

Claude Morin et Marc-Adélarde Tremblay (1922 -)

Respectivement professeurs de travail social à l'École de service social
et d'anthropologie au département d'anthropologie de Université Laval

(1960)

“Intégration à la communauté: Étude d'une agence rurale de service social”

Un document produit en version numérique par Jean-Marie Tremblay, bénévole,
professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi

Courriel: jmt_sociologue@videotron.ca

Site web: <http://pages.infinit.net/sociojmt>

Dans le cadre de la collection: "Les classiques des sciences sociales"

Site web: http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html

Une collection développée en collaboration avec la Bibliothèque
Paul-Émile-Boulet de l'Université du Québec à Chicoutimi

Site web: <http://bibliotheque.uqac.quebec.ca/index.htm>

Cette édition électronique a été réalisée par Jean-Marie Tremblay, bénévole, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi à partir de :

Claude Morin et Marc-Adélarde Tremblay, "**Intégration à la communauté: Étude d'une agence rurale de service social**". Un article publié dans la revue *Service social*, vol. 9, no 1, janvier 1960, pp. 6-24. Québec: Les Presses de l'Université Laval.

Claude MORIN, B.A., M.A. en économique (Université Laval), Master of Science in Social Work (Columbia University), professeur à l'École de Service Social, Université Laval, Québec.

Marc-Adélarde TREMBLAY, B.A., L.S.A. (Université de Montréal), M.A. en sociologie (Université Laval), Ph.D. (Cornell University, 1954). Professeur à la Faculté des Sciences Sociales, Université Laval, Québec.

M Marc-Adélarde Tremblay, anthropologue, retraité de l'enseignement de l'Université Laval, nous a accordé le 4 janvier 2004 son autorisation de diffuser électroniquement toutes ses oeuvres.

Courriel : matrem@microtec.net ou matremgt@globetrotter.net

Polices de caractères utilisée :

Pour le texte: Times, 12 points.

Pour les citations : Times 10 points.

Pour les notes de bas de page : Times, 10 points.

Édition électronique réalisée avec le traitement de textes Microsoft Word 2001 pour Macintosh.

Mise en page sur papier format
LETTRE (US letter), 8.5'' x 11''

Édition complétée le 8 septembre 2004 à Chicoutimi, Québec.



Table des matières

Introduction

- I. Conditions de l'innovation
- II. Besoins et ressources communautaires en milieu rural
- III. Les étapes de l'intégration

Première proposition. Une agence de service social en milieu rural est fondée dans le but d'innover.

Deuxième proposition. Le nouvel organisme établit des contacts avec un ou plusieurs mouvements déjà existants dans le milieu.

Troisième proposition. La majorité des membres de la communauté prennent graduellement conscience de l'existence de l'organisme.

Quatrième proposition. Les attitudes et sentiments de la population vis-à-vis la nouvelle institution peuvent se grouper en trois catégories : attitude favorable, attitude de neutralité, attitude défavorable.

Cinquième proposition. Au début, le rendement réel et complet d'un organisme nouveau est, pour quelque temps, limité par les attitudes et les perceptions de la communauté.

Sixième proposition. Le nouvel organisme facilite révolution des perceptions et des attitudes de la population en soulageant ses besoins.

Septième proposition. À la suite de l'évolution des perceptions et des attitudes, des avenues de communication s'établissent entre le nouvel organisme et les diverses couches sociales de la société.

Huitième proposition. Avec le temps, le nombre et la variété des exigences de la communauté augmentent.

Neuvième proposition. Graduellement, le nouvel organisme modifie ses fonctions présentes et se rapproche de son but initial.

Dixième proposition. Le nouvel organisme suscite la participation active des individus et groupes de la communauté.

Conclusion

*Claude Morin et Marc-Adélarde Tremblay*¹

“Intégration à la communauté : Étude d'une agence rurale de service social”.

Un article publié dans la revue *Service social*, vol. 9, no 1, janvier 1960, pp. 6-24. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Claude MORIN, B.A., M.A. en économique (Université Laval), Master of Science in Social Work (Columbia University), professeur à l'École de Service Social, Université Laval, Québec.

Marc-Adélarde TREMBLAY, B.A., L.S.A. (Université de Montréal), M.A. en sociologie (Université Laval), Ph.D. (Cornell University, 1954). Professeur à la Faculté des Sciences Sociales, Université Laval, Québec.

Introduction

[Retour à la table des matières](#)

La fondation d'une agence rurale de service social constitue, du point de vue sociologique, une « innovation » dans un milieu. Il en résulte un processus d'adaptation et d'intégration, marqué par des modifications successives observables, dans le milieu et l'agence. Ayant étudié le cas de l'intégration d'une agence de service social à un comté rural de la région de Québec, les auteurs appliquent le schéma général des étapes menant à l'intégration parfaite, qu'avaient développé Leighton et Longaker en analysant le même

¹ Claude Morin a fait le travail d'entrevues et d'observation sur le terrain et a rédigé la première version de cet article. Marc-Adélarde Tremblay a participé à l'enquête dans Bristol, a servi d'aviseur technique durant l'enquête dans le comté de Portneuf et a rédigé la seconde version de l'article. La troisième version, telle qu'elle apparaît maintenant est le résultat d'un effort conjoint. Nous tenons à remercier le Révérend Père Gilles-Marie Bélanger, O.P., Mlle Yolande Boissinot et le Dr Guy Rocher pour les contributions qu'ils ont apportées au moment de la lecture de versions préliminaires. Nous voulons aussi remercier le Conseil Central des Oeuvres de Québec qui a rendu cette enquête possible en assumant les coûts.

phénomène pour un service psychiatrique. Le schéma général paraît valable pour l'un et l'autre cas.

Depuis quelques années, nous assistons dans la province de Québec à la fondation de nouvelles agences sociales. Plusieurs de ces nouveaux services sont mis sur pied en milieu rural et en milieu semi-urbain. Ce mouvement d'extension régionale semble d'ailleurs prendre de l'ampleur. Dans cette perspective de changements de la structure et du fonctionnement des services d'assistance, il nous paraît particulièrement intéressant de reprendre et de réexaminer quelques-unes des conclusions de l'enquête sociale dont le comté de Portneuf a récemment fait l'objet.²

Le comté de Portneuf, autrefois dépendant de Québec pour les services d'assistance sociale, n'a pas échappé au mouvement d'extension signalé plus haut. En octobre 1954, on ouvrait dans un des centres urbains du comte une agence de service social. Dans les cadres de cet article, nous voulons définir et analyser les principales étapes du processus d'intégration ou d'enracinement de cette institution à la ville dans laquelle elle est localisée, et au comté tout entier qu'elle dessert.

I. Conditions de l'innovation

[Retour à la table des matières](#)

Très peu d'études se sont centrées sur le processus d'intégration d'une agence sociale à caractère urbain dans un milieu rural ou semi-urbain. L'apparition d'une institution nouvelle dans un milieu grâce à l'initiative d'agent(s) extérieur(s) - c'est ce qu'on est convenu d'appeler *une innovation*³ - se poursuit sur deux plans différents que nous distinguerons au cours de notre analyse : 1.) Les perceptions et les attitudes, ou l'image subjective de l'institution que se construisent ceux à qui elle est destinée. Cette image, bien entendu, s'élabore à partir des expériences antécédentes de l'individu avec cette institution ou des institutions de même type, et à partir de son système de valeurs ; 2.) l'adaptation progressive de la structure institutionnelle de l'agence

² Morin, Claude, *Enquête Sociale sur le Comté de Portneuf*, Conseil Central des Oeuvres du Diocèse de Québec, Québec, 1958, 155 pp.

³ Pour une analyse détaillée de ce concept, voir : Barnett, Homer G., *Innovation : The Basis of Cultural Change*, McGraw Hill Series in Sociology and Anthropology, Toronto, 1953, 462 pp.

aux besoins spécifiques du milieu dans lequel elle s'implante. Le succès de l'innovation dépend de ces deux séries de facteurs. Pour que la nouvelle institution se définisse plus étroitement en fonction du milieu nouveau où elle s'implante - et qu'elle réalise pleinement les objectifs qu'elle se propose tels que conçus par l'innovateur - il faut que les perceptions et l'image que se font ceux qui la reçoivent deviennent objectives, c'est-à-dire qu'elles *reflètent fidèlement* ce qu'est effectivement la nouvelle institution. Il faut aussi que ceux qui reçoivent l'innovation saisissent l'intention, nous devrions dire les intentions, de l'innovateur. En d'autres termes, il faut que le fossé qui sépare ordinairement l'innovateur de ceux qui reçoivent l'innovation se rétrécisse et disparaisse. L'efficacité de l'institution dépend, pour une large part, de cette coïncidence entre image subjective et réalité objective.

Cette juste évaluation de l'innovation par l'ensemble des sujets qui la reçoivent n'est cependant pas suffisante. Il faut que l'organisme nouveau soit *pleinement accepté*. Cette identification des sujets à l'innovation est une condition essentielle à son enracinement dans le milieu, puisque après un certain nombre d'années, les gens du milieu devront prendre eux-mêmes en main la destinée de cette nouvelle institution. Sans entrer ici dans les principes théoriques qui définissent « l'agent d'innovation » pour un milieu donné - car il faut que l'institution soit en quelque sorte endossée par un certain nombre d'individus vivant dans le milieu où l'innovation est faite - nous pouvons affirmer qu'il existe des modes d'innovation qui entraîneront une résistance tenace et menaçante chez ceux qui la reçoivent tout comme il existe d'autres modes d'innovation qui favoriseront, dès les premiers stages, un accueil bienveillant, un effort de compréhension.

L'adaptation progressive de l'innovation à un milieu amènera l'élaboration de nouvelles évaluations, de nouvelles définitions, qui à leur tour, si elles tendent à l'objectivité, constitueront les fondements de nouvelles réadaptations de l'institution elle-même. Durant ce long, cheminement qui va de l'apparition - soudaine de l'institution nouvelle à sa pleine acceptation par ceux qui la reçoivent, il existe une interdépendance très étroite entre l'image subjective que ceux-ci se construisent et la réalité concrète de l'innovation.

Nous proposons que cette adaptation progressive de l'innovation au milieu où elle s'inscrit se poursuit selon un processus que l'on peut décomposer en étapes distinctes, mais interdépendantes les unes des autres. Si nous nous basons sur deux expériences novatrices canadiennes, les étapes de ce processus se ressemblent, quelles que soient les caractéristiques socio-culturelles du milieu où l'institution s'implante.⁴ Nous avons été frappés par l'analogie qui

⁴ Cette affirmation n'est qu'une hypothèse de travail qu'il faudrait, bien entendu, examiner à la lumière d'autres situations canadiennes, et dans des situations trans-culturelles pour l'apprécier à sa juste valeur.

existe entre l'analyse qu'ont faite Leighton et Longaker⁵ de l'établissement d'une clinique psychiatrique dans un petit centre urbain de la Nouvelle-Écosse et les expériences associées à notre étude d'une agence de service social dans le comté de Portneuf⁶.

Bien que notre étude n'ait pas été entreprise avec la seule intention de retracer l'origine et l'évolution de l'agence de Portneuf – ce qui fut l'objet de l'étude de la clinique psychiatrique de Bristol, -il nous était quand même possible, à la suite de tous les renseignements recueillis et observations faites au cours de notre travail, d'entreprendre une comparaison avec l'étude de Leighton et associés. De fait, nous nous sommes servis de la description qu'ils font de l'évolution de la clinique comme un modèle d'intégration d'une innovation dans une communauté. Nous voulions vérifier, en faisant une étude comparative systématique de leurs propositions, si le cas de l'agence sociale du comté de Portneuf se conformait aux grandes lignes qu'ils ont tracées. Au point de départ, la ressemblance était si grande que nous étions assurés que notre comparaison aurait quelque utilité théorique et pratique pour ceux qui s'intéressent au champ des changements sociaux et à celui de l'introduction d'institutions nouvelles pour répondre à de nouveaux besoins.

II. Besoins et ressources communautaires en milieu rural

[Retour à la table des matières](#)

La fondation du Service Social de Portneuf, comme celle d'autres services du même genre, s'est produite dans le contexte global de ce qu'il est convenu d'appeler « l'extension régionale des services sociaux ». Cette extension peut signifier deux choses, non pas différentes ni opposées, mais complémentaires l'une de l'autre. D'une part le Conseil d'Oeuvres régional favorise dans son territoire la fondation de nouveaux services plus ou moins autonomes. Ces services ou agences peuvent être à caractère général comme un service familial, ou à caractère spécifique comme un service de bien-être de l'enfance ou un service psychiatrique. D'autre part, l'extension peut aussi signifier

⁵ Pour une analyse détaillée de cette innovation, voir : Leighton, Alexander H., and Alice Longaker, « The Psychiatric Clinic as a Community Innovation », dans *Explorations in Social Psychiatry*, Leighton, Clausen and Wilson, Eds., Basic Books, N.Y., 1957, pp. 365-385.

⁶ Morin, Claude, op. cit.

l'élargissement du territoire déjà desservi par l'agence régionale existante, comme ce serait le cas si ce territoire s'étendait désormais à tout un diocèse alors qu'il ne représentait auparavant qu'une partie de celui-ci. Dans la pratique cependant, l'extension régionale peut représenter une combinaison de ces deux modalités.

Cette extension apparaît donc comme un effort de décentralisation des services, ou encore comme un agrandissement du territoire desservi. Cette double poussée peut être considérée comme une des conséquences de l'industrialisation et de l'urbanisation progressives du milieu canadien-français.⁷ De nouveaux problèmes sociaux se manifestent. En même temps, d'autres problèmes sociaux autrefois résolus dans les cadres de groupements primaires, comme la famille étendue et le voisinage, n'y trouvent plus les éléments - tant du point de vue diversité que continuité - qu'aurait exigés leur solution. Dans un cas comme dans l'autre, l'apparition de ces deux tendances nécessite une reformulation des politiques d'assistance sociale de même que l'instauration de méthodes plus appropriées de secours.

Il existe toujours des différences fondamentales entre la campagne et la ville, entre les valeurs et attitudes du citadin et celles du rural. Ces différences ne doivent cependant pas être exagérées et servir d'élément d'explication ou de justification pour tout ce qui existe dans les milieux ruraux. Les études de Fortin⁸, de Gosselin et associés⁹ sur le milieu rural, entreprises récemment à la Faculté des Sciences Sociales de l'Université Laval, nous indiquent que le décalage qui existait autrefois entre le résident rural et le résident urbain sur le plan des comportements, des valeurs et des aspirations se rétrécit graduellement. Au lieu de représenter, comme c'était le cas autrefois, des modèles respectifs de comportements qui se différencient et s'individualisent, ils représentent des modèles de comportement qui tendent vers l'intégration dans leurs lignes essentielles. Les valeurs traditionnelles de l'indépendance économique, de l'entraide économique et sociale, de la frugalité, de la nécessité du travail soutenu et bien fait, pour ne mentionner que celles-là, sont remplacées par leurs correspondantes urbaines. Les différences dans les valorisations s'expriment autour d'objets de seconde importance dans l'échelle aspirationnelle. Ce n'est pas l'endroit ici pour expliquer comment s'est opéré ce rétrécissement ou cette évolution. Mentionnons toutefois qu'un régime généralisé de salariat et qu'une économie contractuelle s'étendant à tous les secteurs de la production ont influencé les travailleurs les plus isolés géographiquement, faisant naître

⁷ Voir : Falardeau, Jean-Claude, Éd., *Essais sur le Québec Contemporain*, Les Presses Universitaires Laval, Québec, 1953, 260 pp.

⁸ « *Mobilité occupationnelle et systèmes de valeurs en milieu rural* », Communication à l'ACFAS, Montréal, octobre 1959.

⁹ Gosselin, Émile, Gérald Fortin et Marc-Adélar Tremblay, *Factors Affecting the Stability of the Forest Labour Force*, (Document confidentiel). Quebec Forest Industries Association, Fall 1957, mimeographié, 186 pp.

chez eux le besoin d'argent. De plus, le rural est maintenant relié au monde extérieur par de nombreux *mass media* de communication et par un système de routes et de moyens de transport modernes. Enfin, la mobilité et les déplacements des ruraux leur ont permis d'emprunter de nouvelles normes pour juger de leurs valeurs et de leurs conditions de vie.

Sans entrer plus avant dans l'analyse des multiples implications de ces différents changements, contentons-nous, pour les fins de cet article, d'esquisser les difficultés concrètes auxquelles peut se heurter une agence urbaine de service social en relation avec les régions éloignées de son territoire rural.

Les résidents ruraux utilisent les services urbains dans la mesure où ils y voient une réponse à leurs besoins et pour autant qu'ils leur sont facilement accessibles. Or, le service social central (urbain) n'est pas souvent perçu comme une institution pouvant répondre à quelques-uns de leurs besoins concrets. De plus, il est d'accès difficile par suite des distances, et peut-être aussi à cause de la barrière psychologique qui s'interpose entre les usagers ruraux et la clinique urbaine. Finalement, il ne faut pas se le cacher, l'institution centrale elle-même n'a pas élaboré ses nouvelles définitions en tenant suffisamment compte des territoires éloignés. En conséquence, les techniques modernes d'assistance et de réhabilitation ont été développées à partir de contextes industriels. Bref, on peut résumer ces difficultés sous trois chapitres différents :

a) Difficultés dues à la perception de l'agence sociale centrale : ces difficultés ; se traduisent par une perception faussée de la nature des services offerts par l'agence centrale, et même par l'ignorance de l'existence à la ville de services sociaux spécialisés.

b) Difficultés dues à l'inaccessibilité : elles proviennent du manque de communications faciles entre certaines parties du territoire et le centre urbain, Ces difficultés sont parfois accentuées par un climat rigoureux, par l'isolement relatif des familles, par les dépenses qu'entraîne une visite de consultation à la ville et d'autres inconvénients du même genre.

c) Difficultés de l'adaptation de l'agence aux besoins diversifiés du milieu : le service central, sous la pression de problèmes urgents du milieu environnant, ne possède ordinairement pas le temps et les ressources, tant humaines qu'économiques, pour se re-définir et adopter les formules d'action exigées par les situations nouvelles. De nouveaux problèmes, relevant de la juridiction de l'agence centrale, sont apparus à la campagne, avec le résultat que l'organisme urbain, ne possédant pas les ressources nécessaires, se sentait complètement débordé. C'est dans ce climat d'évolution qu'est née l'agence rurale de Portneuf.

L'enquête de Portneuf, en dépit de son caractère provisoire et limité, a fait ressortir la pauvreté des ressources communautaires en dehors des territoires urbains. Les régions adjacentes à la ville, et à plus forte raison les territoires éloignés, sont presque complètement dépourvus de ces ressources et dépendent des villes. Si on ajoute à cette constatation que la ville elle-même est souvent déficitaire sur ce plan, nous pourrions avoir une idée assez juste de la situation dans laquelle se trouvent les milieux ruraux. Il n'est donc pas étonnant que l'apparition d'une ressource d'envergure dans un milieu rural prenne une importance disproportionnée. Elle devient, dès sa naissance, la ressource communautaire principale et acquiert des fonctions très diversifiées. Par exemple, elle doit résoudre de multiples problèmes financiers, traiter les mésadaptés sociaux, présider au placement d'enfants en institutions ou en foyers nourriciers, secourir les victimes du chômage ou de la maladie, conseiller un bon nombre de personnes sur une variété de problèmes qui peuvent aussi bien être les difficultés scolaires des enfants, l'état insalubre du logement que le surmenage de la mère ou la mauvaise santé du père de famille. Comme on le voit, c'est une ressource assez mal définie. Cette image déformée de la nouvelle institution s'explique en bonne partie par le fait qu'elle pénètre dans un milieu plus ou moins bien préparé à la recevoir, plus ou moins bien équipé pour comprendre son rôle, et plus ou moins prêt à l'accepter.

De plus, le rôle traditionnel du curé de paroisse est, pour ainsi dire, la ressource de base du milieu et la seule qui soit bien connue et facilement disponible. Son utilité est, par ailleurs, limitée. Malgré les connaissances et le dévouement du curé, les problèmes qu'on lui présente sont nombreux et d'une complexité telle qu'il est incapable de suffire à la tâche.¹⁰

Une dernière observation s'impose. Si l'on fait exception des difficultés d'ordre financier, certaines couches sociales du monde rural et semi-urbain ont une connaissance très limitée de leurs problèmes. Il serait assez long d'analyser les facteurs à la base de cette prise de conscience plutôt faible. Sur le plan des conséquences, cependant, on remarque qu'on a tendance à y négliger, plus qu'à la ville, les problèmes de santé physique et mentale, ceux de la mésadaptation sociale et scolaire, les troubles de comportement, en somme presque toutes les situations qui n'ont pas de répercussions financières immédiates.

¹⁰ La présence de services sociaux dans de telles régions s'impose donc naturellement, non pas pour remplacer ou faire disparaître les quelques ressources existantes, mais pour les compléter, accroître leur efficacité et en susciter de nouvelles. L'extension régionale, telle que nous l'avons définie, ne change pas la nature des fonctions traditionnelles des services sociaux. Elle pourra cependant en modifier la forme. En effet, les agences devront tenir compte des caractéristiques du milieu élargi où elles devront dorénavant opérer.

III. Les étapes de l'intégration

Nous sommes maintenant en mesure d'utiliser le modèle d'intégration auquel nous faisons allusion précédemment. Pour faciliter la comparaison, nous suivrons la présentation qui est faite dans *Explorations in Social Psychiatry*. Nous énoncerons dix propositions que des exemples et commentaires viendront ensuite expliciter. Ces propositions générales correspondent en très grande partie à celles que nous retrouvons dans le livre pré-cité. Par contre, leur application et l'illustration que nous en faisons découlent d'une analyse détaillée du cas de l'agence de Service Social du comté de Portneuf.

Première proposition. Une agence de service social en milieu rural est fondée dans le but d'innover.

[Retour à la table des matières](#)

L'innovation d'une agence de service social comporte deux aspects : l'agence en tant que structure ou organisme d'assistance sociale, et l'agence en tant que dispensant un certain, nombre de services professionnels. L'un ou l'autre de ces aspects peut être plus ou moins bien perçu et compris par le public en général et l'ensemble de ceux qui en deviendront les usagers.

Bien entendu, le groupement extérieur responsable de l'initiative dans Portneuf, c'est-à-dire l'innovateur (en l'occurrence le Conseil Central des Oeuvres de Québec), possède déjà une vision du nouvel organisme qu'il suscite. De plus, certains membres responsables dans la communauté où il s'établit en acceptent le principe, en demandent même l'instauration et sont prêts à collaborer à son établissement. C'est parmi ce groupe d'individus-clés que peuvent se recruter quelques-uns des futurs membres du Conseil d'administration de l'agence. Cependant, leur acceptation ne connote pas nécessairement une compréhension complète des implications de leur participation au nouvel organisme, non plus, d'ailleurs, que des conséquences de l'action de ce nouveau service.

Deuxième proposition. Le nouvel organisme établit des contacts avec un ou plusieurs mouvements déjà existants dans le milieu.

[Retour à la table des matières](#)

Comme la première, cette proposition se réfère à des principes généraux qui sont en quelque sorte des pré-requis pour que l'institution nouvelle puisse s'installer et s'intégrer à l'organisation sociale du milieu. Puisque l'institution West pas d'origine autochtone, elle doit être promue par un groupe local. Ces promoteurs sociaux, agents complémentaires de l'innovateur lui-même, sont des définisseurs de situation. Ce sont eux qui interprètent l'institution nouvelle au milieu, d'où le rôle prépondérant qu'ils jouent sur le plan de son intégration à la communauté où elle s'introduit.

Dans Portneuf, un mouvement patriotique a endossé l'agence de service social. La plupart des membres de ce groupe ont manifesté un intérêt presque professionnel à l'agence et ont participé à son installation dans le milieu. Es voyaient dans l'agence un moyen fort efficace pour enrayer un certain nombre de « problèmes sociaux », comme l'alcoolisme et la délinquance juvénile. Puisque ces individus jouissaient d'un prestige correspondant à un statut socio-économique élevé, et qu'ils exerçaient dans leurs milieux respectifs une certaine influence, ils ont indéniablement accéléré le processus d'adaptation de l'agence au comté et celui du comté à l'agence.

Dans Bristol, les médecins locaux furent les promoteurs de la clinique psychiatrique. Le caractère fortement spécialisé de l'institution, les préjugés associés aux maladies mentales, de même que certains objectifs de l'innovation (un de ceux-là était la recherche) ont provoqué au point de départ une plus grande réticence chez la population que dans le cas de Portneuf. À Portneuf, un certain nombre d'individus avaient eux-mêmes conçu la nécessité de l'existence d'un organisme de ce genre. La période initiale de résistance à l'innovation fut donc écourtée dans ce dernier cas, puisque cette dernière répondait plus immédiatement à un besoin senti.

Troisième proposition. La majorité des membres de la communauté prennent graduellement conscience de l'existence de l'organisme.

[Retour à la table des matières](#)

Il existe une marge entre la prise de conscience -de l'existence d'un organisme (dans notre cas : le Service Social de Portneuf) et la perception exacte de ses buts et de ses fonctions. La première précède toujours la seconde pendant une assez longue période avant que la correspondance entre les deux ne se réalise. Cette correspondance n'est pas encore réalisée dans Portneuf, sauf chez une minorité de citoyens.

C'est ainsi, par exemple, qu'en général, les curés du comté réfèrent des clients à l'agence pour deux principales raisons : l'indigence et le placement. Il n'existe à peu près pas de cas où le client référé présentait surtout une difficulté d'ordre moral, évidemment avec implication sociale. Le fait que l'agence n'ait eu aucun cas de fille-mère, de concubinage ou d'alcoolisme proprement dit, est révélateur à cet égard.

Lorsque, d'autre part, un client présente un problème moral réel, le plus souvent celui-ci a été découvert par le travailleur social (le point de référence est l'automne 1958) après l'inscription du cas et ce problème était intimement lié à une difficulté d'ordre financier, à une maladie ou à un problème quelconque de placement, dont la solution ou le soulagement avait en premier lieu justifié le recours au Service. En d'autres termes, au début des opérations de l'agence, lorsqu'un curé était en face d'un problème moral qui lui semblait aigu, l'agence sociale de Portneuf pouvait ne pas entendre parler des conséquences et des implications sociales de celui-ci, quelle que soit leur gravité. À ce point de vue, cependant, il y a eu progrès assez marqué, bien qu'on retrouve encore des traces de cette attitude. Celle-ci est due à l'oubli fréquent du fait que certains problèmes ont simultanément des causes et des conséquences sociales et morales ; le cas des enfants nés hors des liens du mariage est un excellent exemple à cet égard. Cette attitude peut aussi découler d'une incompréhension relative du rôle et des fonctions d'un Service Social ; le fait, par exemple, que des cas soient référés au Service pour que les enfants soient placés et non pour que la famille soit *traitée*, illustre ce point. À la vérité, les curés - et un grand nombre de citoyens sont aussi dans le même cas - ne pensent pas à l'aspect traitement que comporte un service social. D'autres connaissent cet aspect mais n'ont qu'une idée très éloignée de la façon dont ce traitement est fourni. Cependant, les relations entre les curés du comté et l'agence sont généralement très bonnes ; seule fait défaut la perception exacte du rôle du service.

Cette perception réaliste est aussi absente chez la plupart des maires et des conseils municipaux du comté. Ici encore, les relations municipalité-agence sont le plus souvent excellentes. Alors que, chez les curés, le nœud du problème se localisait au niveau de ce qu'ils considéraient être leurs attributions exclusives dans le domaine de la moralité, dans le cas présent, on le retrouve étroitement relié à l'application de la loi de l'Assistance Publique. La majorité des municipalités craignent que l'agence, du fait même de ses activités, ne leur cause des déboursés additionnels. Cette appréhension leur fait voir, au début, l'agence sous un jour assez défavorable ; elles la comprennent à travers le prisme déformant de l'Assistance Publique.

On conçoit, dans les circonstances, que peu de municipalités provoquent elles-mêmes ces déboursés en référant des cas à l'agence ou en lui signalant des cas où l'aide financière serait indiquée. Cette perception faussée que l'on note chez plusieurs curés et maires, peut s'expliquer par l'image qu'ils avaient d'une agence sociale avant que celle de Portneuf ne soit fondée. À cette époque-là, ils ont fort bien pu l'assimiler à un organisme dont le but principal était le secours financier. Or, comme de fait l'agence administre l'Assistance Publique, leur sentiment initial a été renforcé. C'est d'ailleurs encore l'opinion qui prévaut.

Le caractère complexe d'une institution de ce type peut difficilement être saisi par celui qui n'a pas reçu de formation professionnelle en service social. Les concepts fondamentaux du service social, de même que les lignes d'action que la profession s'est tracées, sont en pleine évolution et difficiles à communiquer à ceux qui n'ont pas reçu l'initiation technique préalable. Que de conversations et d'échanges se sont avérés un dialogue de sourds! L'innovateur ou l'agent d'innovation serait beaucoup plus sage et réaliste de considérer que l'opinion publique évolue à un rythme beaucoup plus lent que celui qu'il a anticipé (ou souhaité).

Quatrième proposition. Les attitudes et sentiments de la population vis-à-vis la nouvelle institution peuvent se grouper en trois catégories : attitude favorable, attitude de neutralité, attitude défavorable.

[Retour à la table des matières](#)

1. L'attitude favorable : Cette attitude découle d'une évaluation de l'institution où les avantages perçus sont beaucoup plus nombreux que les inconvénients. Elle se traduit, chez les personnes qui l'expriment, par une certaine identification avec les agents d'innovation, et par un désir de

promouvoir les objectifs de l'organisme. L'attitude favorable peut être un atout précieux entre les mains des responsables, tout comme elle peut nuire à l'élaboration d'un programme d'action efficace. Si l'attitude favorable se cristallise au niveau du leadership, on s'attendra à d'heureux résultats, alors que si elle prend forme et s'affirme dans les strates sociales défavorisées ou dans des couches de la population à comportements déviants et désapprouvés, les résultats seront considérablement amoindris et dévalorisés. De plus, l'attitude favorable peut naître à l'occasion de *fausses attentes* chez les individus. On pourra espérer, par exemple, que l'agence sociale mettra un frein définitif à l'alcoolisme, ou encore qu'elle suscitera le plein emploi dans le milieu et fera disparaître l'indigence. Elle peut naître enfin de la juste compréhension des buts de l'institution et des moyens qu'elle entend utiliser pour les réaliser. C'est le cas d'une attitude éclairée. Dans ce cas, il existe une véritable équation, une complémentarité entre l'agence et le milieu, une continuité entre l'innovateur et le récepteur d'innovation.

2. L'attitude neutre : Cette attitude peut provenir du fait que l'individu n'a pas pris connaissance de l'innovation, ou bien encore qu'elle n'a pas suscité chez lui d'intérêt particulier, et, par voie de conséquence, n'a pas provoqué de prise de position. À l'origine, c'est l'attitude de la très grande majorité. Il est d'ailleurs heureux qu'il en soit ainsi puisque les responsables de l'institution ont alors plus de temps devant eux pour prendre le pouls du milieu, et expliquer, en des termes qui auront une plus grande résonance, les tâches qu'entend poursuivre l'agence.

3. L'attitude défavorable : Il s'agit ici de l'attitude négative qui, comme toutes les attitudes qui naissent dans le public à la suite de la fondation d'un organisme nouveau, a son origine dans les craintes et appréhensions naturelles que l'innovation peut susciter.

En effet, toute innovation dérange inévitablement le contexte social dans lequel elle s'insère et risque de modifier toute une série d'habitudes de travail et de comportement que certains individus ou groupes avaient fini par prendre pour définitivement acquises et quasi immuables. La résistance et les attitudes hostiles naîtront chez les individus les plus directement touchés, ou qui prévoient l'être. Dans un milieu rural, les conseillers municipaux, les curés, les leaders naturels, les médecins, forment le groupe de ceux que l'organisme nouveau peut éventuellement « déranger » (objectivement ou subjectivement) dans leurs ; initiatives de charité. Dans Portneuf, l'arrivée de l'agence n'a pas causé de problèmes graves de mécontentement. Une indifférence relative, comprise dans le sens d'acceptation passive, jointe à quelques vraies notions et à plusieurs idées assez inexactes, serait plutôt le caractère dominant de la réaction de la communauté de Portneuf à la fondation de l'agence.

Une innovation peut aussi être une source de crainte ou de malentendu à cause du but même qu'elle se fixe ou qu'on croit qu'elle s'est fixé. Une clinique d'hygiène mentale dans une communauté donnée, comme l'indiquent Leighton et Longaker, peut soulever de tels sentiments d'appréhension, de par sa nature et à cause des doutes qu'elle concourt à entretenir sur la santé mentale des membres de la communauté. Dans Portneuf, cette difficulté a été presque entièrement évitée. Le soulagement de la misère et les autres buts généraux de l'agence de service social remuent moins de préjugés que le traitement exclusif des troubles d'ordre psychologique ou psycho-somatique. De toute façon, si l'hostilité provient d'une vision faussée des véritables raisons d'être d'une agence, le temps et une interprétation adéquate peuvent l'atténuer ou la faire disparaître.

Enfin, l'hostilité qui peut être consécutive à l'innovation provient souvent du fait que le support éventuel du nouvel organisme par un groupe de la population a pour corollaire l'attitude négative des adversaires de ce groupe envers le même organisme. Cette situation ne s'est pas présentée dans Portneuf. L'agence da pas été une simple initiative des « gens de la ville » ou des « gens du bas du comté ». Encore une fois, la composition initiale du bureau de direction et son caractère représentatif des diverses parties du comté ont certainement eu ici aussi une influence bienfaisante.

Cinquième proposition. Au début, le rendement réel et complet d'un organisme nouveau est, pour quelque temps, limité par les attitudes et les perceptions de la communauté.

[Retour à la table des matières](#)

On veut dire par là que les attitudes indifférentes, positives ou négatives, les besoins tels que la population les perçoit, etc., peuvent empêcher, pendant une période plus ou moins longue, les activités quotidiennes de l'organisme de correspondre à tous les buts qu'elle s'était d'abord fixés. C'est ainsi que, dans Portneuf, la mise en pratique de la méthode 'elle-même du service social a dû, en premier lieu, faire place au secours financier pur et simple. Ce n'est qu'avec le temps que la nature des demandes à l'agence a commencé à évoluer et que graduellement la communauté a compris les autres objectifs du service.

Il y a là un processus d'adaptation tout à fait normal et, en raison de son existence quasi inévitable, les promoteurs de toute nouvelle activité doivent penser et agir en fonction de la longue période plutôt que de prendre des décisions à courte visée. Tout geste hâtif peut facilement dégénérer en un

sentiment de déception au sein d'une communauté qui a sa propre conception du nouvel organisme.

Sixième proposition. Le nouvel organisme facilite révolution des perceptions et des attitudes de la population en soulageant ses besoins.

[Retour à la table des matières](#)

Le processus d'intégration de l'innovation à la communauté est accéléré par la mise sur pied d'un grand nombre de services axes sur les besoins pressants de la population, peu importe si ces services avaient été ou non conçus originellement comme faisant partie de l'organisme. On verra mieux l'utilité réelle de l'agence et le contrat sera établi. L'indifférence initiale tend à se changer en une attitude généralement plus positive, quoique, chez certains, l'attitude négative puisse se confirmer à la suite de telle ou telle activité ou méthode d'action de l'agence. Si un conseiller municipal craignait, par exemple, que la venue d'une agence sociale ne provoquât des déboursés d'assistance plus considérables, il verra ses appréhensions réalisées et jugera l'agence défavorablement, à moins que dans l'entretemps, il n'ait compris et accepté le rôle de celle-ci par rapport au bien-être de la population de son territoire.

Septième proposition. À la suite de l'évolution des perceptions et des attitudes, des avenues de communication s'établissent entre le nouvel organisme et les diverses couches sociales de la société.

[Retour à la table des matières](#)

Nous avons postulé, dans une proposition antérieure, que l'agence, à ses débuts, s'était greffée à des segments limités, mais influents, de la structure sociale. À la suite d'une évolution dans les perceptions de la population, l'agence s'étend maintenant à plusieurs paliers de la structure sociale.

Au fur et à mesure qu'un service traite des familles et des cas, les membres de son personnel se font connaître en tant qu'individus et, par le fait même, la communauté commence à savoir « de quoi ils ont l'air ». Lorsque ces personnes, dans leurs activités professionnelles et privées, paraissent être des individus comme les autres, les préjugés diminuent et disparaissent et, pour peu qu'elles soient sympathiques et diplomates, la réaction instinctive de défiance qu'on pouvait ressentir à leur égard s'atténue pour faire place à une

curiosité intéressée et positive. Bientôt, le public les assimilera à des catégories de personnes avec lesquelles il est familier. Dans Portneuf, par exemple, on donnera volontiers le titre de « garde » à la directrice, à cause de la ressemblance que les clients saisissent entre son genre de travail et celui des garde-malades de l'Unité Sanitaire du comté. Ce titre, cependant, même s'il indique une acceptation de la personne à qui on l'applique, trahit aussi une compréhension assez vague de son rôle.

Huitième proposition. Avec le temps, le nombre et la variété des exigences de la communauté augmentent.

[Retour à la table des matières](#)

À mesure que la communauté perçoit les objectifs réels de l'agence, elle devient de plus en plus consciente de ses propres problèmes et de ses propres besoins et l'agence doit répondre aux exigences les plus diverses.

Il faut, en premier lieu, signaler l'existence du phénomène *back-log*, c'est-à-dire de la demande considérable de services provoqués par le grand nombre de besoins latents pour lesquels on découvre subitement un moyen de satisfaction. L'agence peut ne pas être en mesure de faire face à la quantité et à la diversité des problèmes qu'on lui soumet. Ce phénomène s'est produit dans Portneuf pour les clients de l'agence de service social aussi bien que chez les récipiendaires d'allocations sociales.¹¹

Cependant, le véritable problème n'est pas celui du *back-log*. Le temps, en effet, finit toujours par l'atténuer. La difficulté réelle réside beaucoup plus dans ce que la fondation d'un nouveau service peut faire disparaître dans la communauté une structure d'entraide préexistante raisonnablement efficace, sans pour cela la remplacer de façon satisfaisante. Dans un milieu social ou, par exemple, la famille, le voisinage et la paroisse suffisaient approximativement à résoudre les problèmes dont les individus se rendaient compte, l'arrivée d'un service social - ou même la seule propagande relative aux méthodes modernes d'assistance et de secours - est parfois capable d'amoindrir ou de ruiner l'efficacité de la structure antérieure. De plus, la présence du nouvel organisme rend la population plus consciente de ce qui lui manque pour atteindre un degré supérieur de bien-être, et partant, plus exigeante. Toutefois,

¹¹ Il est fort probable que le même phénomène se reproduira sur une plus vaste échelle encore lorsque le programme d'assurance-hospitalisation entrera en vigueur dans la Province de Québec. Notre prédiction, qui n'a pas la prétention d'être créatrice, s'appuie sur l'expérience britannique au moment où la médecine a été socialisée.

il n'y a pas d'indication que ce fut le cas dans le comté de Portneuf. La fondation de l'agence ne semble pas avoir soulevé trop de vaines attentes.

Neuvième proposition. Graduellement, le nouvel organisme modifie ses fonctions présentes et se rapproche de son but initial.

Comme le nombre des personnes qui établissent des contacts avec l'organisme augmente et que les demandes sont plus nombreuses et plus variées, le personnel de l'agence est en mesure de choisir les problèmes à traiter, précisant ainsi ses véritables raisons d'être à une couche plus étendue de la population. Bref, l'agence aura, tout au long de ses activités, assumé une tâche d'interprétation et d'explication auprès de la communauté ; C'est au stage actuel qu'elle commence à en recueillir les fruits.

Dixième proposition. Le nouvel organisme suscite la participation active des individus et groupes de la communauté.

[Retour à la table des matières](#)

De son côté, la Communauté exerce un pouvoir d'attraction sur le personnel et l'organisme et les incite à prendre une part active dans les activités communautaires.

Lorsque ce mouvement d'attraction réciproque, mais complémentaire, se produit, l'agence est devenue une partie intégrante de la structure sociale.

Graduellement, et surtout en milieu rural, le personnel professionnel de l'agence finit par être connu comme tel. Un peu comme le médecin, le notaire ou l'agronome, on consultera le travailleur social. Il est fort possible même qu'on lui demande de participer à des activités communautaires ou paroissiales auxquelles il serait difficile de se dérober. Ces nouvelles responsabilités contribuent encore à élargir la base de contact entre l'agence et la communauté. Au début, par exemple, on invitera le travailleur social à participer aux cours de préparation au mariage, à donner des conférences devant des groupes spécialisés (Cercle de Fermières, A.J.C., etc.). Plus tard, l'importance de ces activités croîtra et s'il a su répondre à ce que la communauté attendait de lui, il sera bientôt considéré comme le spécialiste de certaines questions. Dans

Portneuf, bien que cette tendance se soit déjà amorcée, il est encore beaucoup trop tôt pour savoir jusqu'où elle se poursuivra.

Simultanément, l'agence prend nouvelle figure. Dans un milieu rural, elle peut facilement apparaître aux yeux de la population comme l'équivalente, dans le domaine du bien-être, de l'Unité Sanitaire du comté dans le domaine de la santé. Comme il n'existe, d'autre part, aucun autre service spécialisé de son genre, on peut avoir tendance à lui conférer la responsabilité exclusive de la solution des problèmes sociaux.

En conclusion, il ressort clairement de l'analyse comparative du cas de la clinique psychiatrique de Bristol et de celui de l'agence du Service Social de Portneuf que dans les deux cas, le processus d'adaptation de l'innovation à la communauté, s'est poursuivi selon certaines étapes distinctes, mais inter-dépendantes. Dans les deux cas, le processus d'adaptation a marqué une grande similarité, malgré quelques différences d'ordre mineur. Ces variations s'expliquent en bonne partie par la nature différente des deux agences professionnelles nouvelles. Ajoutons que l'intégration de l'agence de Bristol est plus avancée du fait qu'elle fut instituée quelques années avant celle de Portneuf.

Conclusion

[Retour à la table des matières](#)

L'analyse théorique que nous avons poursuivie comporte quelques implications pratiques en ce qui a trait aux fonctions que peut remplir, dans son milieu, une agence rurale de service social. Cet élargissement des fonctions est déjà implicite dans les remarques qui précèdent, mais il est peut-être utile de les résumer ici, en conclusion. À notre sens, l'agence rurale -de service social possède quatre fonctions :

- a) interprétation de son rôle,
- b) éducation des membres de la communauté,
- c) centre de référence,
- d) organisation communautaire.

La première de ces fonctions en est une *d'interprétation* de la nature et du rôle de l'agence de service social. Elle vise à faire accepter le service par la communauté. Le service doit être non seulement établi pour la population,

mais voulu par elle. Il faut évidemment distinguer les différentes couches de cette population, car les méthodes de l'interprétation varieront selon leur degré de réceptivité et leur niveau éducationnel. Il y a d'abord la population générale, c'est-à-dire la communauté dans son sens large. Celle-ci a plutôt tendance à être passive et à réagir faiblement. C'est pourtant elle qui est surtout appelée à utiliser le service. On devra donc lui faire voir le rôle non seulement de l'agence elle-même mais aussi du service social, et dissocier ce dernier de la simple aide financière. Dans Portneuf, comme nous le signalions plus haut, l'étude de la nature des demandes présentées semble indiquer une meilleure compréhension du service. On commence à voir dans l'agence autre chose que la source d'un secours financier. Mais il reste énormément à faire. On peut se demander comment accélérer ce mouvement.

Une autre couche de la population auprès de laquelle l'interprétation s'impose est celle des élites : c'est-à-dire, dans une paroisse donnée, du curé, des personnages publics, en un mot, des « leaders ». Souvent ces personnes ont, de longue date, été intéressées au bien-être et plusieurs ont pris une part active à son avènement. Plusieurs ont vu, dans la fondation d'un service social, une innovation depuis longtemps souhaitable. D'autres sont parfois aptes à le considérer comme un intrus ou un corps étranger dans l'organisme paroissial, surtout s'ils ont des notions inexactes du travail qui s'y accomplit. Ce sera, dans ce cas, une tâche d'éclaircissement qu'il faudra mener, au moyen de conversations individuelles, de rencontres de groupes ou par des résultats tangibles. Elle résultera en une division du travail social et en une meilleure compréhension réciproque.

Il existe une fonction connexe à celle d'interprétation : c'est celle *d'éducation*. Elle est aussi nécessaire que la précédente. Elle consiste à faire prendre conscience à la communauté de ses véritables problèmes et à lui insuffler le désir de les résoudre. Encore une fois, cette tâche pourra tenir compte de deux niveaux : les leaders et la communauté générale. Aux leaders, il faudra démontrer l'étendue des problèmes et leurs répercussions, rencontrer leurs objections et soutenir leurs efforts. À la communauté générale, il faudra s'adresser non en bloc mais individuellement, par l'entremise de personnes qui se présentent à l'agence ou par l'entremise du Conseil d'administration du service, non pas pour soulever des désirs vains de solutions rapides à des difficultés dont les implications restent obscures, mais pour développer une conscience communautaire de ces problèmes et fonder toute action sociale future sur des bases solides. Les travailleurs sociaux du service peuvent prendre part à cet effort d'éducation. Mais il faut avouer que les techniques d'éducation populaire à utiliser sont loin d'être aussi développées qu'il serait nécessaire.

Une autre des fonctions d'un service social rural découlera naturellement de sa situation. Il sera, pour une partie de ceux qui s'y présenteront, un centre

de *référence* où, selon les besoins, les clients seront orientés vers les services appropriés, que ceux-ci se retrouvent dans la localité ou à l'extérieur. Le service, du même coup, deviendra une source de renseignements ou plutôt le centre d'un réseau qui, avec le temps, prendra de plus en plus d'envergure.

Le service devra enfin, à cause de sa position, participer à *l'organisation communautaire* de son milieu. Il deviendra capable de saisir les principaux problèmes de son milieu et sera exceptionnellement bien placé pour juger de l'opportunité de certaines réformes. Il pourra lui-même en proposer car il sera peut-être, à cause de son genre d'activités, plus près de la communauté que toute autre organisation. Les réformes et initiatives peuvent être très variées. Il peut s'agir, à un moment donné, d'organiser les loisirs dans une localité, de faciliter le travail de l'Unité Sanitaire du comté, d'aider à la mise sur pied d'une bibliothèque paroissiale, de participer à un programme de distribution de lait dans les écoles, de suggérer des solutions à certains problèmes particuliers dans une localité, d'agir comme consultant pour des organismes paroissiaux, des clubs sociaux, des groupes d'affaires comme les chambres de commerce, etc.... La liste pourrait encore s'allonger, et elle sera d'autant plus considérable que le personnel de l'agence sera suffisant et préparé à ces nouvelles tâches et qu'il disposera des ressources nécessaires. Cette tâche d'organisation communautaire, plus peut-être que les autres, découle du fait, comme nous l'avons vu, qu'une agence sociale dans un milieu rural est, par la force des circonstances, pratiquement la *seule* structure paroissiale ou régionale dont la raison d'être exclusive soit la promotion du bien-être de la communauté. À ce titre, elle encourt des responsabilités nouvelles qui peuvent, dans certains cas, impliquer la mise en question de son statut et de ses fonctions antérieures. Elle n'en perd évidemment pas pour autant les responsabilités qu'elle avait déjà, comme, par exemple, la pratique du service social personnel. D'autres, cependant, s'ajoutent à cette dernière et elles peuvent s'exécuter dans le cadre de l'organisation communautaire sur laquelle nous venons d'insister.

Fin.