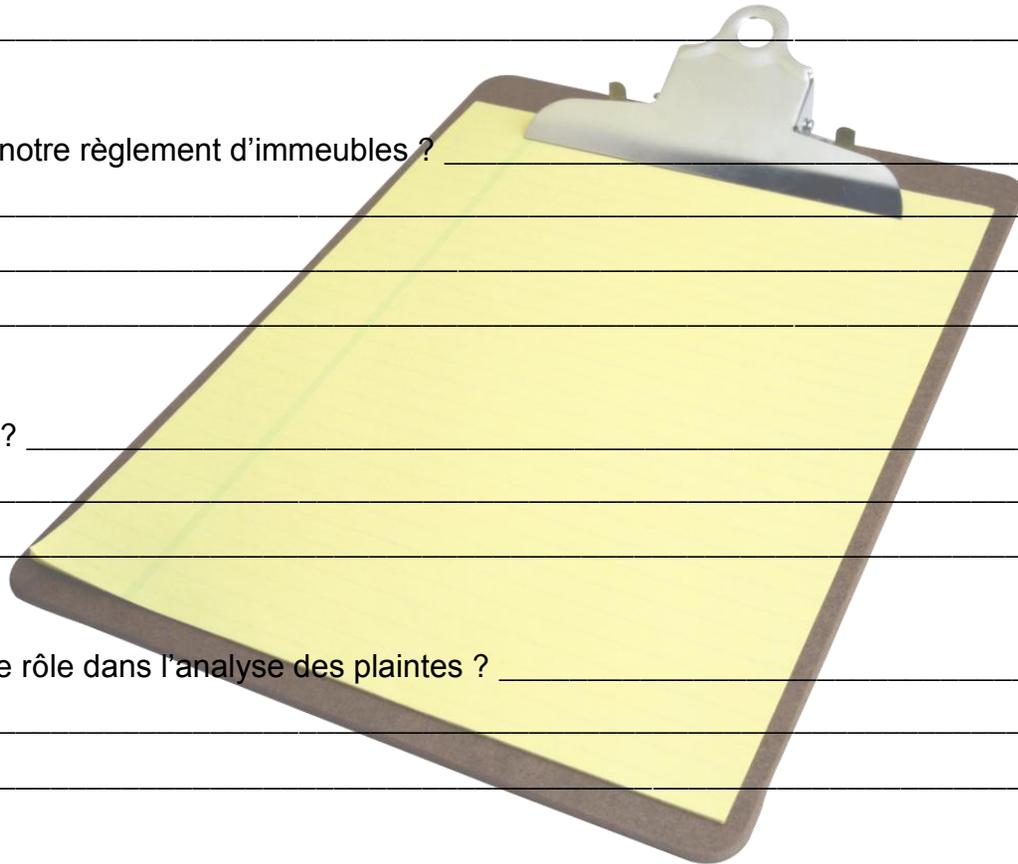
Notre Conseil d'administration a-t-il défini clairement des politiques de gestion des plaintes ? \_\_\_\_\_

Connaissons-nous bien notre règlement d'immeubles ? \_\_\_\_\_

Ce dernier est-il revisité ? \_\_\_\_\_

Y a-t-il une séparation de rôle dans l'analyse des plaintes ? \_\_\_\_\_

Nos liens avec le milieu de la santé préservent-ils notre autonomie et l'espace logement ? si oui, Comment ? \_\_\_\_\_



## Chapitre III

# Autonomie en logement : Le regard que l'on porte sur l'autre.



Parler de logement permanent présuppose que, nonobstant le fait d'être un organisme financé par la SPLI ou AccèsLogis volet 3 (qui s'adressent à des personnes avec des besoins particuliers), nous devons garder en tête que nous sommes des locateurs et eux et elles, des locataires.

Selon la Charte Québécoise des droits et libertés, l'article 5 déclare que toute personne a droit au respect de sa vie privée. L'article 7 déclare quant à lui que la demeure est inviolable en spécifiant à l'article 8 que nul ne peut pénétrer chez autrui, ni y prendre quoi que ce soit, sans son consentement exprès ou tacite.

*« L'intimité se défait lorsque autrui la dérobe. L'intimité est associée au contrôle du regard. Ce n'est pas la présence du regard de l'autre qui la détruit, c'est l'absence de possibilité de contrôler ce regard. »*

(Michel Foucault, philosophe)

Il est primordial d'intégrer cette compréhension de l'intimité et de la possibilité de la réduire : Non pas par le regard que l'on porte sur les locataires de nos organismes, mais bien par la possibilité qu'ont les locataires de contrôler notre regard à travers leur prise de parole et par la crédibilité que nous leur donnons.



L'identité assignée par la catégorisation des programmes clientèles (approche clientèle santé) est également porteuse d'un regard sur la personne qui ne lui donne que très peu de contrôle sur sa vie.

La définition de la dignité, que l'on retrouve sur Wikipédia, fait également appel au regard des autres sur elle-même, et ce, quel que soit son niveau d'autonomie ou d'activités. Le regard que l'on porte sur les locataires est donc de première importance au chapitre du soutien communautaire. Commençons d'abord par définir ce que l'on entend par :

## **L'Habiter**

« *La notion d'habiter renvoie aux rapports où se constitue un usage familial du monde où s'entretient une impression d'habiter [son palier, son immeuble, son quartier] qui franchit le seuil de la maisonnée.* » (Breveglieri, 2003)

## **Le Chez-soi**

Il occupe de nombreuses fonctions pour une personne, c'est le :

- ✓ Lieu de la personne ;
- ✓ Lieu d'acquisition d'un savoir manier ;
- ✓ Lieu du soin (*caring*) et du repli;
- ✓ Lieu où l'on regarde le monde.

Le chez-soi est également vu comme un espace où l'on trouve un équilibre entre notre vie privée et notre vie sociale. Elle est la base pour des relations sociales, notre lieu de contrôle et, surtout, notre droit de choisir avec qui on va vivre.

## **Expérience de la vie en immeuble pour personnes âgées**

Il faut d'abord savoir que nous négocions chacun la vieillesse différemment. Nous y posons toutes et tous un regard différent : *Quel âge véritable nous donnons-nous lorsque nous nous comparons ?* Les aîné-e-s disent : « *Nous ne voulons pas nous retrouver dans un ghetto pour personnes âgées* ».

Cet apriori fait en sorte que l'accent mis sur les connections externes de la résidence est un moyen de se distancier soi-même de la communauté. L'autonomie ou la semi-autonomie est, pour les aîné-e-s, une identité et présuppose d'une expérience positive ou non.

Exemple : « *Il y a plein de personnes malades ici avec l'oxygène et les déambulateurs* ». Ce qui se traduit au niveau de la négociation de la vieillesse par des problèmes identitaires, de sécurité, ou de responsabilité, mais aussi par des centres d'intérêts divergents.

La notion de chez-soi invoque chez les personnes âgées une question d'identité. Les personnes désirent se représenter comme une personne active : elles ont un besoin de se sentir utile. Le chez-soi prend alors un sens élargi car l'extérieur de l'appartement ou de la maison est alors le lieu d'action et d'interaction sociale.



Le soutien communautaire en logement est l'arrimage entre le formel et l'informel. D'ailleurs une formation sur l'intervention en milieu de vie, produit par le Relais-Femmes, situe les groupes **dans une position privilégiée en tant que solution alternative et souligne que la pratique diffère des pratiques individuelles reposant sur un diagnostic et une démarche proposée.**

Cette approche individuelle remet, hélas, bien souvent la crédibilité de la personne en question (expression, jugement, etc.) sous prétexte de ses handicaps. Ici, la notion de handicap inclut la santé mentale ou la vieillesse. Or, considérer les personnes comme des locataires en appelle de la notion de préjugé favorable :

La pratique de soutien communautaire présuppose que nous ne posons pas un regard diagnostic sur la personne. En effet, c'est une pratique qui permet justement l'informel et qui travaille avec le préjugé favorable à la personne. La notion de préjugé favorable fait en sorte que la limitation fonctionnelle d'une personne ne donne pas la limitation des droits. Ce sont les mêmes que ceux des autres personnes non limitées.

Cela signifie qu'en tant qu'intervenant-e en soutien communautaire, dans le cas d'une demande de services pour un-e locataire, le-la travailleur-e communautaire devra décrire des comportements et non des perceptions ou de diagnostic !

Le rôle du soutien communautaire en est un d'accompagnateur et de défenseur des droits des personnes dans l'accessibilité des services permettant de maintenir un niveau d'autonomie pour lui donner accès à son indépendance.

En tant que locateur ayant un rôle et un mandat social, l'intervention en soutien communautaire se doit de trouver des lieux communs pour la socialisation.

Cela rejoint l'objectif de briser l'isolement par :

- L'utilisation des espaces communs;
- L'élaboration de stratégies avec les locataires pour augmenter leur autonomie et les aider à se maintenir en logement;
- L'échange et le partage de compétences entre les locataires;
- La déconstruction de l'isolement de façon collective et la réflexion sur ce concept;
- La mise en forme d'une plateforme politique, à moyen terme.

**Exercices suggérés pour l'équipe :**

À quoi servent nos espaces communs ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comment favorisons-nous l'échange d'expertises entre les locataires ? Quels types d'activités privilégier ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quelles activités collectives nous permettent de déconstruire l'isolement de façon collective (projets, etc.) ? \_\_\_\_\_

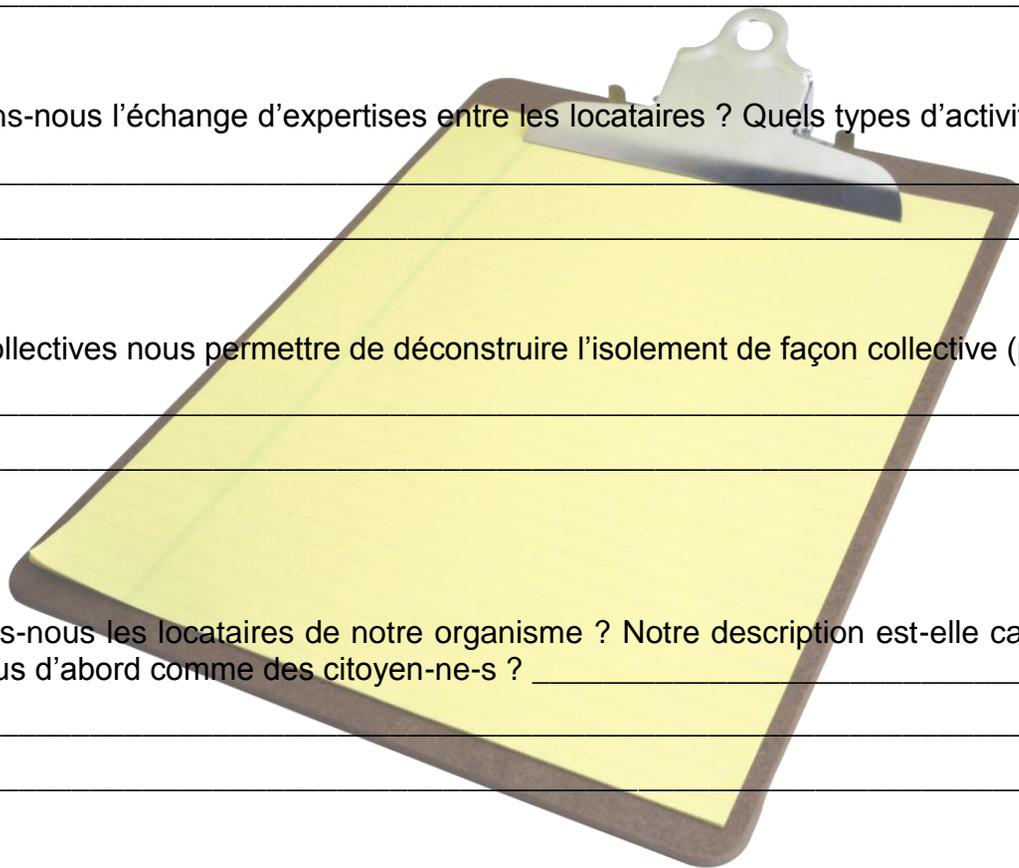
\_\_\_\_\_

Comment décrivons-nous les locataires de notre organisme ? Notre description est-elle calquée sur les pertes, sur les besoins ou les considérons nous d'abord comme des citoyen-ne-s ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nommez quelques activités qui nous permettent d'appuyer notre approche citoyenne : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Chapitre IV

# Entre la demande et notre action : Évitions la prise en charge

« *Psychologiser quelqu'un c'est le méconnaître!* »

(Carl Gustav Jung, psychologue)

Nous avons, hélas, très souvent été formé-e pour intervenir. Par conséquent, nous sommes enclins à faire de la prise en charge ou à agir dans le meilleur intérêt de la personne : c'est-à-dire le meilleur intérêt défini par nous en tant qu'intervenant-e. La question à se poser avant d'intervenir est « Y a-t-il urgence ? ». **La ligne est mince entre la prévention et la prise en charge !**



Il faut également faire attention à l'omnipuissance de l'intervenant-e et au respect de l'autonomie. Les aîné-e-s, entre autres, la réclame ! Il nous faut transformer notre pratique car, entre prise en charge et *empowerment*, il n'est pas toujours facile de trouver la juste mesure...

Nérée St-Amand, Professeur en travail social à l'Université du Québec en Outaouais, se questionne au niveau de la pratique en travail social. Dans son article intitulé « *Interventions opprimantes ou conscientisantes ?* », paru dans la revue *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire* (vol. 9, n° 2, 2003, p. 139-162), les principales questions qu'il soulevait étaient :

- *Si j'avais mis des plâtres aux gens, avec de bonnes intentions, évidemment ?*
- *Si la protection était un système à repenser ?*
- *Si le service social était une institution d'oppression comme bien d'autres professions ?*

Toujours dans ce même article, M. St-Amand fait également référence à l'analyse structurelle de Maurice Moreau (1987) qui aide à comprendre que le service social s'inscrit dans un engrenage « *les limites de l'intervention sont souvent dictées davantage par les barrières de notre imagination ou de notre formation* » cette façon de faire, selon l'auteur, **évacue souvent les contradictions de classe, de sexe et de culture, pour proposer une interprétation psychologique des problèmes humains.**

### Développons plus d'empathie sociale et structurelle

Il s'agit de délaissier quelque peu l'empathie individuelle pour arriver à une dimension collective. Il faut regarder les politiques sociales : on peut autant travailler avec le système qu'avec les individus.



On entend souvent « nous travaillons avec l'approche de l'*empowerment* » qui, pour plusieurs, se résume à redonner le pouvoir. Déjà le verbe « redonner » cause problème car on ne donne pas le pouvoir : le pouvoir se prend.

On doit constamment regarder l'ensemble des problèmes avec une analyse structurelle et y voir toute la question des classes sociales et les politiques sociales qui s'y rattachent.

Le soutien communautaire doit autant que possible collectiviser les solutions et porter un regard systémique sur les problèmes afin de donner accès aux personnes à de véritables solutions. Par un regard trop individuel, nous avons souvent comme unique réponse la médicalisation des problèmes sociaux. Et ce, autant pour les personnes âgées que pour les personnes seules démunies économiquement.

**Exercices suggérés pour l'équipe :**

Notre intervention permet-elle aux locataires d'identifier les conditions d'oppression, de pauvreté ou d'abus qu'ils ont subi ou subissent encore ? (ex : pauvreté en lien avec les politiques sociales) \_\_\_\_\_

---

---

---

Identifiez une activité qui permette aux locataires de reconnaître des causes systémiques vis-à-vis de leurs conditions :

---

---

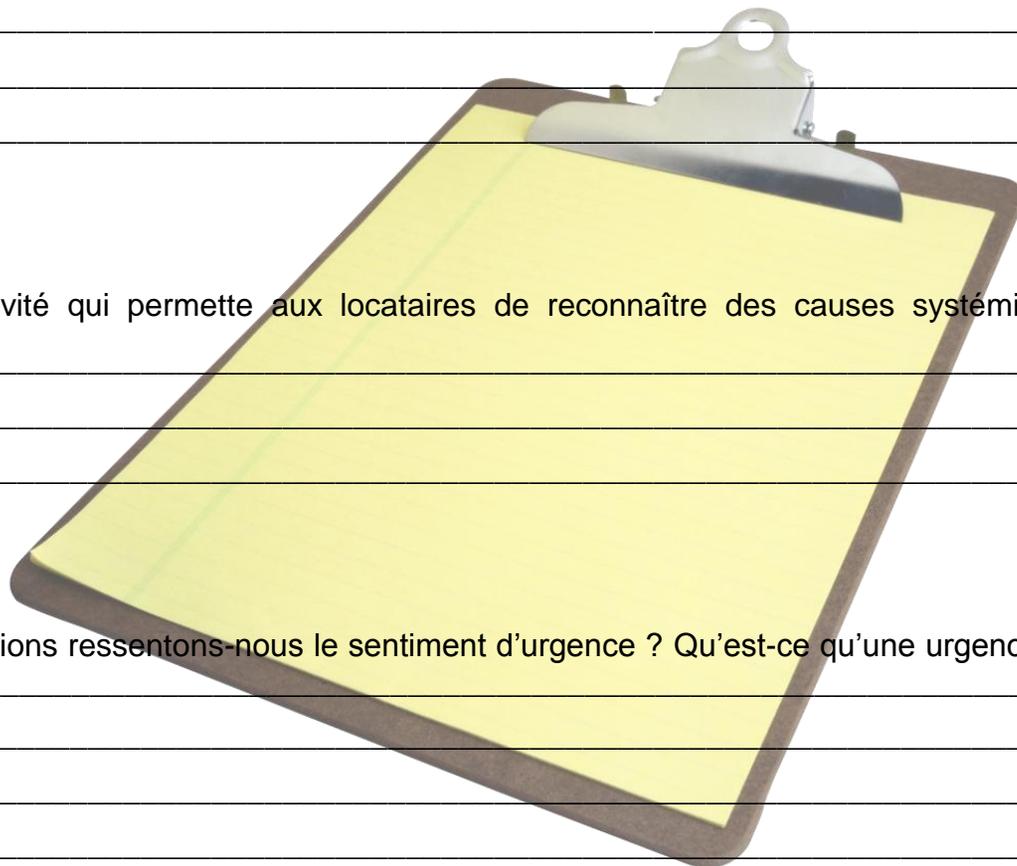
---

Dans quelles situations ressentons-nous le sentiment d'urgence ? Qu'est-ce qu'une urgence ? Dans certains cas le risque est-il partagé ? \_\_\_\_\_

---

---

---



Le soutien communautaire est une forme de solidarité nécessaire, quelle forme prend-il dans vos milieux ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Comment impliquons-nous les locataires (aîné-e-s ou autres) au sein de notre organisation ? \_\_\_\_\_

---

---

---

Quelle place prennent les locataires dans l'autodétermination de leur vie ? \_\_\_\_\_

---

---

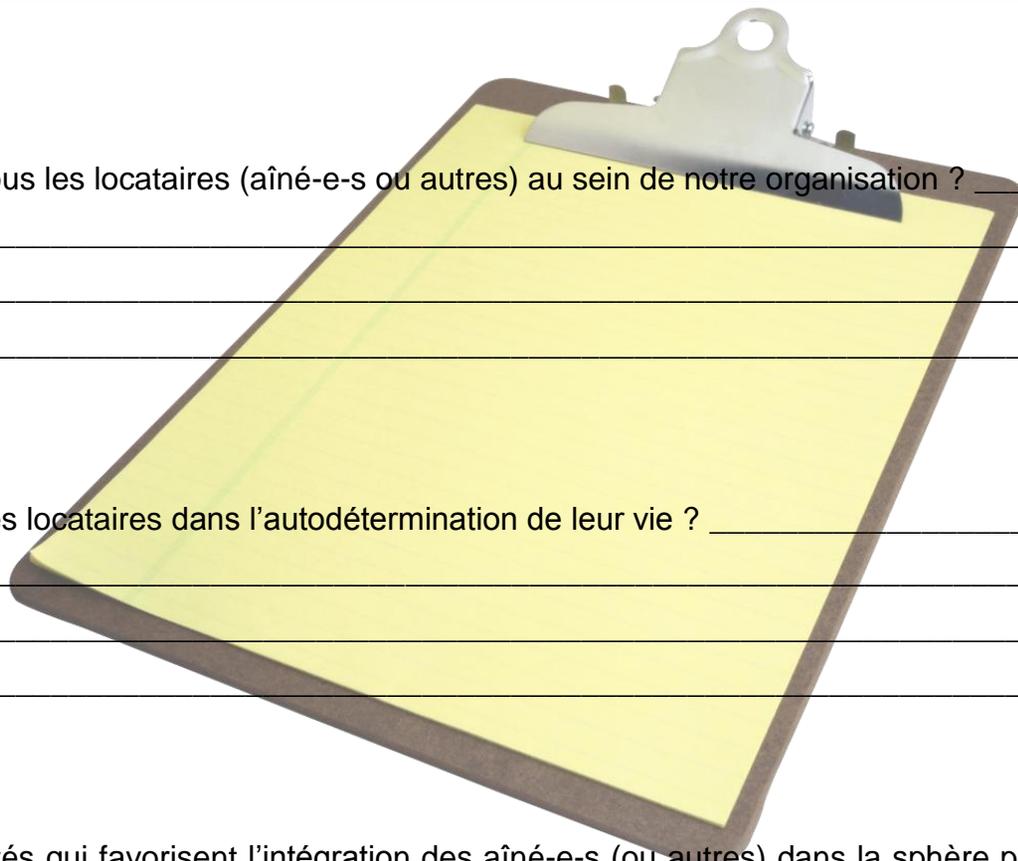
---

Faisons-nous des activités qui favorisent l'intégration des aîné-e-s (ou autres) dans la sphère publique (Ex : participation à des consultations) ? \_\_\_\_\_

---

---

---



## Chapitre V

# Éthique communautaire et Éthique sociale

*« La réponse éthique est bien différente de la réponse morale. La morale relève de l'écrit, de la loi, de la règle ; l'éthique est ce moment où il n'y a plus d'écrit, où l'être humain libre doit choisir (renoncer), sans compter sur une idéologie ou une morale qui lui indique clairement la voie à suivre. »*

(Michel Benasayag, philosophe et psychanalyste)

Pour le communautaire, l'éthique devrait être une position claire sur le sens des pratiques du milieu communautaire, mais aussi l'affirmation d'une identité communautaire et l'affirmation d'une action communautaire solidaire visant le changement social.

Les valeurs poursuivies par le communautaire sont la justice sociale, la solidarité, la démocratie, l'autonomie et le respect. Ces mêmes valeurs prennent la forme d'un engagement social et politique, d'un lieu d'appartenance et de rapports égaux.

### Quelle différence entre *déontologie* et *éthique* ?

#### **La déontologie**

Elle fait appel aux devoirs. C'est l'ensemble des règles qu'une organisation se donne, imposant des consignes et des obligations quant à la conduite de ses dirigeants et de ses employé-e-s.

La déontologie fixe la limite entre ce qui est tolérable et ce qui est intolérable. Une dérogation à la déontologie est susceptible d'entraîner des sanctions.

#### **L'éthique**

Elle fait appel à l'adhésion des personnes aux valeurs plutôt qu'à l'observance des devoirs. Face à une situation donnée, la décision part d'une réflexion sur les conséquences positives et négatives de l'action envisagée sur soi, sur autrui et sur l'environnement, et ce, par rapport aux valeurs que l'organisation préconise.

Il s'agit de choisir la meilleure chose à faire dans les circonstances. L'intérêt de l'éthique réside dans son objectif qui est de développer chez les gens leur capacité à prendre par eux-mêmes des décisions responsables.

## L'action communautaire autonome

Les quatre critères qui s'adressent au milieu communautaire dans son ensemble sont :

- 1- Avoir un statut d'organisme sans but lucratif;
- 2- Démontrer un enracinement dans la communauté;
- 3- Entretenir une vie associative et démocratique ;
- 4- Être libre de déterminer sa mission, ses orientations ainsi que ses approches et ses pratiques.

À ces quatre premiers critères, s'ajoutent d'autres critères spécifiques à l'action communautaire autonome:

- 5- Avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté;
- 6- Poursuivre une mission sociale propre à l'organisme et qui favorise la transformation sociale;
- 7- Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges axées sur la globalité de la problématique abordée;
- 8- Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public

Les organismes communautaires autonomes normalisent les valeurs fondatrices de leur action en s'inscrivant dans une triple dynamique :

- ✓ La prestation de services qui ne sont pas ou sont mal rendus par l'État ou le secteur privé ;
- ✓ Une stratégie d'éducation populaire visant à augmenter la capacité des individus à être les sujets de leur développement ;
- ✓ Une stratégie de changement social, en principe axée sur l'éradication des causes qui engendrent les situations problématiques.



Les organismes communautaires autonomes se posent souvent comme instance critique par rapport aux stratégies étatiques. Si nous parlons d'éthique communautaire, cette dernière est pour beaucoup dénonciatrice de l'éthique déterminée par État (ticket modérateur, lutte à la pauvreté vue par État, etc.)



Depuis 1996, un débat est né au sein des OSBL, notamment les OSBL d'habitation. Il soulevait, et soulève encore, notre appartenance au milieu communautaire autonome et à l'économie sociale. Certes, nous avons un caractère économique via la location de logements. Mais selon nos valeurs, incluant la notion des droits à la citoyenneté comme une des stratégies visant la transformation sociale, nous ne pouvons exclure tout le volet de l'action communautaire autonome, surtout lorsque nous parlons de soutien communautaire.

Rappelons que le volet 3 d'AccèsLogis rejoint les personnes ayant des besoins particuliers et le volet 2 de ce même programme se concentre sur les personnes âgées en légère perte d'autonomie. Ces deux catégories de citoyens étant pour une large part exclus et marginalisés.

Les OSBL doivent viser à :

- Faire intégrer les valeurs du groupe aux locataires ;
- Définir ensemble les valeurs de l'organisme ;
- Élaborer le code d'éthique avec les locataires ;
- Mettre sur pied un code d'éthique qui touchera les valeurs et principes du groupe ;
- Avoir des exemples et actions concrètes et surtout être cohérent entre les exemples et les activités ;
- Faire en sorte que le code d'éthique et sa révision tous les trois ans soit un outil d'évaluation pour savoir où en est l'OSBL face à la politique d'action communautaire autonome.

**Exercices suggérés pour l'équipe :**

➤ Vos organismes ont-ils des documents en lien avec l'éthique ? \_\_\_\_\_

---

---

➤ Comment transmettons-nous les valeurs de l'organisme aux locataires ? \_\_\_\_\_

---

---

➤ Comment avez-vous conçu vos valeurs (comité, direction, locataires) ? \_\_\_\_\_

---

---

➤ Parle t-on assez de justice sociale ? \_\_\_\_\_

---

---

➤ Sommes-nous toujours happé-e-s par le service ? \_\_\_\_\_

---

---

