

**Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal**

**Formation Soutien Communautaire  
PERSONNES SEULES  
Bloc 6**

**Soutien communautaire :  
Entre la demande et ton  
action**

**Mercredi 22 septembre 2010  
Centre Saint-Pierre  
Salle 100**



# Entre la demande et ton action

## Par Nérée Saint-Amand (Université d'Ottawa)

Monsieur Nérée Saint-Amand est Professeur titulaire et membre de la Faculté des études supérieures et postdoctorales de l'Université d'Ottawa. Il a aussi été professeur à l'École de service social de l'Université de Moncton, où il a mis sur pied le programme de Maîtrise en service social.

Parmi les sujets de recherche de M. Saint-Amand, nous retrouvons l'Empowerment, les mouvements et réseaux alternatifs (santé, santé mentale), les pratiques complémentaires et alternatives en intervention sociale ainsi que les pratiques d'entraide et de solidarité.

### Casser les préjugés

Carl Gustav Jung avait dit que « *Psychologiser quelqu'un, c'est le méconnaître!* » et Sol, de son côté, affirmait qu'« *il faut essayer de comprendre avant de préjuger!* ». Je ne peux qu'abonder dans le même sens que ces deux « penseurs ».

En effet, il faut apprendre à briser les préjugés et à remettre en question ce que l'on nous apprend. Par exemple, voici des concepts que l'on nous martèle depuis que nous sommes jeunes « *Le Calcium se trouve en haute quantité dans le lait* » ou encore « *Les médias sont objectifs et disent toujours la vérité* ».

Nous devons passer à travers des préconceptions puis nous conscientiser. En tant qu'intervenant-e, nous nous devons de nous conscientiser nous-mêmes pour ensuite conscientiser les autres. Si la vie n'est pas une lutte, qu'est-ce que c'est ?

### Une évolution personnelle

Moi-même, j'ai eu un parcours comme celui-ci. Trois grandes étapes ont marqué ma vie :

- 1- La naïveté, en pensant que tout ce qui est dit est vrai, fonctionne normalement et que « *c'est comme ça et pas autrement* »;
- 2- Les remises en questions de toutes ces idées, avis, regards et positions que j'ai questionnés comme étant miennes où celle de la société où j'ai évolué;
- 3- L'ailleurs et l'autrement, en allant voir ce qui se fait, se qui se dit, ce qui se vit dans d'autres sociétés ou simplement d'autres personnes.

Cette démarche permet de réaliser que nous devons remettre en question pour mieux comprendre et se sensibiliser soi-même pour avoir le « *droit* » de sensibiliser ou conscientiser quelqu'un d'autre. De plus, il ne faut pas oublier qu'une expérience peut totalement déséquilibrer la vie d'une personne. Cela peut même l'amener jusqu'à la rue.

Une personne que j'ai en tête avait un travail, des connaissances et une vie tout à fait normale jusqu'à ce qu'un événement tragique vienne tout basculer.

La personne s'est alors retrouvée en institution psychiatrique puis la rue a suivi. Et la société n'écoute pas les itinérant-e-s, elle ne l'a donc pas entendu, ni vu.

Il existe un nombre de personnes qui font des choses différentes et qui sont hors du système. C'est ce genre de population que nous retrouvons souvent dans les OSBL d'habitation et il faut voir comment les approcher. Par exemple, il faut demander à la personne comment elle veut s'exprimer : va-t-elle privilégier la discussion ou plutôt se sentir à plus à l'aise à l'écrit ?

Changer de mode d'expression peut permettre de canaliser le mal-être et de favoriser une évolution. N'oublions pas que le physique a également un effet sur la vision de l'autre. Un physique considéré comme « *ingrat* » a un effet considérable sur la vision que l'on a de la capacité de la personne : elle la déforme.

### **Des attitudes fréquentes : l'ignorance et le mépris**

Cette affirmation me rappelle un homme qui est né avec la bouche *croche*. À l'école, il fut la risée de ses camarades et les attentes de ses parents étaient donc plus importantes. De cette situation de base sont nés plusieurs essais, devenus des erreurs. Cet homme a *quand même* réussi à se marier, mais ce fut aussi un échec rapide.

Cet homme a, par la suite, travaillé dans une institution psychiatrique où il était une sorte de préposé aux soins. En même temps, il suivait un cours en psychologie sur les changements de comportements et il appliquait ces théories aux personnes avec qui il travaillait, car il y découvrait des traitements inacceptables. Cependant, les psychiatres n'aimaient pas ça, d'autant plus qu'il était assez populaire auprès des personnes impliquées, mais moins au niveau des experts! Sa personnalité chaleureuse y était pour quelque chose.

Par la suite, il se met à penser que les gens le surveillent et que les États-Unis y sont pour quelque chose. Sa haine de ce pays va atteindre son point culminant lors de l'invasion en Irak. C'est alors qu'il va à l'ambassade des États-Unis à Ottawa, salue le gardien, puis se met à uriner dans le hall.

Ce geste politique a été vu différemment, car cet homme n'avait pas un physique dit « *banal* ». Peut-être que s'il avait été tout à fait « *banal* » ce geste aurait pris une autre importance et aurait apporté plus d'étonnements.

Cet exemple sert à illustrer l'idée que lorsque l'on peut donner et partager un espace d'échange avec une personne en difficulté, il faut le faire. Cet espace peut paraître petit pour nous, mais il peut aussi être plus grand pour la personne dans le besoin.

Geremek, homme politique polonais disait à propos des itinérants que « *Dans nos sociétés où le travail tend à se faire rare, certains n'ont plus de place : ils deviennent "inutiles au monde" »*. Pour peu que s'ajoute à ce rejet social une rupture familiale, un isolement, commence alors la « *désinsertion sociale* ».

Ce concept-clé est le centre d'un livre que je vous conseille de lire, « *La lutte des places* » de Vincent de Gaulejac, professeur de sociologie à l'université Paris VII et Isabel Taboada Léonetti, sociologue et chercheure au CNRS. Dans ce livre, l'analyse souligne que la désinsertion naît de la rencontre de deux logiques : Une logique collective - celle d'une société qui laisse sur son chemin ceux dont elle n'a pas besoin – et une logique individuelle.

## **Empathie individuelle versus empathie structurelle**

Il faut savoir reconnaître et valoriser les capacités des personnes afin de mettre fin à la vision des exclus comme objets et qu'ils redeviennent des personnes, des citoyens. Cela passe par l'écoute, l'accueil, l'instauration de relations : ce sont les dimensions individuelles. Côté dimension collective, il faut en finir avec une société où l'utilité de chacun se juge seulement à son travail, à sa carrière ou à ses revenus.

Il faut voir l'empathie sociale au lieu de l'empathie individuelle. Il faut voir qu'est-ce qui a amené la personne dans la rue. C'est peut-être la politique sociale ou notre système biaisé qui l'a mené là. On peut autant travailler avec le système qu'avec les individus. Quand nous parlons d'empathie structurelle, on comprend autant la culture que l'histoire, notre classe sociale ou nos croyances. Nous pouvons aussi nous inspirer de mouvements ayant des pratiques anti-oppressives, féministes, conscientisantes ou antipsychiatriques.

## **Interventions alternatives**

Il existe différentes façons d'intervenir auprès d'un groupe ou d'une personne tout en étant un peu moins formel qu'en temps normal :

- ✓ Le rire et l'humour;
- ✓ La zoothérapie;
- ✓ La photographie;
- ✓ Le sport et autres loisirs physiques;
- ✓ La nature;
- ✓ La culture;
- ✓ Le silence;
- ✓ La spiritualité et la religion.

Enfin, comme l'affirmait Carlos Cesar Salvador Arana Castaneda, un anthropologue américain : « *Tu changeras de direction et tu briseras tes chaînes* ».



## Échanges avec les participant-e-s

**Question : Un groupe et un collectif sont composés d'individus. Nos services sont de moins en moins humanisés et cela m'inquiète. Pourtant, nous avons la chance d'avoir dans notre ressource des services très portés vers l'empowerment : nous devons continuer à redonner le pouvoir aux personnes...**

Nérée St-Amand : « *Redonner le pouvoir* » n'est pas un terme acceptable. On ne peut pas donner le pouvoir. Le pouvoir se prend.

**Question : Il faut se rappeler que les gens sont tous en droit d'exister. Ont-ils encore le droit d'exister ? La notion de réinsertion sociale est une farce...**

Nérée St-Amand : En effet, tout ce social nous fait croire que l'on doit redonner le pouvoir alors que le pouvoir, c'est autre chose. Lorsque l'on croit que les gens ont du pouvoir, ils n'en ont pas en fait. On donne la chance aux autres...

**Question : Curieusement, le gouvernement se désengage du logement temporaire, mais ne s'est pas désengagé du logement permanent. Tout cela pour permettre de nous envoyer les personnes lorsqu'ils ferment leurs lits et cela est très tendancieux. Il y a plus de contrôle social à ce niveau et il n'y a donc plus de place pour la marginalité. Que faire avec le logement ouvert par les institutions ? L'espace logement est en train de se perdre.**

Participant-e : Un logement sécuritaire et stable est une obligation de notre société. Quand le logement est précaire et non salubre, les conditions de vie deviennent inacceptables.

Nérée St-Amand : Il faut rester informé de ce qui se passe sur le terrain. Par exemple, je suis abonné à l'itinéraire, mais je l'achète à chaque fois quand je rencontre un camelot.

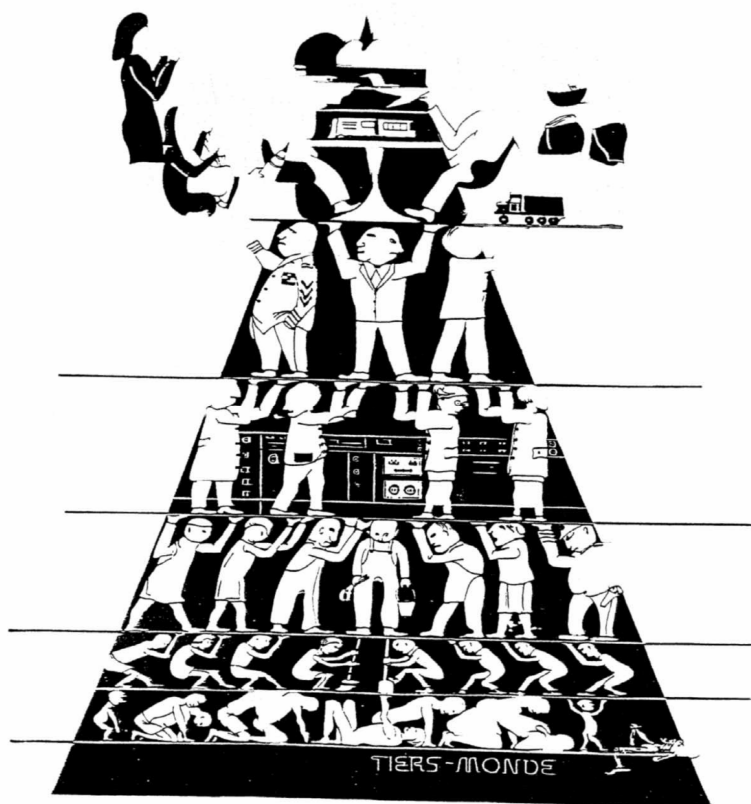
**Question : On entend tout le temps parler de la pyramide de Maslow. Elle est intéressante pour les psychologues et pour les personnes de classes moyennes...**

Nérée St-Amand : L'objectif de Maslow représente un objectif nord-américain dans une vision capitaliste. Sa vision ne répond pas aux problèmes de violence, d'itinérance ou de pauvreté. On pense à Maslow pour notre deuxième voiture, notre premier chalet et notre prochain voyage en Europe. Maslow avait une culture des coins, des pyramides, de la réussite. La plupart de secours de psychologie présentent cette pyramide comme la vérité totale pour les personnes favorisées. Les termes utilisés par Maslow concernant les pauvres sont très durs.

J'ai ici un autre type de pyramide. C'est la pyramide structurale des niveaux sociaux et de l'espérance de vie humaine. Il existe d'autres visions, par exemple, les autochtones ont pour « pyramide » le cercle. Il n'y a pas de coin, c'est un cercle. Ils ont le cercle de guérison, le cercle de la vie. Essayons d'utiliser d'autres termes.



**Pyramide de Maslow**



**Pyramide structurale des niveaux sociaux et de l'espérance de vie**



**Question : J'ai rencontré une personne qui se définissait comme « défectueuse »**

Nérée St-Amand : Cela est un mot qui est très lourd. Ce qui est sur, c'est que toute sa vie, cette personne s'est fait dire par tout le monde qu'elle était défectueuse. Cela revient à faire un parallèle avec des jouets qui ne fonctionnent plus...

Participant-e : Je voulais partager avec vous une recherche sur la réinsertion qui a été faite par Daniel Terrolle, ethnologue français. Ce dernier ne parvenant pas à prouver le bien-fondé de la réinsertion, en vient à se demander s'il est possible de s'en sortir autrement qu'en mourant. C'est une recherche qui fait froid dans le dos.

*[NDLR : À la demande de plusieurs participant-e-s, voici le lien vers l'entrevue complète : [http://archives.arte.tv/fiction/angeendanger/ftext/html/interview/interview\\_terrolle.html](http://archives.arte.tv/fiction/angeendanger/ftext/html/interview/interview_terrolle.html)]*

Nérée St-Amand : En conclusion, demandez-vous qui vous êtes ? Est-ce que les gens sont des personnes ou des clients ? Est-ce que les gens sont un endroit de travail ou est-ce que ce sont des personnes avec un parcours ? Aujourd'hui, nous sommes dans un lieu où il y a un potentiel de revalorisation avec des personnes qui ont eu des difficultés. Nous devrions avoir une approche avec plus d'empathie sociale en voyant le potentiel des personnes. Il faut voir la vie et l'expérience des personnes et s'y accrocher.



# Compte-rendu des ateliers

**Question : Nérée St-Amand nous a beaucoup parlé de préjugés à déconstruire et de questionnements à nous poser à nous-mêmes. Dans nos milieux, sommes-nous dans les préjugés ou sommes-nous dans l'ouverture ?**

Participant-e : Nous avons une vision individuelle, car, lorsque l'on a une personne devant nous, on a tendance à penser qu'ils sont nés comme ça, dans cette situation. C'est comme s'ils avaient un défaut de fabrication, pour reprendre l'image des jouets. Les personnes elles-mêmes peuvent également avoir des préjugés.

Participant-e : Que les préjugés soient favorables ou non, je pense qu'il faut les éviter à tout prix. Il faut se retenir de poser des questions basées sur les préjugés que l'on a.

**Question : Partons du principe que nous sommes toujours subjectifs. Y a-t-il un équilibre ou un déséquilibre face aux locataires et leur image ?**

Participant-e : Nous sommes des propriétaires et malgré toute l'ouverture d'esprit que l'on peut avoir, il y a une étiquette collée sur le locataire. Le fait d'être propriétaire amène, en soi, une vision avec des préjugés.

Participant-e : Il y a un rapport de pouvoir indéniable entre le locateur et la locataire. On travaille à atténuer ce rapport de pouvoir et traiter les locataires comme des résidents. Ces gens-là travaillent à s'approprier leur logement et leur environnement. On essaie d'atténuer les difficultés qu'elles rencontrent et c'est un travail de longue haleine et à longue échéance.

Participant-e : Entre nos résidentes, il y a des préjugés. Elles pensent que certaines ont tel ou tel problème. Elles vivent dans le même bâtiment et le groupe change régulièrement, pourtant nous sommes en mesure de dire qu'un tiers des résidentes vivent cela.

## **Question : Quelle différence entre un locataire et un résident ?**

Participant-e : Nous visons à ce que les personnes s'approprient leur logement et leur bâtisse, voire même leur quartier. Étant donné qu'ils font partie intégrante de leur communauté, ce sont donc des résidents. Cela est une tactique pour favoriser l'appropriation, mais nous gardons en tête que chaque personne ou individu a une histoire et des forces.

Participant-e : Nous les appelons locataires et non-résidents. Le terme locataire implique pour nous toute la participation citoyenne. C'est un terme est responsabilisant et nous sommes tenus de respecter la Loi de la Régie du logement. Être locataire n'est pas un privilège et implique des responsabilités. Ton statut ne tient pas compte de ton état, tu es locataire, il faut l'assumer.

Participant-e : Culturellement, quand on dit résident, on pense à résidence, où les services sont plus importants et présents. Avec mon travail sur le terrain, nous sommes très peu d'intervenants pour un grand nombre de locataires. Les personnes qui habitent chez nous viennent de partout et le groupe est très hétérogène. Nous faisons beaucoup d'éducation et de démythification. La mixité amène l'ouverture d'esprit.

Participant-e : On a un bloc avec soutien communautaire et une maison d'hébergement. Le terme résident ou locataire prend tout son sens. En hébergement, ce sont des résidents tandis qu'en logement, ce sont des locataires. Dans le fonds, être locataire est la suite logique de résident.

Participant-e : Les plus gros préjugés que l'on peut avoir se présentent lors de la sélection. Les premières rencontres avec les locataires. Souvent, on leur rappelle que le point commun des locataires est la pauvreté. En mettant en avant le lien commun entre les locataires, avec le temps, les préjugés tombent.

Participant-e : On a deux types de locataires chez nous, ceux qui sont en logement subventionné et ceux qui ne sont pas subventionnés. La différence est d'ordre économique. On trouve que des fois, certaines personnes sont démonisées et je trouve difficile de vivre ce type de chasse aux sorcières. Dans certaines situations, on frôle le harcèlement...

Participant-e : Il faut rappeler aux locataires que la personne qui peut évincer, c'est moi, le locateur. Mais j'utilise aussi la Régie du logement comme un objet thérapeutique !

**Question : On peut avoir un reflet et travailler avec un individu. Quand nous faisons une intervention collective, avons-nous besoin des mêmes clés ? Comment voir le potentiel positif de la personne ? L'expression et l'utilisation du potentiel des personnes sont-elles faisables ?**

Participant-e : Nous nous organisons pour faire les deux. Nous avons des fois besoin d'approches individuelles et d'autres fois d'approches collectives.

Participant-e : Ce sont là des notions universelles. Chez nous, on veut créer un comité de locataires où ils vont tous s'impliquer via une cuisine collective. On met aussi en place d'autres activités. Je pense que nous devons toujours viser le potentiel de la personne.

**Question : Si on va dans un niveau plus spécifique, peut-on arriver à régler des situations conflictuelles via l'expression et le potentiel ?**

Participant-e : Quand on est en groupe, il n'y a pas de problème majeur. Il est donc difficile de prendre le potentiel de la personne. Nous nous questionnons sur l'approche à prendre. Faut-il punir ou analyser le potentiel et sortir du problème ?

Participant-e : La taille du projet joue beaucoup. Nous avons mis en place une série d'ateliers pour décrire des principes et des valeurs à respecter. Nous avons fait cela avec les locataires et leur avons donné un espace d'expression : cela s'est bien passé. Les personnes sont maintenant plus tolérantes. La chasse aux sorcières ne sert à rien. Ce moyen n'est pas confrontant.

Participant-e : Je me demande si on peut organiser des ateliers quand on est locateur. Cette situation est délicate à cause de notre rôle bicéphale. Maintenant, on a aussi le problème de mobilisation...

Participant-e : Chez nous, on organise deux assemblées pour nos maisons. Aussi, nous invitons tout le temps des personnes d'autres organismes dans le but de favoriser les partenariats entre les organismes.

Participant-e : Quand j'ai des discussions avec une locataire, il faut jouer sur les deux tableaux. On informe que la personne doit gérer ses droits et en même temps lui dire comment le faire adéquatement.

Participant-e : De notre côté, nous avons un comité de gestion sociale. Ce comité a pour rôle de traiter les plaintes et les chicanes entre locataires. Ce comité est chapeauté par le conseil d'administration. Cela évite de prendre la pression de la situation personnellement. Déjà, je me trouve très occupée et pas en mesure de répondre à tout.

**Question : Que fait-on concrètement dans un cas de chasse aux sorcières ?**

Participant-e : Quand on a des problèmes, on ramène les locataires à l'ordre en leur rappelant qu'ils sont signés un règlement d'immeuble et un bail. Nous sommes assez stricts : les règlements et nos paroles servent à régler les problèmes.

Participant-e : La chasse aux sorcières peut être justifiée. Dans ces moments-là, on questionne la participation de locataires en portant plainte à la police, voire en allant à la Régie. Mais il faut reconnaître que les locataires restent sur l'idée, juste, que se plaindre amène des conséquences.

Participant-e : il y aura deux interventions, la clique fautive et le reste du groupe. Mettre au clair le rôle et les limites de l'organisme. On doit tenter de mettre au clair la situation via l'expression des émotions. On peut par la suite les amener à autre chose. Il faut aussi apprendre à canaliser cette force.

**Question : Que faire lorsque la sorcière est l'organisme ?**

Participant-e : Un médiateur et l'information sont essentiels pour arranger les choses.

Participant-e : la vision de l'autre change ton comportement. À chaque fois que quelqu'un arrive, on lui explique où il habite.

Participant-e : Les activités sont offertes sur une base volontaire. On ne peut obliger les gens de s'impliquer, mais le but du jeu est que les locataires soient autonomes. Il arrive des fois que la pression à la participation d'activités communautaire génère de l'anxiété chez certaines personnes. On ne doit pas créer le besoin.

Participant-e : Le qualitatif doit prendre le dessus sur le quantitatif. Ainsi, trois personnes qui s'impliquent volontairement valent plus que dix personnes qui se sentent obligées.

## Enjeux ressortis

- ✓ Chaque personne a des préjugés et des idées arrêtées : il faut accueillir pour mieux respecter le rythme des gens ;
- ✓ Le droit à la dissidence doit être respecté : c'est la personne qui prend son pouvoir ;
- ✓ Préjugés d'uniformisation : il faut faire attention de toujours voir l'unicité de la personne ;
- ✓ Préjugés thérapeutiques : la médecine prend de la place dans le social ;
- ✓ Accompagnement social et empathie sociale ;
- ✓ Découragement face au travail et la mobilisation.

# Rôle du soutien communautaire en lien avec le pouvoir de l'intervenant et la demande du locataire

Le soutien communautaire a pour rôle de :

- ✓ Privilégier une approche collective tout en gardant un œil sur le rythme individuel de la personne ;
- ✓ Rester clair sans être directif afin de faire respecter les règles, le processus, etc.
- ✓ Créer des activités de groupe plus aidantes en mettant l'emphasis sur le pourquoi de cette activité ;
- ✓ Sensibiliser les conseils d'administration dans la prise de position.