

# **La présence des organismes communautaires de soutien aux groupes vulnérables dans un quartier de centre-ville**

## **Leurs rapports avec la collectivité**

Rosario Demers

Volume 17, Number 2, Spring 2005

Racisme et discrimination : perspectives et enjeux

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/011232ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/011232ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0843-4468 (print)

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Demers, R. (2005). La présence des organismes communautaires de soutien aux groupes vulnérables dans un quartier de centre-ville : leurs rapports avec la collectivité. *Nouvelles pratiques sociales*, 17(2), 151–159.  
<https://doi.org/10.7202/011232ar>

La présence des organismes  
communautaires de  
soutien aux groupes  
vulnérables dans  
un quartier  
de centre-ville  
Leurs rapports  
avec la collectivité

---

Rosario DEMERS  
Résidant du centre-ville de Montréal  
Président de la Table de concertation  
du faubourg Saint-Laurent  
[rosariod@videotron.ca](mailto:rosariod@videotron.ca)

Les relations entre les organismes communautaires intervenant auprès des populations marginales et la communauté résidante ou d'affaires, dans le centre-ville, ne sont pas toujours harmonieuses. Nous vivons des tensions ces temps-ci à propos de la localisation ou de la relocalisation de certains organismes de soutien. Leur présence et leurs actions sont associées à des irritants subis par la population résidante, ainsi que par les commerçants, les promoteurs de projets de développement ou les représentants des institutions. À titre d'exemple, dans le faubourg Saint-Laurent, des voix se sont élevées dernièrement pour contester le choix d'un site d'opérations pour un programme d'échange de seringues. La confrontation a pris des proportions inquiétantes, lorsque l'arrondissement de Ville-Marie a procédé à l'adoption d'un règlement qui impose des usages conditionnels aux organismes de soutien aux groupes vulnérables. Il y aurait, pense-t-on, une corrélation entre l'implantation, dans le quartier, des organismes de soutien et la concentration de problèmes sociaux, notamment, ceux qui sont reliés à la marginalité.

Les propos qui suivent ne sont pas le produit d'une démarche scientifique. C'est l'expression de points de vue d'un simple citoyen qui observe son milieu et participe à la vie communautaire de son quartier. Je voudrais d'abord relever quelques perceptions concernant notre sujet, puis décrire certains enjeux que pose le lien entre les organisations communautaires de soutien aux groupes vulnérables et la collectivité dans son ensemble. Enfin, je soumets une interrogation sur l'ancrage des organismes dans la communauté.

## **PERCEPTIONS QUI BROUILLENT LES RELATIONS ENTRE LES ORGANISMES DE SOUTIEN ET LA COMMUNAUTÉ**

Le rapport à la marginalité dans ses multiples expressions n'est certainement pas le même, selon que l'on est intervenant ou intervenante communautaire, résidant ou résidante d'un quartier de centre-ville, propriétaire d'un commerce sur la rue Sainte-Catherine ou simple visiteur. Les perceptions diffèrent.

### **L'œuf ou la poule**

On entend souvent le point de vue selon lequel l'offre de services auprès des personnes marginalisées contribue à retenir celles-ci dans le voisinage de ces lieux de service. La concentration de l'itinérance ne serait-elle pas le fait d'une concentration de quatre maisons d'accueil dans le faubourg Saint-Laurent ou à sa périphérie : la Maison du Père, La Mission Old Brewery, L'Accueil Bonneau, La Maison Saint-Michel ? « Allez au centre-ville, suggère-t-on, vous trouverez là le Bon Dieu dans la rue, l'Anonyme et autres Œuvres Saint-Jacques qui vont vous offrir la bouffe et toutes sortes de services. »

Des citoyens et des citoyennes pensent que la concentration des services dans cette partie du centre-ville est découlée d'une politique non avouée de la santé publique : concentrer les ressources pour mieux circonscrire les problèmes, agir avec plus d'efficacité et limiter territorialement les méfaits sociaux d'une certaine marginalité.

Dans le monde des organismes communautaires, on a une perception tout autre. C'est plutôt le pouvoir attractif du centre-ville qui explique la présence de la population dite marginale. Et ce phénomène ne date pas d'hier, croit-on : la présence d'itinérants et de groupes marginaux dans le faubourg Saint-Laurent, par exemple, est un phénomène ancien étroitement lié à l'histoire du quartier. D'autres font l'analyse suivante : l'approche de « réduction des méfaits », plutôt que l'adoption de mesures efficaces pour « sortir » les gens de la rue, contribue à renforcer leur ancrage dans le centre-ville est. L'effet induit est de consacrer le faubourg Saint-Laurent et ses environs, lieu d'appartenance des marginalités : les sans-abri, les jeunes de la rue, les commerçants de drogue, les travailleuses et travailleurs du sexe, etc.

Le débat sur les impacts de la présence des ressources communautaires sur la concentration des problèmes sociaux devrait être mieux documenté par des recherches et des analyses plus pointues. Il faudrait d'abord établir la carte d'implantation de ces ressources et se demander s'il y a vraiment un phénomène de concentration et, si c'est le cas, où il se trouve. Il est nécessaire de s'interroger sur nos perceptions qui sont souvent créatrices de préjugés, de part et d'autre.

### **Le syndrome du « pas dans ma cour »**

Lorsque des citoyens ou des citoyennes demandent aux services publics d'intervenir par des mesures coercitives ou expriment leurs craintes face à un projet d'implantation d'une organisation communautaire de soutien dans leur voisinage immédiat, ils se font affubler du qualificatif de « pas dans ma cour ». Cette appellation a souvent pour effet d'ulcérer les gens. À mon avis, l'expression « pas dans ma cour » peut bien faire l'objet de recherche en milieu universitaire, mais elle est mal venue quand il s'agit d'établir des ponts entre le milieu des organismes communautaires de soutien et celui des citoyens et des citoyennes. Ne faut-il pas s'attaquer au problème en lui-même, plutôt que de prendre à partie des gens de bonne foi, mais qui en ont ras le bol, lorsque, pour eux, « la cour est pleine » ?

Nous percevons le monde qui nous entoure à travers un cadre qui nous est propre. Ainsi, le cadre de perceptions d'un professionnel qui intervient dans un milieu, tout en vivant ailleurs le plus souvent, n'est pas le même que celui du citoyen ou de la citoyenne qui vit là où les choses se passent et qui les subit quotidiennement. Or, comme on le sait, ce qui nous fait agir ou réagir, ce n'est pas la réalité, mais bien notre perception de cette réalité. Beaucoup d'affrontements

inutiles pourraient être évités, s'il existait des temps de dialogue réel entre les ressources communautaires du quartier et le monde qui l'habite ou le fréquente. Comme on dit toujours, on aurait intérêt à se parler.

## QUELQUES ENJEUX

Bien que l'on ne puisse affirmer qu'elle soit généralisée, la méfiance entre certaines organisations communautaires de soutien et certaines composantes de la communauté du quartier existe bel et bien. C'est un paradoxe qu'il faut chercher à expliquer et à corriger par des mesures de rapprochement, car les enjeux du « vivre-ensemble » me semblent trop importants. Comment concilier les impératifs de la paix sociale, de la revitalisation des secteurs déstructurés et les conditions d'une intervention efficace auprès des groupes vulnérables de nos quartiers ? Comment doit se construire le « vivre-ensemble » dans une société pluraliste ? Plutôt que de s'attarder à des enjeux de localisation ou de relocalisation des organismes communautaires, il me semble plus important de créer les conditions d'un meilleur ancrage des ressources communautaires dans la communauté elle-même.

### Les enjeux de la qualité de vie de l'ensemble de la communauté

Les problèmes sociocommunautaires sont bien réels et affectent la qualité de vie du quartier. Que répondre à ce commerçant qui voit sa vitrine cassée à tout bout de champ, dont la réparation coûte 1000 \$, et que la compagnie d'assurances ne veut plus assurer ? Que répondre au résidant qui doit lui-même ramasser les excréments humains dans sa ruelle ? Que dire à celle qui ne veut plus aller prendre l'autobus au coin Saint-Laurent/Sainte-Catherine, après onze heures le soir ? Que conseiller à ce restaurateur qui voit ses plantes arrachées et qui trouve à la place des sachets de poudre blanche ? Quels conseils donner aux riverains d'une rue commerciale achalandée et qui vous disent : on est dépassé par les problèmes de drogues et on ne sait pas à qui s'adresser pour trouver des solutions, sinon à la police. La police, c'est souvent la seule ressource à laquelle les citoyens et les citoyennes ont recours. Et celle-ci, fût-elle « communautaire », ne peut à elle seule résoudre les problèmes de qualité de vie, pendant que les ressources communautaires sont entièrement vouées à des actions de type préventif ou thérapeutique auprès de clientèles particulières. Une articulation des actions des organismes communautaires de soutien avec celles des autres acteurs de la communauté me semble manquer.

## Les enjeux de la revitalisation des quartiers déstructurés

«Je me demande bien, commente un haut fonctionnaire de la santé publique, pourquoi les services d'urbanisme encouragent la construction de condos sur ce territoire du centre-ville ; on sait bien que les habitants de ces condos ne vont pas tolérer les itinérants à leur porte, et ça va faire des conflits impossibles à gérer [...]» (Propos tenu en marge d'une assemblée publique sur la relocalisation d'un organisme communautaire, 2004.) Comment concilier les impératifs de revitalisation d'un quartier et la cohabitation de groupes marginaux diversifiés et changeants à côté d'une population plus stable et «conventionnelle»? Le danger de la revitalisation est d'entraîner une gentrification qui provoque le déplacement de certains groupes vulnérables, tout autant que d'autres groupes qui ne peuvent satisfaire aux exigences du marché. Il est même arrivé que des ressources communautaires soient obligées de quitter des lieux en raison d'une hausse de la valeur foncière ou parce que des institutions influentes convoitaient ces emplacements.

Le problème, à mon avis, réside dans le fait qu'on laisse libre cours aux forces du marché et qu'on se tient trop éloigné des instances de décision, en se contentant de faire des déclarations à l'emporte-pièce sur les injustices créées par les promoteurs et les décideurs politiques. L'enjeu est celui d'une participation plus active des ressources communautaires dans la dynamique même des processus de développement d'un quartier. Je crois que ce n'est pas le cas présentement.

## Les déficiences au plan des communications

Les organismes communautaires qui interviennent auprès des populations vulnérables poursuivent des objectifs de santé publique et agissent avec des moyens qui viennent des pouvoirs publics, à qui ils doivent rendre des comptes. L'ensemble de la communauté connaît mal la nature et la portée de leur action, les gens réagissant lorsqu'il y a un problème de voisinage ou que se pose une question de gestion municipale, comme celle de la localisation de ces organisations. L'exemple récent du projet de déménagement de CACTUS illustre cet aspect des choses. À mon avis, cet organisme n'a pas réussi à donner une information complète sur les tenants et aboutissants de son action. Par conséquent, les préjugés n'ont pas été levés, les éléments contextuels n'ont pas été suffisamment analysés par l'ensemble des parties en présence et le politique a eu du mal à gérer cette affaire.

On devrait, selon moi, envisager la mise en place de mécanismes qui assureraient un lien étroit et continu entre les organisations communautaires et l'ensemble de la communauté. Il me semble que certaines organisations sont plus reliées à la santé publique qu'à la communauté. Que leur reste-t-il de «communautaire»?

Selon mon expérience, la population reconnaît en général le bien-fondé du travail des organisations communautaires et elle est prête à soutenir leur travail, mais les lignes de communication me semblent défailtantes.

## Les enjeux du pluralisme et des différences de normes de comportements

Des organisations communautaires se portent à la défense des droits de certains groupes dits marginaux et réclament que l'on respecte le droit à la différence pour ces composantes de notre société. Au nom de la même différence, d'autres peuvent bien s'élever et réclamer leur droit à la sécurité, à la tranquillité et à leur qualité de vie. Est-on plus avancé? Sous l'angle de l'approche communautaire et du dialogue social, cette façon d'aborder les problèmes me paraît incomplète, éventuellement contre-productive, si elle n'est pas associée à d'autres impératifs sociaux de bien commun.

Nos sociétés d'aujourd'hui (un quartier de centre-ville est aussi une petite société) ont perdu le caractère homogène qu'elles pouvaient avoir à d'autres époques et en d'autres lieux. Nous vivons de plus en plus dans des sociétés plurielles où les personnes se réfèrent à différents systèmes de normes. Or le « vivre-ensemble » dans ces mondes pluriels exige le développement d'attitudes et de capacités sociales nouvelles. Autant d'apprentissages qui ne sont pas forcément valorisés dans les sociétés traditionnelles homogènes où l'accent est mis sur les principes d'ordre et le conformisme social. Nous avons bien besoin aujourd'hui de promouvoir les attitudes de tolérance, d'ouverture, de souplesse, de respect et la prise en compte des différences dans les systèmes de normes de comportements. Nous avons besoin d'instaurer des mécanismes permanents de résolution de conflits, de susciter des processus de médiation, d'élaborer des politiques de gestion des espaces publics, bref, d'établir un ensemble de mesures qui préviennent les débordements et qui facilitent le dialogue social, dans un cadre pluraliste. Le pluralisme, selon moi, est une orientation de politique publique portant sur la gestion du « vivre-ensemble » dans une société plurielle. Dans cette perspective, le recours à l'établissement de règlements contraignants et l'adoption de politiques « mur à mur » ne me semblent pas tout à fait appropriés.

L'affirmation de sa différence et la défense de ses droits ont conduit au développement d'une culture d'affrontements, culture qui, à mon avis, est dépassée comme méthode pour faire avancer les choses. Les spectacles auxquels on assiste parfois dans les conseils municipaux ou à d'autres tribunes publiques – comme ce fut le cas récemment dans le débat concernant le règlement municipal relatif à la localisation des organismes communautaires – sont des exemples montrant les limites de la culture d'affrontement. Il nous faut apprendre à « gérer » autrement le « vivre-ensemble », surtout lorsqu'on vit dans une dynamique urbaine où les parties se battent pour l'occupation d'un espace limité, dans des rapports de forces inégales.

Les organismes communautaires de soutien qui interviennent auprès des groupes vulnérables et qui en ont plein les bras ont-ils à se préoccuper de ce genre de considérations ? Je crois que leur présence sur la scène publique ne se réduit pas à leur défense des groupes vulnérables. Sur la base même de leur expérience et de leur expertise, ils doivent pouvoir exprimer un point de vue citoyen original et qu'il est essentiel de connaître.

### **LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE SOUTIEN AUX GROUPES VULNÉRABLES SONT-ILS DES ORGANISATIONS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE OU DES SOUS-TRAITANTS DES SERVICES DE LA SANTÉ PUBLIQUE ?**

Nous sommes parti du constat que les relations entre le quartier et les organismes communautaires de soutien aux groupes vulnérables ne sont pas à leur meilleur. Il y a des résistances dans le milieu quant à l'accueil de certaines organisations sur le territoire à cause des répercussions de leurs opérations dans le milieu. Ce n'est pas général, sans doute, mais c'est symptomatique. En fait, comment les organismes de soutien définissent-ils leurs rapports avec la collectivité ? Est-ce qu'ils se considèrent comme les sous-traitants des services de santé publique ou des émanations de la société civile ? Dans le premier cas, on peut comprendre que leur objectif soit de répondre le plus efficacement possible aux mandats reçus des bailleurs de fonds, avec comme résultat que les rapports avec la communauté sont plutôt ténus et occasionnels. Dans cet esprit, ils peuvent bien s'établir là où ils peuvent le mieux remplir leur mission, sans avoir l'obligation d'obtenir préalablement l'aval de la communauté. Dans le second cas, leur légitimité provient de la communauté elle-même. Des mécanismes sont alors nécessaires pour s'assurer que leurs interventions reflètent bien les attentes de la communauté.

En pratique, il me semble – et c'est une opinion tout à fait personnelle – que les organismes communautaires de soutien ont du mal à comprendre leur lien avec la communauté dans son ensemble. Pour différentes raisons, elles ont tendance à ignorer la communauté et à se vouer exclusivement à leur clientèle ciblée, sans prendre en compte les autres enjeux sociaux, sinon dans des discours peu engageants. Les résidants, les commerçants, les travailleurs sont parfois perçus comme des gens qui freinent l'implantation de leurs programmes.

Se prêter à des débats avec le milieu résidentiel et commercial à propos d'irritants liés à l'itinérance ou à la présence de la prostitution de rue, c'est beaucoup et c'est certainement très louable. Consulter le milieu quand il s'agit de s'installer quelque part, c'est également une démarche qui va dans le sens de la prise en compte du bien de l'ensemble de la communauté. Mon propos va plus loin.



Agir pour et avec les groupes vulnérables est, me semble-t-il, une dimension intégrante du développement des communautés locales. Les objectifs de santé publique, dans la perspective d'une organisation communautaire de soutien, s'inscrivent dans un ordre de finalités orientées vers le bien de l'ensemble de la collectivité. Ce qui signifie, concrètement, que les rapports avec la communauté ne se limitent pas à éteindre des feux ou à consulter occasionnellement le public lorsque des problèmes de localisation se posent. Les organismes communautaires devraient disposer de mécanismes permanents d'accès à la communauté, puisqu'elles sont, à mon avis, des structures intermédiaires entre les services publics et la société civile dans son ensemble.

Les organisations communautaires de soutien aux groupes vulnérables sont, au premier chef, à mon avis, des organisations de la société civile. Toutefois, leur lien administratif avec les services de l'État, en l'occurrence la santé publique, les place dans une position hautement stratégique. D'un côté, elles sont en mesure – si elles vont prendre leur légitimité dans la communauté elle-même – d'éclairer les instances de la santé publique et de faire valoir les points de vue de la collectivité ; elles sont auprès de ces instances la conscience du milieu. Par leur capacité à refléter fidèlement la réalité locale, elles sont une précieuse source d'information pour les fonctionnaires de l'État qui définissent et gèrent les programmes à l'intérieur d'un cadre bureaucratique pas toujours collé à « la rue » ; elles contribuent donc à enrichir l'expertise des pouvoirs publics. D'un autre côté, par leurs engagements à l'égard des politiques publiques et par leurs obligations de résultat, elles ont le devoir de sensibiliser et d'instruire la population sur les enjeux relatifs aux programmes financés par l'État. Elles sont des ressources pour la communauté, non seulement à titre d'intervenantes dans des secteurs ciblés, mais aussi à titre d'observatrices privilégiées de la scène locale.

Pour toutes ces raisons, il serait paradoxal que la communauté boude une présence forte des organismes communautaires dans son milieu. On devrait plutôt créer les conditions pour que ces organismes soient vraiment perçus comme l'une des principales richesses de notre vie collective. Et, bien entendu, dans l'élaboration des politiques municipales, on devrait appuyer fortement cette ressource communautaire.

En pratique, et pour terminer mon propos un peu idéaliste, je l'avoue, voici deux suggestions concrètes : la consolidation des Tables de quartier et la création d'observatoires sociocommunautaires locaux.

Par leur nature, les Tables intersectorielles de quartier constituent des lieux qui facilitent le dialogue et l'intégration des divers organismes ou institutions à la communauté. Elles sont en effet des forums de concertation autour des enjeux socioéconomiques, politiques et culturels du quartier, et, en rapport avec notre sujet, elles permettent aux organismes de soutien de participer à la vie de la

communauté. Je me permets de relever l'exemple de la Table de concertation du faubourg Saint-Laurent. À plusieurs reprises, des représentants d'organismes communautaires ont eu la possibilité de discuter de leur travail avec des citoyens et des citoyennes, ainsi qu'avec des représentants des milieux économiques et institutionnels. La méthode privilégiée dans ces rencontres est celle de la « conversation publique », c'est-à-dire une approche qui met en interaction les parties, non sous forme de débats qui antagonisent et qui durcissent les positions, mais sous forme de partage d'informations et de points de vue qui permettent d'approfondir les enjeux et d'éclairer les pratiques. C'est, à mon avis, une bonne manière pour les ressources communautaires d'avoir accès à la communauté, de transmettre leurs préoccupations et, finalement, de se sentir partie prenante de la vie collective.

Les problèmes concrets seraient certes réglés plus facilement et plus efficacement, si l'on disposait d'une instance permanente qui réunit les différentes catégories d'acteurs dans le quartier et qui traite des problèmes sociaux concrets. Ces acteurs travaillent souvent en silo et ne se concertent pas autant qu'il le faudrait, notamment les agents de la santé publique et ceux de la sécurité publique. Il nous faudrait des « observatoires sociocommunautaires » constitués de personnes représentant les organisations communautaires localisées sur le territoire, les citoyens et les citoyennes qui résident dans le quartier, le milieu des affaires et des institutions, ainsi que la santé publique (par exemple une ressource du CSSS travaillant dans le quartier) et la sécurité publique (l'agent communautaire du poste de quartier). Ces comités mixtes de cinq ou six personnes auraient pour mandat de traiter très concrètement des problèmes sociaux soumis à leur attention, d'exprimer des avis aux instances concernées et d'offrir leur médiation lorsqu'il y a des contentieux. Ce devrait être un mécanisme simple qui opère sur un territoire très circonscrit, à l'échelle d'un quartier. Les observatoires n'ont pas besoin d'être incorporés et de se donner une structure lourde et coûteuse. Ils peuvent simplement dépendre de l'organisation fiduciaire qui les aurait créés, telle une Table de quartier, laquelle représente déjà l'ensemble des composantes du milieu.

## CONCLUSION

En conclusion, j'exprime l'avis qu'une initiative de renforcement des liens entre les organismes communautaires de soutien et l'ensemble de la communauté devrait être encouragée. Les groupes communautaires de services aux populations vulnérables sont aussi des citoyens corporatifs et, en tant que tels, ils ont des responsabilités civiques. Enfin, le milieu devrait se montrer plus ouvert, plus accueillant et plus coopératif à l'endroit de ces ressources essentielles dans un quartier de centre-ville.