

TRS-2120- Théories explicatives  
des modèles de référence en travail social

Travail présenté à  
M. François Huot

Travail de fin de session  
par  
Valérie Lepage (LEPV30628302)  
et Marjolaine Tapin (TAPM05578401)

Université de Québec à Montréal  
Le 20 avril 2006

## Introduction

Le métier d'intervenant, qu'il soit effectué dans n'importe quel milieu, soulève une panoplie de questionnements quant aux pratiques, à l'éthique, aux mœurs et au respect de la culture. Généralement, une pratique est acceptée de l'ensemble d'un groupe si elle a été soumise à un modèle de médiation ou si elle respecte majoritairement les normes du milieu. C'est ce qui définit une pratique située. Cet ensemble d'informations correspond à ce que nous convenons d'appeler un « modèle de référence ».

Dans cette analyse, il sera question d'un milieu communautaire où la pratique de base est la collectivisation d'un problème particulier mais aussi de ses solutions. Nous nous baserons sur un entretien d'environ une heure effectué auprès de M. Stéphan Corriveau, coordonnateur d'un organisme de défense des droits des locataires : le Comité logement Rosemont. Il nous présente la ressource comme une organisation qui travaille principalement sur le développement du quartier, sur la défense des intérêts des individus et des collectivités et ce, au moyen de la prise en charge et de l'entraide entre les résidants du quartier et les membres du Comité. Monsieur nous explique comment, dans une démarche commune, il est possible de s'approprier l'espace physique, politique et communautaire en créant un rapport de force face à l'état dans le but de défendre et de protéger ses droits et obligations. Ceci amène les membres à développer une certaine capacité à intervenir dans la société.

Rappelons que le but de cette analyse est d'identifier les référents normatifs, théoriques et méthodologiques dans un contexte organisationnel et social donné. Pour illustrer le tout, nous avons dégagé cinq messages importants dans le modèle de référence étudié. D'abord, nous parlerons de la question de se prendre en main et d'un problème de logement qui découle de la structure de la société. Par la suite nous nous arrêterons davantage sur les solutions collectives et nous terminons avec les paradoxes possibles au niveau de la prise en charge et le fait de reconnaître que le problème est structurel, et enfin, l'obligation de participation et de la prise en charge individuelle et collective. Tout au long de l'analyse, l'accent sera maintenu autour du mot le plus répertorié au cours de l'entrevue : collectif.

## Le problème est structurel

Le problème de logement fait partie de la réalité des obstacles de notre société. Pour la majorité des personnes aux prises avec cette situation, leur niveau économique est bas, donc leur logement est nécessairement de moins bonne qualité par rapport à quelqu'un qui aurait de meilleurs revenus. M. Corriveau définit ce problème comme une roue qui tourne : si une personne possède peu d'argent et vit dans un logement de moins bonne qualité, elle risque de développer des problèmes psychosociaux, puis à cause de ces problèmes psychosociaux, il y aura probablement des problèmes familiaux et ces problèmes en créeront d'autres au travail etc. D'où provient le fait qu'une personne qui a de faibles moyens possède nécessairement un logement de piètre qualité? Monsieur explique ceci par la « gestion du stock de logement ». Ainsi, le logement est considéré comme une marchandise plutôt que comme un droit de la personne, donc on le gère selon une logique du marché où il est primordial d'obtenir un profit. De ce fait, si le revenu d'une personne n'augmente pas selon le marché, sa situation est plus difficile pour obtenir un logement. De plus, les logements locatifs ne sont plus considérés comme payants, donc les propriétaires se tournent plutôt vers la construction de condos. Pourtant, le marché ne répond à la demande de la population parce que la majorité des personnes qui vivent à Montréal n'arrivent pas à se payer ce type d'habitation.

Le problème structurel de la société québécoise se démontre aussi par la discrimination qu'elle porte aux immigrants. Selon M. Corriveau, il existe deux sortes d'immigrants qui viennent s'installer au Québec. D'abord, les immigrants sélectionnés qui possèdent tous des diplômes, mais qui n'arrivent pas à exercer leur profession chez nous. La seconde catégorie est celle des immigrants réfugiés qui arrivent au Québec dans des conditions difficiles car souvent, ils ne parlent pas français, possèdent peu ou pas réseau et ont une certaine difficulté à s'adapter. Ils n'ont pas planifié de s'installer au pays et notre société ne possède pas beaucoup de ressources pour les aider. Pourtant, M. Corriveau précise que le gouvernement a assez de fonds pour investir des millions sur la jeunesse afin que tous les enfants deviennent des citoyens productifs, alors qu'il pourrait aussi investir sur des gens

qui sont diplômés et qui sont motivés à s'intégrer au pays. Pour lui, c'est une excellente interprétation du problème structurel de la société duquel découle de la discrimination. Il ajoute qu'il existe plusieurs autres catégories de personnes qui sont discriminées quant au logement : les chômeurs, les personnes handicapées, les femmes monoparentales et les jeunes familles avec un ou plusieurs enfants.

À notre demande, monsieur rapporte son cas le plus extrême de discrimination en racontant l'histoire d'une famille de neuf africains qui a dû vivre dans une voiture après avoir été expulsée de son logement. Le père de la famille avait choisi de ne plus payer le logement afin de contester les gestes de son propriétaire : celui-ci avait stocké trois frigos dans l'appartement de l'homme en question et il allait se servir à toute heure du jour ou de la nuit. Le père de famille avait rapporté son problème à la Régie du logement, mais il avait perdu sa cause puisque le fait de ne pas payer son logement entraîne obligatoirement une expulsion. M. Corriveau affirme que cette situation est complètement aberrante puisque la Régie a fait preuve d'une logique complètement loufoque. Pour lui, cela ne fait aucun sens et fait partie de la discrimination qu'il y a envers les personnes immigrantes. Toutefois, cette famille en question a reçu l'aide nécessaire de la part du Comité logement : ensemble, ils ont fait des procédures pour retourner à la Régie du Logement et la famille a été référée à un organisme d'urgence pour gens qui sont à la rue. La famille a finalement été relocalisée et elle a reçu une compensation financière pour l'électricité que le propriétaire utilisait.

Monsieur rapporte aussi que les transformations sociologiques et démographiques de la société ont une conséquence sur le logement. Il explique qu'il y a, sur le territoire de Montréal, plus de logements et une plus faible population qu'autrefois. D'où provient donc cette difficulté qu'ont les gens à se loger? L'individualisme est la réponse la plus évidente à cette problématique. En effet, la taille des ménages est certes à la baisse et il y a de plus en plus de personnes qui vivent seules, ce qui nécessite donc plus de logements. De plus, vivre seul coûte nettement plus cher : on bâtit un logement pour une seule personne, une toilette pour une seule personne, une cuisine et un salon pour une seule personne, alors qu'il y a à

peine quelques années, ce logement aurait été habité par une famille de cinq personnes. Ainsi, le logement coûte plus cher, mais le revenu de la population n'augmente pas en fonction de cette réalité.

Le cas de la famille africaine et les nombreux exemples que rapporte M. Corriveau nous aide à comprendre que le problème de logement peut, en effet, découler d'un problème de structure de la société. Les priorités ne sont pas nécessairement mises aux bons endroits et le bon sens n'est pas toujours au rendez-vous!

### La personne doit se prendre en main

Tout au long de son discours, M. Corriveau met l'accent sur l'importance de se prendre en charge lorsqu'une personne choisit de fréquenter le Comité logement. Ses propos sont bien ancrés et il serait malhonnête de dire qu'il ne ferait pas du tout peur à celui qui souhaite faire reposer son problème sur l'organisme. Ainsi, il exprime la position du Comité face à la prise en charge du membre en affirmant que « *c'est pas mon logement, c'est pas moi qui a signé le bail, c'est pas moi qui habite là, c'est pas mon propriétaire. Nous autres on est un groupe d'entraide. (...) Si vous voulez, ça, ça existe : ça s'appelle un avocat. Prenez-vous un avocat, payez-vous un avocat, acheter le service, nous on vend pas de services. On est un groupe d'entraide* ». La position de l'organisme est bien définie au niveau de la prise en charge, il ne reste qu'à la personne à s'y adapter.

Que fait l'organisme lorsqu'il connaît des cas extrêmes, mais que les personnes qui vivent ces difficultés particulières ne démontrent pas l'initiative de se prendre en main? Pour M. Corriveau, la solution est simple : la personne devra aller chercher le service dont elle a besoin. Ainsi, si elle veut se prendre en main, elle peut bénéficier du Comité logement ; si elle est venue dans l'optique de se faire prendre en charge, elle doit se tourner vers un avocat ; si elle ne sent pas qu'elle a la force de se battre, qu'elle présente des problèmes psychosociaux et qu'elle n'a pas la somme nécessaire pour se payer un avocat, elle devra plutôt utiliser les services du CLSC. Pour monsieur, aucun cas n'est assez extrême pour

qu'il soit totalement pris en charge par l'organisme. Il lui semble inconcevable que le Comité prenne tous les problèmes des gens en charge, car il serait automatiquement saturé de travail, même s'il triplait le nombre de salariés. Ainsi, aucune exception. Que celui qui cherche de l'aide sache se prendre en main, peu importe s'il est fatigué de se battre, si sa santé psychologique est affectée et si ses ressources personnelles sont moindres. La règle d'or est donc simple et très tranchée : l'organisme peut venir en aide à une personne qui désire s'impliquer auprès de son problème du début jusqu'à la fin. Les employés lui montreront la façon pour y arriver, mais refuseront d'offrir tout autre service qui sort du cadre de « l'entraide ».

### Le problème est collectif

Vous avez un problème de logement? Vous n'êtes pas le seul! Comment pouvez-vous régler votre problème? D'abord, il y a la méthode du « cas par cas », mais ceci n'est pas une solution dite collective. Selon M. Corriveau une des principales solutions est de former un rapport de force contre les autorités politiques afin de combattre les forces du marché et faire valoir ensemble les droits de la personne et des collectivités. Autrement, on ne peut arriver à solutionner ce problème dans une perspective de collectivisation.

Que veut dire le choix d'une solution collective? M. Corriveau tient beaucoup à la représentativité de ses membres et il nous explique qu'il y a l'assemblée générale annuelle et le conseil d'administration formés de membres du Comité et d'un représentant des employés qui servent à cette représentativité. Bien qu'il n'existe pas de pouvoir structurel au sein de l'organisme, les membres se rencontrent une fois par mois et échangent ou débattent sur les projets du Comité. Ce qui sera retenu au cours de ces échanges fera l'objet de résolutions formelles au conseil d'administration.

Où se situe le rôle de la coordination si les membres possèdent également le pouvoir décisionnel? M. Corriveau affirme que « *les grandes idées, on les a votées en gang, mais ça prend une personne ressource qui a une certaine maîtrise du dossier pour en faire un*

*article formel dans notre journal, par exemple* ». De plus, il doit vérifier que l'information circule correctement entre les membres et les intervenants et que les gens se sentent à l'aise de prendre des décisions éclairées. C'est le conseil d'administration qui a pour tâche d'évaluer le travail du coordonnateur et de l'équipe de salariés.

Le Comité logement Rosemont est également membre de deux regroupements nationaux de défense des droits des locataires, une autre démonstration que le pouvoir collectif est une des grandes orientations générales de l'organisme.

### Paradoxe entre se prendre en main et agir collectivement

Pendant l'entrevue, on nous explique que l'élément central du problème est la richesse. Le logement est considéré comme une marchandise plutôt que comme un droit légitime. Au Québec, le salaire minimum et l'aide sociale ne sont pas indexés et le nombre de travailleurs précaires augmente constamment.

Comme mentionné ci-haut, on doit certes se prendre en main si nous avons un problème de logement, mais on reconnaît qu'il y a beaucoup de gens qui se trouvent dans une telle situation. M. Corriveau nous parle des transformations sociologiques et démographiques qui font que désormais, beaucoup de gens habitent seuls. L'artiste Daniel Bélanger avait lui-même comme refrain d'une de ses chansons : *« six milliards de solitudes, ça fait beaucoup de seuls ensembles »*.

Alors n'y a-t-il pas un paradoxe entre le fait d'envoyer une lettre individuellement alors que les plus gros propriétaires reçoivent des centaines de lettres par année ce qui crée un phénomène collectif? Selon M. Corriveau la seule solution pour éviter ce genre de situation est une plus grande intervention étatique pour subventionner les locataires à faibles revenus. Le gouvernement le fait déjà, mais à trop petite échelle. Il rajoute que nous vivons dans une société schizophrène qui crée de la rareté volontaire (la crise du logement est une situation sur laquelle il serait possible d'agir mais ça ne se fait pas). Selon lui, cette

incohérence est expliquée par le fait qu'on devrait vivre dans une société qui pense aux autres au lieu de vivre dans une société qui se fout des autres.

Si le membre ne fait qu'écrire une lettre à son propriétaire sans aller jusqu'à la source de son problème, n'y a-t-il pas là une solution individuelle? La collectivisation du problème est alors mise de côté...

Un des buts du Comité logement est d'agir afin de développer l'autonomie de la personne. Selon M. Corriveau, de nombreuses personnes possèdent la philosophie du « j'ai un problème, voulez-vous vous en occuper? ». Pourtant, il répondra : « *Nous, on ne prend pas le problème, nous ce qu'on fait c'est qu'on parle avec le monde pour comprendre qu'il a un problème. Ok, maintenant comment tu fais pour ne plus être dans ton problème?* ». La vision de la prise en charge est d'offrir toutes les possibilités mais de ne pas choisir à la place de celui ou celle qui vit la situation problématique. Il nous explique que la personne sera invitée à participer à une session d'information ou pourra prendre un rendez-vous pour écrire une lettre à son propriétaire, mais ici encore, le comité donne de l'information à une seule personne et ne collectivise pas la situation que plusieurs gens pourraient vivre.

C'est donc dire que lorsqu'on se présente au Comité logement Rosemont, il faut être prêt à agir, réfléchir, à se débattre et ceci n'est pas nécessairement évident pour les gens qui se présentent dans un état vulnérable. Ils doivent d'ailleurs comprendre qu'ils se présentent à un organisme de défense des droits qui donne des outils pour se défendre et que nul ne prendra une personne complètement en charge. D'ailleurs, pour M. Corriveau, la définition est très claire : « *Le Comité logement, c'est pas l'armée du Salut, c'est pas l'État, on est pas là pour offrir les services, on est un lieu d'entraide, on fait par exemple des formations aux droits (...) l'idée c'est de dépasser le fait d'écrire une lettre de mise en demeure* ». Il nous affirme donc qu'il refuse carrément d'agir directement sur un problème.

Dans le cadre de la crise du logement, le gouvernement avait créé des programmes d'aide d'urgence. L'ennui, c'est qu'à chaque année le nombre de locataires subventionnés est plus

bas que le nombre de locataires nécessitants. Le rôle du Comité est de référer une personne avec des difficultés aux autorités politiques et c'est donc elle seule qui aura à se débattre pour avoir droit à cette subvention. Le fait d'aller voir les autorités politiques est qualifié par M. Corriveau comme étant de l'empowerment. Pourtant, dans une situation où seulement 1000 subventions seront remises et que 3000 ménages iront se battre pour l'obtenir on se retrouve dans une impasse qui donnerait mal à la tête à n'importe qui.

Aller rencontrer le gouvernement, est-ce vraiment de l'empowerment?

Trouver une solution individuelle, est-ce vraiment de la prise en charge?

Il y a 1000 subventions, parle-t-on de collectivité?

Qui se prend en main et qui agit collectivement?

#### Paradoxe entre le problème d'ordre structurel et le fait de se prendre en main

Si le coordonnateur insiste pour que la philosophie de l'organisme soit que les membres sachent se prendre en main et utiliser les services à leur avantage, il existe certes une faille à son discours. Il dénonce la défaillance de la structure de la société et le piètre pouvoir que possède la population pour la changer en expliquant la montée de l'individualisme, la discrimination de plusieurs catégories de personnes et la gestion du stock de logement. Pourtant, le Comité souhaite que la personne se prenne en charge même si elle est au cœur du problème structurel. M. Corriveau s'enflamme lorsqu'il aborde le problème du logement dans une perspective où certaines institutions agissent de façon complètement illogique (notamment dans le cas qu'il rapporte sur la famille africaine qui s'est vu expulsée de son logement), mais il tient à ce qu'une personne qui est victime de ce système se présente au comité avec la motivation et le courage nécessaires pour se battre contre celui-ci. Son discours sur l'importance de se prendre en main, aussi défini soit-il, laisse de côté la réalité de la société québécoise auquel ces gens se butent. Toutefois, monsieur remet de l'ordre dans ses propos lorsqu'il affirme qu'une solution collective est préférable et fortement recommandée. Ainsi on pourrait résumer le modèle de référence de l'organisme au niveau de la prise en charge : La personne est victime d'un problème qui découle du

dysfonctionnement ou du manque de logique de la société, mais elle ne doit pas se rabattre sur elle-même. La solution est plutôt de se prendre rapidement en charge peu importe le degré du problème et apprendre à le régler de façon à ce que cela puisse aider les autres, donc dans une perspective d'entraide.

### Paradoxe sur l'imposition de la participation

S'il y a une chose qui peut poser un certain questionnement, c'est cette obsession qu'à M. Corriveau à répéter et à s'acharner sur le fait que les décisions sont collectives, démocratiques, que tout le monde peut et doit participer et prendre part aux débats. Qu'en est-il de ceux qui n'ont pas particulièrement d'opinion? On connaît toujours quelques personnes qui préfèrent se laisser guider plutôt que de décider.

À première vue, une approche aussi structurée peut paraître presque qu'apeurante : *« la job au Comité logement c'est que tout le monde se prenne en charge, s'organise (...) on fait pas du psychosocial (...) c'est toi qui doit apprendre à connaître, à contrôler ta vie (...) on va te donner des outils pour te défendre, on te défendra pas. »* D'ailleurs, nous nous sommes sérieusement demandées s'il n'y avait pas une sorte de « dictature de la participation » c'est-à-dire que la personne doit prendre une décision, quelle qu'elle soit, mais elle y est obligée.

Puis, à l'aide de différents exemples, nous avons compris comment cette façon de faire était en réalité une manière de forcer les membres à s'exprimer. À la blague, M. Corriveau nous a parlé de ce qu'il appelle « le geste », qui signifie pour lui que l'important quand un membre vient à une réunion, c'est qu'il sente que sa présence a fait une différence et que s'il n'avait pas été là, la décision aurait pu être différente. Il illustre cette position par quelques exemples de raisonnement du genre : MA présence fait la différence, JE décide, ce que JE dis ça compte, etc. Selon lui, c'est la clé pour rassembler des gens et avoir une opinion significative de la salle. Il justifie aussi le partage de cette méthode par la participation particulièrement élevée mensuellement (environ 70 personnes).

En bref, il ne s'agit pas d'imposer la participation mais de comprendre que c'est le mode de fonctionnement qui a été adopté par le groupe. Ensemble, on essaie de se battre contre le règlement de la Ville, ensemble on tente d'aller chercher plus de ressources. Ce type de prise de décision n'est plus quelque chose d'étonnant au Comité, mais bien une routine. C'est la direction que l'organisme a choisi de prendre et les membres intéressés à s'impliquer doivent le faire activement. Le Comité logement existe depuis plus d'une trentaine d'années et c'est en ce sens qu'on pourrait dire que la démocratie et le principe de collectivisation et participation active devient un modèle de référence pour tous les salariés et membres qui côtoient l'organisme.

Pour tenter de vérifier s'il s'agissait d'une imposition réelle, nous avons tenté d'en savoir plus sur ce que nous percevions comme un paradoxe en demandant à M. Corriveau comment il entrevoyait la possibilité qu'un salarié ne se soumette pas à ce genre de repères. Il est bien évident qu'avant tout, un coordonnateur est un peu comme un guide qui tente de voir si tout le monde marche dans la même direction et de ramener « dans le bon sens » quelqu'un qui pourrait s'égarer de cette voie. Par contre, nous avons poussé légèrement plus loin en mettant l'accent sur le fait que la personne choisirait volontairement une autre direction, et c'est à ce niveau que nous voulions tester jusqu'où les principes de démocratie et de libre expression avaient leur place. M. Corriveau nous a d'abord parlé de tolérance puis s'est ravisé en exprimant franchement son principe : « *il faut faire preuve de tolérance (...) mais il n'y a pas de tolérance envers une personne qui ne partage pas les orientations générales du Comité logement et je n'hésiterais pas à recommander sa mise à pied* ». Il nous explique qu'il est possible qu'une personne comprenne mal les orientations générales mais qu'on les lui rappellerait rapidement. Toutefois, le principe s'applique : on explique, on donne une chance, sinon peut-être que la personne n'est tout simplement pas désignée pour ce genre d'emploi.

Mais où est la démocratie envers une personne qui se sentirait lésée dans son droit d'expression en tant que salarié qui apporte des idées nouvelles et pourquoi ne pas modifier les orientations générales? M. Corriveau nous explique qu'il n'est pas le seul à prendre part

à ce genre de décision et qu'il existe des mécanismes de dialogues formels pour s'exprimer comme les réunions d'équipe, les conseils d'administration, etc.

Nous avons terminé l'entrevue en lui demandant s'il pouvait nous nommer, selon lui, les trois valeurs dominantes du Comité logement. Il nous a répondu : la démocratie, la transparence et la fraternité. Nous pensons qu'il a choisi d'excellentes valeurs pour éviter les conflits et garder un esprit collectif. Elles reflètent bien le discours général de la rencontre, même si on reconnaît quelques embûches au niveau la véracité de ceux-ci!

### Conclusion

Le modèle de référence que nous dégageons du discours de M. Corriveau pourrait être défini, de façon très franche et directe, comme ceci : La personne qui se présente au Comité logement de Rosemont doit savoir qu'elle fréquente un organisme d'entraide où certains outils et services sont offerts pour qu'elle puisse elle-même régler son problème. La meilleure façon de trouver solution à celui-ci est de le collectiviser en participant aux différentes activités offertes par l'organisme, tel que le conseil d'administration, l'assemblée générale et les ateliers d'informations sur une variété de sujets concernant le logement. Si la personne se présente à ces activités, elle doit être en mesure de s'exprimer et d'apporter des idées au groupe, sinon elle est peu utile. Ensemble, les gens doivent effectuer un rapport de force envers la structure de la société, mais on doit reconnaître qu'elle est définie de façon à ce qu'ils soient nécessairement dans une impasse lorsqu'ils veulent s'y attaquer. Il y a certes des résultats, mais la société domine encore largement sur leurs actions collectives.

Pour le salarié qui travaille au sein de l'organisme, il doit apprendre à se conformer au modèle de référence. Ainsi, il comprendra qu'il ne doit jamais prendre en charge le problème d'une personne, peu importe sa gravité, sous peine d'avertissement puis de congédiement. Il veut changer des structures à l'organisme? D'accord, mais il devra s'exprimer de façon formel dans les réunions d'équipe et ses idées devront se faire

approuver au sein de différents conseils. Autrement, il ne peut choisir d'agir individuellement de la façon dont il l'entend, même s'il ne nuit pas à l'organisme ou aux membres qui le fréquentent. Même si la démocratie est une valeur importante pour le Comité logement, leur modèle de référence est déjà bien ancré au sein de celui-ci et tous s'y conforment bien, alors nul besoin de changer ses orientations générales pour le moment.

Ceci est un résumé du modèle de référence qui ne doit surtout pas être perçu de façon péjorative. D'après nous, c'est ce que diraient les actions de M. Corriveau si elles pouvaient s'exprimer au-delà du discours écrit de l'organisme! ☺

\*\*\* Nous avons déjà affranchi et déposé une enveloppe au nom de Valérie dans la chute à travaux du département pour pouvoir récupérer notre travail. Merci de nous l'envoyer et  
bonnes vacances!!!\*\*\*