

L'ASSISTANCE SOCIALE DANS LE SECTEUR  
EST DE LA BASSE-VILLE D'OTTAWA: LE  
POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX  
ET CELUI DES ASSISTES SOCIAUX

par Gilles Gaudreault

Thèse présentée à l'Ecole des Etudes supérieures  
de l'Université d'Ottawa en vue de l'obtention  
de la maîtrise ès arts en sociologie.

Ottawa, Ontario, 1974



UMI Number: EC56069

### INFORMATION TO USERS

The quality of this reproduction is dependent upon the quality of the copy submitted. Broken or indistinct print, colored or poor quality illustrations and photographs, print bleed-through, substandard margins, and improper alignment can adversely affect reproduction.

In the unlikely event that the author did not send a complete manuscript and there are missing pages, these will be noted. Also, if unauthorized copyright material had to be removed, a note will indicate the deletion.



---

UMI Microform EC56069  
Copyright 2011 by ProQuest LLC  
All rights reserved. This microform edition is protected against  
unauthorized copying under Title 17, United States Code.

---

ProQuest LLC  
789 East Eisenhower Parkway  
P.O. Box 1346  
Ann Arbor, MI 48106-1346

## RECONNAISSANCE

En premier lieu, nous devons remercier le professeur Alf Schwarz qui a assumé la direction de cette thèse et la Société Centrale d'Hypothèque et de Logement qui nous a accordé son appui financier. Nous devons aussi remercier Mademoiselle Marjorie Hudson, coordonnatrice des programmes sociaux de l'est de la Basse-Ville d'Ottawa, qui nous a fourni de précieuses informations.

Par ailleurs, nous sommes également très reconnaissant au Département de Sociologie de l'Université d'Ottawa et au Centre Canadien de Recherches en Anthropologie de l'Université Saint-Paul qui nous ont appuyé lors de certaines démarches et qui ont mis des locaux et de l'équipement à notre disposition.

Enfin, notre gratitude va tout spécialement aux agences de bien-être, aux travailleurs sociaux et aux assistés sociaux qui ont bien voulu nous prêter leur concours au moment de l'enquête.

## CURRICULUM STUDIORUM

Gilles Gaudreault est né à La Motte, au Québec, le 15 octobre 1945. Il a obtenu un B.A. de l'Université d'Ottawa en 1967.

## TABLE DES MATIERES

| Chapitres                                                                                                                                                                          | pages |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| INTRODUCTION.....                                                                                                                                                                  | xvii  |
| I.- ORIENTATION THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE LA<br>RECHERCHE.....                                                                                                                | 1     |
| 1. Les recherches antérieures.....                                                                                                                                                 | 1     |
| 2. Cadre théorique de la recherche.....                                                                                                                                            | 9     |
| 3. Méthodologie .....                                                                                                                                                              | 11    |
| II.- EVALUATION DE L'ASSISTANCE SOCIALE PAR LES<br>TRAVAILLEURS SOCIAUX ET PAR LES ASSISTES SOCIAUX...                                                                             | 18    |
| 1. Opinion des travailleurs sociaux sur l'aide...                                                                                                                                  | 19    |
| 2. Opinion des assistés sociaux sur l'aide.....                                                                                                                                    | 35    |
| 3. Points de convergence et de divergence entre<br>les opinions exprimées.....                                                                                                     | 54    |
| III.- LES ASPECTS ADMINISTRATIFS DE L'ASSISTANCE<br>SOCIALE.....                                                                                                                   | 58    |
| 1. Point de vue des travailleurs sociaux sur les<br>aspects administratifs de l'assistance<br>sociale.....                                                                         | 59    |
| 2. Point de vue des assistés sociaux sur les<br>aspects administratifs de l'assistance<br>sociale.....                                                                             | 94    |
| 3. Trois points de comparaison: l'information<br>sur les agences, les règlements régissant<br>l'aide et les mesures suggérées dans le<br>but d'améliorer l'assistance sociale..... | 127   |
| IV.- PORTRAIT DES ASSISTES SOCIAUX.....                                                                                                                                            | 131   |
| 1. Profil sémantique de l'assisté social tracé<br>par les travailleurs sociaux.....                                                                                                | 132   |
| 2. Part de responsabilité attribuée aux assis-<br>tés sociaux dans la création de leurs pro-<br>blèmes.....                                                                        | 140   |
| 3. Principales caractéristiques attribuées aux<br>assistés sociaux.....                                                                                                            | 142   |
| V.- PORTRAIT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX.....                                                                                                                                         | 152   |
| 1. Portrait du travailleur social tracé par<br>les travailleurs sociaux.....                                                                                                       | 153   |
| 2. Portrait du travailleur social tracé par<br>les assistés sociaux.....                                                                                                           | 169   |
| 3. Comparaison des deux portraits.....                                                                                                                                             | 176   |

| Chapitres          | pages |
|--------------------|-------|
| CONCLUSION.....    | 180   |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 185   |

## Appendices

|                                                                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Complément statistique au chapitre II.....                                                                                                                                         | 188 |
| 2. Complément statistique au chapitre III.....                                                                                                                                        | 209 |
| 3. Description statistique de l'échantillon des<br>travailleurs sociaux.....                                                                                                          | 230 |
| 4. Description statistique de l'échantillon des<br>assistés sociaux.....                                                                                                              | 248 |
| 5. Questionnaire A: Travailleurs sociaux.....                                                                                                                                         | 264 |
| 6. Questionnaire B: Assistés sociaux.....                                                                                                                                             | 292 |
| 7. <u>SOMMAIRE DE L'assistance sociale dans le secteur<br/>est de la Basse-Ville d'Ottawa: Le point de<br/>vue des travailleurs sociaux et celui des as-<br/>sistés sociaux</u> ..... | 320 |

## LISTE DES TABLEAUX

| Tableaux                                                                                                                                                                           | pages |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| I.- Attitude présumée des clients à l'égard de l'aide.....                                                                                                                         | 27    |
| II.- Raisons pour lesquelles l'assistance sociale serait insuffisante, selon les travailleurs sociaux.....                                                                         | 33    |
| III.- Raisons pour lesquelles l'assistance financière et matérielle est insuffisante, selon les assistés sociaux.....                                                              | 38    |
| IV.- Montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux.....                                                                                                          | 40    |
| V.- Montant mensuel nécessaire pour jouir d'un certain confort, selon les assistés sociaux.....                                                                                    | 41    |
| VI.- Ecarts, en pourcentages, entre le montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux et le montant qu'ils jugent nécessaire pour jouir d'un certain confort..... | 43    |
| VII.- Attitude des assistés sociaux à l'égard de l'aide non matérielle.....                                                                                                        | 45    |
| VIII.- Degré d'efficacité de l'assistance sociale, selon les assistés sociaux.....                                                                                                 | 47    |
| IX.- Sentiments de justice ou d'injustice éprouvés par les assistés sociaux en matière d'assistance sociale.....                                                                   | 53    |
| X.- Principales difficultés rencontrés dans le travail.....                                                                                                                        | 60    |
| XI.- Sentiment éprouvé à l'égard du travail accompli.....                                                                                                                          | 65    |
| XII.- Proportion des répondants qui travailleraient encore dans le domaine de l'assistance sociale, si c'était à refaire.....                                                      | 66    |

## Tableaux

pages

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| XIII.- Proportion des répondants qui choisiraient le même genre de travail que celui qu'ils accomplissent actuellement, si c'était à refaire.....     | 67 |
| XIV.- Ce qui plaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur occupation professionnelle.....                                                         | 69 |
| XV.- Ce qui déplaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur occupation professionnelle.....                                                        | 71 |
| XVI.- Raisons qui poussent les travailleurs sociaux à effectuer le genre de travail qu'ils accomplissent.....                                         | 73 |
| XVII.- Types de raisons invoqués par les travailleurs sociaux pour justifier le choix du genre de travail qu'ils accomplissent.....                   | 75 |
| XVIII.- Réaction habituelle du travailleur social lorsqu'il rencontre un problème grave et inusité pour lequel il n'a pas de directives précises..... | 79 |
| XIX.- Fréquence des rapports entretenus par les travailleurs sociaux avec leurs confrères des autres agences.....                                     | 82 |
| XX.- Qualité des rapports entretenus par les travailleurs sociaux avec les autres agences et leurs représentants dans le quartier....                 | 84 |
| XXI.- Information des travailleurs sociaux sur les agences à l'oeuvre dans le quartier.....                                                           | 85 |
| XXII.- Degré d'adaptation des règlements et des directives des agences à la réalité, selon les travailleurs sociaux.....                              | 88 |
| XXIII.- Mesures préconisées par les travailleurs sociaux dans le but d'augmenter l'efficacité de leur travail.....                                    | 90 |
| XXV.- Auteurs des démarches nécessaires à l'obtention de l'aide.....                                                                                  | 97 |

## Tableaux

pages

|                                                                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| XXVI.- Sources qui ont indiqué aux assistés sociaux où s'adresser pour obtenir de l'aide.....                                                                         | 99  |
| XXVII.- Nombre d'agences connues par les assistés sociaux.....                                                                                                        | 100 |
| XXVIII.- Agences connues des assistés sociaux.....                                                                                                                    | 102 |
| XXXI.- Proportion des assistés sociaux qui jugent que les responsables de l'assistance sociale pourraient les aider davantage s'ils faisaient mieux leur travail..... | 116 |
| XXXII.- Suggestions faites par les assistés sociaux dans le but d'améliorer l'assistance sociale.....                                                                 | 118 |
| XXXIII.- Principal moyen qui permettrait à l'assisté social de se passer de l'aide financière ou matérielle.....                                                      | 123 |
| XXXIV.- Variation du profil de l'assisté social, selon le degré d'attachement des répondants à leur travail.....                                                      | 139 |
| XXXV.- Part de responsabilité attribuée aux assistés sociaux dans la création de leurs problèmes.....                                                                 | 141 |
| XXXVI.- Principales caractéristiques attribuées aux assistés sociaux.....                                                                                             | 144 |
| XXXVII.- Tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux.....                                                                                           | 146 |
| XXXVIII.- Variation de la tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux, selon le genre d'agence.....                                                 | 148 |
| XXXIX.- Variation de la tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux, selon le statut occupationnel.....                                             | 149 |

| Tableaux                                                                                                               | pages |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| XL.- Rôle des travailleurs sociaux.....                                                                                | 161   |
| XLI.- Rôles cités par les travailleurs sociaux, en relation avec le genre d'aide principal dispensé.....               | 164   |
| XLII.- Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux.....                                                     | 165   |
| XLIII.- Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec la fréquence de l'aide dispensée..... | 167   |
| XLIV.- Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec le statut occupationnel.....           | 168   |
| XLV.- Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec la tâche principale accomplie.....      | 170   |

#### Complément statistique au chapitre II

|                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.- Traitement accordé aux gens de l'est de la Basse-Ville, d'après les travailleurs sociaux, selon le genre d'aide dispensé par l'agence.....                          | 189 |
| II.- Traitement accordé aux gens de l'est de la Basse-Ville en matière d'assistance sociale, d'après les travailleurs sociaux, selon l'expérience dans le quartier..... | 190 |
| III.- Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon le genre d'aide dispensé.....                                                                        | 191 |
| IV.- Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon le sexe.....                                                                                          | 192 |
| V.- Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon l'origine ethnique.....                                                                                | 193 |
| VI.- Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon la qualification.....                                                                                 | 194 |
| VII.- Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité de l'assistance sociale, selon la nature de l'aide qu'ils dispensent.....                                        | 195 |

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| VIII.- Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité de l'assistance sociale, selon le niveau de qualification.....                                                                          | 196 |
| IX.- Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité d'assistance sociale, selon la scolarité.....                                                                                             | 197 |
| X.- Evaluation de l'aide financière et matérielle par les assistés sociaux, selon l'origine ethnique.....                                                                                       | 198 |
| XI.- Evaluation de l'aide financière et matérielle par les assistés sociaux, selon l'état civil.....                                                                                            | 199 |
| XII.- Montant mensuel jugé nécessaire par les assistés sociaux pour jouir d'un certain confort, selon le nombre d'enfants.....                                                                  | 200 |
| XIII.- Montant jugé nécessaire par les assistés sociaux pour jouir d'un certain confort, selon le montant mensuel d'assistance financière reçue.....                                            | 201 |
| XIV.- Ecart entre le montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux et le montant jugé nécessaire pour jouir d'un certain confort, selon la qualification professionnelle..... | 202 |
| XV.- Evaluation du degré d'efficacité de l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon le genre d'aide reçu.....                                                                         | 203 |
| XVI.- Efficacité de l'assistance sociale, d'après les clients, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.....                                                            | 204 |
| XVII.- Efficacité attribuée à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon qu'ils reçoivent ou non de l'aide financière régulièrement.....                                              | 205 |
| XVIII.- Degré d'efficacité attribué à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon qu'ils en reçoivent occasionnellement ou régulièrement.....                                          | 206 |

|                                                                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| XIX.- Degré d'efficacité attribué à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon la durée de la période pendant laquelle ils ont reçu de l'aide financière régulière-ment..... | 207 |
| XX.- Sentiments de justice ou d'injustice éprouvés par les assistés sociaux en matière d'assis-tance sociale, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.....    | 208 |
| Complément statistique au chapitre III                                                                                                                                                 |     |
| I.- Lieu de travail préféré, selon l'origine ethnique.....                                                                                                                             | 210 |
| II.- Ce qui déplaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur travail, selon le statut occupa-tionnel.....                                                                            | 211 |
| III.- Types de raisons invoqués pour justifier le choix de l'occupation, selon le statut occu-pationnel.....                                                                           | 212 |
| IV.- Types de raisons invoqués pour justifier le choix de l'occupation, selon l'état de vie...                                                                                         | 213 |
| V.- Degré de liberté dans le travail, selon le genre d'aide principal dispensé.....                                                                                                    | 214 |
| VI.- Degré de liberté dans le travail, selon la scolarité.....                                                                                                                         | 215 |
| VII.- Réaction habituelle du travailleur social de-vant un problème exceptionnel, selon la for-mation reçue.....                                                                       | 216 |
| VIII.- Réaction habituelle du travailleur social de-vant un problème exceptionnel, selon le sexe.                                                                                      | 217 |
| IX.- Proportion des travailleurs sociaux qui réfè-rent parfois des clients à d'autres agences, selon le degré d'information.....                                                       | 218 |
| X.- Proportion des travailleurs sociaux qui jugent les règlements et les directives de leur agence trop rigides, selon la scolarité.....                                               | 219 |

|                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| XI.- Proportion des travailleurs sociaux qui jugent les règlements et les directives de leur agence trop rigides, selon la catégorie d'âge des clients desservis.....                                           | 220 |
| XII.- Degré d'adaptation des règlements et des directives des agences à la réalité, selon le genre d'agence auquel appartient le travailleur social.....                                                        | 221 |
| XIII.- Proportion des travailleurs sociaux qui jugent nécessaire de changer les règlements et les directives de leur agence afin de les adapter davantage à la réalité, selon le genre d'agence.....            | 222 |
| XIV.- Proportion des travailleurs sociaux qui jugent nécessaire de changer les règlements et les directives de leur agence afin de les adapter davantage à la réalité, selon la tâche principale accomplie..... | 223 |
| XV.- Nature du changement jugé nécessaire par les travailleurs sociaux pour adapter davantage à la réalité les règlements et les directives des agences, selon le statut occupationnel.....                     | 224 |
| XVI.- Répartition des mesures préconisées par les travailleurs sociaux dans le but d'augmenter l'efficacité de leur travail, selon l'effet qu'ils attribuent à ce dernier.....                                  | 225 |
| XVII.- Opinion des assistés sociaux sur la manière employée pour leur venir en aide, selon la durée de la période d'assistance sociale....                                                                      | 226 |
| XVIII.- Eléments qui déplaisent aux assistés sociaux dans la manière employée pour leur venir en aide, selon l'origine ethnique.....                                                                            | 227 |
| XIX.- Jugement des assistés sociaux sur les règlements régissant l'aide, selon le montant mensuel d'aide financière reçu.....                                                                                   | 228 |
| XX.- Pourcentage des assistés sociaux qui font des suggestions visant à améliorer l'assistance sociale, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.....                                   | 229 |

Description statistique de l'échantillon  
des travailleurs sociaux

|                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.- Tâche principale accomplie par les travailleurs sociaux.....                                                                         | 231 |
| II.- Proportion de résidents de l'est de la Basse-Ville parmi les clients dont le travailleur social est chargé.....                     | 232 |
| III.- Catégorie d'âge à laquelle le travailleur social consacre le plus de temps et d'énergie.....                                       | 232 |
| IV.- Proportion de francophones et d'anglophones parmi les clients de l'est de la Basse-Ville dont le travailleur social est chargé..... | 233 |
| V.- Domaines d'activités des travailleurs sociaux.                                                                                       | 233 |
| VI.- Genres d'assistance dispensés par les travailleurs sociaux.....                                                                     | 234 |
| VII.- Principal genre d'assistance dispensé par le travailleur social.....                                                               | 235 |
| VIII.- Fréquence de l'aide dispensée par le travailleur social.....                                                                      | 235 |
| IX.- Genre d'agence auquel appartient le travailleur social.....                                                                         | 236 |
| X.- Statut occupationnel des travailleurs sociaux.                                                                                       | 236 |
| XI.- Travailleurs sociaux rémunérés et bénévoles...                                                                                      | 237 |
| XII.- Localisation du bureau de l'agence où est employé le travailleur social.....                                                       | 237 |
| XIII.- Répartition des travailleurs sociaux par catégories d'âges.....                                                                   | 238 |
| XIV.- Répartition des travailleurs sociaux selon le sexe.....                                                                            | 238 |
| XV.- Etat civil des travailleurs sociaux.....                                                                                            | 239 |
| XVI.- Travailleurs sociaux religieux et laïcs.....                                                                                       | 239 |

| Tableaux                                                                                                                   | pages |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| XVII.- Affiliation religieuse des travailleurs sociaux.....                                                                | 240   |
| XVIII.- Pratique religieuse des travailleurs sociaux..                                                                     | 240   |
| XIX.- Origine ethnique des travailleurs sociaux.....                                                                       | 241   |
| XX.- Langue maternelle des travailleurs sociaux....                                                                        | 241   |
| XXI.- Langues parlées couramment par les travailleurs sociaux.....                                                         | 242   |
| XXII.- Expérience professionnelle des travailleurs sociaux.....                                                            | 242   |
| XXIII.- Années d'expérience des travailleurs sociaux dans l'est de la Basse-Ville.....                                     | 243   |
| XXIV.- Lieu de résidence des travailleurs sociaux....                                                                      | 243   |
| XXV.- Lieu d'origine des travailleurs sociaux.....                                                                         | 244   |
| XXVI.- Qualification professionnelle des travailleurs sociaux.....                                                         | 245   |
| XXVII.- Niveau de qualification des travailleurs sociaux.....                                                              | 246   |
| XXVIII.- Scolarité des travailleurs sociaux.....                                                                           | 246   |
| XXIX.- Lien entre la formation professionnelle reçue par le travailleur social et le genre de travail qu'il accomplit..... | 247   |
| Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux                                                              |       |
| I.- Répartition des assistés sociaux selon le sexe.....                                                                    | 249   |
| II.- Répartition des assistés sociaux par catégories d'âges.....                                                           | 249   |
| III.- Affiliation religieuse des assistés sociaux...                                                                       | 250   |
| IV.- Origine ethnique des assistés sociaux.....                                                                            | 250   |
| V.- Langues parlées couramment par les assistés sociaux.....                                                               | 251   |

| Tableaux                                                                                           | pages |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| VI.- Scolarité des assistés sociaux.....                                                           | 251   |
| VII.- Etat civil des assistés sociaux.....                                                         | 252   |
| VIII.- Nombre d'enfants à la charge des assistés sociaux.....                                      | 252   |
| IX.- Qualification professionnelle des assistés sociaux.....                                       | 253   |
| X.- Pourcentage des assistés sociaux appartenant à la population active.....                       | 253   |
| XI.- Revenu net des assistés sociaux, en excluant l'assistance sociale.....                        | 254   |
| XII.- Revenu total des assistés sociaux, en incluant l'assistance sociale s'il y a lieu.....       | 254   |
| XIII.- Répartition des assistés sociaux selon le nombre d'agences qui les dessert.....             | 255   |
| XIV.- Répartition des assistés sociaux selon le genre d'agence qui les dessert.....                | 255   |
| XV.- Répartition des assistés sociaux selon le genre d'aide reçu.....                              | 256   |
| XVI.- Répartition des assistés sociaux selon le genre d'aide principal qu'ils reçoivent.....       | 257   |
| XVII.- Répartition des assistés sociaux selon l'ancienneté de l'aide.....                          | 258   |
| XVIII.- Répartition des assistés sociaux selon l'ancienneté de l'aide financière.....              | 259   |
| XIX.- Répartition des assistés sociaux selon la fréquence de l'aide reçue.....                     | 260   |
| XX.- Années de résidence des assistés sociaux dans l'est de la Basse-Ville.....                    | 260   |
| XXI.- Lieu d'origine des assistés sociaux.....                                                     | 261   |
| XXII.- Pourcentage des assistés sociaux desservis par chacune des agences au moment de l'enquête.. | 262   |

## LISTE DES FIGURES

| Figures                                                                                                                            | pages |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.- Profil sémantique de l'assisté social tracé par les travailleurs sociaux.....                                                  | 133   |
| 2.- Profil sémantique du travailleur social tracé par les travailleurs sociaux (auto-stéréotype).....                              | 154   |
| 3.- Variation de l'auto-stéréotype, selon le niveau de qualification.....                                                          | 156   |
| 4.- Variation de l'auto-stéréotype, selon le statut d'emploi.....                                                                  | 158   |
| 5.- Variation de l'auto-stéréotype, selon le statut occupationnel.....                                                             | 159   |
| 6.- Profil sémantique du travailleur social tracé par les assistés sociaux (hétéro-stéréotype).....                                | 171   |
| 7.- Variation de l'hétéro-stéréotype, selon l'appartenance des répondants à la population active ou à la population inactive.....  | 174   |
| 8.- Variation de l'hétéro-stéréotype, selon l'origine ethnique des répondants.....                                                 | 175   |
| 9.- Comparaison des profils sémantiques du travailleur social tracés par les travailleurs sociaux et par les assistés sociaux..... | 177   |

## INTRODUCTION

Suivant les approches utilisées, l'assistance sociale présente différentes images aux yeux des observateurs. Dans la plupart des travaux qui lui sont consacrés par des spécialistes appartenant à diverses disciplines, on se contente généralement d'observer les faits de l'extérieur. On ne va pas plus loin.

Il va de soi que cette démarche ne permet de tracer qu'un tableau partiel d'une réalité aussi complexe. Il est donc nécessaire de l'envisager également de l'intérieur, en ayant recours pour cela aux assistés sociaux et aux travailleurs sociaux. Ainsi, on pourra obtenir des informations essentielles qui seraient inaccessibles autrement.

A partir de l'approche qui vient d'être proposée, une enquête a été effectuée, de l'été 1968 à l'été 1969, dans le secteur est de la Basse-Ville d'Ottawa. Ce quartier semblait tout désigné pour servir de théâtre à une telle opération. En effet, au moment où se déroulait le travail sur le terrain, il figurait parmi les plus défavorisés de la capitale fédérale. Sa population, en majorité de langue française, se chiffrait aux alentours de 9,400 personnes, la plupart vivant dans la pauvreté. Notons, à titre d'exemple, que seulement 5.8 pour cent des familles y disposaient d'un revenu supérieur à cinq

mille dollars par an<sup>1</sup>. Dans ces conditions, on y retrouvait, bien entendu, un nombre exceptionnellement élevé de gens qui bénéficiaient d'une forme quelconque d'assistance sociale. Cette dernière était dispensée par une vingtaine d'agences différentes. A cet égard, le quartier jouissait donc d'une attention toute spéciale, d'autant plus qu'un projet de rénovation urbaine y était en cours, ce qui venait compliquer davantage la situation de ses habitants: difficultés liées au logement, perturbation du réseau des relations sociales et désorganisation sérieuse des activités communautaires.

Au cours de cette enquête, qui se voulait une étude exploratoire, il s'agissait de découvrir comment les assistés sociaux et les travailleurs sociaux du quartier voyaient l'assistance sociale, afin de pouvoir ensuite comparer leurs perceptions respectives, de manière à déterminer les points de convergence et les points de divergence.

Dans les pages qui vont suivre, le premier chapitre exposera brièvement les recherches déjà entreprises sur le problème à l'étude et fera connaître le cadre théorique et méthodologique de l'enquête. Les autres chapitres seront consacrés successivement à une évaluation de l'assistance sociale, à un aperçu de ses aspects administratifs, puis au portrait des assistés sociaux

---

<sup>1</sup> Les données fournies sur la population sont tirées de Lower Town East Urban Renewal Scheme Application, Département of Community Renewal, City of Ottawa, mars 1968.

et à celui des travailleurs sociaux. A la suite du résumé et des conclusions, on retrouvera des appendices contenant certains documents complémentaires n'ayant pas trouvé de place dans le texte proprement dit.

## CHAPITRE PREMIER

### ORIENTATION THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

Avant de prendre connaissance des résultats obtenus lors de l'enquête, il convient d'abord de s'attarder quelques instants sur l'orientation de la recherche. De ce côté là, trois points sont à considérer: les travaux antérieurs sur le problème à l'étude, le cadre théorique de la recherche et la méthodologie.

#### 1. Les recherches antérieures.

Le but de cet exposé n'est pas de procéder à un inventaire complet de tous les documents qui présentent le point de vue des assistés sociaux ou celui des travailleurs sociaux sur l'assistance sociale. Son intention est plus modeste. Il se limitera aux travaux scientifiques basés sur des enquêtes sociales et il laissera de côté, pour l'instant, les autres écrits. Ces derniers, articles de journaux ou de revues populaires et certains passages de livres à succès ont une valeur documentaire incontestable, mais ils manquent de rigueur scientifique. On s'y référera, à l'occasion, dans les autres chapitres.

Les enquêtes scientifiques visant à décrire l'assistance sociale de l'intérieur, par l'intermédiaire des observations respectives des travailleurs sociaux ou des assistés sociaux,

sont rares. Elles peuvent se regrouper en trois catégories, selon le point de vue rapporté.

La première catégorie comprend les recherches qui exposent le point de vue des bénéficiaires de l'aide sur divers sujets relatifs aux services sociaux. On y retrouve d'abord celle de Borash et de ses associés, puis celles de Scott Briar, Sherman Barr et Noel Timms.

L'enquête de Borash et de ses associés<sup>1</sup> fut effectuée dans deux quartiers défavorisés de Chicago. Au total, on interrogea 159 clients de diverses agences de bien-être. Parmi les sujets abordés, il y en a trois qui présentent un intérêt particulier pour cette thèse. Il s'agit des relations des clients avec les agences et avec les travailleurs sociaux et de la qualité des services offerts. Le dépouillement des données relatives à ces questions révéla un tableau d'ensemble que l'on peut qualifier de passablement sombre. En effet, la majorité des assistés sociaux se plaignaient d'être traités comme des inférieurs, d'attendre trop longtemps lors de leur visites

---

1 Saul Borash et al., Conceptions of Social Agencies, Community Resources and the Problems of a Depressed Community, thèse (non publiée) de maîtrise présentée au Département de Sociologie de l'Université de Chicago, 1952, p. 113-168, citée dans Peter M. Blau et W. Richard Scott, Formal Organizations, San Francisco, Chandler Publishing, 1962, p. 76, et dans George A. Brager et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 75.

aux agences et de ne pas recevoir d'allocations assez substantielles. De plus, il manifestaient des attitudes défavorables à l'égard des travailleurs sociaux.

De son côté, Briar<sup>2</sup> rapporte une enquête assez semblable qu'il a effectuée en 1965 dans une autre région des Etats-Unis (Californie). A cette occasion, on interrogea un échantillon de quatre-vingt-douze personnes choisies parmi les clients d'une agence chargée de l'administration locale d'un programme fédéral de bien-être, l'AFDC-U ou Aid to Families of Dependent Children-Universal. L'objectif poursuivi était de recueillir des renseignements sur la situation des clients au moment d'entrer en rapport avec l'agence, sur leur conception de cette dernière et de ses opérations, sur la perception qu'ils avaient de leurs droits et de leurs obligations vis-à-vis elle, sur leurs attitudes concernant certaines de ses politiques et sur les effets de leur statut de dépendant sur leur vie familiale. Les principales conclusions qui ressortent de cette tentative sont le manque d'information, le conservatisme et la soumission relative des assistés sociaux.

---

<sup>2</sup> S. Briar, Welfare from Below: Recipients' Views of the Public Welfare System, dans Jacobus Ten Broek, rédacteur, The Law of the Poor, San Francisco, Chandler Publishing, 1966, p. 46-62, et dans California Law Review, vol. 54, livraison de mai 1966.

Par ailleurs, Sherman Barr<sup>3</sup> présente les résultats d'une autre enquête qui manifeste à peu près les mêmes préoccupations que les précédentes. Elle repose sur l'interview de deux cents résidents d'un quartier pauvre de New-York connu sous le nom de Lower East Side. On chercha surtout à découvrir les impressions des résidents de ce quartier sur les différents services institutionnels qui étaient offerts, et notamment sur les agences de bien-être du secteur public. Là également, ces impressions étaient plutôt défavorables, dans l'ensemble. Mentionnons, en particulier, que les pauvres avaient tendance à se considérer comme d'innocentes victimes de la société et de ses organismes officiels, lesquels seraient essentiellement corrompus et chercheraient à protéger les intérêts des privilégiés, tout en limitant au minimum les avantages consentis aux personnes dans le besoin.

---

<sup>3</sup> Sherman Barr, Poverty on the Lower East Side: A View from the Bottom, texte présenté au Training Institute, Columbia University School of Social Work-Mobilization for Youth, 27 avril-1er mai, 1964, cité par George A. Brager et Sherman Barr, Perceptions and Reality: The Poor Man's View of Social Services, dans George A. Brager et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 72-81.

Enfin, l'étude pilote faite en Grande-Bretagne par Noel Timms<sup>4</sup> cherchait à connaître et à évaluer l'information et les attitudes du public vis-à-vis les services sociaux. A cet effet, 144 personnes différentes par l'âge, le sexe, le statut matrimonial et l'occupation furent interviewées. Les réponses fournies manifestent un manque d'information assez prononcé. Quant aux attitudes exprimées par les sujets interrogés, elles sont plutôt positives. Ainsi, dans la majorité des cas, on croit que toute la collectivité profite réellement des programmes offerts, spécialement en ce qui touche la sécurité financière et les services personnels. De plus, on semble persuadé que les services en question sont bien administrés et qu'ils répondent adéquatement aux besoins. On doit cependant noter qu'il s'agit là de résultats obtenus auprès du grand public en général et non auprès des assistés sociaux. La situation serait sans doute différente dans ce dernier cas, si l'on se fie aux données recueillies lors des enquêtes précédentes.

Les visions de l'assistance sociale qui sont ainsi obtenues présentent un intérêt majeur pour cette thèse. Bien que les aspects considérés ne soient pas exactement les mêmes

---

<sup>4</sup> Noel Timms, Knowledge, Opinion and the Social Services, dans Sociological Review, vol. 9, no 3, livraison de novembre 1961, p. 361-365.

dans tous les cas, il sera néanmoins possible de comparer ces visions avec celles des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville d'Ottawa.

La deuxième catégorie de recherches expose, pour sa part, le point de vue particulier des travailleurs sociaux. Dans cette catégorie, une seule étude nous semble intéressante à signaler ici, compte tenu de la nature de la recherche effectuée dans l'est de la Basse-Ville. C'est celle de Fanshel<sup>5</sup>. A notre connaissance, aucune autre tentative systématique n'a été entreprise dans le même sens. Un examen sérieux de la documentation disponible ne permet de déceler que de rares allusions générales ici et là<sup>6</sup>.

L'étude de David Fanshel repose sur l'analyse des caractéristiques individuelles attribuées à 538 clients d'une agence de bien-être américaine par les cliniciens qui en avaient la charge. Cette analyse a permis de dégager un portrait

---

5 David Fanshel, An Overview of One Agency's Casework Operation, texte miméographié, Family and Children Service, Pittsburg, 1958, 88p.; aussi dans David Fanshel, A Study of Caseworkers' Perceptions of their Clients, Social Casework, vol. 39, livraison de décembre 1958, p. 543-551; et dans Edgar F. Borgatta, David Fanshel et Henry J. Meyer, Social Worker's Perceptions of Clients, A Study of the Caseload of a Social Agency, New-York, Russel Sage Foundation, 1960, 92p.

6 Par exemple, Walter B. Miller, Implications of Urban Lower-Class Culture for Social Work, dans The Social Service Review, vol. 33, no 3, livraison de septembre 1959, p. 219-236.

social et psychologique des clients en question. Des comparaisons pourront ainsi se faire avec celui qui apparaît dans cette thèse.

En passant, on doit noter que les observations des cliniciens sont souvent sujettes à caution. En effet, comme l'a fait remarquer Barbara Wootton<sup>7</sup>, ces observations étaient ordinairement basées sur la première entrevue avec les clients et leur valeur prédictive quant aux chances d'amélioration du problème traité était plutôt mince. Dans ces conditions, on ne doit pas s'attendre à ce qu'elles aient été toujours fidèles.

Dans la troisième catégorie de recherches, on rapporte simultanément les vues des assistés sociaux et des travailleurs sociaux sur des sujets identiques. La seule enquête de ce genre que nous avons pu identifier est l'oeuvre de Grosser<sup>8</sup>. Cependant, cette dernière enquête ne porte pas sur l'assistance sociale proprement dite, mais plutôt sur la situation d'une

---

7 Barbara Wootton, The Image of the Social Worker, dans The British Journal of Sociology, vol. 11, no 4, livraison de septembre 1960, p. 373-374.

8 Charles F. Grosser, Middle-Class Professionals and Lower-Class Clients: Views of Slum Life, dans George A. Brager et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 64-72, reproduction partielle de Charles F. Grosser, Perceptions of Professionals, Indigenous Workers, and Lower-Class Clients, thèse de doctorat inédite, School of Social Work, Columbia University, New-York, 1965.

communauté défavorisée. Ainsi, dans un quartier pauvre de New-York, on a administré un même questionnaire aux travailleurs sociaux d'une agence et à un échantillon représentatif choisi parmi leurs clients. On cherchait à comparer leurs opinions respectives sur le quartier, les institutions communautaires, l'emploi et divers problèmes locaux. La principale conclusion qui ressort de cette étude est que les réponses tantôt plus optimistes, tantôt plus pessimistes des travailleurs sociaux reflètent en grande partie leur appartenance à la classe moyenne. Cela vient confirmer, en quelque sorte, la thèse émise quelques années auparavant par Miller<sup>9</sup>.

Le bref exposé qui précède suffit à démontrer que, jusqu'ici, l'étude du problème qui fait l'objet de cette thèse a été à peine entamée. Ainsi, on connaît le point de vue des assistés sociaux sur plusieurs aspects de l'assistance sociale, mais on ignore toujours comment ils perçoivent au juste les travailleurs sociaux. Par ailleurs, on a une idée de l'image que ces derniers se font de leurs clients, mais on ne sait à peu près rien sur leur façon d'envisager les autres aspects de l'assistance sociale. Enfin, aucune enquête n'a encore essayé de comparer systématiquement les vues exprimées de part et d'autre lorsque l'assistance sociale est observée dans son

---

9 Walter B. Miller, op. cit., p. 219-236.

ensemble. De là la nécessité de poursuivre le travail amorcé.

Ce bilan ne serait pas complet si l'on négligeait de souligner l'absence de préoccupation théorique définie qui caractérise la majorité des enquêtes dont il vient d'être question. Si l'on excepte celles de Grosser et de Barr, lesquelles semblent avoir fait un certain effort dans ce sens, ces enquêtes se sont contentées de recueillir des données dans le but d'en faire une application immédiate. Cela cadre assez bien, d'ailleurs, avec l'esprit pragmatique qui anime généralement les travailleurs sociaux, qu'ils fassent de la recherche ou non.

Ainsi, malgré son importance, la théorie a été passablement négligée lors de ces enquêtes. Voilà une autre raison qui milite en faveur d'une continuation des recherches déjà entreprises.

## 2. Cadre théorique de la recherche.

L'enquête menée dans l'est de la Basse-Ville d'Ottawa se proposait, rappelons-le, de découvrir comment les travailleurs sociaux et les assistés sociaux percevaient, chacun de leur côté, l'assistance sociale, dans le but de dégager des impressions d'ensemble susceptibles d'être comparées.

Afin de donner aux perceptions recueillies une allure cohérente, l'assistance sociale fut envisagée dès le début comme un système d'interaction. De cette manière, les différents

aspects considérés purent être regroupés autour de trois dimensions principales. La première d'entre elles est la performance du système, évalué par rapport aux objectifs à atteindre. La deuxième comprend l'ensemble des éléments qui conditionnent l'action aboutissant à cette performance: les règlements, l'information, la nature et la fréquence des relations sociales, etc. Enfin, la troisième dimension est l'image respective des acteurs en présence dans le système, soit les travailleurs sociaux et les assistés sociaux.

Cette procédure devait fournir deux visions parallèles de l'assistance sociale qui soient suffisamment ordonnées pour se prêter à une comparaison. Cette dernière démarche est de la plus haute importance, si l'on s'en rapporte à la théorie de l'interaction<sup>10</sup>. En effet, les vues exprimées de part et d'autre dévoilent la façon dont chacune des parties en présence perçoit la situation. Par ailleurs, on sait que le système d'interaction ne pourra fonctionner efficacement que s'il existe suffisamment de concordance entre les deux situations ainsi définies par les parties en présence. Si, à l'opposé, l'écart entre ces deux situations est trop grand, il risque d'en résulter des malentendus et d'autres perturbations graves qui

---

<sup>10</sup> Cf. Erving Goffman, The Presentation of Self in Everyday Life, New-York, Doubleday, 1959.

mettraient le système d'interaction en danger. Le seul moyen d'empêcher cette éventualité, c'est d'intervenir à temps afin d'arranger les choses. Pour qu'une telle action soit réalisable, il est cependant nécessaire de découvrir au préalable la nature et, si possible, les causes des désaccords. Or, cette thèse veut apporter une contribution en ce sens.

### 3. Méthodologie.

La préparation de l'enquête a débuté en mai 1968 et s'est poursuivie jusqu'à la fin de juin de la même année. Cette période a été consacrée principalement à l'élaboration du projet de recherche, à la rédaction d'une bibliographie de travail, à des rencontres avec des personnes-ressources, à la construction des questionnaires et à diverses démarches effectuées en vue d'établir les échantillons. Quant à la cueillette des données, elle s'est déroulée de juillet 1968 jusqu'à la mi-mai de l'année suivante.

Au cours de la préparation de l'enquête, l'une des premières tâches a consisté à définir les principaux concepts opératoires. Le premier d'entre eux est celui d'assistance sociale. Bien que plusieurs définitions<sup>11</sup> aient été proposées

---

<sup>11</sup> Cf. Walter A. Friedlander, Introduction to Social Welfare, Englewood-Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1968, p. 3-7.

jusqu'à ce jour, aucune d'entre elles n'est apparue suffisamment précise pour être utilisée sur le terrain. Par conséquent, il a été nécessaire d'en formuler une autre pour la circonstance. Ainsi, dans cette thèse, l'assistance sociale désigne l'aide, soit en argent, en espèce ou en services professionnels, dispensée à titre strictement gratuit par des organisations spécialisées, à des personnes qu'elles reconnaissent formellement dans l'incapacité de s'adapter à l'existence par leurs propres moyens. On doit remarquer ici que l'aide accordée à des citoyens en vertu de mesures sociales telles que l'assurance maladie ou l'assurance chômage ne fait pas partie de l'assistance sociale telle que définie. Il s'agit là d'indemnités versées contre le paiement de primes; la gratuité y est donc absente.

De cette définition, il s'ensuit que le terme agence se réfère à l'organisation qui accorde de l'aide, tandis que les termes travailleur social et assisté social désignent un membre d'une telle organisation ou le bénéficiaire de l'assistance, selon le cas.

A partir des concepts opératoires qui viennent d'être définis, deux échantillons<sup>12</sup> ont été établis: l'un pour les

---

<sup>12</sup> Pour la description détaillée de ces deux échantillons, voir les appendices 3 et 4, p. 320 et p. 248.

travailleurs sociaux, l'autre pour les assistés sociaux. Cette opération a présenté de nombreuses difficultés. Tout d'abord, il a fallu découvrir quelles agences étaient à l'oeuvre dans le quartier. Les principales d'entre elles furent identifiées grâce aux indications fournies par un informateur-clé<sup>13</sup>. Les autres purent être retracées à l'aide d'un bottin<sup>14</sup> où sont énumérées les diverses organisations reliées au bien-être, à la santé, à l'éducation et aux loisirs dans la région d'Ottawa. Pour cela, il a suffi d'effectuer des appels téléphoniques partout où l'on était susceptible d'accorder de l'assistance sociale aux gens de l'est de la Basse-Ville et de procéder aux vérifications qui s'imposaient.

Rendu à ce stade, il s'agissait de se mettre en rapport avec chacune des agences figurant sur la liste qui venait d'être dressée, dans le but de savoir qui était éligible parmi les travailleurs sociaux desservant le quartier. Au préalable, il avait été convenu d'inclure dans l'échantillon tous ceux qui s'étaient occupés d'au moins cinq clients de l'est de la Basse-Ville depuis un an et qui estimaient pouvoir répondre à des questions à leur sujet. C'est ainsi que soixante-dix-neuf personnes furent choisies et interrogées. Ce chiffre représente

---

13 La personne chargée de la coordination des programmes sociaux de l'est de la Basse-Ville.

14 Conseil de Planification sociale d'Ottawa et de la région, 85 rue Plymouth, Ottawa, Ontario, Le Bottin des Oeuvres, 1967, 88p.

la presque totalité de cas éligibles.

En ce qui concerne les assistés sociaux, l'échantillon fut encore plus difficile à établir. Invoquant le secret professionnel, certaines agences refusèrent de fournir le nom et l'adresse de leurs clients. D'autres acceptèrent, mais à la condition d'obtenir à l'avance l'assentiment des individus concernés. Enfin les moins professionnalisées d'entre elles ne firent, en général, aucune difficulté de ce côté là. Il a suffi de les convaincre du bien fondé de l'enquête et de leur promettre qu'aucune indiscretion ne serait commise.

Pour compléter la liste des assistés sociaux, il a été nécessaire de recourir à deux autres procédés. D'abord, certains informateurs, des travailleurs sociaux pour la plupart, acceptèrent de collaborer après s'être fait prier et avoir reçu l'assurance de rester dans l'anonymat. Ensuite, les assistés sociaux eux-mêmes furent sollicités: après chaque rencontre, il leur était demandé de suggérer d'autres personnes qui pourraient répondre aux questions posées. Tous ces efforts ont finalement abouti à un échantillon de quatre-vingts cas.

Il est à remarquer que même s'il fut impossible, étant donné les circonstances, d'employer des techniques probabilistes pour établir les échantillons utilisés lors de l'enquête, il reste que ces derniers paraissent suffisamment représentatifs pour ne pas mettre en question la validité des résultats. Pour s'en convaincre, il suffit d'examiner la composition de ces

échantillons.

Considérons, en premier lieu, l'échantillon des travailleurs sociaux. Il convient d'abord de rappeler que, pour être éligible, un travailleur social devait s'être occupé d'au moins cinq assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville depuis un an et se croire capable de répondre à des questions à leur sujet. Or, la presque totalité de ceux qui étaient éligibles ont participé à l'enquête. Seulement quelques uns d'entre eux n'ont pas pu être interrogés, parce qu'ils n'étaient plus à l'emploi de l'agence au moment de l'enquête et qu'il fut impossible de les rejoindre. Fait intéressant à signaler, aucun des travailleurs sociaux éligibles n'a refusé de collaborer à l'enquête.

Il est à remarquer également que toutes les principales agences sont représentées dans cet échantillon et ce, d'une manière à peu près proportionnelle à l'ampleur de leurs activités dans l'est de la Basse-Ville. Ainsi, par exemple, une agence qui jouait un rôle très important dans le quartier peut compter trois ou même quatre de ses représentants dans l'échantillon, alors qu'une autre agence dont l'activité était plus restreinte n'en comptera qu'un ou deux, selon le cas. On doit noter, par ailleurs, que les seules agences qui ne sont pas

représentées dans cet échantillon sont celles qui n'exerçaient qu'une activité très marginale dans l'est de la Basse-Ville, c'est-à-dire celles où on ne retrouvait pas de travailleur social répondant aux critères d'éligibilité mentionnés plus haut.

Un autre fait qui mérite d'être souligné est que soixante-dix-neuf travailleurs sociaux ont été interrogés et qu'il y a de très fortes chances pour que cet échantillon soit représentatif. En effet, un tel chiffre apparaît très considérable si l'on tient compte du fait que la population totale du quartier à desservir s'établissait à environ 9,400 personnes lors du déroulement de l'enquête. Il est donc peu probable que des catégories importantes de travailleurs sociaux aient été laissées de côté.

Enfin, si l'on jette un coup d'oeil sur les principales caractéristiques de cet échantillon<sup>15</sup>, on constate qu'il a toutes les chances d'être représentatif. On remarque, par exemple, que la très grande majorité des travailleurs sociaux qui le composent sont francophones. Or, on sait que la plupart des résidents de l'est de la Basse-Ville sont de langue française. De plus, on note que toutes les catégories d'âges y sont

---

15 Voir l'appendice 3, p. 230 et suivantes.

représentées, que la majorité des travailleurs sociaux qui le composent travaillent à temps plein pour une agence et que les femmes y sont plus nombreuses que les hommes. Tout cela reflète assez fidèlement la réalité qui prévaut dans le secteur de l'assistance sociale tel que défini dans cette thèse. Par ailleurs, on observe que tous les genres d'assistance sociale ont des représentants dans cet échantillon, qu'il s'agisse d'aide financière, matérielle ou non matérielle. De même, on retrouve dans cet échantillon des travailleurs sociaux oeuvrant dans tous les domaines d'activités: santé, bien-être, etc. Mentionnons en outre que les tâches accomplies par ces travailleurs sociaux sont très variées, allant du "counselling" au soutien matériel ou financier, en passant par une foule d'autres services. En dernier lieu, il faut souligner l'éventail très diversifié des qualifications professionnelles comprises dans l'échantillon. Ce dernier englobe en effet des travailleurs sociaux diplômés, des infirmières, des instituteurs, des avocats et d'autres professionnels, des aides sociaux, des employés de bureau et même des étudiants, des maîtresses de maison et de simples travailleurs oeuvrant à titre bénévole pour des organisations charitables.

Si l'on examine maintenant l'échantillon des assistés sociaux<sup>16</sup>, on découvre qu'il existe plusieurs indices sérieux qui tendent à démontrer sa représentativité<sup>17</sup>. Ainsi, parmi les personnes interrogées, on retrouve des clients de chacune des principales agences oeuvrant dans l'est de la Basse-Ville. De plus, l'échantillon compte un fort pourcentage d'individus qui recevaient de l'aide du Département du bien-être de la ville d'Ottawa, du Ministère de la famille et du bien-être social de l'Ontario et de la Société St-Vincent-de-Paul. Soulignons que ces trois agences étaient celles qui étaient les plus actives dans le quartier au moment où se déroulait l'enquête. Il faut remarquer en outre que tous les types d'agences sont représentées dans cet échantillon, que ces agences soient publiques ou privées, confessionnelles ou non confessionnelles.

---

16 Voir l'appendice 4, p. 248-264.

17 Vu l'absence de données relatives à l'ensemble des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville, il n'est pas possible d'établir des comparaisons systématiques entre l'échantillon utilisé lors de l'enquête et la totalité des résidents de ce quartier qui bénéficiaient d'une forme quelconque d'assistance sociale.

En ce qui concerne la nature de l'aide reçue, l'échantillon apparaît également représentatif de l'ensemble des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville. En effet, chez les sujets interrogés, l'aide financière venait au premier rang, suivie de l'aide en espèces et des services professionnels. Or, cela semble correspondre assez bien à la situation qui prévalait dans le quartier à cet égard, si l'on tient compte des caractéristiques socio-économiques de ses habitants au moment où s'effectuait l'enquête.

En ce qui regarde la fréquence de l'aide reçue, l'échantillon a aussi de très fortes chances d'être représentatif: il se compose de personnes qui ne reçoivent de l'aide que d'une manière occasionnelle, aussi bien que de personnes qui en reçoivent régulièrement. Il en va de même pour ce qui est de l'ancienneté de l'aide et de la durée de résidence dans le quartier.

D'un autre côté, si l'on considère les principales caractéristiques personnelles des répondants, on constate qu'il existe de très grandes probabilités pour que ces derniers soient représentatifs de l'ensemble des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville. Par exemple, on rencontre chez eux des adultes des deux sexes et de toutes les catégories d'âges. En outre,

s'il est vrai que la majorité d'entre eux sont mariés, comme doivent l'être d'ailleurs la plupart des assistés sociaux du quartier, on en retrouve aussi un grand nombre qui sont veufs, séparés ou divorcés. Cette diversité s'observe également au niveau de la taille de la famille. Il en est de même lorsqu'on prend en considération l'origine ethnique et l'affiliation religieuse des répondants: bien que la majorité de ces derniers soient canadiens français et de religion catholique, comme il fallait s'y attendre, étant donné la composition ethnique et religieuse de la population de l'est de la Basse-Ville<sup>18</sup>, on compte également parmi eux un bon nombre de Canadiens anglais et de protestants. Enfin, mentionnons que l'échantillon n'est pas constitué uniquement de personnes qui vivent exclusivement de l'assistance sociale, mais qu'il comprend aussi un pourcentage élevé de petits salariés.

---

18 cf. Lower Town East Urban Renewal. Scheme Application  
Departement of Community Renewal, City of Ottawa, mars 1968.

Dans un autre ordre d'idées, précisons que les personnes comprises à l'intérieur de l'échantillon ont été interviewées à l'aide de deux questionnaires<sup>19</sup>, l'un s'adressant aux assistés sociaux, l'autre aux travailleurs sociaux. La durée moyenne de ces interviews s'établit à environ deux heures pour les travailleurs sociaux et à une heure et quart pour les assistés sociaux.

Vu l'hétérogénéité des personnes comprises à l'intérieur de chacun des échantillons, pour obtenir des données comparables, il a fallu se limiter, de façon générale, à des questions pouvant s'appliquer à tous. On doit noter aussi que les questions posées aux travailleurs sociaux et à leurs clients ne sont pas forcément identiques. C'est que les aspects de l'assistance sociale qui sont perceptibles de part et d'autre ne coïncident pas toujours. Toutefois cela n'a pas empêché d'établir une comparaison d'ensemble entre leurs vues respectives.

Pour dégager le profil des travailleurs sociaux et des assistés sociaux, la technique de la sématic differential<sup>20</sup> fut employée à la fin des questionnaires. Cet instrument n'est pas un test spécifique, mais plutôt une technique générale de mesure qui peut s'adapter à une grande variété de problèmes.

---

19 Voir les appendices 5 et 6

20 Cf. Charles E. Osgood, George J. Suci et Percy H. Tannenbaum, The Measurement of Meaning, Urbana, III., University of Illinois Press, 1967, p. 216-271.

Dans le cas présent, elle s'est avérée particulièrement adéquate. En résumé, elle consiste à établir une liste de notions qui s'opposent deux à deux pour former une série de couples contraires séparés par une échelle de mesure. On demande ensuite aux sujets de situer l'objet considéré sur chacune des échelles qui apparaissent entre les couples contraires. En faisant la moyenne des scores attribués sur chacune des échelles, on obtient alors le profil de l'objet en question.

Les données recueillies grâce aux instruments décrits ci-dessus ont été codifiées et soumises, après compilation, à un traitement mécanographique. Le programme utilisé à cette occasion est le Fortran IV. Les opérations effectuées sont le calcul des fréquences, des totaux, des pourcentages, des moyennes et des tableaux de contingence.

## CHAPITRE 11

### EVALUATION DE L'ASSISTANCE SOCIALE PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET PAR LES ASSISTES SOCIAUX

Au moment de l'enquête, les assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville d'Ottawa bénéficiaient de trois sortes d'aide: financière, matérielle et non matérielle. L'aide financière, qui se présentait sous forme de chèques, était offerte principalement par le Département du bien-être de la ville d'Ottawa et par le Ministère de la famille et du bien-être social de l'Ontario. L'aide matérielle, constituée de nourriture, de vêtements et d'autres objets semblables, était surtout dispensée par des associations volontaires comme la St-Vincent-de Paul ou l'Armée du Salut. L'aide non matérielle, pour sa part, venait de différentes agences, publiques ou privées, et consistait essentiellement en services de types divers tels que, par exemple, ceux des infirmières-hygiénistes ou ceux des conseillers en problèmes personnels ou familiaux.

Les trois formes d'aide étaient accordées selon deux modalités différentes: les bénéficiaires pouvaient en jouir soit régulièrement, soit occasionnellement. L'aide financière était presque toujours donnée de façon régulière, tandis que c'était l'inverse pour l'aide matérielle. Pour ce qui est de l'aide non matérielle, les deux cas se présentaient à peu près aussi souvent l'un que l'autre.

Le problème fondamental était de savoir si les besoins étaient satisfaits. A cette fin, l'enquête a tenté de découvrir ce que les travailleurs sociaux et les assistés sociaux pensaient de l'aide existante. Ce sont les résultats de cette consultation qui feront l'objet de ce chapitre. Nous verrons d'abord quelle est l'opinion respective des parties en présence. Ensuite, ces opinions seront confrontées de manière à déterminer les points de convergence et de divergence.

#### 1. Opinion des travailleurs sociaux sur l'aide.

Quatre questions principales ont été adressées aux travailleurs sociaux au sujet de l'aide. Ce sont, dans l'ordre, les suivantes:

1. Est-ce que vous estimez que les gens de l'est de la Basse-Ville sont défavorisés sur le plan de l'assistance sociale?
2. A votre avis, quel est le résultat pratique de votre activité dans le secteur est de la Basse-Ville?
3. Selon vous, quelle est l'attitude des assistés sociaux à l'égard de l'aide qu'on leur apporte?
4. A votre avis, est-ce que l'assistance que l'on donne aux gens du quartier est suffisante?

En ce qui concerne le traitement accordé en matière d'assistance sociale, la majorité (65.3%) des travailleurs sociaux interrogés estiment que, par rapport à ceux des autres quartiers, les gens de l'est de la Basse-Ville ne sont pas défavorisés. Une demi-douzaine d'entre eux affirment même qu'ils reçoivent un meilleur traitement que les autres depuis que la rénovation urbaine a débuté. Pour appuyer leur affirmation, ils énumèrent les avantages dont jouissent les gens du quartier: le bureau de relogement et celui des infirmières-hygiénistes installés sur place, les efforts de coordination fournis par plusieurs agences et les projets spéciaux mis sur pied pour venir en aide aux plus démunis (jeunes chômeurs, pré-délinquants et autres). Toutefois, il est à noter que 18% des répondants croient que les gens du quartier sont défavorisés et que 16.7% se montrent indécis, ce qui vient modérer quelque peu cette vision optimiste de la situation.

On doit souligner ici que les résultats précédents ne varient pas de façon significative d'une catégorie d'aide à l'autre: dans chacune d'entre elles, la majorité des travailleurs sociaux sont d'avis que les gens du quartier ne sont pas défavorisés en matière d'assistance sociale<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau I, p. 189.

Cependant, les réponses obtenues sont reliées à l'expérience des travailleurs sociaux dans le quartier<sup>2</sup>. On constate, en effet, que le pourcentage des indécis décroît à mesure que les années d'expérience augmentent. Cela s'explique sans doute par le fait que ceux qui ont le plus d'années d'expérience dans le quartier sont mieux placés que les autres pour juger si les gens qui y résident reçoivent la part d'assistance sociale qui leur revient. En revanche, il est beaucoup plus difficile d'expliquer pourquoi c'est précisément chez les répondants qui ont le plus d'expérience dans le quartier que l'on retrouve les plus forts pourcentages de ceux qui croient que les gens de l'est de la Basse-Ville sont défavorisés en matière d'assistance sociale. A ce sujet, plusieurs hypothèses sont possibles. Par exemple, il se peut que leur familiarité avec le quartier les rende plus conscients que les autres des lacunes que l'assistance sociale y présente. Par ailleurs, il est bien possible aussi que leur familiarité avec le quartier ait pour contrepartie une certaine méconnaissance de la situation qui prévaut dans les autres quartiers à cet égard.

Parmi les quatorze personnes qui jugent que les gens de l'est de la Basse-Ville sont défavorisés sur le plan de l'assistance sociale, douze fournissent des explications. Deux d'entre

---

<sup>2</sup> Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau II, p. 190.

elles attribuent cela aux difficultés de communication résultant des particularités linguistiques et culturelles des gens du quartier, cinq aux besoins plus grands éprouvés par ces derniers à cause de leurs ressources plus limitées, trois à leur manque d'initiative personnelle et les deux autres, à la négligence des agences d'assistance sociale. Il est à remarquer que seulement trois répondants sur un total de soixante-dix-neuf laissent entendre qu'il peut y avoir de l'injustice à l'égard des gens de l'est de la Basse-Ville.

Par ailleurs, si l'on jette maintenant un coup d'oeil sur l'évaluation que les travailleurs sociaux font de leur activité dans l'est de la Basse-Ville, on constate d'abord que parmi les soixante-quinze d'entre eux qui se sont prononcés sur cette question, 16% déclarent que leur action a un effet préventif, c'est-à-dire qu'elle empêcherait les problèmes de survenir. D'autres (13.3%) accordent une efficacité encore plus grande à leur intervention personnelle: ils affirment sans hésiter que cette dernière a un effet curatif, c'est-à-dire qu'elle fait disparaître le problème traité. Cependant, la majorité des répondants ne partagent pas ces façons optimistes de voir les choses. En effet, 70.7% d'entre eux estiment que leurs efforts n'aboutissent qu'à un effet palliatif.

En somme, la majorité des travailleurs sociaux admettent qu'ils ne font que diminuer les conséquences les plus fâcheuses des problèmes qu'ils sont chargés de résoudre et qu'ils

sont loin de leur apporter des solutions réelles. Notons, de plus, que cette opinion est majoritaire chez tous les travailleurs sociaux, quel que soit le genre d'aide qu'ils dispensent<sup>3</sup>.

Les réponses qui précèdent varient d'une manière significative selon le sexe des travailleurs sociaux<sup>4</sup>. C'est ainsi que, d'une manière générale, les femmes ont tendance à se montrer plus pessimistes que les hommes dans leur évaluation. Pour 82.7% d'entre elles, l'effet obtenu n'est que palliatif, alors que seulement 56.7% des hommes répondent dans ce sens. Par ailleurs, pour 30% de ces derniers, l'effet est curatif, comparativement à 2.2% seulement chez les femmes. Notons que le pourcentage des femmes et des hommes qui estiment que leur travail a un effet préventif est à peu près identique, soit 15.6% et 13.3% respectivement.

L'origine ethnique des travailleurs sociaux est un autre facteur qui semble faire varier les réponses<sup>5</sup>. Dans l'ensemble, les Canadiens français ont tendance à se montrer plus pessimistes que les autres quant aux effets de leur activité dans l'est de la Basse-Ville. Ainsi, 78.8% d'entre eux estiment que leur

---

3 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau III, p. 191.

4 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau IV, p. 192.

5 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau V, p. 193.

travail n'a qu'un effet palliatif. Ils sont suivis des Canadiens anglais (58.8%), puis des représentants des autres ethnies (50%). Par ailleurs, il est à remarquer que, parmi ces derniers, 33.3% croient que leurs efforts ont un effet curatif, alors que seulement 13.5% des Canadiens français et 5.9% des Canadiens anglais partagent cet avis. Remarquons aussi qu'un fort pourcentage des Canadiens anglais (35.3%) estiment que leur action a un effet préventif. Par comparaison, ce pourcentage ne s'élève qu'à 7.7% chez les Canadiens français et à 16.7% chez les autres. De prime abord, on pourrait être tenté d'expliquer ces variations dans les réponses par d'autres variables comme, par exemple, le type d'assistance dispensée ou l'expérience dans le quartier. Toutefois, les données recueillies n'ont pas permis de vérifier ces hypothèses. Il semble donc que les différences constatées soient dues, au moins partiellement, à des différences d'ordre culturel telles que l'éducation reçue, les valeurs, etc.

Un troisième facteur qui, à première vue, exerce une influence déterminante sur les réponses fournies est la qualification des travailleurs sociaux<sup>6</sup>. On remarque, en particulier, que, à l'opposé des autres catégories professionnelles, la majorité des étudiants (75%) sont d'avis que leur activité a un

---

6 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau VI, p. 194.

effet préventif. Cela peut s'expliquer par le fait que leur tâche principale était précisément de prévenir la délinquance juvénile. Quant aux autres travailleurs sociaux qui expriment le même avis, leur réponse s'explique sans doute aussi par la nature du travail qu'ils effectuent. Cette hypothèse semble très possible dans le cas des infirmières-hygiénistes chargées de faire de l'éducation auprès du public.

Un autre fait intéressant à noter est que, contrairement aux autres catégories professionnelles, près de la moitié des employés de bureau répondent que leur travail a un effet curatif. Cela n'est pas tellement surprenant, si l'on considère que ce sont des fonctionnaires chargés d'administrer des programmes d'aide financière et qu'ils n'ont pas souvent l'occasion de rencontrer leurs clients ailleurs qu'à leur bureau. Par conséquent, il leur est probablement assez difficile de constater par eux-mêmes le résultat de leurs interventions.

Un dernier point à noter est le pessimisme extrême des instituteurs et des maîtresses de maison: ces répondants jugent tous que leur travail n'a qu'un effet palliatif. Il y a de fortes chances pour que leur jugement soit déterminé par la faiblesse des moyens d'action dont ils disposent en tant que travailleurs bénévoles.

Si l'on se base sur les considérations qui précèdent, on peut dire que, dans l'ensemble, l'évaluation que les travailleurs sociaux font du résultat de leurs activités dans le

quartier est déterminée surtout par la nature des problèmes rencontrés et par l'efficacité des moyens d'action disponibles. Quant à la qualification professionnelle, c'est une variable qui joue un rôle assez secondaire, semble-t-il.

Dans un autre ordre d'idées, lorsqu'on interroge les travailleurs sociaux sur l'attitude présumée de leurs clients à l'égard de l'aide qui leur est apportée, la majorité d'entre eux estiment que ces derniers sont satisfaits<sup>7</sup>. Cette satisfaction semble toutefois assez relative, puisque seulement 14.1% des répondants croient que leurs clients se montrent très satisfaits, alors que 44.3% d'entre eux disent qu'ils sont assez satisfaits. Par ailleurs, notons que 25.7% des travailleurs sociaux répondent que leurs clients sont insatisfaits. Cependant, très peu d'entre eux (5%) jugent que leurs clients sont très insatisfaits<sup>8</sup>.

On doit remarquer ici que les résultats qui précèdent sont sensiblement les mêmes chez toutes les catégories de travailleurs sociaux, qu'ils dispensent de l'aide financière, matérielle ou non matérielle. Le type d'aide dispensé ne semble donc pas influencer l'évaluation que les travailleurs sociaux font

---

7 Cf. tableau I, p. 27.

8 Ces derniers, au nombre de quatre, appartiennent à des agences qui doivent parfois exercer des contraintes sur leurs clients. Tel est le cas, par exemple, d'une agence qui s'occupe de la protection de l'enfance et qui doit sévir, à l'occasion, contre certains parents.

Tableau I

Attitude présumée des clients à l'égard de l'aide.

| N: 79              |       |
|--------------------|-------|
| Attitude           | %     |
| Très satisfaits    | 14.1  |
| Assez satisfaits   | 44.3  |
| Indifférents       | 9.7   |
| Assez insatisfaits | 20.2  |
| Très insatisfaits  | 5.0   |
| Pas de réponse     | 7.5   |
|                    | 100.0 |

du degré de satisfaction de leurs clients à l'égard de l'aide.

Par ailleurs, lorsqu'on demande aux travailleurs sociaux si l'assistance sociale dispensée aux gens du quartier est suffisante, on recueille des avis très partagés. En effet, les réponses fournies par les soixante-seize répondants se répartissent à peu près également entre ceux qui la jugent suffisante (46%) et ceux qui la croient, au contraire, insuffisante (43.4%). Bien que le pourcentage des indécis (10.6%) soit relativement faible, le problème reste donc entier.

Les réponses obtenues tendent en premier lieu à varier selon la nature de l'aide dispensée<sup>9</sup>. Ainsi, plus de 70% des travailleurs sociaux qui fournissent de l'aide financière ou matérielle jugent que l'assistance dont jouissent les gens du quartier est suffisante. Par contre, ceux qui dispensent de l'aide non matérielle ou diverses autres formes d'aide ne partagent pas cette opinion: 50% des premiers l'estiment insuffisante, tandis que ce pourcentage s'élève à 75% chez les seconds. Cette différence d'appréciation pourrait s'expliquer par le fait que les deux premières catégories de travailleurs sociaux semblent entretenir des relations beaucoup plus superficielles que les autres avec leurs clients: rencontres moins fréquentes

---

<sup>9</sup> Cf. appendice I, Complément statistique au chapitre II, tableau VII, p. 195.

et relativement brèves. Dans ces conditions, il est fort possible qu'ils soient alors moins bien informés que les autres de la situation qui prévaut dans le quartier en matière d'assistance sociale.

En deuxième lieu, les réponses varient d'une manière significative selon la qualification des répondants<sup>10</sup>. L'analyse révèle que la majorité des professionnels (67.9%) jugent que l'assistance sociale offerte aux gens du quartier est insuffisante et que, par ailleurs, 58.3% des non professionnels sont d'avis contraire. Cette divergence d'opinions peut être attribuable à la différence de perception qui existe entre les professionnels et les non professionnels. Si tel est le cas, cette différence de perception pourrait s'expliquer à son tour par le fait que la distance sociale entre les professionnels et les assistés sociaux est plus grande qu'entre ces derniers et les non professionnels<sup>11</sup>. De cette manière, les non professionnels seraient davantage portés à juger que l'assistance sociale est suffisante parce que la situation socio-économique des assistés sociaux se rapproche davantage de leur propre situation

---

10 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau VIII, p. 196.

11 Cf. Charles Kadushin, Social Distance Between Client and Professional, dans The American Journal of Sociology, vol. 61, no 5, livraison de mars 1956, p. 517-531.

que de celle des professionnels. En somme, c'est là un phénomène bien connu en psychologie sociale:

"... nous tendons à rapporter nos perceptions à nous-mêmes, la personne apparaît comme la norme de ses perceptions<sup>12</sup>."

Une autre hypothèse qui pourrait expliquer cette divergence d'opinions est que les professionnels entretiendraient des rapports sociaux plus approfondis que les autres avec leurs clients. De la sorte, ils seraient mieux placés que les non professionnels pour juger des lacunes de l'assistance sociale.

Une troisième variable qui tend à modifier les jugements portés sur la quantité de l'assistance sociale est la scolarité<sup>13</sup>. L'analyse des données révèle que plus le niveau de scolarité des travailleurs sociaux est élevé, plus ils ont tendance à dire que l'assistance sociale est insuffisante. A l'inverse, plus leur niveau de scolarité est bas, plus ils tendent à considérer l'assistance sociale comme suffisante.

Comme on peut supposer que les travailleurs sociaux qui ont le plus haut niveau de scolarité sont, pour la plupart, des professionnels, il est fort probable que l'on puisse également expliquer les différences observées dans les jugements portés

---

<sup>12</sup> Jean Stoetzel, La psychologie sociale, Paris, Flammarion, 1963, p. 109.

<sup>13</sup> Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau IX, p. 197.

sur la quantité de l'assistance sociale par les deux hypothèses dont il vient d'être question.

Parmi les trente-cinq répondants qui jugent suffisante l'assistance sociale accordée aux gens de l'est de la Basse-Ville, trente et un fournissent une explication. Plus de la moitié de ces derniers (51.6%) disent que les besoins sont satisfaits raisonnablement. De la sorte, ils admettent implicitement que des progrès restent à faire dans ce domaine. Par ailleurs, 16.1% sont d'avis qu'il faut priver un peu les assistés sociaux, afin d'éviter qu'ils développent une trop grande dépendance. A noter que la dernière raison n'est pas neuve, puisqu'elle était déjà invoquée au XIX<sup>ème</sup> siècle par les adversaires des "Poor Laws" votées par le gouvernement britannique<sup>14</sup>. Quant aux autres répondants, ils donnent diverses autres raisons telles que, par exemple, l'impossibilité de faire plus étant donné les ressources limitées des agences, la nécessité pour les assistés sociaux d'apprendre à administrer un budget, la nécessité de s'occuper des autres personnes qui ne reçoivent pas d'assistance sociale, le fait que les gens de l'est de la Basse-Ville reçoivent autant d'aide que ceux des autres quartiers, etc.

---

14 Voir, en particulier, Alan Keith-Lucas, Decisions About People in Need, Chapel Hill, N.C., University of North Carolina Press, 1957, p. VII, cité dans George A. Brager et Sherman Barr, op. cit., p. 77.

Sur les trente-deux travailleurs sociaux qui estiment l'assistance sociale insuffisante, un seul n'a pas justifié sa réponse<sup>15</sup>. A première vue, ce qui frappe à côté des réponses plus classiques comme celles qui se rapportent aux besoins des assistés sociaux ou aux ressources des agences, c'est le pourcentage relativement élevé (25.8%) de celles qui remettent en cause la politique sociale. Toutefois, il faut bien remarquer que ce pourcentage ne représente en fait que huit répondants sur un total de trente et un. Par conséquent, même en supposant que d'autres travailleurs sociaux soient également préoccupés par la politique sociale, chose que l'enquête n'a pas permis de vérifier, il semble bien que seulement une minorité d'entre eux sont clairement conscients de ce problème. Cette situation s'explique sans doute par le fait que pas plus de 32.9% des travailleurs sociaux interrogés disent avoir reçu une formation qui les préparait directement à leur travail et que seulement huit d'entre eux (10.1%) détiennent un diplôme en service social<sup>16</sup>.

De tout ce qui précède, il ressort que le but de l'assistance sociale n'est atteint que partiellement, puisque les besoins ne sont comblés que d'une manière très relative. En

---

15 Cf. tableau II, p. 33.

16 Cf. appendice 3, Description statistique de l'échantillon des travailleurs sociaux, tableau XXIX, p. 247 et tableau XXVI, p. 245.

Tableau II

Raisons pour lesquelles l'assistance sociale serait insuffisante, selon les travailleurs sociaux.

| N: 31                                    |             |
|------------------------------------------|-------------|
| Raisons                                  | %           |
| Certains besoins sont insatisfaits       | 51.6        |
| Les ressources des agences sont limitées | 11.3        |
| La politique sociale est déficiente      | 25.8        |
| Autres                                   | <u>11.3</u> |
|                                          | 100.0       |

effet, bien qu'un peu plus de la moitié des travailleurs sociaux prétendent que leurs clients sont satisfaits de l'aide qu'ils reçoivent, les sept dixièmes d'entre eux avouent que leur travail n'a qu'un effet palliatif. De plus, moins de la moitié estiment que l'assistance dispensée est suffisante. Comme, par ailleurs, la majorité des travailleurs sociaux sont d'avis que, par rapport à ceux des autres quartiers, les gens de l'est de la Basse-Ville ne sont pas défavorisés en cette matière, on pourrait donc généraliser les résultats de l'enquête et dire que l'assistance sociale telle qu'elle existe à l'heure actuelle n'obtient qu'un succès assez modeste et que, par conséquent, il y aurait avantage à ce qu'on lui apporte des améliorations.

## 2. Opinion des assistés sociaux sur l'aide.

Les principales questions adressées aux assistés sociaux leur ont permis de porter un jugement sur l'aide financière et matérielle, sur l'aide non matérielle et sur l'assistance sociale envisagée dans son ensemble. Les autres questions avaient pour but de les amener à préciser davantage leur pensée ou à expliquer les raisons de leurs prises de position.

Dans l'ensemble, les assistés sociaux estiment l'aide financière et matérielle insuffisante. En effet, sur les soixante et onze répondants qui se sont prononcés sur cette question, la très grande majorité (77.5%) ont déclaré que, compte tenu de leurs obligations personnelles ou familiales, ils ne recevaient pas assez pour répondre à leurs besoins<sup>17</sup>. Seulement 22.5% d'entre eux ont jugé le contraire.

Les évaluations de l'aide financière et de l'aide matérielle varient d'une manière significative selon l'origine ethnique et selon l'état civil des répondants. Si l'on considère d'abord la première variable, on constate que 86% des Canadiens français jugent l'assistance financière ou matérielle insuffisante,

---

17 Il est à noter que d'autres enquêtes effectuées auprès des assistés sociaux font également ressortir l'insuffisance de l'assistance financière. Cf. en particulier Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, La voix des hommes sans voix, annexe 22 au Rapport de la Commission, [Québec], Éditeur Officiel du Québec, février 1971, p. 19-21.

comparativement à 57.1% des Canadiens anglais<sup>18</sup>. La deuxième variable fait ressortir, par ailleurs, que contrairement aux personnes mariées, séparées ou divorcées, les célibataires et les veufs ont tendance à croire que ces deux sortes d'assistance sont suffisantes pour répondre à leurs besoins<sup>19</sup>.

Comment expliquer la position des Canadiens anglais et celle des célibataires et des veufs? Leurs besoins seraient-ils mieux satisfaits? Ou encore, seraient-ils moins exigeants que les autres? Il semble bien que ces deux hypothèses soient possibles. Cependant, les données recueillies lors de l'enquête ne permettent pas de se prononcer d'une façon définitive là-dessus.

Si l'on jette maintenant un coup d'oeil sur les raisons apportées par les assistés sociaux pour justifier leurs évaluations de l'assistance financière ou matérielle, on remarque d'abord que parmi les seize personnes qui jugent ces deux formes d'aide suffisantes, seulement trois ne donnent pas d'explication. On remarque ensuite que les répondants qui fournissent une explication disent tous à peu près la même chose: en substance, ils se contentent de déclarer qu'ils réussissent à se "débrouiller" avec ce qu'ils reçoivent, ce qui indique clairement que

---

18 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau X, p. 198.

19 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XI, p. 199.

leurs besoins sont satisfaits d'une manière très relative.

Chez les personnes qui estiment l'aide financière ou matérielle insuffisante, les raisons invoquées sont à peine plus diversifiées<sup>20</sup>. La plupart d'entre elles (88.4%) disent que tout coûte cher de nos jours et qu'elles doivent, par conséquent, se priver de choses nécessaires. Les autres font valoir qu'on ne tient pas assez compte des besoins particuliers (1.9%) ou qu'il est impossible d'économiser pour les mariages, les décès, etc.

Interrogés sur le niveau de bien-être apporté par l'assistance financière et matérielle, 98.7% des assistés sociaux qui émettent une opinion à ce sujet sont d'avis que l'aide qu'ils reçoivent ne leur accorde que le strict nécessaire en fait de logement, de nourriture et de vêtement et qu'elle ne leur permet pas de jouir d'un certain confort. Une seule personne parmi les soixante-treize répondants ne partage pas cette opinion: elle affirme, au contraire, que l'aide dont elle bénéficie lui procure un minimum de confort<sup>21</sup>.

L'opinion émise par la plupart des répondants au sujet du niveau de bien-être apporté par l'aide financière et matérielle semble très justifiée. On doit remarquer, en effet, que le

---

20 Cf. tableau III, p. 38.

21 Cette personne ne recevait pas d'aide financière régulièrement. C'est sans doute ce qui explique sa réponse.

Tableau III

Raisons pour lesquelles l'assistance financière et matérielle est insuffisante, selon les assistés sociaux.

| N: 52                                                 |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Raisons                                               | %           |
| Tout est cher et on doit se priver                    | 88.4        |
| On ne tient pas assez compte des besoins particuliers | 1.9         |
| Impossible d'économiser pour faire face aux imprévus  | 9.7         |
|                                                       | <hr/> 100.0 |

revenu annuel des assistés sociaux, en incluant l'assistance sociale, est des plus bas: pour 61.2% d'entre eux, il n'atteint même pas 3,000 dollars<sup>22</sup>. Il est à noter, par ailleurs, que les sommes mensuelles attribuées à ceux qui bénéficient de l'aide financière sont généralement très modestes<sup>23</sup>.

Afin de connaître le montant mensuel que les assistés sociaux estimaient nécessaire pour jouir d'un certain confort, nous avons interrogé tous ceux qui recevaient régulièrement de l'aide financière à ce sujet. Leurs réponses sont résumées au tableau V ci-contre<sup>24</sup>. A première vue, les montants mentionnés semblent raisonnables, pour ne pas dire plus. Cette impression est confirmée par l'analyse des données: les chiffres fournis varient en raison directe du nombre d'enfants et de la somme reçue, c'est-à-dire que les montants jugés nécessaires ont tendance à s'accroître avec le nombre d'enfants et avec la quantité d'assistance financière obtenue<sup>25</sup>. Notons, par ailleurs, que les montants cités restent souvent bien en deçà de ce que le Conseil Economique du Canada considère comme le revenu minimum

---

22 Cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, tableau XII, p. 254.

23 Cf. tableau IV, p. 40.

24 Cf. p. 41.

25 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XII, p. 200 et tableau XIII, p. 201.

Tableau IV

Montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux.

| N: 71                |             |
|----------------------|-------------|
| Montant              | %           |
| Moins de 100 dollars | 16.9        |
| 100 à 200 dollars    | 39.4        |
| 200 à 300 dollars    | 23.9        |
| 300 dollars et plus  | <u>19.8</u> |
|                      | 100.0       |

Tableau V

Montant mensuel nécessaire pour jouir d'un certain confort, selon les assistés sociaux.

| N: 64               |             |
|---------------------|-------------|
| Montant mensuel     | %           |
| Moins de \$150.00   | 17.2        |
| \$150.00 à \$300.00 | 36.0        |
| \$300.00 à \$400.00 | 20.3        |
| \$400.00 et plus    | <u>26.5</u> |
|                     | 100.0       |

ou seuil de la pauvreté. Par exemple, 16.7% des répondants qui ont de six à huit enfants évaluent la somme nécessaire à moins de 300 dollars par mois<sup>26</sup>, ce qui donne un maximum de 3,600 dollars annuellement. Or, pour l'année 1968, le Conseil Economique du Canada estime que le seuil de la pauvreté pour une famille de cinq personnes ou plus se situe entre 4,000 et 5,000 dollars<sup>27</sup>.

Etant donné que la plupart des assistés sociaux estiment, comme on vient de le voir, que l'aide financière est insuffisante pour satisfaire leurs besoins et qu'elle ne leur procure que le strict nécessaire, il était à prévoir que les écarts entre la somme reçue et la somme souhaitée seraient assez importants. Or, ce pronostic s'est avéré juste<sup>28</sup>. On constate, en effet, que même si chez un bon nombre de répondants (42.1%) l'écart ne dépasse pas 25%, il reste que chez la majorité d'entre eux, cet écart est beaucoup plus grand. Chez 34.4% d'entre eux, il est même supérieur à 50%.

Les écarts entre le montant d'aide financière reçu et la somme jugée nécessaire pour jouir d'un certain confort tendent

---

26 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XII, p. 200.

27 Cf. Conseil Economique du Canada, Cinquième exposé annuel, Défi posé par la croissance et le changement, Ottawa, Imprimeur de la Reine, 1968, p. 111-153.

28 Cf. Tableau VI, p. 43.

Tableau VI

Ecart, en pourcentages, entre le montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux et le montant qu'ils jugent nécessaire pour jouir d'un certain confort.

| N: 64                |             |
|----------------------|-------------|
| Ecart en pourcentage | %           |
| 0 - 25               | 42.1        |
| 26 - 50              | 23.5        |
| 51 - 75              | 21.9        |
| 76 - 100             | <u>12.5</u> |
|                      | 100.0       |

à varier selon la qualification professionnelle des répondants<sup>29</sup>. Ces écarts sont au niveau le plus bas chez les handicapés, retraités et autres. Ils s'élèvent ensuite progressivement chez les ouvriers non qualifiés, chez les maîtresses de maison, puis chez les ouvriers qualifiés. Ils atteignent leur niveau le plus élevé chez les employés (commis, vendeurs et le reste). En admettant que ces écarts reflètent divers niveaux d'aspiration, cette progression à peu près continue semble indiquer que le niveau d'aspiration est relié à la qualification.

Si, dans l'ensemble, les assistés sociaux manifestent un assez grand désenchantement vis-à-vis l'aide financière ou matérielle, il n'en va pas de même en ce qui regarde l'aide non matérielle. En effet, 84.2% des répondants se disent plutôt satisfaits de cette forme d'assistance<sup>30</sup>. Une seule personne (5.3%) sur un total de dix-neuf se déclare plutôt mécontente. Selon elle, la travailleuse sociale qui s'occupe de son cas "se grouille pas", c'est-à-dire qu'elle se montrerait plutôt nonchalante dans son travail. En ce qui concerne, par ailleurs, les deux personnes indécises (10.5%), l'une justifie sa position en disant que l'on est trop affairé à l'agence pour s'occuper d'elle sérieusement et l'autre ne donne aucune explication. Quant à

---

29 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XIV, p. 202.

30 Cf. tableau VII, p. 45.

Tableau VII

Attitude des assistés sociaux à l'égard de l'aide non matérielle.

| N: 19            |             |
|------------------|-------------|
| Attitude         | %           |
| Plutôt satisfait | 84.2        |
| Plutôt mécontent | 5.3         |
| Indécis          | <u>10.5</u> |
|                  | 100.0       |

celles qui sont satisfaites, elles déclarent, en substance, que les travailleurs sociaux font tout leur possible pour les aider: ils les écoutent, ils leur remontent le moral, ils leur donnent des conseils, ils leur fournissent des renseignements et divers autres services du même genre. Dans ces conditions, on comprend pourquoi les deux tiers (66.6%) de ces personnes se disent très satisfaites de l'aide non matérielle qu'elle reçoivent.

Dans un autre ordre d'idées, lorsque l'assistance sociale est considérée dans son ensemble, elle apparaît efficace aux yeux de la majorité des assistés sociaux. Toutefois, cette efficacité semble plutôt relative, puisque seulement 22% des répondants la jugent très efficace<sup>31</sup>. Quant aux autres répondants, ils l'estiment assez efficace (39%) ou peu efficace (39%).

Fait intéressant à remarquer, les évaluations que les assistés sociaux font de l'assistance sociale varient d'une manière significative selon le genre d'aide qu'ils reçoivent<sup>32</sup>. Ceux qui portent les jugements les plus positifs sont les répondants qui ne bénéficient que de l'aide matérielle: 80% d'entre eux considèrent l'assistance sociale très efficace et 20%, assez efficace. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ces gens ne dépendent pas de l'assistance sociale pour vivre: ils ont leurs propres sources de revenus. Par conséquent, ils

---

31 Cf. tableau VIII, p. 47.

32 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XV, p. 203.

Tableau VIII

Degré d'efficacité de l'assistance sociale, selon les assistés sociaux.

| N: 77              |           |
|--------------------|-----------|
| Degré d'efficacité | %         |
| Très efficace      | 22        |
| Assez efficace     | 39        |
| Peu efficace       | <u>39</u> |
|                    | 100       |

considèrent sans doute l'aide matérielle comme un supplément de bien-être ou comme un moyen de dépannage dans les moments difficiles. Pour leur part, les répondants qui reçoivent à la fois de l'aide financière, matérielle et non matérielle viennent au second rang pour ce qui est de l'évaluation positive de l'assistance sociale: 16.7% la jugent très efficace et 83.3%, assez efficace. Ils sont suivis de ceux qui ne bénéficient que de l'aide financière: 19.4% de ces derniers l'estiment très efficace et 50%, assez efficace. Quant à ceux qui reçoivent seulement de l'aide non matérielle, leurs avis sont partagés également entre deux extrêmes: 50% d'entre eux la disent très efficace, alors que les autres prétendent qu'elle est peu efficace. Mentionnons, enfin, que la catégorie qui juge l'assistance sociale le moins efficace est celle des répondants qui jouissent simultanément de l'aide matérielle et non matérielle: tous la déclarent peu efficace. Sur ce plan, ils sont suivis de ceux qui recueillent de l'aide financière et matérielle, puis de ceux qui profitent de l'aide financière et non matérielle: la proportion de ceux qui l'estiment peu efficace est de 75% chez les premiers et de 53.3% chez les seconds.

On remarque en outre que les assistés sociaux qui disent recevoir assez d'aide financière ou matérielle pour satisfaire leurs besoins accordent plus d'efficacité à l'assistance sociale

que ceux qui prétendent le contraire<sup>33</sup>. En effet, 43.8% d'entre eux la jugent très efficace et 37.5%, assez efficace. Seulement 18.8% la considèrent peu efficace. Par contre, chez ceux qui déclarent que l'aide financière ou matérielle est insuffisante, les pourcentages correspondants sont 9.4%, 43.4% et 47.2% respectivement.

Par ailleurs, on constate également que la majorité (71.4%) des assistés sociaux qui ne reçoivent pas d'aide financière régulièrement jugent l'assistance sociale très efficace et que seulement 14.3% d'entre eux l'estiment peu efficace<sup>34</sup>. Par comparaison, ces pourcentages s'élèvent à 17.1% et 41.4% chez ceux qui en reçoivent régulièrement. Est-ce que cela signifie que ces derniers seraient plus exigeants que les autres? Il ne le semble pas. La véritable explication est sans doute que les premiers n'ont recours à l'aide financière que dans les moments exceptionnels: maladie, perte d'emploi, etc. Ils sont donc fort reconnaissants de l'aide qu'on leur accorde durant ces périodes difficiles.

Notons que ce phénomène se reproduit chez l'ensemble des assistés sociaux: ceux qui bénéficient régulièrement d'une forme quelconque d'aide, que cette dernière soit financière,

---

<sup>33</sup> Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XVI, p. 204.

<sup>34</sup> Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XVII, p. 205.

matérielle ou non matérielle, ont tendance à juger l'assistance sociale beaucoup moins efficace que ceux qui ne reçoivent que de l'aide occasionnelle<sup>35</sup>. Cela peut aussi s'expliquer par l'hypothèse qui vient d'être mentionnée: les assistés sociaux qui font appel à l'assistance sociale seulement dans les moments exceptionnels ont tendance à la juger plus efficace que les autres parce qu'elle représente pour eux une planche de salut à laquelle ils peuvent se raccrocher en cas de besoin.

Un autre fait intéressant à remarquer est que, contrairement aux autres, la majorité (65.2%) des répondants qui reçoivent de l'aide financière régulièrement depuis moins d'un an jugent l'assistance sociale peu efficace<sup>36</sup>. Cela peut indiquer qu'ils n'ont pas encore réussi à s'adapter à leur nouvelle situation de dépendance et de privation. En effet, il est probable qu'ils étaient habitués à se débrouiller par eux-mêmes et surtout à jouir d'un niveau de vie sensiblement supérieur. Or, l'assistance sociale ne leur offre pas d'avantages comparables et, par conséquent, elle doit engendrer un certain mécontentement. Ajoutons que cette hypothèse semble se confirmer si l'on considère que les autres assistés sociaux attribuent beaucoup plus d'efficacité à l'assistance sociale. Ainsi, par

---

35 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XVIII, p. 206.

36 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XIX, p. 207.

exemple, 66.7% de ceux qui reçoivent de l'aide financière régulièrement depuis dix ans et plus estiment que l'assistance sociale est très efficace. N'est-ce pas là le résultat d'une certaine habitude de vivre avec l'assistance sociale?

Les raisons invoquées par les assistés sociaux pour justifier leurs prises de position sur l'efficacité de l'assistance sociale sont à peu près les mêmes, peu importe le degré d'efficacité qu'ils lui attribuent. En substance, ils reconnaissent tous qu'elle leur permet de satisfaire leurs besoins de base. Cependant, chacun apporte des nuances qui reflètent bien le degré d'efficacité qu'il lui accorde. Par exemple, ceux qui la disent très efficace prennent le soin de préciser que les personnes qui sont chargées de l'assistance "font leur possible" pour les aider. Par ailleurs, ceux qui l'estiment assez efficace se contentent d'apporter des nuances verbales telles que la suivante: "ça permet de survivre". Quant à ceux qui la jugent peu efficace, ils vont plus loin encore: "ça empêche de crever de faim". Ils ajoutent aussi que les autres besoins sont laissés de côté ou formulent des plaintes contre les règlements des agences ou contre les pratiques administratives (lenteur, questions indiscretes et le reste).

Etant donné que certaines enquêtes effectuées aux Etats-Unis<sup>37</sup> révèlent que les assistés sociaux seraient victimes d'injustices de la part des agences qui dispensent de l'assistance sociale, on aurait pu s'attendre à ce que plusieurs des répondants de l'est de la Basse-Ville prétendent être traités injustement. Or, il n'en est rien<sup>38</sup>. Seulement 10% d'entre eux laissent entendre qu'ils sont victimes de quelque injustice voulue ou non par les divers responsables de l'assistance sociale. La majorité (63.7%) ne partagent pas cet avis. Il semble donc que s'il y a des injustices qui se commettent à l'endroit des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville, elles sont assez rares, ou bien elles passent inaperçues aux yeux de la plupart de ceux qui les subissent.

Il est intéressant de signaler que tous les répondants qui jugent l'aide financière ou matérielle suffisante estiment être traités avec justice en matière d'assistance sociale<sup>39</sup>. Cependant, il n'en va pas de même chez ceux qui déclarent que l'aide financière ou matérielle est insuffisante: 14.5% d'entre eux prétendent qu'on les traite injustement. La suspicion

---

37 Cf. à ce sujet George A. Brager et Sherman Barr, op. cit., p. 78 et Peter M. Blau et W. Richard Scott, Formal Organizations, Chandler Publishing, San Francisco, 1962, p. 79.

38 Cf. tableau IX, p. 53.

39 Cf. appendice 1, Complément statistique au chapitre II, tableau XX, p. 208.

Tableau IX

Sentiments de justice ou d'injustice éprouvés par les assistés sociaux en matière d'assistance sociale.

| N: 80             |             |
|-------------------|-------------|
| Sentiment éprouvé | %           |
| Injustice         | 10          |
| Justice           | 63.7        |
| Indéterminé(1)    | <u>26.3</u> |
|                   | 100.0       |

(1) Rien dans leurs propos ne permet de déterminer les sentiments éprouvés en cette matière.

semble donc reliée aux jugements portés sur la quantité de l'aide financière ou matérielle.

L'impression d'ensemble qui se dégage des opinions exprimées par les assistés sociaux est que l'assistance sociale se contente pour l'instant de pallier aux problèmes les plus urgents. En effet, même si la majorité des répondants lui accordent une efficacité plus ou moins grande, il reste que la plupart d'entre eux estiment que l'aide financière et matérielle sont insuffisantes et qu'elles ne leur fournissent que le strict nécessaire. L'aide non matérielle, pour sa part, ne paraît guère plus apte à résoudre les problèmes qu'éprouvent les assistés sociaux: bien que ses bénéficiaires s'en déclarent satisfaits, en général, il n'en demeure pas moins que la moitié de ceux qui reçoivent seulement cette forme d'aide jugent l'assistance sociale peu efficace, ce qui indique clairement le caractère relatif de la satisfaction exprimée.

### 3. Points de convergence et de divergence entre les opinions exprimées.

Comme, à l'origine, la présente enquête se voulait essentiellement exploratoire, les questionnaires utilisés auprès des travailleurs sociaux et des assistés sociaux n'ont pas été construits pour recueillir des données qui puissent se comparer systématiquement. Néanmoins, les questions posées aux uns et

aux autres sont suffisamment reliées pour permettre certaines comparaisons significatives.

D'abord, en ce qui concerne le traitement dont les habitants de l'est de la Basse-Ville font l'objet en matière d'assistance sociale, il ne semble pas y avoir de désaccord flagrant entre les deux parties en présence. Rappelons, à ce sujet, que la majorité des travailleurs sociaux interrogés estiment que les gens du quartier ne sont pas défavorisés en cette matière et que seulement trois d'entre eux croient qu'ils sont traités injustement. Quant aux assistés sociaux, cinq d'entre eux, à peine, laissent entendre qu'ils sont victimes d'injustices. Les autres ne donnent pas cette impression. D'autre part, ils ne semblent pas croire non plus qu'ils sont défavorisés par rapport aux gens des autres quartiers.

De plus, pour les travailleurs sociaux comme pour leurs clients, l'efficacité de l'assistance sociale est plutôt relative. Les premiers déclarent, en majorité, que leur activité n'a qu'un effet palliatif. Les assistés sociaux, pour la plupart, expriment une opinion semblable lorsqu'ils déclarent que l'assistance sociale ne satisfait que leurs besoins les plus pressants, guère davantage.

Par ailleurs, en autant que les données disponibles permettent de le déterminer, il ne semble pas y avoir de contradiction fondamentale entre l'attitude des assistés sociaux à l'égard de l'aide en général et celle que les travailleurs

sociaux leur attribuent. Selon ces derniers, cette attitude en serait une de satisfaction mitigée. Etant donné que les assistés sociaux n'accordent qu'une efficacité relative à l'assistance sociale, tout porte à croire que l'estimation des travailleurs sociaux est assez juste.

Il n'en va pas de même en ce qui regarde l'évaluation de l'aide financière et matérielle. Rappelons, à cet effet, que la plupart des assistés sociaux jugent ces formes d'aide insuffisantes et déclarent qu'elles ne leur apportent que le strict nécessaire. Or, comme on a pu le constater, moins de la moitié des travailleurs sociaux estiment que l'assistance sociale est insuffisante. Il y a donc un écart important entre les opinions des parties en présence. Cet écart s'élargit encore si l'on considère que la très grande majorité des travailleurs sociaux qui dispensent de l'aide financière sont d'avis que l'assistance sociale est suffisante. Les opinions deviennent ainsi diamétralement opposées. Cette situation explique sans doute le désenchantement que manifestent les assistés sociaux à l'égard de l'aide financière. En effet, on a nettement l'impression qu'ils se sentent incompris et qu'ils entretiennent peu d'illusions à l'égard de cette sorte d'aide lorsqu'ils disent, comme on l'a vu, que l'assistance sociale leur permet de "survivre" ou qu'elle les empêche de "crever de faim".

En résumé, sauf en ce qui regarde l'évaluation de l'aide financière et matérielle, les opinions respectives des assistés sociaux et des travailleurs sociaux au sujet de l'aide se rapprochent beaucoup les unes des autres. Bien que l'on ne puisse pas parler d'identité de vues parfaite, il n'en demeure pas moins qu'elles convergent suffisamment pour assurer le maintien du système d'interaction que constitue l'assistance sociale dans l'est de la Basse-Ville. Rappelons, en effet, qu'il s'agit là de l'une des conditions essentielles pour qu'un système d'interaction fonctionne<sup>40</sup>.

On doit remarquer, par ailleurs, que même si ce système d'interaction est viable, il reste quand même assez loin de la perfection: il n'atteint son but que partiellement, puisque, dans l'ensemble, il ne réussit qu'à satisfaire les besoins les plus pressants des assistés sociaux. De ce côté, il a donc grandement besoin d'être amélioré.

---

40 Cf. à ce sujet Erving Goffman, The Presentation of Self in Everyday Life, New-York, Doubleday, 1959, p. 1-50.

### CHAPITRE III

#### LES ASPECTS ADMINISTRATIFS DE L'ASSISTANCE SOCIALE

Les jugements que les travailleurs sociaux et les assistés sociaux portent sur les performances de l'assistance sociale sont déterminés dans une large mesure par leur perception respective du contexte administratif dans lequel ils interagissent. Il importe donc de connaître ces perceptions. C'est pourquoi le chapitre qui va suivre exposera le point de vue de chacune des deux parties en présence sur les aspects de ce contexte administratif qui les concernent plus particulièrement.

Les questions adressées aux travailleurs sociaux se rapportent à divers aspects du travail qu'ils accomplissent, aux rapports qu'ils entretiennent avec leurs confrères, à l'information dont ils disposent sur les agences qui se consacrent à l'assistance sociale, aux règlements qui régissent l'aide et aux moyens qui pourraient être employés dans le but de rendre leur action plus efficace.

Du côté des assistés sociaux, l'enquête a d'abord porté sur les modalités d'obtention de l'aide et sur l'information concernant les agences. Ensuite, les assistés sociaux ont dû se prononcer sur les agences publiques et privées, sur la manière employée pour les secourir, sur les règlements régissant l'aide et sur les divers responsables de l'assistance sociale. Finalement, ils ont été appelés à faire des suggestions dans le but d'améliorer l'assistance sociale et à indiquer les moyens qui leur

permettraient, éventuellement, de se débrouiller seuls, sans l'aide des agences.

1. Point de vue des travailleurs sociaux  
sur les aspects administratifs de l'assistance sociale.

Les travailleurs sociaux de l'est de la Basse-Ville mentionnent volontiers les nombreuses difficultés auxquelles ils doivent faire face dans l'exercice de leurs fonctions<sup>1</sup>. Pour 34.2% d'entre eux, la principale difficulté rencontrée provient des caractéristiques particulières de certains clients. Par exemple, le manque d'éducation d'un bénéficiaire de l'assistance sociale, son esprit routinier, sa méfiance ou son apathie oblige celui qui doit lui venir en aide à déployer des efforts qui apparaissent démesurés si l'on considère qu'ils aboutissent souvent à de médiocres résultats. Cette situation amène une travailleuse sociale à faire la déclaration suivante qui reflète assez bien le sentiment d'impuissance éprouvé par plusieurs répondants:

- "Ces personnes ne nous aident pas. Mais ce n'est pas toujours de leur faute. De toute façon, sans leur collaboration, on ne peut pas toujours faire ce qu'il faudrait."

---

1 Cf. tableau X, p. 60.

Tableau X

Principales difficultés rencontrées dans le travail.

| N: 79                                                      |             |
|------------------------------------------------------------|-------------|
| Nature des difficultés                                     | %           |
| Caractéristiques des clients                               | 34.2        |
| Complexité des tâches à accomplir                          | 27.8        |
| Situation qui prévaut à l'agence                           | 8.9         |
| Situation qui prévaut dans le système d'assistance sociale | 6.3         |
| Problème social particulier                                | 7.6         |
| Rien de spécial                                            | <u>15.2</u> |
|                                                            | 100.0       |

La deuxième, en importance, des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux (27.8%) réside dans la complexité des tâches à accomplir: nécessité de s'occuper de plusieurs douzaines de clients à la fois, de s'adapter à chaque cas, de juger rapidement les gens et les situations, de prendre des décisions qui affectent le sort de plusieurs personnes, etc.

La situation qui prévaut dans certaines agences est une autre source de difficultés pour 8.9% des répondants. Ces dernières sont dues tantôt au manque de personnel, tantôt à la faiblesse des moyens pécuniaires ou matériels qui sont disponibles pour secourir les personnes dans le besoin<sup>2</sup>.

D'un autre côté, 6.3% des sujets interrogés situent la principale difficulté à surmonter au niveau du système d'assistance sociale: ils soulignent en particulier l'absence de politique sociale définie, le manque de coordination entre les efforts déployés par les agences et l'inefficacité qui en découle. Cette dernière se traduit par l'impossibilité de "faire du travail en profondeur", pour citer une expression employée par quelques-uns d'entre eux.

Enfin, 7.6% des répondants se réfèrent à un problème social particulier qui leur donne du fil à retordre dans l'accomplissement de leur travail: alcoolisme, foyers désunis,

---

2 A noter que ces difficultés ne sont mentionnées que par les répondants qui oeuvrent au sein d'agences privées.

indigence, etc. Les autres répondants, soit 15.2%, disent ne pas rencontrer de difficulté spéciale lorsqu'ils effectuent leur travail.

Les difficultés rencontrées dans l'accomplissement de la tâche ne semblent pas engendrer de ressentiment particulier à l'égard de l'est de la Basse-Ville. En effet, 49.4% des travailleurs sociaux affirment qu'ils préféreraient oeuvrer dans ce quartier plutôt qu'ailleurs, s'ils avaient le choix. Par contre, seulement 3.8% d'entre eux déclarent qu'ils aimeraient mieux aller travailler ailleurs. Les autres, soit 46.8%, se disent indifférents.

Afin de justifier leur préférence pour l'est de la Basse-Ville, 62.2% des répondants concernés invoquent des raisons d'ordre social. Parmi ces raisons, on retrouve la connaissance de la vie du quartier et de ses problèmes, la familiarité avec la langue et la culture de ses habitants, les bons rapports sociaux entretenus avec ces derniers et, finalement, les contacts établis avec les représentants des agences d'assistance sociale dans le quartier. Par ailleurs, 29.7% d'entre eux expliquent leur choix par l'intérêt que l'est de la Basse-Ville présente sur le plan professionnel: pour certains, les problèmes qu'on y rencontre sont plus complexes que dans la plupart des autres quartiers, ce qui fait que leur présence est plus utile là qu'ailleurs ou encore que les défis à relever y sont plus passionnants; d'autres, par contre, se disent curieux de constater

les résultats de la rénovation urbaine et des projets spéciaux en voie de réalisation. Pour leur part, les autres répondants (8.1%) justifient leur préférence par le désir de travailler à proximité de leur domicile ou par la nécessité de continuer le travail amorcé dans le quartier.

En ce qui concerne les travailleurs sociaux qui préféreraient travailler ailleurs que dans l'est de la Basse-Ville, ils expliquent leur choix par le désir de travailler près de leur domicile ou par celui d'aider davantage les gens des autres quartiers, lesquels seraient présentement défavorisés sur le plan de l'assistance sociale. Quant aux travailleurs sociaux qui n'ont pas de préférence pour un lieu de travail particulier, ils se disent prêts à exercer leurs fonctions partout où leur présence s'avère nécessaire.

Enfin, on doit signaler que le lieu de travail préféré varie d'une façon significative selon l'origine ethnique des personnes interrogées<sup>3</sup>. On constate, en effet, que la majorité des Canadiens français (64.8%) se prononcent en faveur de l'est de la Basse-Ville, alors que la majorité des Canadiens anglais (77.8%) et des autres répondants (71.4%) se disent indifférents. La tendance qui se manifeste chez les Canadiens français était prévisible, compte tenu des nombreuses affinités culturelles qui les rapprochent des résidents du quartier précité.

---

<sup>3</sup> Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau I, p. 210.

Si les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux n'engendrent pas d'animosité particulière à l'égard de l'est de la Basse-Ville, d'une manière générale elles ne semblent pas non plus les éloigner de leur travail. En effet, la plupart des travailleurs sociaux sont fortement attachés à leur travail: 84.8% d'entre eux déclarent qu'ils l'aiment beaucoup et 13.9%, qu'ils l'aiment assez. Un seul avoue qu'il aime peu son travail<sup>4</sup>. Par ailleurs, 92.4% d'entre eux affirment qu'ils travailleraient encore dans le domaine de l'assistance sociale, si c'était à refaire<sup>5</sup>. De plus, 84.9% de ces derniers disent qu'ils opteraient pour le même genre de travail que celui qu'ils accomplissent, dans l'éventualité où ils pourraient choisir de nouveau<sup>6</sup>. Il semble donc que la plupart des répondants sont satisfaits de leur activité professionnelle.

Pour expliquer leur prise de position, ceux qui ne travailleraient pas dans le domaine de l'assistance sociale disent que ce secteur d'activité est beaucoup trop absorbant. Quant à ceux qui reviendraient dans le domaine de l'assistance sociale, mais qui choisiraient d'effectuer un autre genre de travail, leur réaction s'explique par des préférences

---

4 Cf. tableau XI, p. 65.

5 Cf. tableau XII, p. 66.

6 Cf. tableau XIII, p. 67.

Tableau XI

Sentiment éprouvé à l'égard du travail accompli.

| N: 79             |            |
|-------------------|------------|
| Sentiment éprouvé | %          |
| Aime beaucoup     | 84.8       |
| Aime assez        | 13.9       |
| Aime peu          | <u>1.3</u> |
|                   | 100.0      |

Tableau XII

Proportion des répondants qui travailleraient encore dans le domaine de l'assistance sociale, si c'était à refaire.

| N: 79    |            |
|----------|------------|
| Réponses | %          |
| Oui      | 92.4       |
| Non      | 3.8        |
| Indécis  | <u>3.8</u> |
|          | 100.0      |

Tableau XIII

Proportion des répondants qui choisiraient le même genre de travail que celui qu'ils accomplissent actuellement, si c'était à refaire.

| N: 73(1) |            |
|----------|------------|
| Réponses | %          |
| Oui      | 84.9       |
| Non      | 8.2        |
| Indécis  | <u>6.9</u> |
|          | 100.0      |

- (1) Cette question ne fut posée qu'aux répondants ayant déclaré qu'ils travailleraient de nouveau dans le domaine de l'assistance sociale, si c'était à refaire.

personnelles ou par le désir d'améliorer leur statut professionnel. Plusieurs de ceux qui mentionnent cette dernière raison insistent, par ailleurs, sur le fait qu'ils passeraient par une école spécialisée en vue de se préparer davantage à occuper le poste auquel ils aspirent. En plus de refléter une certaine ambition, cette déclaration indique aussi de la part de ces derniers une reconnaissance implicite de leurs limites et un désir d'accroître leur compétence.

Dans le but d'en apprendre davantage sur l'attitude des répondants vis-à-vis leur travail, nous leur avons également demandé de préciser ce qui leur plaît le plus et ce qui leur déplaît le plus dans leur activité professionnelle, puis d'indiquer les raisons qui les poussent à se consacrer à cette activité.

Ce qui leur plaît le plus dans leur travail<sup>7</sup>, c'est surtout la possibilité d'aider les gens dans le besoin (43.6%), le contact humain (37.2%) et la nature des tâches à effectuer (12.8%). Les autres sources de satisfaction mentionnées sont la liberté d'action laissée au travailleur social et, d'une manière générale, les conditions de travail intéressantes: salaires, horaires, etc.

---

7 Cf. tableau XIV, p. 69.

Tableau XIV

Ce qui plaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur occupation professionnelle.

| N: 78                            |            |
|----------------------------------|------------|
| Réponses                         | %          |
| Aider les gens                   | 43.6       |
| Le contact humain                | 37.2       |
| La nature des tâches à effectuer | 12.8       |
| Autres                           | <u>6.4</u> |
|                                  | 100.0      |

Par ailleurs, ce qui déplaît le plus aux travailleurs sociaux dans l'accomplissement de leur tâche, ce sont les relations avec certains clients désagréables à fréquenter, les conditions de travail insatisfaisantes (salaire, nombre de clients, etc.), les servitudes bureaucratiques (rapports à rédiger, règlements, etc.), et diverses autres difficultés. Parmi ces dernières, on retrouve, par exemple, l'impossibilité de régler certains problèmes, le manque de coordination des agences, l'insuffisance des ressources financières ou matérielles disponibles pour aider les clients, etc.<sup>8</sup>.

Fait intéressant à souligner, ce sont surtout les travailleurs sociaux bénévoles qui se plaignent de certains clients, lesquels se montreraient grossiers, ingrats ou trop exigeants. Par exemple, on rapporte souvent le cas de clients qui refusent les articles usagés qu'on leur offre ou qui se plaignent lorsqu'ils doivent faire subir certaines transformations aux vêtements ou aux articles ménagers qu'on leur donne. Par contre, très peu de bénévoles se plaignent des servitudes bureaucratiques<sup>9</sup>. C'est que ces dernières sont pratiquement inexistantes dans les agences auxquelles ils appartiennent.

---

8 Cf. tableau XV, p. 71.

9 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau II, p. 211.

Tableau XV

Ce qui déplaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur occupation professionnelle.

| N: 74                               |             |
|-------------------------------------|-------------|
| Réponses                            | %           |
| Les relations avec certains clients | 20.3        |
| Les conditions de travail           | 22.9        |
| Les servitudes bureaucratiques      | 20.3        |
| Autres                              | 20.3        |
| Rien en particulier                 | <u>16.2</u> |
|                                     | 100.0       |

Par ailleurs, les raisons invoquées par les répondants pour expliquer ce qui les pousse à faire le genre de travail qu'ils accomplissent, sont des plus diverses<sup>10</sup>. Pour 32.9% d'entre eux, c'est une question de goûts personnels qui entre en jeu: ils aiment les tâches qu'ils doivent effectuer. Par contre, certains font ce genre de travail dans le but de s'épanouir (5.1%) ou encore par devoir (2.5%). Un bon nombre le font aussi par souci de fraternité humaine (24%) ou dans le but d'améliorer la société (8.9%). Les autres répondants (26.6%) mentionnent plusieurs motifs à la fois, se disant incapables de déterminer l'importance relative de chacun d'eux. En plus des motifs déjà cités, on retrouve, par exemple, le désir d'occuper les heures creuses de la journée ou de rompre un certain isolement social, le besoin de se sentir utile ou celui de relever des défis nouveaux, la nécessité de faire preuve de charité chrétienne, etc. Notons que seulement quelques répondants ont mentionné, parmi d'autres raisons, la nécessité de gagner leur vie. A première vue, cela semble indiquer que les travailleurs sociaux témoignent un certain attachement à l'image de bienfaiteur qu'ils projettent aux yeux du public.

---

10 Cf. tableau XVI, p. 73.

Tableau XVI

Raisons qui poussent les travailleurs sociaux à effectuer le genre de travail qu'ils accomplissent.

| N: 79                              |             |
|------------------------------------|-------------|
| Raisons                            | %           |
| Parce que j'aime ce travail        | 32.9        |
| Parce que cela m'aide à m'épanouir | 5.1         |
| Par devoir                         | 2.5         |
| Par fraternité humaine             | 24.0        |
| Pour améliorer la société          | 8.9         |
| Autres raisons                     | <u>26.6</u> |
|                                    | 100.0       |

Si l'on regroupe les réponses autrement, on constate qu'un même pourcentage des répondants (40.5%) invoquent des raisons altruistes ou des raisons d'ordre professionnel pour expliquer ce qui les pousse à effectuer le genre de travail qu'ils font présentement<sup>11</sup>. Cela reflète très bien les deux tendances qui opposent les travailleurs sociaux bénévoles et les travailleurs sociaux rémunérés. On remarque, en effet, que le pourcentage des répondants qui mentionnent des raisons altruistes s'élève à 72.2% chez les bénévoles, alors qu'il n'est que de 31.1% chez ceux qui sont rémunérés. Par contre, 50.8% de ces derniers font appel à des raisons d'ordre professionnel, comparativement à 5.6% des bénévoles<sup>12</sup>. Cette différence significative indique clairement que les travailleurs sociaux bénévoles sont motivés principalement par des motifs altruistes, alors que les travailleurs sociaux rémunérés le sont surtout par des motifs d'ordre professionnel.

Une autre constatation intéressante est que seulement 20% des religieux se disent motivés par des raisons altruistes, alors que ce pourcentage atteint 43.5% chez les laïcs<sup>13</sup>. Il s'agit ici d'un phénomène assez difficile à comprendre, d'autant

---

11 Cf. tableau XVII, p. 75.

12 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau III, p. 212.

13 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau IV, p. 213.

Tableau XVII

Types de raisons invoqués par les travailleurs sociaux pour justifier le choix du genre de travail qu'ils accomplissent.

| N: 79                         |             |
|-------------------------------|-------------|
| Types de raisons              | %           |
| Raisons altruistes            | 40.5        |
| Raisons d'ordre professionnel | 40.5        |
| Autres raisons                | <u>19.0</u> |
|                               | 100.0       |

plus qu'il tend à remettre en question l'image traditionnelle du religieux charitable. Pour l'expliquer, on pourrait émettre plusieurs hypothèses. Par exemple, il serait bien possible que, dans le but de paraître plus sérieux, plus professionnels, les religieux tendent à s'identifier aux travailleurs sociaux rémunérés qui, comme on vient de le voir, mentionnent surtout des motifs étrangers à l'altruisme. Quoi qu'il en soit, les données disponibles ne permettent pas de fournir d'interprétation définitive.

L'importante marge de liberté et d'initiative dont jouissent les répondants lorsqu'ils s'acquittent de leur travail n'est sans doute pas étrangère à l'intérêt qu'ils manifestent à l'endroit de ce dernier. En effet, la plupart d'entre eux semblent disposer de pouvoirs assez étendus, du moins en ce qui concerne les affaires courantes. Ainsi, 90.9% des sujets interrogés déclarent qu'ils peuvent tenir compte de l'opinion de leurs clients autant qu'ils le souhaitent personnellement. De plus, 67.1% d'entre eux se disent très libres, d'une manière générale, dans l'exercice de leurs fonctions et 26.6%, assez libres. Par contre, seulement 6.3% estiment avoir peu de liberté.

Le degré de liberté que perçoivent les travailleurs sociaux varie d'une manière significative selon le genre d'aide principal qu'ils dispensent<sup>14</sup>. Ceux qui dispensent surtout de

---

14 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau V, p. 214.

l'aide non matérielle sont les plus libres. Ils sont suivis d'assez près par ceux qui se spécialisent dans l'aide matérielle. Viennent ensuite ceux qui offrent plusieurs genres d'aide à la fois<sup>15</sup>. La catégorie la moins libre est celle qui se consacre exclusivement à l'aide financière.

On constate également que le degré de liberté que les travailleurs sociaux prétendent avoir dans l'exercice de leurs fonctions tend à s'accroître à mesure que leur scolarité augmente<sup>16</sup>. Ce résultat semble refléter une pratique assez courante, à savoir que les agences ont tendance à accorder davantage de responsabilité et, par conséquent, davantage de liberté aux travailleurs sociaux les plus scolarisés.

On doit ajouter, par ailleurs, que même en dehors des affaires courantes, les travailleurs sociaux semblent conserver une liberté d'action relativement grande. Par exemple, lorsqu'ils rencontrent des problèmes graves et inusités pour lesquels ils n'ont pas de directives précises, leur réaction habituelle n'est pas toujours de consulter un supérieur. Un grand nombre d'entre eux évitent cette alternative. Ils préfèrent généralement régler ces problèmes eux-mêmes, soit de leur propre

---

<sup>15</sup> Dans le tableau, ils font partie de la catégorie "autres".

<sup>16</sup> Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau VI, p. 215.

initiative, soit après consultation avec des confrères<sup>17</sup>. Ce comportement peut s'expliquer de plusieurs façons: crainte de perdre la face, désir de ne pas ennuyer un supérieur aux prises avec ses propres difficultés, confiance en soi qui repose sur l'expérience antérieure ou sur la formation acquise à l'école professionnelle, etc.

Les réactions des travailleurs sociaux dans la situation exceptionnelle qui vient d'être décrite tendent à varier selon la formation reçue et selon le sexe<sup>18</sup>. On remarque, en particulier, que les plus forts pourcentage de ceux qui se débrouillent généralement seuls se retrouvent chez les travailleurs sociaux de sexe masculin et chez les travailleurs sociaux qui ont reçu une formation les préparant directement à remplir le poste qu'ils occupent. Par contre, les pourcentages les plus élevés de ceux qui consultent habituellement leur supérieur dans les situations exceptionnelles se retrouvent chez les répondants de sexe féminin et chez ceux qui n'ont pas reçu de formation spécialisée. Il semble donc que les hommes font preuve d'une plus grande autonomie que les femmes dans leur travail. Il en est de même pour les travailleurs sociaux qui ont reçu une formation spécialisée, si on les compare à ceux qui n'ont pas bénéficié d'une telle formation.

---

17 Cf. tableau XVIII, p. 79.

18 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableaux VII et VIII, p. 216 et p. 217.

Tableau XVIII

Réaction habituelle du travailleur social lorsqu'il rencontre un problème grave et inusité pour lequel il n'a pas de directives précises.

| N: 79                                                  |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| Réactions                                              | %           |
| Se débrouille seul                                     | 24.1        |
| Réfère le cas à son supérieur                          | 40.5        |
| Consulte des confrères de l'agence avant d'agir        | 11.4        |
| Consulte des confrères des autres agences avant d'agir | 6.3         |
| Varie selon les problèmes rencontrés                   | <u>17.7</u> |
|                                                        | 100.0       |

Etant donné la complexité des problèmes auxquels ils doivent faire face dans l'exercice de leurs fonctions, la plupart des travailleurs sociaux doivent entretenir des relations professionnelles avec leurs confrères à l'emploi des autres agences qui oeuvrent dans l'est de la Basse-Ville. Ainsi, par exemple, 86.1% d'entre eux déclarent qu'ils réfèrent parfois certains de leurs clients à d'autres agences. Dans la presque totalité des cas, le travailleur social a recours à cette solution seulement lorsque son client rencontre des difficultés qui ne sont pas du ressort de son agence. Il est très rare, en effet, qu'un client soit référé ailleurs uniquement parce que l'agence est à court de personnel ou à court de ressources. Quant aux travailleurs sociaux qui ne réfèrent jamais de clients à d'autres agences (13.9%), ils expliquent leur conduite de deux façons: les uns disent manquer d'information sur les services offerts par les autres agences, les autres affirment qu'ils n'ont jamais éprouvé le besoin de recourir à ces dernières pour compléter le travail qu'ils effectuent auprès de leurs clients. Tout indique cependant que c'est surtout l'information sur les agences qui détermine leur comportement en cette matière. On constate, en effet, que ce sont principalement ceux qui se jugent le moins bien informé qui ne réfèrent jamais de clients à d'autres agences<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau IX, p. 218.

Par ailleurs, il est intéressant de noter qu'au-delà de 60% des travailleurs sociaux de l'est de la Basse-Ville entretiennent des relations professionnelles fréquentes avec leurs confrères des autres agences. Même si ce chiffre paraît impressionnant, à première vue, il reste toutefois que 20.5% d'entre eux n'ont que de rares relations avec leurs confrères des autres agences. Fait encore plus troublant, 14.1% des répondants avouent ne pas entretenir de tels rapports<sup>20</sup>. En somme, le tiers des travailleurs sociaux du quartier travaillent seuls ou à peu près, sans appui ou presque de leurs confrères des autres agences. Cet isolement nuit sans aucun doute à la coordination des efforts et, partant, à l'efficacité de l'assistance sociale. Il est certain que si l'on corrigeait cette situation, on pourrait satisfaire davantage les besoins des assistés sociaux. Remarquons, en passant, que des tentatives dans ce sens étaient déjà amorcées lors du déroulement de l'enquête. Il est à espérer que ces efforts aboutiront à des résultats tangibles.

En ce qui concerne la qualité des rapports entretenus par les travailleurs sociaux avec les autres agences et leurs représentants dans le quartier, la situation qui prévaut est très positive. En effet, plus de 80% des répondants disent entretenir de bons rapports avec les autres agences et leurs

---

20 Cf. tableau XIX, p. 82.

Tableau XIX

Fréquence des rapports entretenus par les travailleurs sociaux avec leurs confrères des autres agences.

| N: 78                  |             |
|------------------------|-------------|
| Fréquence des rapports | %           |
| Très fréquents         | 15.4        |
| Assez fréquents        | 50.0        |
| Plutôt rares           | 20.5        |
| Inexistants            | <u>14.1</u> |
|                        | 100.0       |

confrères qui y travaillent<sup>21</sup>. Un seul répondant fait exception à la règle. Pour l'ensemble des répondants, il ne semble donc pas y avoir de problème sérieux de ce côté. Ceci dit, il reste que des incidents provoquent parfois des frictions entre certains travailleurs sociaux. Mais, de l'aveu même des personnages impliqués, cela n'amène pas de conséquences graves sur le plan des relations strictement professionnelles.

Les contacts plutôt fréquents qui se déroulent entre les diverses agences par l'intermédiaire des travailleurs sociaux ne pourraient que difficilement se produire si ces derniers ne disposaient pas d'une information adéquate. Dans l'est de la Basse-Ville, la majorité des travailleurs sociaux interrogés estiment qu'ils sont bien informés sur les autres agences à l'oeuvre dans le quartier<sup>22</sup>. Cependant, il existe un manque d'information plus ou moins prononcé chez la plupart des répondants: seulement 25.6% d'entre eux se disent très bien informés; les autres se jugent assez bien informés (47.4%), assez mal informés (18%) ou très mal informés (9%). Etant donné qu'une information de bonne qualité est nécessaire au travailleur social pour bien s'acquitter de sa tâche, il y aurait donc lieu d'entreprendre les actions qui s'imposent pour améliorer la

---

21 Cf. tableau XX, p. 84.

22 Cf. tableau XXI, p. 85.

Tableau XX

Qualité des rapports entretenus par les travailleurs sociaux avec les autres agences et leurs représentants dans le quartier.

| N: 77                |             |
|----------------------|-------------|
| Qualité des rapports | %           |
| Très bons            | 55.8        |
| Assez bons           | 28.6        |
| Mauvais              | 1.3         |
| Très mauvais         | 0           |
| Inexistants          | <u>14.3</u> |
|                      | 100.0       |

Tableau XXI

Information des travailleurs sociaux sur les agences à l'oeuvre dans le quartier.

| N: 78               |            |
|---------------------|------------|
| Degré d'information | %          |
| Très bien informés  | 25.6       |
| Assez bien informés | 47.4       |
| Assez mal informés  | 18.0       |
| Très mal informés   | <u>9.0</u> |
|                     | 100.0      |

situation. De cette manière, l'efficacité de l'assistance sociale se trouverait accrue considérablement.

Un autre aspect administratif dont il a été question lors des entrevues avec les travailleurs sociaux est celui des normes édictées par les agences dans le but de régir l'aide offerte aux clients. Les opinions recueillies indiquent clairement que, dans l'ensemble, les travailleurs sociaux sont plutôt satisfaits de la situation qui prévaut en cette matière.

On remarque d'abord que la très grande majorité d'entre eux (90.9%) jugent que les règlements et les directives de leur agence ne sont pas trop rigides et qu'ils permettent de satisfaire la plupart des besoins de leurs clients. Toutefois, deux catégories de répondants se montrent beaucoup plus critiques que les autres à ce sujet. Il s'agit de ceux qui ont sept ans et moins de scolarité et de ceux qui s'occupent surtout des vieillards<sup>23</sup>.

En outre, on constate que la presque totalité des répondants estiment que, dans l'ensemble, les règlements et les directives de leur agence sont bien adaptés à la réalité, c'est-à-dire qu'ils leur permettent généralement de faire face aux problèmes concrets qu'ils rencontrent dans leur travail

---

23 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableaux X et XI, p. 219 et p. 220.

quotidien. De ce nombre, 53.2% les jugent très bien adaptés et 44.2%, assez bien adaptés<sup>24</sup>.

On doit souligner ici que la majorité des répondants qui appartiennent à des agences publiques ne jugent les règlements et les directives de leur agence qu'assez bien adaptés à la réalité, alors que la majorité de ceux qui sont à l'emploi des agences privées affirment, pour leur part, que ceux de leur propre agence sont très bien adaptés<sup>25</sup>. Cette différence d'opinion semble indiquer que les normes en vigueur dans les agences privées sont beaucoup plus réalistes que celles des agences publiques.

Par ailleurs, deux autres faits démontrent que les travailleurs sociaux interrogés sont plutôt satisfaits des règlements et des directives de leur agence concernant l'aide. En premier lieu, seulement 35.9% des répondants croient qu'il est nécessaire de modifier ces règlements et ces directives afin de les adapter davantage à la réalité. Les autres expriment l'avis contraire (61.5%) ou se disent incapables de se prononcer (2.6%). En deuxième lieu, parmi les répondants qui estiment nécessaire d'apporter des modifications aux règlements, seulement 3.6% réclament des changements radicaux; les autres

---

24 Cf. tableau XXII, p. 88.

25 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XII, p. 221.

Tableau XXII

Degré d'adaptation des règlements et des directives des agences à la réalité, selon les travailleurs sociaux.

| N: 77                           |          |
|---------------------------------|----------|
| Degré d'adaptation              | %        |
| Très bien adaptés à la réalité  | 53.2     |
| Assez bien adaptés à la réalité | 44.2     |
| Assez mal adaptés à la réalité  | 2.6      |
| Très mal adaptés à la réalité   | <u>0</u> |
|                                 | 100.0    |

(96.4%) ne préconisent que des transformations mineures.

Il est intéressant de noter que la majorité des travailleurs sociaux à l'emploi des agences publiques jugent nécessaire de changer les normes qui régissent l'aide offerte par leurs agences respectives<sup>26</sup>. Notons aussi que la plupart de ceux qui se consacrent principalement à l'assistance aux handicapés ou aux vieillards sont du même avis<sup>27</sup>. Notons enfin que tous les répondants qui favorisent des changements radicaux aux normes de leur agence sont des travailleurs sociaux à temps partiel. Pour leur part, les travailleurs sociaux à temps plein ne préconisent que des changements mineurs<sup>28</sup>.

Comme on l'a vu précédemment, la majorité des travailleurs sociaux de l'est de la Basse-Ville admettent que leur travail n'a qu'un effet palliatif<sup>29</sup>. Par conséquent, les mesures qu'ils suggèrent dans le but de rendre leur travail plus efficace revêtent une très grande importance<sup>30</sup>.

---

26 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XIII, p. 222.

27 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XIV, p. 223.

28 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XV, p. 224.

29 Cf. chapitre II, p. 22.

30 Cf. tableau XXIII, p. 90.

Tableau XXIII

Mesures préconisées par les travailleurs sociaux dans le but d'augmenter l'efficacité de leur travail.

| N: 72                                       |            |
|---------------------------------------------|------------|
| Mesures                                     | %          |
| Augmenter les ressources des agences        | 22.2       |
| Coordonner l'action des agences             | 20.8       |
| Faire du travail en profondeur              | 20.8       |
| Donner de meilleurs services aux clients    | 13.9       |
| Faire plus de prévention                    | 9.7        |
| Améliorer les conditions de vie des clients | 5.6        |
| Mieux connaître les besoins des clients     | 2.8        |
| Mieux renseigner le public sur les déviants | 2.8        |
| Diminuer les tâches administratives         | <u>1.4</u> |
|                                             | 100.0      |

La principale de ces mesures préconise l'augmentation des ressources financières, matérielles et humaines des agences, de manière à leur permettre d'effectuer une plus grande pénétration du milieu et d'y assumer un rôle décisif (22.2%). Concrètement, cela se traduirait par la possibilité de desservir un nombre encore plus considérable de personnes et de répondre davantage à leurs besoins.

Deux autres suggestions sont mentionnées par un grand nombre de répondants (20.8%). La première propose de coordonner l'action des agences, dans le but d'éviter le dédoublement des services et la dispersion des efforts, et d'en arriver à un partage rationnel des tâches. La deuxième recommande de faire du travail en profondeur, c'est-à-dire de s'attaquer à la racine des problèmes, au lieu de se contenter tout simplement de réduire leurs effets les plus néfastes<sup>31</sup>. Une telle recommandation implique un changement radical dans l'optique de l'assistance sociale et une transformation non moins radicale des moyens employés. Parmi ces moyens, on remarque, entre autres, l'animation sociale, le revenu minimum garanti et la mise sur pied d'équipes multidisciplinaires qui s'occuperaient exclusivement d'un nombre restreint de familles à problèmes multiples

---

<sup>31</sup> Comme il fallait s'y attendre, tous ceux qui recommandent cette mesure estiment par ailleurs que leur travail n'a qu'un effet palliatif. (Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XVI, p. 225.)

et qui leur consacrerait tout le temps jugé nécessaire. Notons enfin que deux répondants soutiennent que le moyen le plus efficace de faire du travail en profondeur serait de réformer la société elle-même, de manière à assurer à tous la satisfaction de leurs besoins.

Une autre mesure suggérée par un bon nombre de répondants (13.9%) consiste à offrir de meilleurs services aux clients. A cette fin, on propose notamment que les travailleurs sociaux se montrent plus disponibles, plus empressés, plus ouverts, plus polis, plus serviables, etc. Bref, on propose que le travailleurs social agisse avant tout en personne secourable plutôt que de se cantonner dans un rôle de fonctionnaire routinier.

Par ailleurs, 9.7% des répondants suggèrent de mettre davantage d'accent sur la prévention des problèmes, grâce à des programmes d'éducation populaire et de dépistage précoce. En outre, 5.6% des répondants suggèrent aussi d'améliorer les conditions de vie de leurs clients. Pour ce faire, il faudrait augmenter le montant des allocations qui leur sont accordées et mettre à leur disposition des logements décentes à des prix abordables. Enfin, d'autres répondants jugent nécessaire de connaître davantage les besoins de leurs clients (2.8%), de mieux renseigner le public sur les déviants sociaux, de manière à faciliter leur réhabilitation (2.8%), ou encore de diminuer les tâches administratives qui se rattachent au travail (1.4%).

Pour terminer, rappelons les principaux points qui ressortent des déclarations faites par les travailleurs sociaux au sujet des aspects administratifs de l'assistance sociale. D'abord, en ce qui concerne le lieu de travail préféré, environ la moitié des répondants se prononcent en faveur de l'est de la Basse-Ville. La plupart des autres n'expriment pas de préférence particulière à cet égard.

En outre, la grande majorité des répondants se montrent très attachés à leur travail: non seulement ils aiment ce qu'ils font, mais ils affirment qu'ils recommenceraient si c'était à refaire. Pourtant, ils admettent volontiers que ce dernier comporte des difficultés et des aspects désagréables. Ajoutons toutefois que ces éléments négatifs passent au second plan lorsqu'on considère les satisfactions qu'ils retirent de leur travail et les motifs qui les poussent à agir.

Par ailleurs, la majorité des travailleurs sociaux estiment disposer d'une très grande liberté dans l'exercice de leurs fonctions. De plus, ils disent entretenir des relations professionnelles fréquentes et de bonne qualité avec leurs confrères des autres agences à l'oeuvre dans le quartier et ils se déclarent généralement bien informés sur ces dernières. Enfin, ils se montrent très satisfaits des règles et des directives édictées par leur agence dans le but de régir l'aide offerte aux clients.

Dans l'ensemble, les travailleurs sociaux nous livrent donc une image plutôt positive des aspects administratifs de l'assistance sociale. Cependant, ils demeurent quand même conscients de l'existence de certaines lacunes. C'est pour cette raison qu'ils suggèrent plusieurs mesures visant à accroître l'efficacité de leur travail.

2. Point de vue des assistés sociaux sur les aspects administratifs de l'assistance sociale.

La plupart des assistés sociaux (87.5%) ont dû solliciter l'aide qu'ils reçoivent. Cependant, un certain nombre (12.5%) n'ont pas eu à le faire. Dans leur cas, ce sont des informateurs bien intentionnés qui ont décidé par eux-même de prévenir les agences concernées. Parmi ces informateurs, on retrouve, notamment, la cour de la famille et du bien-être, des voisins, des parents et diverses agences d'assistance sociale . Cette situation tend à démontrer que c'est parfois le hasard qui permet à certaines personnes de bénéficier de l'aide offerte par les agences. Elle indique aussi que les gens dans le besoin ne font pas toujours appel aux organisations susceptibles de les

secourir. Leur comportement peut s'expliquer soit par de la fierté, soit par un manque d'information ou soit par d'autres raisons tout aussi plausibles. Quoi qu'il en soit, une chose demeure certaine: les agences ne desservent pas tous les citoyens qui ont effectivement droit à leurs services. Il serait donc souhaitable que l'on fasse du dépistage afin d'identifier ces gens dont personne ne s'occupe. Cette proposition rejoint d'ailleurs un souhait exprimé par quelques travailleurs sociaux conscients de ce problème.

Par ailleurs, on note que 73.9% des assistés sociaux qui ont sollicité l'aide qu'ils reçoivent se sont chargé personnellement des démarches nécessaires auprès des agences. Pour diverses raisons (maladie, manque d'information, etc.), les autres ont confié cette tâche à des tierces personnes: conjoint, prêtre, médecin, parent, ami, magistrat, patron<sup>33</sup>. Cela illustre bien une réalité souvent méconnue du grand public, à savoir que l'assistance sociale mobilise les énergies des personnages les plus divers.

Un autre fait intéressant à signaler est que moins de la moitié (45.1%) de ceux qui se sont occupés personnellement des démarches nécessaires à l'obtention de l'aide savaient d'avance à quelles agences ils devaient s'adresser. Les autres, soit la majorité, ont dû se renseigner auprès de diverses

---

33 Cf. tableau XXV, p. 97.

Tableau XXV

Auteurs des démarches nécessaires à l'obtention de l'aide.

| N: 69                             |            |
|-----------------------------------|------------|
| Auteurs des démarches             | %          |
| Le répondant                      | 73.9       |
| Le conjoint du répondant          | 7.2        |
| Un prêtre                         | 2.9        |
| Un médecin                        | 4.4        |
| Un parent (autre que le conjoint) | 2.9        |
| Un ami                            | 1.4        |
| Un magistrat                      | 5.9        |
| Le patron                         | <u>1.4</u> |
|                                   | 100.0      |

sources d'information. Parmi ces dernières, on retrouve, par ordre d'importance, des personnes de l'entourage, des prêtres, des agences et, finalement, le bottin téléphonique<sup>34</sup>. Ces résultats démontrent clairement l'existence d'un certain manque d'information à propos des agences qui offrent de l'aide chez les usagers éventuels de l'assistance sociale.

Le manque d'information sur les agences ne disparaît pas complètement une fois que les usagers éventuels de l'assistance sociale ont obtenu l'aide désirée. En effet, on constate que seulement un peu plus de la moitié des répondants sont capables de nommer plus de trois agences lorsqu'on leur demande d'énumérer celles qu'ils connaissent. Les autres, soit 47.4%, en citent trois et moins<sup>35</sup>. Cela démontre qu'ils sont loin d'être aussi bien informés à ce sujet que certains travailleurs sociaux le disent<sup>36</sup>. Malgré tout, il reste que les assistés sociaux détiennent plus d'informations sur les agences que les autres citoyens. C'est ainsi, par exemple, que 88.3% d'entre eux

---

34 Cf. tableau XXVI, p. 99.

35 Cf. tableau XXVII, p. 100.

36 Lors des entrevues, une quinzaine de travailleurs sociaux ont laissé entendre que la plupart de leurs clients connaissent un grand nombre d'agences et qu'ils savaient très bien tirer profit de chacune d'elles. A titre d'exemple, voici ce qu'une travailleuse sociale a déclaré lorsqu'elle a dû se prononcer sur la quantité de l'aide offerte aux assistés sociaux:

"Je ne suis pas inquiète pour la majorité d'eux-autres. Ils savent où aller quand ils veulent quelque chose".

Tableau XXVI

Sources qui ont indiqué aux assistés sociaux où s'adresser pour obtenir de l'aide.

| N: 51                                             |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| Sources                                           | %          |
| Personne; le savait déjà                          | 45.1       |
| Une personne de l'entourage (parent, ami, voisin) | 35.3       |
| Un prêtre                                         | 9.8        |
| Une agence                                        | 5.9        |
| Le bottin téléphonique                            | <u>3.9</u> |
|                                                   | 100.0      |

Tableau XXVII

Nombre d'agences connues par les assistés sociaux.

| N: 78            |            |
|------------------|------------|
| Nombre d'agences | %          |
| 1 - 3            | 47.4       |
| 4 - 6            | 44.9       |
| 7 - 10           | <u>7.7</u> |
|                  | 100.0      |

peuvent fournir le nom exact des agences dont ils font mention.

Si, par ailleurs, on considère l'ensemble des agences énumérées, il apparaît clairement que ces dernières ne jouissent pas toutes de la même renommée<sup>37</sup>. Ainsi, seulement deux d'entre elles sont connues de la majorité des répondants: il s'agit du Département du bien-être de la ville d'Ottawa et de la Société Saint-Vincent-de-Paul. Les autres agences sont beaucoup moins connues. En fait, certaines sont pratiquement ignorées des répondants. Tel est le cas, par exemple, de la John Howard Society et du Youth Services Bureau. Ce sont là d'autres indices qui témoignent du manque d'information des assistés sociaux sur les agences à l'oeuvre dans l'est de la Basse-Ville.

On constate, en outre, que les agences les plus connues sont celles qui distribuent de l'aide financière ou de l'aide matérielle. Pour leur part, les agences spécialisées dans l'aide non matérielle se classent plutôt loin en arrière: les plus connues d'entre elles, soit la Société de l'aide à l'enfance et le Service familial catholique, ne sont mentionnées que par 17.9% et 14.1% des répondants, respectivement<sup>38</sup>. Cela reflète assez bien la situation qui prévalait dans l'est de la Basse-Ville au moment de l'enquête: quant au nombre de clients, l'aide financière venait au premier rang, suivie de l'aide

---

37 Cf. tableau XXVIII, p. 102.

38 Cf. tableau XXVIII, p. 102.

Tableau XXVIII

Agences connues des assistés sociaux.

N: 78

| Nom de l'agence                                                                               | % des répondants |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Département du bien-être, ville d'Ottawa                                                      | 89.7             |
| Société St-Vincent-de-Paul                                                                    | 71.8             |
| Armée du Salut                                                                                | 35.9             |
| Ministère de la famille et du bien-être social de l'Ontario                                   | 25.6             |
| Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa                                                        | 17.9             |
| Service familial catholique d'Ottawa                                                          | 14.1             |
| Société Ste-Elisabeth                                                                         | 11.5             |
| Visiting Homemakers Association of Ottawa                                                     | 9.0              |
| Clubs sociaux (Filles d'Isabelle, etc.)                                                       | 9.0              |
| Projet de développement communautaire de la ville d'Ottawa, Bureau de l'est de la Basse-Ville | 7.7              |
| Service des infirmières de la santé publique, Département de la santé, ville d'Ottawa         | 3.8              |
| Bureau d'information et de services, Département de la santé, ville d'Ottawa                  | 3.8              |
| Service social, Hôpital Général d'Ottawa                                                      | 2.6              |
| Ministère de la santé et du bien-être du Canada                                               | 2.6              |

Tableau XXVIII (suite)

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Centre de la Main-d'oeuvre du Canada                       | 2.6 |
| Cour de la famille et du bien-être<br>d'Ottawa et Carleton | 2.6 |
| Autres (1)                                                 | 1.3 |

- 
- 
- (1) Elisabeth Fry Society, John Howard Society, Légion royale canadienne, Youth Services Bureau, Victoria Order of Nurses, Legal Aid Society, Ambulance St. Jean, etc.

matérielle, puis de l'aide non matérielle<sup>39</sup>. Il est à remarquer, toutefois, que la renommée des agences n'est pas nécessairement proportionnelle au nombre des clients qu'elles desservent. Par exemple, seulement 23.7% des répondants recevaient de l'aide de la Société Saint-Vincent-de-Paul<sup>40</sup>. Or, cette agence est mentionnée par 71.8% d'entre eux<sup>41</sup>.

Enfin, mentionnons que 19.2% des répondants ne connaissent que des agences publiques et que 5.1% ne connaissent que des agences privées. Cependant, la très grande majorité d'entre eux (75.7%) connaissent des agences publiques et des agences privées, même si, au moment de l'enquête, seulement 36.3% étaient desservis par ces deux genres d'agences à la fois<sup>42</sup>. Les agences privées semblent donc jouir d'une aussi grande renommée que les agences publiques.

Parmi les assistés sociaux qui reçoivent de l'aide des agences publiques et des agences privées à la fois, la plupart (84.3%) ne manifestent aucune préférence particulière pour l'un ou l'autre de ces deux genres d'agences. Ce qui compte pour

---

39 Cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, tableau XV, p. 256 et tableau XVI, p. 257.

40 Cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, tableau XXII, p. 262.

41 Cf. tableau XXVIII, p. 102.

42 Cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, tableau XIV, p. 255.

eux, c'est d'obtenir satisfaction. Par conséquent, il leur importe peu que l'aide vienne d'une agence publique ou d'une agence privée.

Les assistés sociaux qui préfèrent être aidés par les agences privées (5.9%) justifient leur choix en disant que ces dernières sont plus humaines que les agences publiques. Selon eux, en effet, les personnes à l'emploi de ces agences seraient généralement très accueillantes et très compréhensives et, surtout, elles ne se montreraient pas avares de leur temps, ce qui ne serait pas le cas de celles qui sont à l'emploi des agences publiques.

Pour la plupart des assistés sociaux qui se prononcent en faveur des agences publiques (9.8%), ce sont uniquement des considérations matérielles qui interviennent: ils déclarent que ces agences ont plus de ressources financières et que, par conséquent, elles peuvent les aider davantage. En plus d'invoquer cette raison, d'autres ajoutent aussi que c'est moins gênant pour eux de s'adresser aux agences publiques qu'aux agences privées, car, chez les premières, l'aide serait considérée comme un droit, alors que, chez les secondes, elle serait encore considérée comme un privilège.

En somme, ce sont la qualité et la quantité de l'aide offerte qui déterminent la préférence des assistés sociaux pour un genre d'agence ou l'autre.

La manière dont l'aide est dispensée exerce une grande influence sur l'attitude des assistés sociaux à l'égard des agences. Or, la plupart des assistés sociaux (77.5%) se montrent satisfaits de la façon de procéder des agences: ils déclarent que rien ne leur déplaît dans la manière employée pour leur venir en aide. Seulement 20% d'entre eux expriment l'avis contraire et 2.5% se disent indécis. Il ne semble donc pas y avoir de malaise généralisé de ce côté là.

En passant, on doit souligner que le pourcentage des assistés sociaux qui se disent insatisfaits de la manière employée pour leur venir en aide tend à diminuer lorsque l'ancienneté de l'assistance sociale augmente<sup>43</sup>. En somme, ce sont les plus récents bénéficiaires de l'assistance sociale qui semblent les plus insatisfaits. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ces derniers sont plus susceptibles que les autres d'être bousculés par l'appareil administratif et par ceux qui le représentent.

Parmi les éléments qui déplaisent le plus aux assistés sociaux mécontents de la manière employée pour leur venir en aide, le plus fréquemment mentionné est l'indélicatesse de certains travailleurs sociaux. La majorité de ces travailleurs

---

<sup>43</sup> Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XVII, p. 226.

sociaux porteraient atteinte à la dignité humaine de leurs clients en se montrant indiscrets et impolis. Par contre, quelques uns d'entre eux iraient plus loin encore: des assistés sociaux rapportent en effet qu'un certain nombre de travailleurs sociaux se seraient déjà livrés à des pratiques de harcèlement à leur égard. Par exemple, ils surveillaient la manière dont l'argent reçu était dépensé et ils se permettaient de critiquer certains achats. C'est ainsi qu'une dame se serait vue reprocher un achat de boissons gazeuses et de bonbons destinés à ses enfants. Autre exemple, une jeune femme séparée de son époux aurait vu apparaître à son domicile, très tôt le matin, la personne chargée de son cas. Cette dernière venait, paraît-il, s'assurer que la jeune femme en question dormait bien seule...

Notons que de telles pratiques ne sont pas particulières à l'est de la Basse-Ville. Si l'on en croit certains auteurs, elles existeraient au contraire en plusieurs endroits<sup>45</sup>. Notons aussi que ces pratiques de harcèlement ne semblent pas

---

45 Cf. Scott Briar, Welfare from Below: Recipients Views of the Public Welfare System, dans J. Ten Brock, rédacteur, The Law of the Poor, San Francisco, Chandler Publishing Co., 1966, p. 42-66; George A. Brager et Sherman Barr, Perceptions and Reality: The Poor Man's View of Social Services, dans George A. Brager et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 75; Doris French Shackleton, How the Poor are Upsetting the Welfare Applecart, Chatelaine, vol. 44, no 2, livraison de février 1971, p. 64-67.

très courantes dans l'est de la Basse-Ville, car seulement quelques cas ont été rapportés lors de l'enquête.

Les pratiques administratives constituent un autre élément qui déplaît aux assistés sociaux. Ce qui les indispose plus particulièrement, ce sont les questionnaires complexes qu'ils faut remplir, les documents qu'il faut se procurer, les délais et, de façon générale, les démarches de toutes sortes qui doivent être faites auprès des agences qui accordent l'aide. Aux yeux de certains assistés sociaux, ces démarches prennent parfois le caractère d'une lutte: "on doit se battre pour avoir quelque chose". Pour d'autres, elles sont humiliantes: "on doit se mettre à genoux devant eux-autres".

Un troisième élément qui indispose les assistés sociaux est la difficulté, voire même l'impossibilité de communiquer dans sa langue maternelle avec certaines agences ou avec leur représentants dans le quartier. Pour ceux qui ne connaissent pas bien la langue anglaise ou qui l'ignorent complètement, cela crée, il va sans dire, de nombreux problèmes lorsqu'il s'agit d'exposer sa situation lors d'une entrevue ou lorsqu'il est nécessaire de dialoguer avec le travailleur social désigné pour s'occuper de son cas<sup>46</sup>.

---

46 A ce sujet, cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, tableau V, p. 251.

Parmi les autres éléments qui déplaisent aux assistés sociaux dans la manière employée pour leur venir en aide, on retrouve d'abord la difficulté de rencontrer les travailleurs sociaux ou de leur parler au téléphone: "on dirait qu'ils se cachent", dit une dame d'un certain âge. On retrouve aussi des plaintes contre la façon de déterminer le montant des prestations d'assistance sociale: certains assistés sociaux en recevraient trop, d'autres pas assez, ce qui fait suspecter quelques travailleurs sociaux d'incompétence ou de favoritisme<sup>47</sup>. Mentionnons enfin que, selon un répondant, dans beaucoup trop d'agences on manque de franchise à l'égard des assistés sociaux, on se méfie d'eux et on a tendance à les considérer un peu comme des coupables: "ils cachent des choses... ils veulent pas nous dire les vraies raisons... c'est comme si c'était notre faute si on est sur le welfare<sup>48</sup>".

Il convient de souligner que les éléments qui déplaisent aux assistés sociaux diffèrent selon l'origine ethnique. Ainsi, parmi les répondants qui se disent indisposés par certaines atteintes à leur dignité humaine ou par la difficulté de

---

47 Les plaintes concernant la façon de déterminer le montant des prestations reviennent assez souvent dans les enquêtes effectuées auprès des assistés sociaux. Cf., par exemple, Gouvernement du Québec, Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, La voix des hommes sans voix, annexe 22 au Rapport de la Commission, Québec, Éditeur Officiel du Québec, février 1971, p. 20.

48 "Welfare": l'assistance publique.

communiquer dans leur langue maternelle, on ne retrouve aucun Canadien anglais. Tous sont Canadiens français. En revanche, très peu de ces derniers font allusion aux pratiques administratives, alors que la majorité des assistés sociaux Canadiens anglais le font<sup>49</sup>.

Si la majorité des assistés sociaux se montrent satisfaits de la manière employée pour leur venir en aide, il n'en est pas de même en ce qui concerne les règlements qui régissent cette aide. En effet, les opinions exprimées à leur sujet sont très partagées: 43% des répondants<sup>50</sup> estiment qu'ils sont plutôt bien faits, alors que 30.4% les jugent, au contraire, plutôt mal faits et que 26.6% se déclarent indécis. Notons, par ailleurs, que tous les assistés sociaux admettent que ces règlements ne sont pas parfaits et qu'il est nécessaire de les améliorer.

Il est à signaler que les jugements des assistés sociaux sur les règlements régissant l'aide varient d'une manière significative selon le montant mensuel d'assistance financière qu'ils reçoivent<sup>51</sup>. Ainsi, on constate que plus le montant de l'aide

---

49 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XVIII, p. 227.

50 Le nombre des répondants s'élève à 79. Une personne a refusé de répondre, prétextant qu'elle ne connaissait pas les règlements.

51 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XIX, p. 228.

financière est élevé, plus les jugements portés sur les règlements ont tendance à être favorables, et inversement. Il semble donc que ce facteur exerce une influence déterminante sur la façon dont les règlements sont perçus.

Si l'on jette un coup d'oeil sur les raisons qui amènent certains assistés sociaux à dire que les règlements régissant l'aide sont plutôt mal faits, il apparaît clairement que les critiques formulées à l'endroit de ces règlements ne s'appliquent pas à l'aide non matérielle. Elles visent principalement l'aide financière et, assez rarement, l'aide matérielle. Cela laisse supposer que, dans l'esprit des répondants, l'assistance sociale désigne d'abord et avant tout l'aide financière et, très accessoirement, l'aide matérielle. Quant à l'aide non matérielle, elle semble occuper une place à part.

Ce que l'on reproche surtout aux règlements, c'est de contribuer à la mauvaise répartition des ressources financières et matérielles et, par là, de créer de l'injustice: certains individus recevraient trop d'aide, alors que d'autres personnes qui seraient également dans le besoin en recevraient trop peu ou même pas du tout.

Une deuxième lacune de ces règlements serait de ne pas permettre aux bénéficiaires de l'assistance sociale de satisfaire leurs besoins réels. A cause du coût de la vie élevé,

l'aide accordée suffirait tout juste à combler les besoins les plus essentiels, soit le logement et la nourriture. Quant aux autres besoins (vêtement, transport, etc.), il faudrait se débrouiller autrement pour les satisfaire, notamment en ayant recours à d'autres agences ou à des parents, ou encore en réduisant la partie du budget consacrée à la nourriture.

Certains assistés sociaux prétendent aussi que les règlements ne tiennent pas compte des besoins particuliers de chacun. A leur avis, lorsqu'on accorde de l'aide, on devrait prendre en considération divers facteurs importants comme, par exemple, l'âge des enfants, ou bien l'état de santé des bénéficiaires, lequel oblige parfois ces derniers à s'abonner au téléphone, à suivre une diète spéciale ou encore à se déplacer fréquemment.

Les autres critiques que l'on formule à l'endroit des règlements sont des plus diverses. Selon deux répondants, il faut attendre trop longtemps avant de recevoir de l'aide et les démarches à faire sont trop compliquées. Pour une troisième personne, les conditions d'éligibilité sont trop sévères, alors qu'une autre prétend, au contraire, qu'elles ne le seraient pas assez. Enfin, un dernier répondant reproche aux règlements d'être trop tâtillois. Pour illustrer ce qu'il avance, il cite, entre autres, l'obligation pour l'assisté social de remplir une formule spéciale lorsqu'il gagne un peu d'argent, ce qui permet ensuite à l'agence de soustraire la somme ainsi obtenue du montant normalement octroyé. A son avis, ce règlement oblige

l'assisté social à rester passif, car il pénalise celui qui tente d'améliorer son sort en acceptant les petits emplois temporaires qui se présentent occasionnellement<sup>53</sup>.

On remarque, par ailleurs, que les assistés sociaux semblent très conscients de ce que les travailleurs sociaux, les administrateurs des agences et les politiciens n'ont pas tous le même pouvoir de décision, ni la même part de responsabilité dans l'élaboration des règlements et des directives qui régissent l'assistance sociale. En effet, les jugements qu'ils portent sur les "responsables" de l'assistance sociale varient considérablement selon la catégorie de personnes que l'on désigne par ce vocable. Ces jugements sont plus sévères pour les administrateurs des agences que pour les simples travailleurs sociaux et ils le sont davantage encore lorsqu'il s'agit des politiciens qui font les lois. Ainsi, 31.2% des répondants estiment que les travailleurs sociaux pourraient les aider davantage s'ils faisaient mieux leur travail, alors que ce pourcentage s'élève à 46.1% dans le cas des administrateurs et à 67.5% dans celui des politiciens chargés de faire les lois<sup>54</sup>.

---

53 D'autres enquêtes font aussi ressortir l'insatisfaction des assistés sociaux à l'égard des règlements régissant l'aide. Les raisons mentionnées pour expliquer cette insatisfaction ressemblent beaucoup à celles qui viennent d'être énumérées ici. Cf. en particulier Gouvernement du Québec, Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, La voix des hommes sans voix, op. cit., p. 19-20.

54 Cf. tableau XXXI, p. 116.

Tableau XXXI

Proportion des assistés sociaux qui jugent que les responsables de l'assistance sociale pourraient les aider davantage s'ils faisaient mieux leur travail.

N: 77

|             | Responsables         |                 |             |
|-------------|----------------------|-----------------|-------------|
|             | Travailleurs sociaux | Administrateurs | Politiciens |
| Oui         | 31.2                 | 46.1            | 67.5        |
| Non         | 53.2                 | 18.4            | 6.5         |
| Ne sait pas | <u>15.6</u>          | <u>35.5</u>     | <u>26.0</u> |
|             | 100.0                | 100.0           | 100.0       |

Les assistés sociaux ne se contentent pas uniquement de relever les points faibles de l'assistance sociale. Ils proposent également des mesures dans le but de l'améliorer. Ainsi, lorsqu'on leur demande d'indiquer ce que l'on pourrait faire pour mieux répondre à leurs besoins, 80% d'entre eux n'hésitent pas à formuler des suggestions concrètes. Remarquons toutefois que les mécontents sont plus portés que les autres à en faire. Tel est le cas, par exemple, de ceux qui jugent l'aide financière et matérielle insuffisante<sup>55</sup>.

De toutes les mesures préconisées dans le but d'améliorer l'assistance sociale, celle qui consiste à augmenter la quantité de l'aide financière et matérielle est de loin la plus fréquente: elle est mentionnée par 71.9% de ceux qui font des suggestions<sup>56</sup>. Dans l'esprit de ses promoteurs, ce moyen permettrait à ceux qui sont dans le besoin d'obtenir le minimum nécessaire pour mener une vie décente: nourriture, vêtements et mobilier acceptables; léger surplus d'argent pour faire face aux événements imprévus ou pour défrayer le coût des transports et des loisirs.

Un bon nombre de répondants (17.2%) proposent en outre de modifier les règlements des agences, de manière à les rendre plus souples et mieux adaptés aux besoins des bénéficiaires.

---

55 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XX, p. 229.

56 Cf. tableau XXXII, p. 118.

Tableau XXXII

Suggestions faites par les assistés sociaux dans le but d'améliorer l'assistance sociale.

| N: 64                                                                            |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| Suggestions                                                                      | %(1) |
| Augmenter l'aide financière et matérielle                                        | 71.9 |
| Modifier les règlements des agences                                              | 17.2 |
| Mettre un bon logement à sa disposition                                          | 12.5 |
| Fournir un emploi adéquat                                                        | 10.9 |
| Que les travailleurs sociaux fassent des visites plus fréquentes à leurs clients | 10.9 |
| Autres                                                                           | 28.1 |

(1) Plusieurs répondants font plus d'une suggestion; c'est ce qui explique que le total des pourcentages soit supérieur à 100.

Cette mesure implique, en particulier, la simplification des formalités administratives, la libéralisation des conditions d'éligibilité, la possibilité d'occuper un emploi à temps partiel sans que l'aide financière soit diminuée et la prise en considération de divers critères importants tels que l'âge des enfants et l'état de santé des parents lorsqu'il s'agit de déterminer le montant des allocations.

Plusieurs personnes (12.5%) désirent aussi que l'on mette un bon logement à leur disposition, afin de remplacer celui qu'ils occupent présentement et qu'ils jugent trop petit, mal situé, trop dispendieux, mal équipé, trop détérioré ou franchement insalubre. On doit remarquer, en passant, que certaines de ces personnes reprochent aux responsables du projet de rénovation urbaine de l'est de la Basse-Ville de faire détruire beaucoup de maisons encore solides et de créer ainsi une pénurie artificielle de logements dans le quartier. A leur avis, on devrait plutôt rénover ces maisons pour les louer ensuite à ceux qui en ont besoin, ou encore attendre que la construction des habitations à loyer modique soit terminée avant de procéder à la démolition des bons logements qui existent déjà<sup>57</sup>.

---

57 Pour de plus amples détails sur le problème de la rénovation urbaine dans l'est de la Basse-Ville, voir Nguyen Thuy Nga, Planificateurs et résidents: Deux points de vue différents sur la rénovation urbaine dans la Basse-Ville est d'Ottawa, thèse de maîtrise présentée à la Faculté des Sciences sociales de l'Université d'Ottawa, Ontario, 1972, 358p.

Pour leur part, d'autres répondants (10.9%) voudraient qu'on leur fournisse un emploi adéquat, c'est-à-dire relativement stable, bien rémunéré et adapté à leur état de santé ou à leur qualification. Ces répondants déclarent qu'ils aimeraient travailler, afin de subvenir eux-mêmes à leurs besoins, mais que la situation actuelle ne leur est pas favorable: les uns expliquent qu'il est pratiquement impossible de trouver une occupation qui corresponde à leurs capacités physiques ou à leurs aptitudes; les autres affirment qu'ils ne peuvent obtenir que des emplois temporaires ou mal rémunérés. Selon ces derniers, il n'est pas avantageux d'accepter de tels emplois car, en plus de les priver de cette garantie de sécurité et de stabilité que sont les prestations d'assistance sociale, ces emplois impliquent souvent une diminution de revenus.

Un certain nombre de répondants (10.9%) désirent également que les travailleurs sociaux fassent des visites plus fréquentes au domicile de leurs clients. Au cours de ces visites, chacun pourrait exposer ses problèmes ou présenter ses doléances et il recevrait en retour les encouragements, les conseils, les informations ou les réponses qui s'imposent. En plus de réduire le sentiment d'aliénation que plusieurs ressentent, cette mesure aurait aussi l'avantage de permettre au travailleur social de mieux connaître ses clients, de les comprendre davantage et de les aider plus efficacement. Bref, cela donnerait un cachet plus humain à l'assistance sociale et les bénéficiaires

de l'aide auraient peut-être alors moins souvent l'occasion de prétendre qu'ils sont traités "comme des numéros".

Les autres suggestions formulées par les répondants dans le but d'améliorer l'assistance sociale sont des plus variées. On voudrait, notamment, que les travailleurs sociaux se montrent plus aimables ou plus prévenants à l'endroit de leurs clients et qu'ils effectuent des enquêtes plus approfondies avant d'accorder de l'aide, de façon à mieux répartir les ressources disponibles. On voudrait aussi que l'on organise des cours de culture populaire (couture, cuisine, etc.) à l'intention des mères de famille des milieux défavorisés, et que l'on offre des leçons de rattrapage (lecture, arithmétique, etc.) à certains chômeurs, afin de leur permettre de s'inscrire aux programmes de recyclage offerts par le Centre de la Main-d'oeuvre du Canada<sup>58</sup>. On souhaite, par ailleurs, que les assistés sociaux soient dispensés de la taxe de vente lorsqu'ils achètent des articles de première nécessité: vêtements, meubles, etc. On espère en outre que les agences de bien-être fassent preuve de plus de célérité. De plus, on aimerait obtenir le droit d'en appeler de certaines décisions qui semblent injustifiées. Finalement, on désire que certains services soient rendus plus accessibles aux assistés

---

58 Des cours semblables (culture populaire, rattrapage) existaient déjà dans l'est de la Basse-Ville au moment de l'enquête. Ces répondants semblaient l'ignorer.

sociaux: traitements psychologiques, soins à domicile, consultation juridique, etc.

Par ailleurs, il faut ajouter que, parmi les assistés sociaux qui recevaient de l'aide financière ou matérielle, plusieurs semblaient aptes à recouvrer éventuellement leur indépendance économique<sup>59</sup>. Ces assistés sociaux furent donc invités à préciser les moyens qu'ils jugeaient nécessaires pour y parvenir.

Pour la majorité d'entre eux (54.4%), un emploi convenable, c'est-à-dire stable, rémunérateur et bien adapté, résoudrait tous les problèmes. Quant à ceux qui détiennent déjà un emploi, ils affirment qu'ils pourraient très bien se débrouiller seuls, à condition de jouir d'un revenu plus élevé. Enfin, les autres répondants soutiennent que tout rentrerait dans l'ordre rapidement si seulement ils avaient plus d'instruction ou une meilleure santé<sup>60</sup>.

Ces réponses démontrent bien que, dans l'ensemble, les assistés sociaux sont très conscients des causes de leurs difficultés d'ordre économique et, surtout, qu'ils savent comment ils pourraient s'en sortir si on les aidait un peu plus.

---

59 Les exceptions sont les mères de famille, les vieillards, ainsi que la plupart des invalides.

60 Cf. tableau XXXIII, p. 123.

Tableau XXXIII

Principal moyen qui permettrait à l'assisté social de se passer de l'aide financière ou matérielle.

| N: 33                |             |
|----------------------|-------------|
| Moyens               | %           |
| Un emploi convenable | 54.4        |
| Un revenu décent     | 15.2        |
| Plus d'instruction   | 15.2        |
| Une meilleure santé  | <u>15.2</u> |
|                      | 100.0       |

Pourquoi, alors, ne pas les consulter sérieusement avant d'élaborer des programmes de bien-être à leur intention?

D'un autre côté, ces réponses indiquent clairement qu'il existe des liens étroits entre le problème de l'assistance sociale et celui de la main-d'oeuvre. Par conséquent, il y aurait lieu de coordonner les efforts qui sont faits dans chacun de ces domaines. Ne serait-il pas souhaitable, par exemple, que les spécialistes de la main-d'oeuvre portent une attention toute spéciale aux assistés sociaux qui souffrent d'une incapacité partielle, mais qui pourraient quand même travailler si on leur offrait un emploi adéquat? Egalement, dans le but d'encourager le retour au travail de certains chômeurs chroniques, ne serait-il pas possible d'accorder un supplément de revenu garanti aux personnes qui gagnent des salaires insuffisants pour faire vivre leur famille décemment? De telles mesures résoudraient, semble-t-il, bien des problèmes. Il est vrai, toutefois, que cela supposerait l'élaboration d'une politique sociale globale, qui, dans le contexte actuel, nécessiterait peut-être d'importantes transformations dans l'organisation de la société. En effet, si l'on songe, par exemple, au taux élevé du chômage qui sévit dans notre société, on peut se demander ce qu'il adviendrait si, tout en conservant l'ordre social existant, on décidait de réintégrer un très grand nombre d'anciens assistés sociaux dans la population active. Ne risquerait-on pas de créer plus de chômage ou pire encore? Même s'il n'entre pas dans

le cadre de cet exposé de donner des réponses à toutes ces questions, il est quand même urgent de les poser car, tôt ou tard, il faudra bien y répondre.

En résumé, les assistés sociaux sollicitent généralement l'aide qu'ils reçoivent et, le plus souvent, ils effectuent eux-mêmes les démarches nécessaires à son obtention. Cependant, des intermédiaires interviennent parfois dans ce processus: les uns prennent l'initiative de solliciter de l'aide au nom d'une personne dans le besoin; les autres se voient confier certaines démarches auprès des agences ou doivent fournir des renseignements sur ces dernières.

Par ailleurs, les assistés sociaux semblent beaucoup mieux informés que les autres citoyens sur les agences qui dispensent l'assistance sociale. Néanmoins, leur information à ce sujet apparaît plutôt déficiente. Ainsi, par exemple, seulement deux agences sont connues de la majorité d'entre eux.

En outre, la plupart se disent satisfaits de la manière employée pour leur venir en aide et ils n'expriment pas de préférence particulière pour les agences publiques ou pour les agences privées. Par contre, on constate un certain désenchantement vis-à-vis les règlements qui régissent l'aide: moins de la moitié d'entre eux estiment que ces derniers sont plutôt bien faits.

On doit mentionner également que les assistés sociaux ne montrent pas le même degré de compréhension à l'égard des divers responsables de l'assistance sociale: ils sont plus sévères pour les administrateurs des agences que pour les simples travailleurs sociaux et ils le sont encore davantage pour les politiciens qui font les lois.

Enfin, on doit rappeler que la très grande majorité d'entre eux font des suggestions dans le but d'améliorer l'assistance sociale et que plusieurs de ceux qui bénéficient de l'aide financière ou matérielle indiquent volontiers les moyens qui leur permettraient de retrouver leur indépendance économique.

3. Trois points de comparaison: l'information sur les agences, les règlements régissant l'aide et les mesures suggérées dans le but d'améliorer l'assistance sociale.

Les sujets traités par les assistés sociaux et par les travailleurs sociaux ne sont généralement pas les mêmes. C'est que chacune des deux parties en présence a dû se prononcer sur les aspects administratifs de l'assistance sociale qui la touchaient le plus directement. Aussi, il n'est pas possible de comparer intégralement les deux points de vue exprimés; il faut se limiter aux sujets sur lesquels les deux parties en présence ont eu l'occasion de se prononcer. Ces sujets communs sont l'information relative aux agences, les règlements régissant l'aide et l'amélioration de l'assistance sociale.

Sur le plan de l'information relative aux agences, les assistés sociaux semblent nettement défavorisés par rapport aux travailleurs sociaux. Rappelons, en effet, que la majorité de ces derniers se disent bien informés sur les agences qui dispensent de l'assistance sociale dans l'est de la Basse-Ville. Malgré tout, il reste que les assistés sociaux sont beaucoup mieux informés que les autres citoyens à ce sujet. Ainsi, par

exemple, la plupart d'entre eux peuvent citer le nom exact des agences dont ils font mention. Ajoutons également que plus de la moitié d'entre eux connaissent plus de trois agences.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux et les assistés sociaux expriment des opinions assez différentes sur les règlements qui régissent l'aide. En général, les premiers se montrent passablement satisfaits de ces règlements: la plupart d'entre eux estiment qu'ils ne sont pas trop rigides et qu'ils sont bien adaptés à la réalité. De plus, la majorité d'entre eux sont d'avis qu'il n'est pas nécessaire de les modifier afin de les adapter davantage. Enfin, la presque totalité de ceux qui jugent nécessaire de les changer ne réclament que des modifications mineures.

Pour leur part, les assistés sociaux manifestent beaucoup moins d'enthousiasme à l'égard des règlements: moins de la moitié d'entre eux les disent bien faits; les autres les jugent mal faits ou se déclarent indécis. Ce désenchantement relatif à l'égard des règlements se traduit en outre par les critiques très sévères que les mécontents formulent à leur endroit.

On doit remarquer, toutefois, que les assistés sociaux ne sont pas les seuls à manifester de sérieuses réserves vis-à-vis les règlements. En effet, plusieurs catégories de travailleurs sociaux tendent eux aussi à adopter une attitude critique à leur égard. Ainsi, par exemple, la majorité de ceux qui appartiennent à des agences publiques ou qui s'occupent des

handicapés et des vieillards croient qu'il est nécessaire de les changer afin de les adapter davantage à la réalité<sup>61</sup>. On peut donc en déduire que même s'il existe une différence importante entre la position des travailleurs sociaux et celle des assistés sociaux, cela n'implique pas pour autant que le désaccord soit total et que les deux positions soient diamétralement opposées. Au contraire, les faits qui viennent d'être rapportés démontrent clairement que, chez les deux parties en présence, plusieurs sont d'avis que les règlements sont déficients et souhaitent qu'ils soient modifiés.

En dernier lieu, il importe de souligner que plusieurs ressemblances existent entre les mesures suggérées par les travailleurs sociaux et par leurs clients dans le but d'améliorer l'assistance sociale. Ainsi, on s'accorde sur la nécessité de rendre la vie plus agréable aux bénéficiaires de l'aide en leur accordant des allocations plus substantielles et en leur fournissant des logements convenables. On s'entend également pour recommander un inventaire approfondi des besoins et un renforcement des liens qui unissent les travailleurs sociaux et les clients. De plus, on préconise l'utilisation de moyens efficaces pour lutter contre les causes profondes des problèmes:

---

61 Cf. appendice 2, Complément statistique au chapitre III, tableau XIII, p. 222 et tableau XIV, p. 223.

emplois, revenu garanti, etc. Enfin, d'un côté comme de l'autre, on souhaite que les services sociaux soient rendus plus accessibles.

Cependant, dans l'ensemble, les mesures envisagées de part et d'autre n'ont pas la même portée. C'est que, chez les assistés sociaux, elles traduisent des préoccupations personnelles, tandis que chez les travailleurs sociaux, elles tendent à refléter des préoccupations beaucoup plus générales<sup>62</sup>.

---

<sup>62</sup> Cf. tableau XXIII, p. 90 et tableau XXXII, p. 118 et le texte qui accompagne ces tableaux.

## CHAPITRE IV

### PORTRAIT DES ASSISTES SOCIAUX

L'assistance sociale dans l'est de la Basse-Ville d'Ottawa est un système d'interaction qui comprend deux catégories principales d'acteurs: les travailleurs sociaux et les assistés sociaux. Comme dans tout système d'interaction, chaque catégorie d'acteurs projette, plus ou moins consciemment, une image d'elle-même qui est perçue par l'autre catégorie en présence. Ces images déterminent dans une certaine mesure les attitudes et les attentes de chacune des catégories à l'égard de l'autre et, partant, leur ajustement réciproque sur le plan du comportement. Par conséquent, si des problèmes surviennent dans leurs rapports sociaux, ils peuvent se comprendre en grande partie par l'examen de ces images<sup>1</sup>. De là l'utilité de tracer le portrait des travailleurs sociaux et celui des assistés sociaux.

---

1 Cf. notamment Guy Rocher, Introduction à la sociologie générale, Montréal, HMH, 1968, Tome I, p. 25-31; Talcott Parsons, The Social System, New-York, The Free Press, 1951, p. 3-24; Erving Goffman, The Presentation of Self in Everyday Life, New-York, Doubleday, 1959.

Le présent chapitre expose le portrait des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville, tel que dressé par les travailleurs sociaux<sup>2</sup>. La première partie du chapitre présente le profil sémantique<sup>3</sup> de l'assisté social (hétéro-stéréotype). La deuxième partie montre dans quelle mesure les assistés sociaux sont jugés responsables de leur situation. Enfin, la troisième partie rapporte les caractéristiques dominantes que les travailleurs sociaux leur attribuent.

# 1. Profil sémantique de l'assisté social tracé par les travailleurs sociaux.

Le profil sémantique de l'assisté social tracé par les travailleurs sociaux présente une allure d'ensemble plutôt négative<sup>4</sup>. En effet, presque tous les termes employés pour décrire l'assisté social sont défavorables. Ainsi, les travailleurs sociaux jugent que l'assisté social est pessimiste, très

---

2 L'enquête n'a pas tenté de dégager l'image que les assistés sociaux se font d'eux-mêmes (auto-stéréotype). La raison principale qui a motivé cette décision est que, sauf quelques exceptions, ces derniers ne se connaissent pas les uns les autres. Il eut donc été difficile de leur demander de faire le portrait de l'assisté social typique.

3 Les profils qui apparaissent dans cette thèse ont été tracés grâce à la technique de la "sémantique différentielle" (semantic differential technique). Cf. p.16-17 pour la description de cette technique.

4 Cf. figure 1, p. 133.

Figure 1

Profil sémantique de l'assisté social tracé par les travailleurs sociaux.

| N  |                | 1    | 2      | 3      | 4    | 5              |
|----|----------------|------|--------|--------|------|----------------|
|    |                | Très | Un peu | Un peu | Très |                |
| 71 | Soumis         |      |        |        |      | Insoumis       |
| 73 | Optimiste      |      |        |        |      | Pessimiste     |
| 74 | Prévoyant      |      |        |        |      | Imprévoyant    |
| 71 | Réfléchi       |      |        |        |      | Irréfléchi     |
| 76 | Mûr            |      |        |        |      | Frivole        |
| 74 | Modeste        |      |        |        |      | Exigeant       |
| 71 | Sensible       |      |        |        |      | Insensible     |
| 72 | Confiant       |      |        |        |      | Méfiant        |
| 75 | Débrouillard   |      |        |        |      | Engourdi       |
| 74 | Influénçable   |      |        |        |      | Entêté         |
| 73 | Naïf           |      |        |        |      | Désabusé       |
| 71 | Actif          |      |        |        |      | Passif         |
| 70 | Serein         |      |        |        |      | Déprimé        |
| 76 | Responsable    |      |        |        |      | Irresponsable  |
| 69 | Idéaliste      |      |        |        |      | Matérialiste   |
| 74 | Reconnaissant  |      |        |        |      | Ingrat         |
| 70 | Ambitieux      |      |        |        |      | Apathique      |
| 70 | Extroverti     |      |        |        |      | Introverti     |
| 65 | Progressiste   |      |        |        |      | Conservateur   |
| 73 | Large d'esprit |      |        |        |      | Borné          |
| 73 | Ferme          |      |        |        |      | Mou            |
| 72 | Indépendant    |      |        |        |      | Dépendant      |
| 73 | Réaliste       |      |        |        |      | Irréaliste     |
| 73 | Stable         |      |        |        |      | Instable       |
| 73 | Ordonné        |      |        |        |      | Négligeant     |
| 73 | Compréhensif   |      |        |        |      | Incompréhensif |
| 70 | Démocratique   |      |        |        |      | Autoritaire    |

imprévoyant et très irréfléchi, qu'il manque de maturité, qu'il tend à être exigeant dans ses demandes, qu'il fait preuve de méfiance à leur égard, qu'il manque de débrouillardise et qu'il se montre plutôt désabusé que naïf dans sa vie quotidienne. Ils le jugent également passif, déprimé, irresponsable, matérialiste et apathique. De plus, sur le plan des idées, il leur apparaît conservateur et un peu borné. Enfin, il ferait preuve de mollesse, de dépendance, d'irréalisme, d'instabilité et de négligence et il serait un peu autoritaire, en ce sens qu'il n'apprécierait pas tellement la contradiction.

Il est à noter que la plupart des traits négatifs de ce profil s'accordent assez bien avec l'image classique de l'assisté social, surtout avec celle du dépendant socio-économique. Cette image est très répandue dans le grand public et on en retrouve même des échos partiels dans certains écrits scientifiques<sup>5</sup>.

Même si, dans l'ensemble, les travailleurs sociaux dessinent un profil plutôt négatif de l'assisté social, il reste qu'ils concèdent volontiers à ce dernier quelques traits positifs. En effet, il reconnaissent qu'il est à la fois soumis, sensible, influençable, reconnaissant et compréhensif. On doit

---

5 Cf. notamment Georg Simmel, The Poor, traduit de l'allemand par Claire Jacobson, dans Social Problems, vol. 13, no 2, p. 118-140; Lewis A. Coser, The Sociology of Poverty-To the Memory of Georg Simmel, dans Social Problems, vol. 13, no 2, p. 140-148.

remarquer ici que la soumission et l'influénçabilité sont des attitudes positives car, selon Parsons<sup>6</sup>, ce sont là des conditions essentielles au succès de toute relation impliquant des professionnels et leurs clients. Or, les rapports que les travailleurs sociaux et les assistés sociaux entretiennent peuvent entrer dans cette catégorie. Par ailleurs, Parsons affirme aussi que le client est censé faire confiance au professionnel et accepter ses conseils, même si ces derniers impliquent une remise en question de certaines de ses habitudes de comportement<sup>7</sup>. Cependant, le profil révèle que l'assisté social apparaît légèrement méfiant et autoritaire aux yeux des travailleurs sociaux. Si l'on se fie à la thèse de Parsons, cela risque de perturber leurs relations. Toutefois, dans le cas présent, il ne semble pas que cette perturbation soit assez grave pour empêcher l'établissement de contacts raisonnables.

Fait intéressant à remarquer, les travailleurs sociaux hésitent à classer leurs clients dans la catégorie des introvertis ou dans celle des extrovertis. Ils jugent plus prudent d'admettre qu'il y en a dans les deux catégories ou qu'ils occupent une position intermédiaire entre ces deux pôles. Cette prudence dont ils font preuve ici laisse supposer qu'ils ont bien réfléchi

---

6 Cf. Talcott Parsons, The Social System, New-York, The Free Press, 1951, p. 428-480.

7. Ibid.

avant de tracer le profil de l'assisté social typique. C'est d'ailleurs l'impression qu'ils ont donné lors des entrevues.

D'une manière générale, le profil sémantique de l'assisté social tracé par les travailleurs sociaux est assez cohérent. Pour s'en convaincre, il suffit de jeter un coup d'oeil sur la liste suivante qui regroupe en plusieurs catégories les qualificatifs apparentés que l'on retrouve dans le profil:

- a) imprévoyant, irréfléchi, frivole, irresponsable, négligeant, irréaliste;
- b) méfiant, borné, conservateur;
- c) engourdi, passif, apathique, mou, dépendant;
- d) pessimiste, désabusé, déprimé;
- e) soumis, influençable;
- f) sensible, reconnaissant, compréhensif;
- g) exigeant, autoritaire.

Par ailleurs, si l'on considère l'ensemble des qualificatifs utilisés pour décrire l'assisté social, on ne relève pas davantage de contradiction flagrante. Même si, à première vue, les adjectifs soumis et autoritaire s'opposent, il faut se rappeler que ce dernier terme signifie seulement que l'assisté social n'apprécie guère la contradiction, ce qui ne l'empêche pas de se soumettre quand même aux directives qui lui déplaisent. D'ailleurs, on voit mal comment il pourrait faire autrement, puisqu'il s'expose à des représailles s'il refuse de se soumettre. En outre, bien que l'assisté social soit jugé plutôt borné sur le plan des idées, cela n'implique pas qu'il soit incapable de se montrer compréhensif lorsque le travailleur social se donne la peine de justifier les décisions qu'il prend.

Mentionnons, enfin, que les autres caractéristiques qui semblent s'opposer ne sont pas, elles non plus, mutuellement exclusives. Tel est le cas, par exemple, de la méfiance et de l'influénçabilité.

Si l'on fait un parallèle entre le profil de l'assisté social qui vient d'être esquissé et celui qui se dégage de la recherche de Fanshel<sup>8</sup> mentionnée dans le chapitre premier, on ne constate, à vrai dire que deux points de ressemblance. Ainsi, Fanshel rapporte que la majorité (64%) des clients qui se sont présentés à l'agence "Family and Children Service" de Pittsburg, en Pennsylvanie, ont été jugés dépendants par les travailleurs sociaux et que seulement 40% d'entre eux leur ont semblé capables de prendre leurs responsabilités. Là s'arrêtent les similitudes.

Pour le reste, les différences sont nombreuses. On remarque d'abord que seulement 29% des clients de l'agence de Pittsburgh sont considérés comme pessimistes. De plus, en général, ils n'apparaissent pas engourdis, passifs, mous ou apathiques: seulement 39% d'entre eux manqueraient d'énergie. Par ailleurs, il semble bien que les clients de cette agence soient surtout considérés comme extrovertis, car pas plus de 37% d'entre

---

<sup>8</sup> Cf. David Fanshel, An Overview of One Agency's Casework Operation, texte miméographié, Family and Children Service, Pittsburgh, Pa., 1958, p. 58, tableau 18.

eux ont été jugés renfermés par les travailleurs sociaux. Enfin, bien que les données disponibles ne soient pas comparables directement, il ne semble pas non plus que la majorité d'entre eux soient jugés négligeants, méfiants ou déprimés. C'est du moins ce que l'on peut supposer d'après une autre étude<sup>9</sup> qui reprend et approfondit l'analyse des informations recueillies par Fanshel. D'après cette étude, en effet, s'il faut en croire les travailleurs sociaux, seulement un faible pourcentage des assistés sociaux concernés auraient une vie désorganisée, manqueraient de joie de vivre ou encore tendraient à se montrer distants ou réservés dans leurs relations sociales.

En règle générale, le profil de l'assisté social ne diffère pas beaucoup d'une catégorie de répondants à l'autre. Il y a cependant une exception: le profil varie d'une manière significative selon le degré d'attachement des répondants à leur travail<sup>10</sup>. Paradoxalement, ceux qui manifestent un fort attachement à leur travail tendent à tracer un plus grand pourcentage de profils défavorables que les autres. Par ailleurs, tout aussi paradoxalement, ce sont les indécis qui se montrent les plus favorables. Quant à ceux qui ne sont que faiblement

---

9 Cf. Edgar F. Borgatta, David Fanshel et Henry J. Meyer, Social Worker's Perceptions of Clients, A Study of the Caseload of a Social Agency, New-York, Russel Sage Foundation, 1960, p. 78.

10 Cf tableau XXXIV, p. 139.

Tableau XXXIV

Variation du profil de l'assisté social, selon le degré d'attachement des répondants à leur travail.

| N:76                   |                       |        |             |          |
|------------------------|-----------------------|--------|-------------|----------|
| Attachement au travail | Catégories de profils |        |             | Total    |
|                        | Favorable             | Neutre | Défavorable | % (N)    |
| Fort                   | 18.6                  | 0      | 81.4        | 100 (70) |
| Faible                 | 0                     | 33.3   | 66.7        | 100 (3)  |
| Indécis                | 33.3                  | 0      | 66.7        | 100 (3)  |

attachés à leur travail, ils ne tracent aucun profil favorable et ils sont les seuls à présenter des profils neutres<sup>11</sup>.

## 2. Part de responsabilité attribuée aux assistés sociaux dans la création de leurs problèmes.

Dans un autre ordre d'idées, lorsqu'on demande aux travailleurs sociaux de dire si, à leur avis, les assistés sociaux sont les principaux responsables de leur situation ou s'ils sont surtout les victimes de circonstances défavorables indépendantes de leur volonté, on obtient des réponses assez bien partagées<sup>12</sup>. En effet, même si la moitié d'entre eux considèrent la plupart de leurs clients comme des victimes, il reste que les autres ne partagent pas cette opinion: 42.1% déclarent que, d'une manière générale, les assistés sociaux sont les principaux responsables de leurs problèmes et 7.9% se montrent incapables

---

11 Le degré d'attachement au travail a été déterminé de la façon suivante: les répondants ayant affirmé qu'ils reviennent dans le domaine de l'assistance sociale si c'était à refaire ont été considérés comme fortement attachés à leur travail; les autres ont été classés dans la catégorie faiblement attachés à leur travail ou indécis, selon qu'ils ont affirmé le contraire ou qu'ils ont été incapables de se prononcer. Par ailleurs, les profils dont la moyenne des échelles était inférieure à 3 ont été jugés favorables, ceux dont la moyenne était égale à 3, neutres et ceux dont la moyenne était supérieure à 3, défavorables.

12 Cf. tableau XXXV, p. 141.

Tableau XXXV

Part de responsabilité attribuée aux assistés sociaux dans la création de leurs problèmes.

|                                      | N: 76      |
|--------------------------------------|------------|
| Part de responsabilité               | %          |
| Ils sont les principaux responsables | 42.1       |
| Ils sont victimes des circonstances  | 50.0       |
| Indécis                              | <u>7.9</u> |
|                                      | 100.0      |

de se prononcer sur cette question. Notons, à ce sujet, que Fanshel a obtenu des résultats à peu près semblables dans une étude effectuée aux Etats-Unis et portant sur la perception des clients d'une agence de bien-être par les travailleurs sociaux<sup>13</sup>.

On constate, par ailleurs, que la part de responsabilité attribuée aux assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville dans la création de leurs problèmes ne varie pas de façon significative d'une catégorie de répondants à l'autre. Il se pourrait donc que les opinions exprimées à ce sujet par les travailleurs sociaux soient déterminées avant tout par l'idéologie de chacun: certains seraient nettement conservateurs alors que d'autres auraient une vision beaucoup plus critique de la société.

### 3. Principales caractéristiques attribuées aux assistés sociaux.

Afin de parfaire le portrait des assistés sociaux, tout en laissant plus de liberté aux répondants, l'enquête comportait une question ouverte qui demandait aux travailleurs sociaux de nommer la principale caractéristique de leurs clients de l'est de la Basse-Ville. Si l'on se réfère au tableau qui résume les réponses obtenues à cette question, on note qu'à peine 8% des

---

<sup>13</sup> Cf. David Fanshel, An Overview of One Agency's Casework Operation, op. cit., p. 54.

répondants mentionnent des traits de caractère positifs<sup>14</sup>. Ces derniers sont la reconnaissance, la solidarité, la franchise, la simplicité, la bienveillance et le désir d'améliorer son sort. De telles réponses font figure d'exception car la plupart des traits de caractère énumérés sont négatifs. On reproche en particulier aux assistés sociaux d'être irresponsables, passifs, insouciants, mal éduqués, défaitistes et même paresseux. On leur reproche aussi leur résignation, leur trop grande fierté et leur manque de débrouillardise. Quelques travailleurs sociaux les accusent également de se montrer parfois trop exigeants et d'abuser de la "charité publique", selon l'expression employée par l'un d'entre eux. Enfin, on souligne leur manque de volonté et d'ambition personnelle et leur méfiance vis-à-vis les étrangers.

Les deux caractéristiques qui reviennent le plus souvent dans les propos des répondants sont la pauvreté (13.3%) et le manque d'instruction (12%). A la pauvreté, on associe tout naturellement des problèmes comme, par exemple, l'insuffisance du logement, du mobilier et des effets vestimentaires, la malnutrition, le manque d'hygiène et la mauvaise santé. De son côté, le manque d'instruction expliquerait l'incapacité des assistés sociaux d'administrer un budget, la difficulté qu'ils éprouvent à communiquer et, de manière générale, le peu de succès qu'ils obtiennent dans leurs tentatives visant à améliorer leurs conditions d'existence.

---

14 Cf. tableau XXXVI, p. 144.

Tableau XXXVI

Principales caractéristiques attribuées aux assistés sociaux.

|                              | N: 75       |
|------------------------------|-------------|
| Caractéristiques             | %           |
| Traits de caractère positifs | 8.0         |
| Traits de caractère négatifs | 32.0        |
| Pauvreté                     | 13.3        |
| Manque d'instruction         | 12.0        |
| Autres caractéristiques      | <u>34.7</u> |
|                              | 100.0       |

Les autres caractéristiques mentionnées sont très diverses, ce qui les rend pratiquement impossibles à regrouper. Sans compter les réponses des quelques travailleurs sociaux qui affirment ne trouver rien de particulier qui soit commun à leurs clients de l'est de la Basse-Ville, on en dénombre plus d'une vingtaine, toutes différentes les unes des autres. On retrouve, notamment, des caractéristiques comme l'attachement au quartier, l'esprit communautaire, la vie au jour le jour, l'isolement social, les problèmes multiples, le besoin d'aide, les familles nombreuses, la bonne information sur les possibilités d'obtenir de l'aide, la foi, le sentiment d'impuissance, l'attachement aux habitudes routinières, l'inquiétude, etc.

Dans l'ensemble, les caractéristiques attribuées aux assistés sociaux viennent tempérer un peu l'allure plutôt négative que prend le profil exposé au début de ce chapitre. En effet, même si les caractéristiques de tendance défavorable l'emportent encore ici largement sur celles qui sont favorables, il n'en demeure pas moins que plus de la moitié des répondants (50.7%) mentionnent des caractéristiques neutres<sup>15</sup>. C'est heureux qu'il en soit ainsi car, autrement, l'attitude des travailleurs sociaux à l'égard de leurs clients risquerait d'être nettement hostile, ce qui entraînerait évidemment des conséquences

---

15 Cf. tableau XXXVII, p. 146.

Tableau XXXVII

Tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux.

| N: 75        |             |
|--------------|-------------|
| Tendance     | %           |
| Favorables   | 9.3         |
| Défavorables | 40.0        |
| Neutres      | <u>50.7</u> |
|              | 100.0       |

néfastes pour tous les acteurs impliqués dans le système d'interaction.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que la tendance des caractéristiques utilisées pour décrire les assistés sociaux varie d'une manière significative selon le genre d'agence auquel appartiennent les répondants<sup>16</sup>. C'est ainsi que le pourcentage des caractéristiques défavorables augmente lorsqu'on passe des agences publiques (17.9%) aux agences privées et non confessionnelles (35.5%), puis aux agences privées et confessionnelles (69.9%). Ce phénomène peut s'expliquer dans une certaine mesure par le fait que les répondants des agences privées et confessionnelles semblent avoir une vision moins impersonnelle que les autres de leurs clients. En effet, seulement 26.1% d'entre eux mentionnent des caractéristiques neutres. Par contre, ce pourcentage s'élève à 50% chez les répondants des agences privées et non confessionnelles et à 71.4% chez ceux des agences publiques.

Les mêmes tendances se retrouvent chez les répondants qui travaillent à temps plein et chez ceux qui travaillent à temps partiel<sup>17</sup>. Les premiers mentionnent surtout des caractéristiques neutres (59.6%), alors que la majorité des seconds

---

16 Cf. tableau XXXVIII, p. 148.

17 Cf. tableau XXXIX, p. 149.

Tableau XXXVIII

Variation de la tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux, selon le genre d'agence.

| N:75                             |           |             |        |       |      |
|----------------------------------|-----------|-------------|--------|-------|------|
| Genre d'agence                   | Tendance  |             |        | Total |      |
|                                  | Favorable | Défavorable | Neutre | %     | (N)  |
| Publique                         | 10.7      | 17.9        | 71.4   | 100   | (28) |
| Privée et non<br>confessionnelle | 12.5      | 37.5        | 50.0   | 100   | (24) |
| Privée et<br>confessionnelle     | 4.3       | 69.6        | 26.1   | 100   | (23) |

Tableau XXXIX

Variation de la tendance des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux, selon le statut occupationnel.

| N:75                      |           |             |        |       |      |
|---------------------------|-----------|-------------|--------|-------|------|
| Statut occupa-<br>tionnel | Tendance  |             |        | Total |      |
|                           | Favorable | Défavorable | Neutre | %     | (N)  |
| Temps plein               | 10.5      | 29.8        | 59.6   | 100   | (57) |
| Temps partiel             | 5.6       | 72.2        | 22.2   | 100   | (18) |

(72.2%) citent des caractéristiques défavorables. Il semble donc que ceux qui travaillent à temps plein ont une vision plus impersonnelle de leurs clients que ceux qui travaillent à temps partiel<sup>18</sup>. D'ailleurs, cela cadrerait assez bien avec l'observation de Parsons voulant que les professionnels s'efforcent de maintenir une neutralité affective dans leurs rapports avec leurs clients<sup>19</sup>.

Pour résumer, rappelons que les assistés sociaux apparaissent sous un jour plutôt défavorable aux yeux des travailleurs sociaux. En effet, le profil sémantique de l'assisté social tracé par ces derniers est nettement négatif. De plus, bien que la moitié d'entre eux considèrent leurs clients comme des victimes ou emploient des caractéristiques neutres pour les décrire, il reste qu'un nombre presque aussi important estiment au contraire qu'ils sont les principaux responsables de leur situation ou utilisent des qualificatifs peu flatteurs pour les dépeindre.

---

18 Il est à signaler que les travailleurs sociaux à temps partiel se retrouvent surtout dans les agences privées et confessionnelles. Un certain nombre d'entre eux oeuvrent également au sein des agences privées et non confessionnelles. Un seul travaille pour une agence publique. Cela explique dans une large mesure la variation des caractéristiques attribuées aux assistés sociaux selon le genre d'agence.

19 Cf. T. Parsons, The Social System, op. cit., p. 434.

Cependant, on doit signaler que cette image négative n'implique pas que les travailleurs sociaux ont tendance à rejeter leurs clients. Si cette tendance existait, les relations sociales qu'ils entretiennent avec ces derniers seraient sans doute gravement perturbées. Or, tel n'est pas le cas. Il semble donc que cette image négative reflète tout simplement la distance sociale qui les sépare de leurs clients. En effet, la majorité d'entre eux appartiennent à la classe moyenne. Par conséquent, il est fort probable qu'ils soient portés à juger les assistés sociaux en se basant sur leurs propres critères d'évaluation<sup>20</sup>.

---

20 Cf. à ce sujet Jean Stoetzel, La psychologie sociale, Paris, Flammarion, 1963, p. 109 et p. 211.

## CHAPITRE V

### PORTRAIT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Ce chapitre exposera successivement deux images du travailleur social: la première a été tracée par les travailleurs sociaux eux-mêmes, la seconde, par les assistés sociaux. Ces deux images seront ensuite comparées, dans le but de découvrir jusqu'à quel point elles convergent ou divergent.

S'il y a concordance entre l'image projetée par les travailleurs sociaux, d'une part, et l'image perçue par les assistés sociaux, d'autre part, l'interaction tendra à se dérouler d'une manière harmonieuse, car les premiers auront réussi à résoudre leur problème d'identité (identity management) et, par conséquent, à influencer suffisamment le comportement des seconds afin qu'ils agissent de la façon désirée. Si, au contraire, il existe une divergence importante entre ces deux images, cela signifiera que les travailleurs sociaux n'auront pas su contrôler leur identité suffisamment pour amener les assistés sociaux à ajuster leur conduite. Il s'ensuivra alors des rapports sociaux passablement perturbés entre ces deux catégories d'acteurs<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cf. Erving Goffman, The Presentation of Self in Everyday Life, New-York, Doubleday, 1959. Voir en particulier p. 15 et suivantes.

1. Portrait du travailleur social tracé par  
les travailleurs sociaux.

Lors de l'enquête, les travailleurs sociaux se sont décrits de deux façons. D'abord, ils ont tracé le profil sémantique<sup>2</sup> du travailleur social à l'oeuvre dans l'est de la Basse-Ville. Ensuite, chacun d'entre eux a désigné le rôle qui, à son avis, reflétait le mieux le travail qu'il accomplissait auprès de ses clients résidant dans le quartier.

Le profil sémantique du travailleur social fourni par les travailleurs sociaux (auto-stéréotype) se révèle nettement positif<sup>3</sup>. En effet, le travailleur social ne se voit attribuer qu'une seule caractéristique défavorable, soit le paternalisme<sup>4</sup>. On doit remarquer, toutefois, que ce paternalisme est très peu prononcé. Par conséquent, la tendance positive du profil ne se

---

2 Pour une description de la technique de la sémantique différentielle, voir p. 16 et 17.

3 Cf. figure 2, p. 154.

4 En général, les caractéristiques positives sont placées sur le côté gauche des échelles horizontales qui forment le profil sémantique du travailleur social et les caractéristiques négatives, sur le côté droit. Il y a trois exceptions à la règle: même si elles sont placées du côté droit des échelles horizontales, les caractéristiques réglementé, partenaire et calculateur sont considérées comme positives. Ces trois échelles ont été inversées afin d'éviter de mettre toutes les caractéristiques négatives du même côté, ce qui aurait pu influencer les répondants.

Profil sémantique du travailleur social tracé par les travailleurs sociaux (auto-stéréotype).

| N  |                         | 1    | 2      | 3      | 4    | 5                        |
|----|-------------------------|------|--------|--------|------|--------------------------|
|    |                         | Très | Un peu | Un peu | Très |                          |
| 69 | Compréhensif            |      |        |        |      | Incompréhensif           |
| 68 | Expérimenté             |      |        |        |      | Inexpérimenté            |
| 70 | Libre                   |      |        |        |      | Réglementé               |
| 68 | Démocratique            |      |        |        |      | Autoritaire              |
| 68 | Paternaliste            |      |        |        |      | Partenaire               |
| 70 | Bienfaiteur             |      |        |        |      | Fonctionnaire            |
| 67 | Compétent               |      |        |        |      | Incompétent              |
| 69 | Dévoué                  |      |        |        |      | Indifférent              |
| 70 | Sympathique             |      |        |        |      | Antipathique             |
| 69 | Patient                 |      |        |        |      | Impatient                |
| 70 | Réaliste                |      |        |        |      | Irréaliste               |
| 70 | Méthodique              |      |        |        |      | Désordonné               |
| 71 | Sentimental             |      |        |        |      | Calculateur              |
| 68 | Sensible                |      |        |        |      | Insensible               |
| 69 | Du côté des<br>assistés |      |        |        |      | Du côté des<br>Autorités |
| 69 | Optimiste               |      |        |        |      | Pessimiste               |
| 67 | Progressiste            |      |        |        |      | Conservateur             |
| 69 | Chaleureux              |      |        |        |      | Froid                    |
| 65 | Idealiste               |      |        |        |      | Matérialiste             |
| 67 | Délicat                 |      |        |        |      | Indélicat                |
| 67 | Efficace                |      |        |        |      | Inefficace               |
| 66 | Réfléchi                |      |        |        |      | Impulsif                 |
| 67 | Actif                   |      |        |        |      | Passif                   |
| 65 | Extroverti              |      |        |        |      | Introverti               |
| 68 | Large d'esprit          |      |        |        |      | Borné                    |
| 68 | Discret                 |      |        |        |      | Indiscret                |

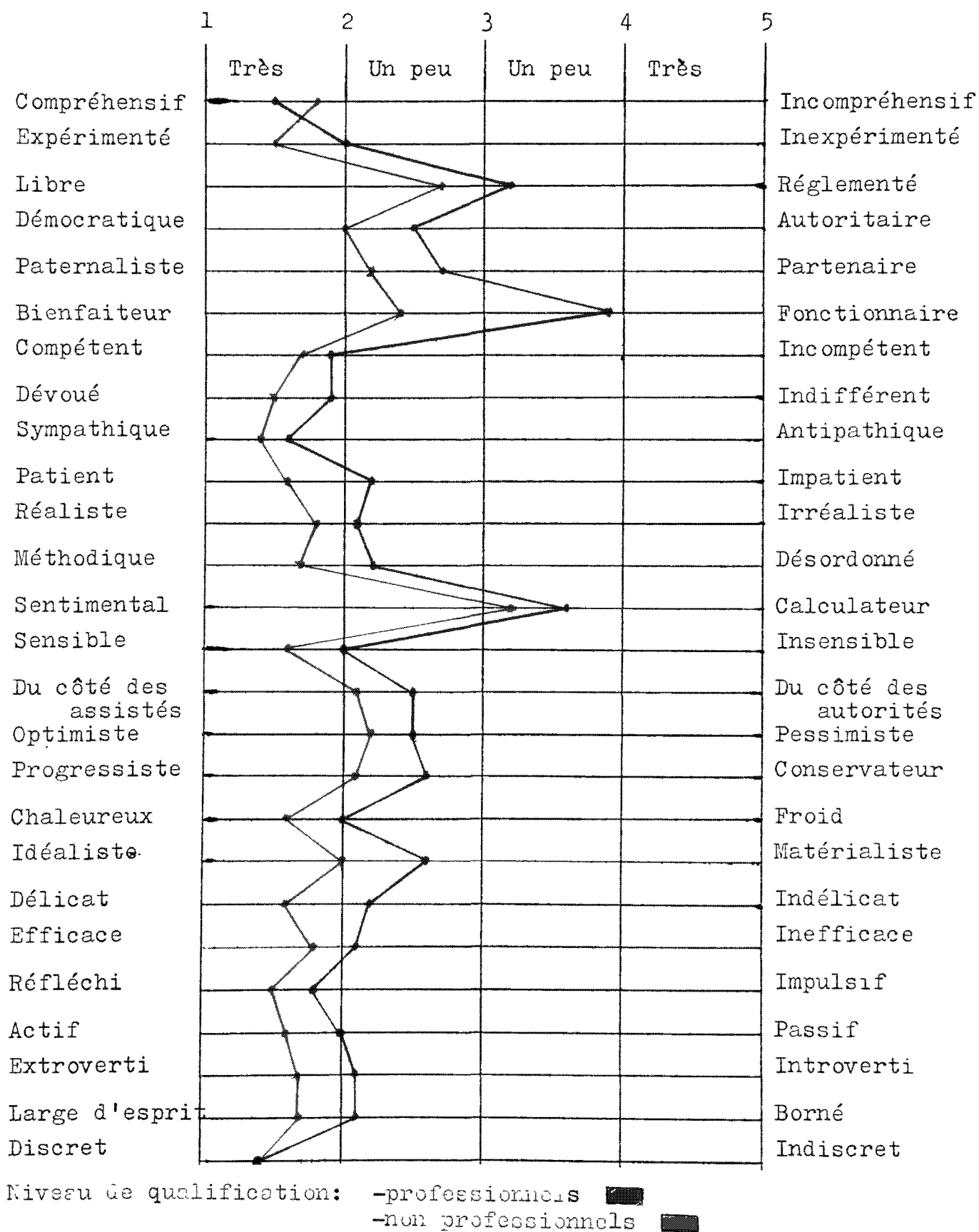
trouve pratiquement pas altérée par cette unique exception. D'ailleurs, il faut reconnaître que ce léger paternalisme que l'on perçoit chez le travailleur social n'a rien de bien surprenant, étant donné le statut qu'il occupe et le rôle qu'il joue dans ses relations avec les assistés sociaux. En ce qui concerne maintenant les autres caractéristiques décernées au travailleur social, elles correspondent assez bien à l'idée que l'on se fait généralement d'un tel personnage. Ainsi, par exemple, à côté des qualités d'ordre professionnel (expérience, compétence, etc.), on retrouve des traits profondément humains (compréhension, sensibilité, etc.) qui viennent adoucir l'image déga-  
gée.

Par ailleurs, lorsqu'on met chacune des échelles horizontales qui forment l'auto-stéréotype en relation avec diverses variables indépendantes, on découvre certains faits intéressants. Ainsi, on peut constater que, sur la plupart de ces échelles, les non professionnels se montrent plus positifs que les professionnels<sup>5</sup>. L'écart entre les auto-stéréotypes tracés par chacune de ces catégories de travailleurs sociaux n'est cependant pas considérable, en général. Il n'y a que deux exceptions importantes à cela: les non professionnels considèrent le travailleur social comme un bienfaiteur qui serait plutôt libre, alors que les professionnels le voient, au contraire, comme un

---

5 Cf. figure 3, p. 156.

Variation de l'auto-stéréotype, selon le niveau de qualification.



fonctionnaire assez réglementé.

On constate, en outre, que les travailleurs sociaux bénévoles et ceux qui sont à temps partiel tracent des auto-stéréotypes généralement plus positifs que les autres<sup>6</sup>. On remarque également qu'ils sont un peu plus portés que les autres à considérer le travailleur social comme un bienfaiteur jouissant d'une certaine liberté. Or, la catégorie des non professionnels comporte une forte proportion de travailleurs sociaux bénévoles ou à temps partiel. Il semble donc que cela explique en grande partie les différences énumérées au paragraphe précédent.

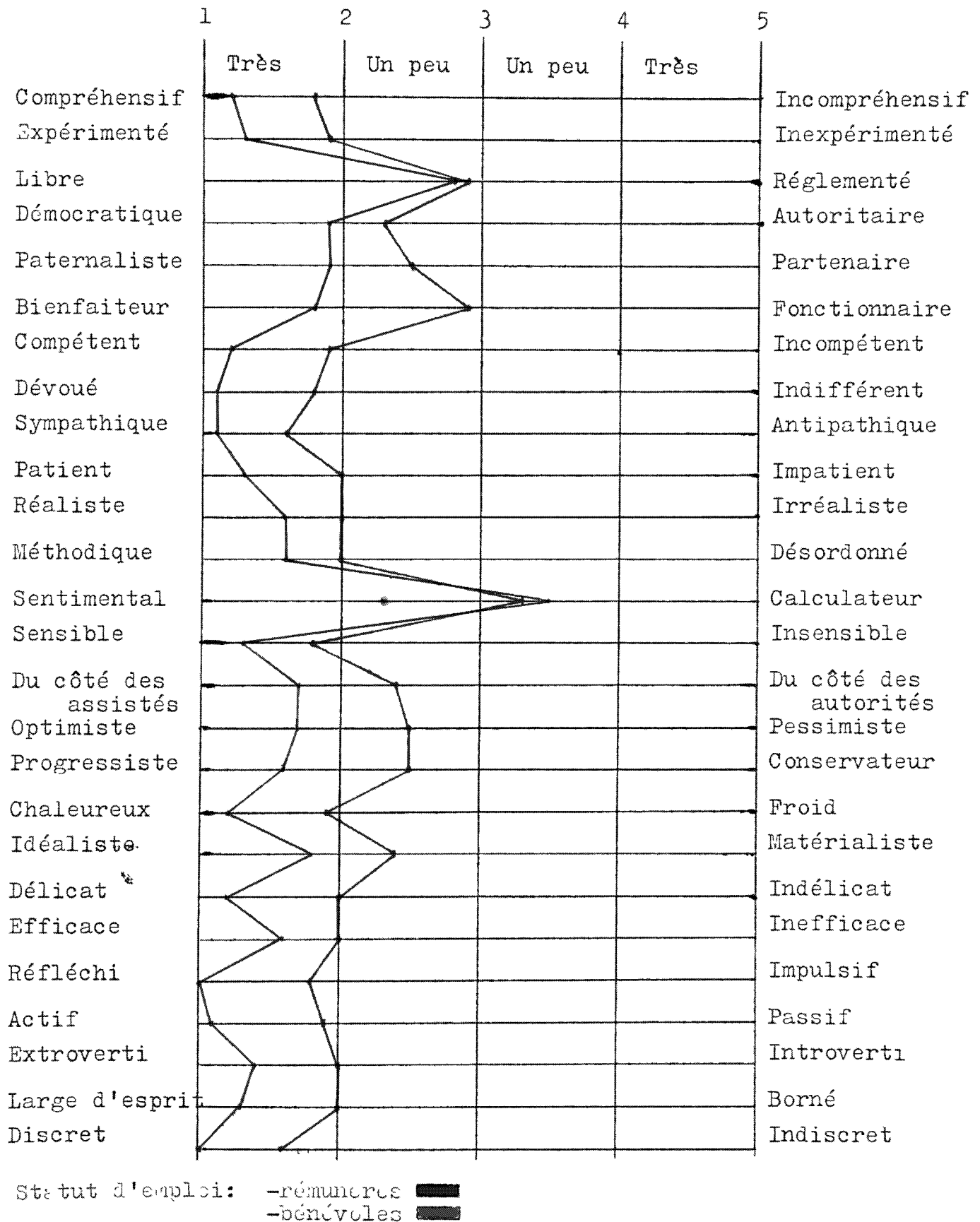
En somme, les deux principales variables qui viennent modifier l'auto-stéréotype sont le statut occupationnel des répondants et leur statut d'emploi. Ajoutons que si la catégorie des bénévoles et celle des temps partiel ont tendance à se montrer plus positifs que les autres catégories, cela tient sans doute à ce que la distance sociale qui les sépare du travailleur social typique est plus grande. En effet, si l'on se base sur la théorie voulant que la personne soit la norme de ses perceptions<sup>7</sup>, tout porte à croire qu'ils se jugent inférieurs à l'idée qu'ils se font du travailleur social typique et que, tout

---

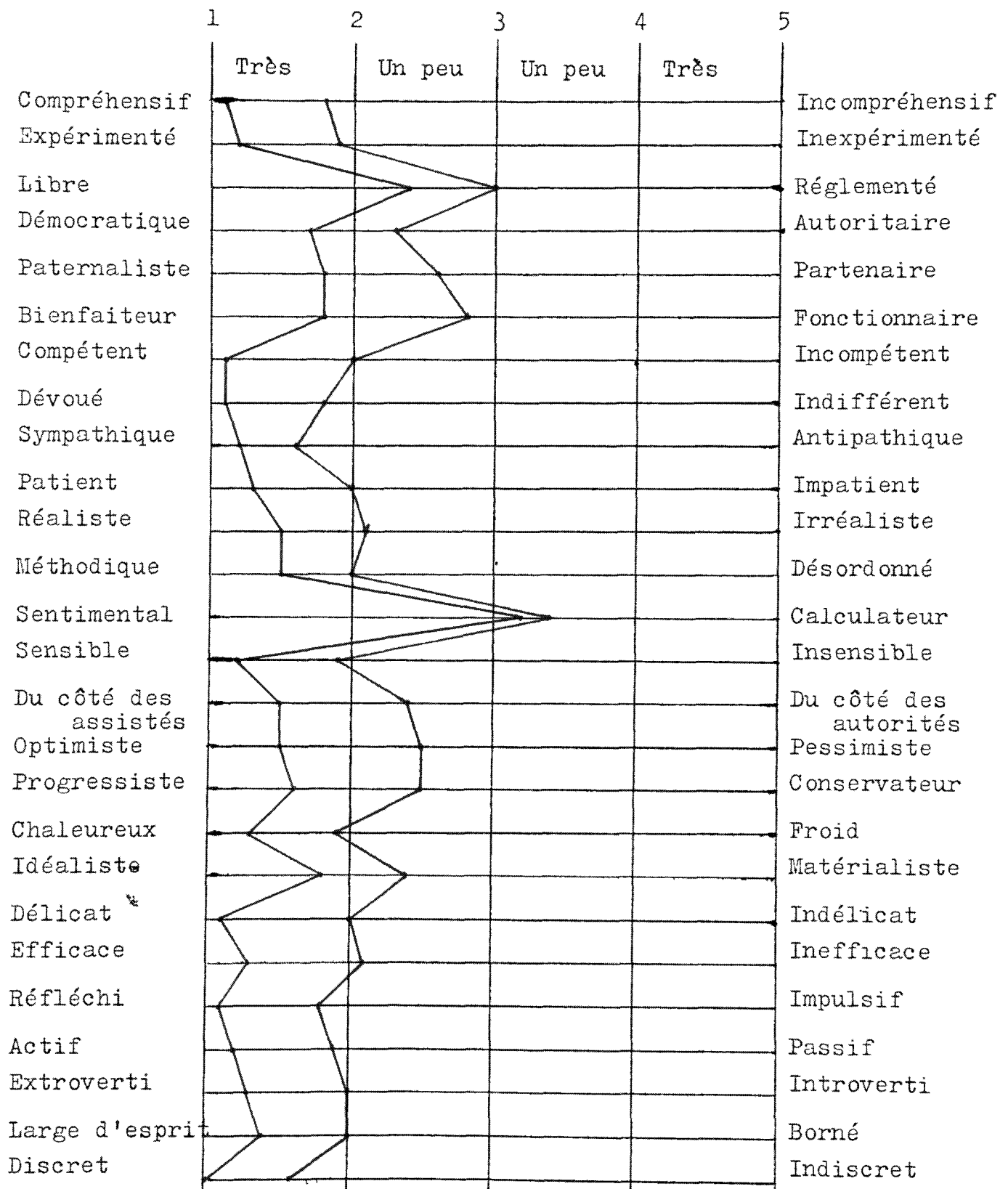
6 Cf. figure 4, p. 158 et figure 5, p. 159.

7 Cf. à ce sujet Jean Stoetzel, La psychologie sociale, Paris, Flammarion, 1963, p. 109-110.

Variation de l'auto-stéréotype, selon le statut d'emploi.



Variation de l'auto-stéréotype, selon le statut occupationnel.


 Statut occupationnel: -temps plein ■■■  
 -temps partiel ■■■

naturellement, ils sont portés à l'idéaliser davantage lorsqu'ils tracent son profil sémantique.

Si, dans l'ensemble, les travailleurs sociaux ont tendance à tracer des auto-stéréotypes qui se rapprochent beaucoup les uns des autres, la situation est très différente lorsqu'il s'agit de décrire le rôle qu'ils jouent auprès de leurs clients. En effet, les rôles mentionnés sont des plus divers<sup>8</sup>.

On remarque d'abord que 16.7% des répondants se définissent, à toutes fins pratiques, comme des fonctionnaires. Les termes exacts qu'ils emploient sont les suivants: administrateur, surveillant, intermédiaire, enquêteur et coordinateur.

Le rôle de conseiller et de confident est celui qui revient le plus souvent dans les réponses: 42.3% des sujets le mentionnent. Fait intéressant à remarquer, certains d'entre eux précisent même qu'ils s'efforcent de jouer le rôle d'un ami auprès de leurs clients, soulignant par là le caractère familial qu'ils veulent donner à leurs relations avec ces derniers.

Par contre, chez les travailleurs sociaux qui se décrivent comme des aides (19.2%), c'est un désir certain d'égalité que l'on retrouve: la plupart d'entre eux insistent sur la nécessité de laisser les clients prendre leurs propres responsabilités et de n'intervenir que pour leur "donner un coup de main" lorsqu'ils en ont besoin.

---

<sup>8</sup> Cf. tableau XL, p. 161.

Tableau XL

Rôle des travailleurs sociaux.

| N: 78                   |            |
|-------------------------|------------|
| Rôle                    | % total    |
| Fonctionnaire           | 16.7       |
| Conseiller et confident | 42.3       |
| Educateur               | 9          |
| Aide                    | 19.2       |
| Chrétien                | 1.3        |
| Autres                  | 6.4        |
| Plusieurs à la fois     | <u>5.1</u> |
|                         | 100.0      |

L'attitude précédente contraste avec celle des répondants qui se veulent des éducateurs (9%). En effet, ceux-ci se voient tantôt comme des guides, tantôt comme des "grands frères" ou comme des animateurs et ils se disent obligés de se montrer plutôt paternalistes dans leurs rapports avec leurs clients. Ils ne sont cependant pas les seuls à avoir de telles dispositions: lors des entrevues, au moins une douzaine d'autres répondants ont déclaré qu'un certain paternalisme était nécessaire.

Un seul sujet se définit comme chrétien. Pourtant, plusieurs répondants sont des bénévoles qui oeuvrent au sein d'agences à caractère confessionnel. Ajoutons également que dix des sujets interrogés sont des religieux et qu'aucun d'entre eux n'a fourni cette réponse. Il semble donc que la notion de "charité chrétienne" soit pratiquement absente chez les travailleurs sociaux de l'est de la Basse-Ville. Il faut sans doute attribuer cela à la mentalité laïque qui prévaut dans les sociétés technologiques comme la nôtre.

Les autres rôles mentionnés par les répondants sont ceux de thérapeute, d'animateur social, de "dépanneur" et de "personne-ressource". Enfin, plusieurs des personnes interrogées (5.1%) refusent de se cantonner dans un seul rôle: elles préfèrent énumérer plusieurs des fonctions qu'elles sont appelées à remplir dans leur travail.

Bref, l'éventail des rôles désignés par les travailleurs sociaux est très vaste. Cela reflète tout simplement la multiplicité des tâches qu'ils doivent accomplir pour satisfaire les besoins de leurs clients.

Il est à signaler, par ailleurs, que les rôles cités par les travailleurs sociaux varient d'une manière significative selon le genre d'aide principal dispensé<sup>9</sup>. Ainsi, les répondants qui offrent surtout de l'aide financière se définissent soit comme des fonctionnaires (54.5%), soit comme des conseillers ou des confidents (45.5%).

Chez ceux qui fournissent surtout de l'aide matérielle ou non matérielle, les rôles mentionnés sont beaucoup plus variés. Il reste cependant que les premiers tendent avant tout à se voir comme des aides (46.7%) et les seconds, comme des conseillers et des confidents (46.2%).

Un autre fait intéressant à signaler est que la majorité des travailleurs sociaux semblent se considérer comme personnellement impliqués lorsqu'ils remplissent leur rôle. C'est du moins l'impression qui se dégage lorsqu'on regroupe les rôles énumérés précédemment selon leur caractère personnel ou impersonnel<sup>10</sup>. En effet, 56.4% des répondants mentionnent des rôles de type personnel: conseiller et confident, guide, etc. En

---

9 Cf. tableau XLI, p. 164.

10 Cf. tableau XLII, p. 165.

# PORTRAIT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Tableau XLI

Rôles cités par les travailleurs sociaux, en relation avec le genre d'aide principal dispensé.

N:77

| Genre d'aide principal | Rôles (*) |      |      |      |     |     |      | Total |      |
|------------------------|-----------|------|------|------|-----|-----|------|-------|------|
|                        | I         | II   | III  | IV   | V   | VI  | VII  | %     | (N)  |
| Financière             | 54.5      | 45.5 | 0    | 0    | 0   | 0   | 0    | 100   | (11) |
| Matérielle             | 20        | 20   | 0    | 46.7 | 6.7 | 0   | 6.7  | 100   | (15) |
| Non matérielle         | 10.3      | 46.2 | 17.9 | 15.4 | 0   | 7.7 | 2.6  | 100   | (39) |
| Autres (1)             | 0         | 58.3 | 0    | 16.7 | 0   | 8.3 | 16.7 | 100   | (12) |

(1) Diverses combinaisons des genres d'aide précédents.

(\*) Rôles:

- I- Fonctionnaire
- II- Conseiller et confident
- III- Educateur
- IV- Aide
- V- Chrétien
- VI- Autres
- VII- Plusieurs à la fois

Tableau XLII

Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux.

|                | N: 78       |
|----------------|-------------|
| Types de rôles | %           |
| Personnels     | 56.4        |
| Impersonnels   | 24.3        |
| Neutres        | <u>19.3</u> |
|                | 100.0       |

revanche, seulement 24.3% d'entre eux citent des rôles de type impersonnel tels que ceux d'administrateur, de thérapeute, etc. Pour leur part, les autres répondants (19.3%) désignent des rôles neutres<sup>11</sup>: chrétien, "dépanneur", intermédiaire, etc.

Les rôles de type personnel se retrouvent surtout chez les travailleurs sociaux qui dispensent de l'aide régulière à leurs clients, tandis que les rôles impersonnels, eux, se retrouvent surtout chez ceux qui dispensent de l'aide occasionnelle<sup>12</sup>. Il semble donc que plus les travailleurs sociaux ont l'occasion de connaître leurs clients, plus ils sont portés à personnaliser leur rôle, et inversement.

Par ailleurs, il semble aussi que plus les travailleurs sociaux consacrent de temps à l'assistance sociale, plus ils ont tendance à personnaliser leur rôle. On constate, en effet, que 66.1% des travailleurs sociaux à temps plein définissent leur rôle d'une manière personnelle, alors que chez ceux qui travaillent à temps partiel, cette proportion n'est que de 26.3%. Par contre, seulement 18.6% des premiers conçoivent leur rôle d'une manière impersonnelle, comparativement à 42.1% des seconds<sup>13</sup>.

---

11 Lorsqu'on se base sur les termes exacts employés par les répondants, il est très difficile de déterminer si ces rôles sont de type personnel ou de type impersonnel. Pour cette raison, il sont considérés comme neutres.

12 Cf. tableau XLIII, p. 167.

13 Cf. tableau XLIV, p. 168.

Tableau XLIII

Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec la fréquence de l'aide dispensée.

| N:78                          |                |              |         |       |      |
|-------------------------------|----------------|--------------|---------|-------|------|
| Fréquence<br>de l'aide        | Types de rôles |              |         | Total |      |
|                               | Personnels     | Impersonnels | Neutres | %     | (N)  |
| Régulière                     | 76             | 14           | 10      | 100   | (50) |
| Occasionnelle                 | 5.9            | 52.9         | 41.2    | 100   | (17) |
| Régulière et<br>occasionnelle | 45.5           | 27.3         | 27.3    | 100   | (11) |

Tableau XLIV

Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec le statut occupationnel.

| N:78                 |                |              |         |          |
|----------------------|----------------|--------------|---------|----------|
| Statut occupationnel | Types de rôles |              |         | Total    |
|                      | Personnels     | Impersonnels | Neutres | % (N)    |
| Temps plein          | 66.1           | 18.6         | 15.3    | 100 (59) |
| Temps partiel        | 26.3           | 42.1         | 31.6    | 100 (19) |

Enfin, la personnalisation du rôle des travailleurs sociaux est reliée également au genre de travail que ces derniers accomplissent<sup>14</sup>. Ainsi, la plupart des répondants qui s'occupent du soutien moral, de la thérapie sociale et de l'assistance aux handicapés ou aux vieillards voient leur rôle d'une manière personnelle. Chez les travailleurs sociaux qui dispensent du soutien matériel ou financier, des services professionnels ou d'autres services, la proportion de ceux qui envisagent leur rôle de cette façon est beaucoup moins grande. En revanche, on y rencontre un plus fort pourcentage de répondants qui conçoivent leur rôle d'une manière impersonnelle.

## 2. Portrait du travailleur social tracé par les assistés sociaux.

Les assistés sociaux interrogés n'éprouvent pas plus de difficulté que les travailleurs sociaux à se représenter le travailleur social de l'est de la Basse-Ville. C'est que ce personnage occupe une place importante dans leur vie quotidienne.

Le profil sémantique du travailleur social (hétéro-stéréotype) dressé par les assistés sociaux<sup>15</sup> fait ressortir une image extrêmement positive, dans l'ensemble: cette dernière ne

---

14 Cf. tableau XLV, p. 170.

15 Cf. figure 6, p. 171.

Tableau XLV

Types de rôles mentionnés par les travailleurs sociaux, en relation avec la tâche principale accomplie.

| Tâche principale                            | Types de rôles |              |         | Total |      |
|---------------------------------------------|----------------|--------------|---------|-------|------|
|                                             | Personnels     | Impersonnels | Neutres | %     | (N)  |
| Soutien moral ("counselling", etc.)         | 90.9           | 9.1          | 0       | 100   | (11) |
| Thérapie sociale (déviance)                 | 94.1           | 0            | 5.9     | 100   | (17) |
| Assistance aux handicapés ou aux vieillards | 85.7           | 0            | 14.3    | 100   | (7)  |
| Soutien matériel ou financier               | 20             | 45           | 35      | 100   | (20) |
| Services professionnels                     | 33.3           | 44.4         | 22.2    | 100   | (9)  |
| Autres services                             | 35.7           | 35.7         | 28.6    | 100   | (14) |

# PORTRAIT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Figure 6

171

Profil sémantique du travailleur social tracé par les assistés sociaux (hétéro-stéréotype).

| N  |                      | 1    | 2      | 3      | 4    | 5                     |
|----|----------------------|------|--------|--------|------|-----------------------|
|    |                      | Très | Un peu | Un peu | Très |                       |
| 74 | Compréhensif         |      |        |        |      | Incompréhensif        |
| 73 | Expérimenté          |      |        |        |      | Inexpérimenté         |
| 66 | Libre                |      |        |        |      | Réglementé            |
| 69 | Démocratique         |      |        |        |      | Autoritaire           |
| 69 | Paternaliste         |      |        |        |      | Partenaire            |
| 71 | Bienfaiteur          |      |        |        |      | Fonctionnaire         |
| 71 | Compétent            |      |        |        |      | Incompétent           |
| 71 | Dévoué               |      |        |        |      | Indifférent           |
| 73 | Sympathique          |      |        |        |      | Antipathique          |
| 72 | Patient              |      |        |        |      | Impatient             |
| 63 | Réaliste             |      |        |        |      | Irréaliste            |
| 63 | Méthodique           |      |        |        |      | Désordonné            |
| 63 | Sentimental          |      |        |        |      | Calculateur           |
| 66 | Sensible             |      |        |        |      | Insensible            |
| 64 | Du côté des assistés |      |        |        |      | Du côté des Autorités |
| 63 | Optimiste            |      |        |        |      | Pessimiste            |
| 63 | Progressiste         |      |        |        |      | Conservateur          |
| 74 | Chaleureux           |      |        |        |      | Froid                 |
| 60 | Idealiste            |      |        |        |      | Matérialiste          |
| 70 | Délicat              |      |        |        |      | Indélicat             |
| 64 | Efficace             |      |        |        |      | Inefficace            |
| 65 | Réfléchi             |      |        |        |      | Impulsif              |
| 69 | Actif                |      |        |        |      | Passif                |
| 66 | Extroverti           |      |        |        |      | Introverti            |
| 65 | Large d'esprit       |      |        |        |      | Borné                 |
| 71 | Discret              |      |        |        |      | Indiscret             |

comporte aucun trait défavorable<sup>16</sup>. Bien sûr, cette image ne s'applique pas nécessairement à tous les travailleurs sociaux sans exception, car c'est un fait que plusieurs répondants forment des plaintes, à l'occasion, contre certains d'entre eux. Il n'en reste pas moins que la plupart des travailleurs sociaux sont très bien vus des assistés sociaux. Par conséquent, même s'il est possible que cette image soit quelque peu idéalisée, on aurait tort de prétendre qu'elle s'éloigne d'une façon significative de la réalité. D'une manière générale, il semble donc que les travailleurs sociaux possèdent à peu près toutes les caractéristiques nécessaires pour répondre aux attentes de leurs clients.

Il est à souligner, par ailleurs, que l'hétérogénéité de l'échantillon<sup>17</sup> des assistés sociaux laissait prévoir plusieurs différences importantes entre les caractéristiques attribuées au travailleur social par les diverses catégories de répondants. Or, cette prévision ne s'est pas confirmée. En effet, l'analyse des résultats obtenus permet de découvrir seulement deux variables qui affectent d'une manière sensible les caractéristiques attribuées au travailleur social.

---

16 Cf. p. 153, note 4.

17 Cf. appendice 4, Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux, p. 248 et suivantes.

La première de ces variables est l'appartenance à la population active ou à la population inactive. Les répondants qui font partie de la population active jugent le travailleur social un peu paternaliste, un peu dévoué et un peu sentimental. Par contre, ceux qui appartiennent à la population inactive considèrent qu'il est un peu partenaire, très dévoué et un peu calculateur<sup>18</sup>. Ils se montrent donc légèrement plus positifs que les premiers dans leur appréciation. Cela peut s'expliquer par le fait que la distance sociale qui les sépare des travailleurs sociaux est sans doute plus grande que celle qui existe entre ces derniers et les répondants qui se rattachent à la population active, ce qui les porterait à idéaliser davantage le travailleur social<sup>19</sup>.

La deuxième variable qui affecte sensiblement l'hétéro-stéréotype est l'origine ethnique des répondants: aux yeux des Canadiens français, le travailleur social apparaît un peu régleménté et un peu calculateur, tandis que les Canadiens anglais estiment, au contraire, qu'il est plutôt libre et très sentimental. On remarque, en outre, que les Canadiens anglais sont plus portés que les Canadiens français à considérer le travailleur social comme un partenaire et à le juger sensible<sup>20</sup>. Il semble

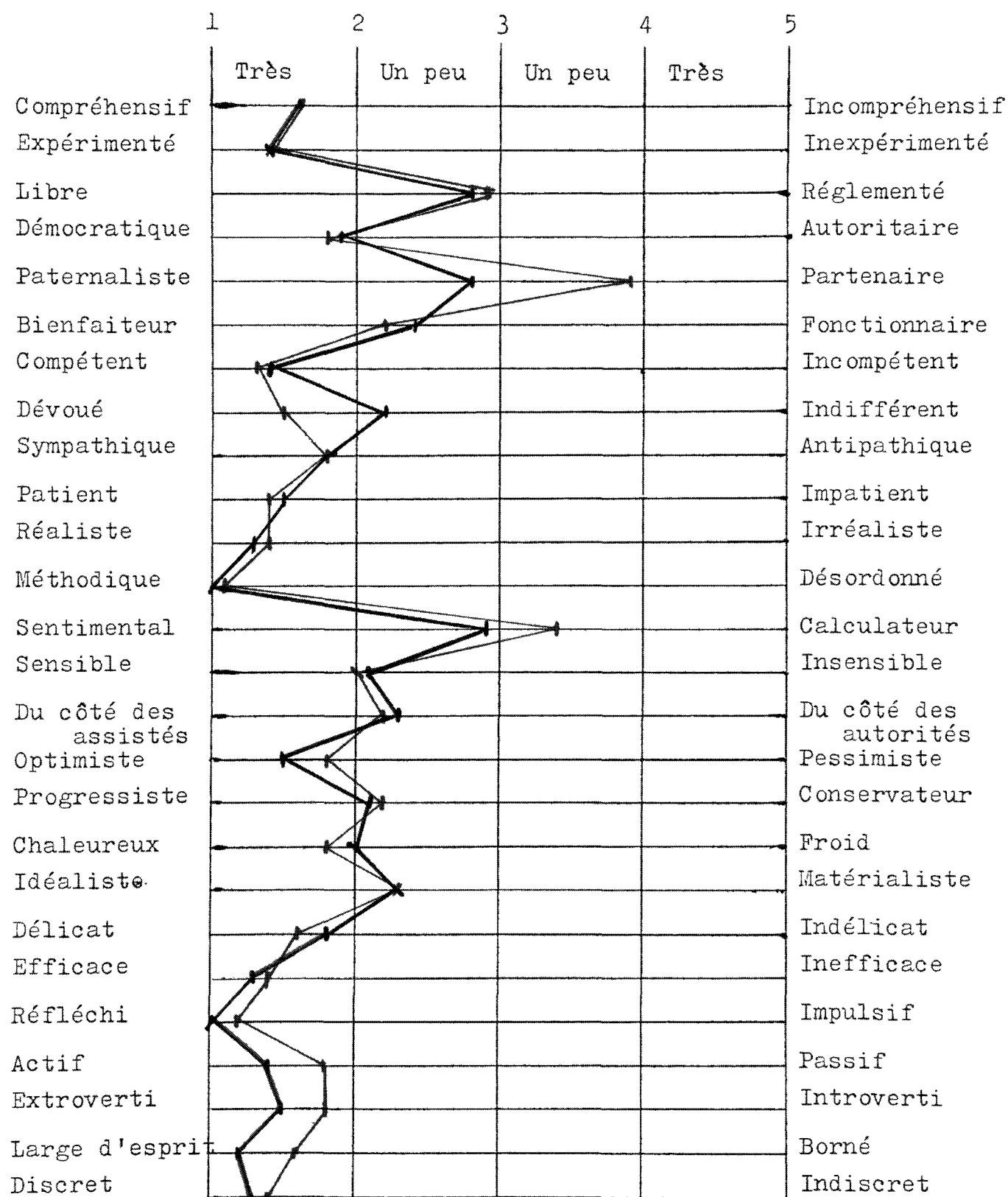
---

18 Cf. figure 7, p. 174.

19 Cf. à ce sujet Jean Stoetzel, op. cit., p. 109-110.

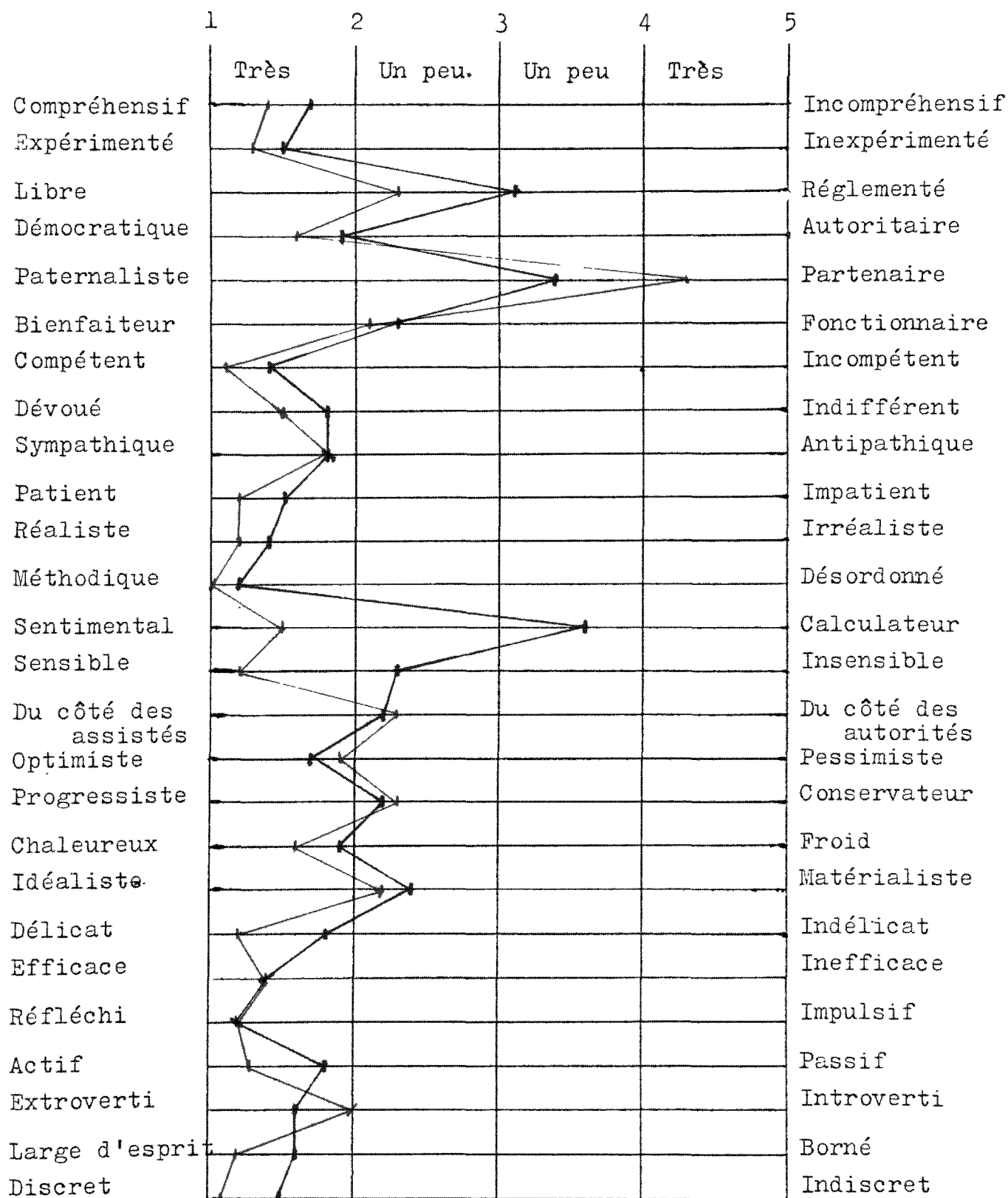
20 Cf. figure 8, p. 175.

Variation de l'hétéro-stéréotype, selon l'appartenance des répondants à la population active ou à la population inactive.



Population: -active   
 -inactive

Variation de l'hétéro-stéréotype, selon l'origine ethnique des répondants.



Origine ethnique: -Canadiens français  
-Canadiens anglais

donc que des facteurs culturels influencent, dans une certaine mesure, la perception du travailleur social.

### 3. Comparaison des deux portraits.

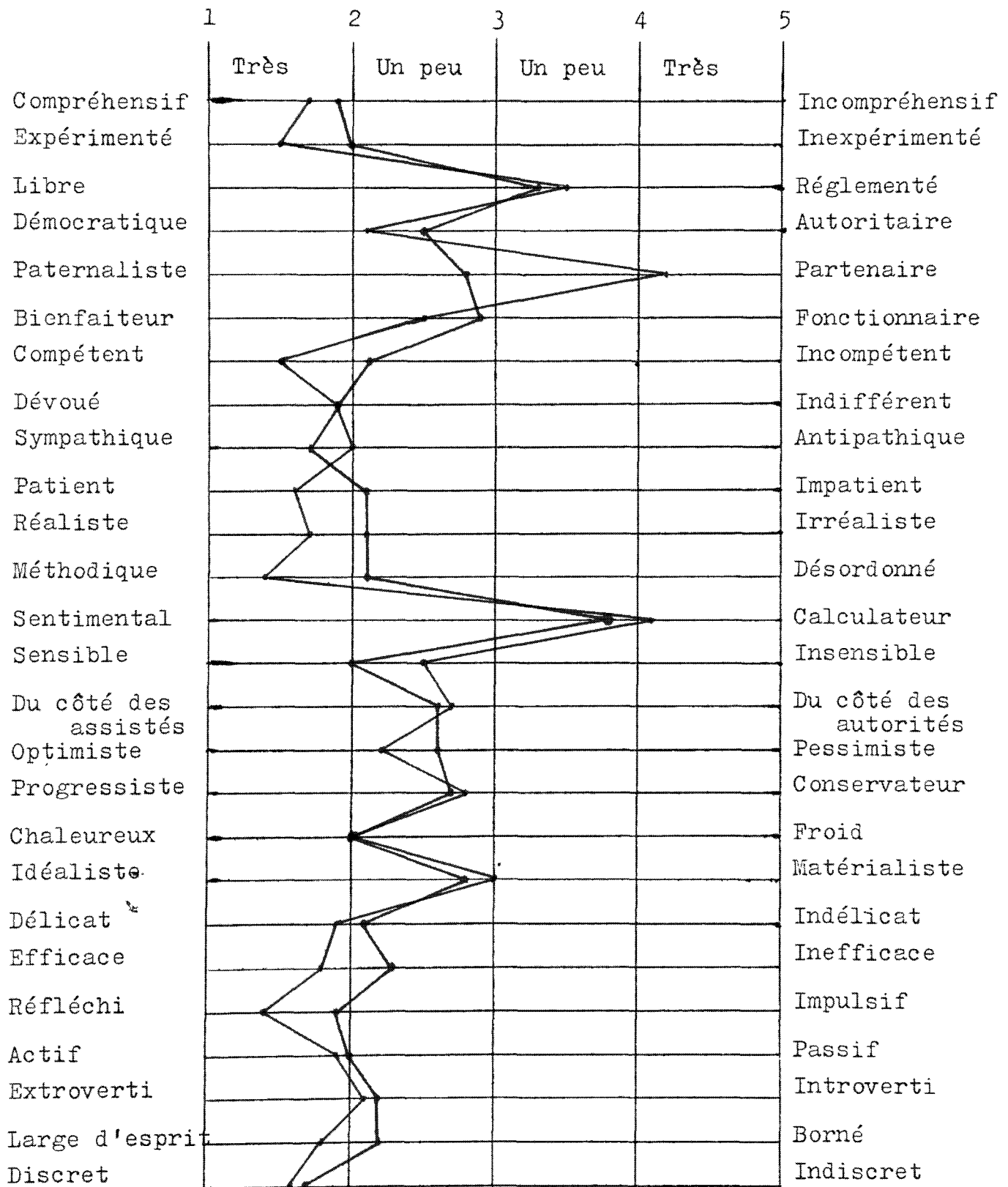
Le portrait du travailleur social dégagé par les travailleurs sociaux ressemble énormément à celui que fournissent les assistés sociaux. Ainsi, lorsqu'on compare les profils sémantiques du travailleur social tracés par les travailleurs sociaux et par les assistés sociaux<sup>21</sup>, on constate que ces profils sémantiques ne diffèrent que sur un point essentiel: les travailleurs sociaux jugent que le travailleur social est un peu paternaliste, alors que les assistés sociaux le voient, au contraire, comme un partenaire. Les autres différences sont beaucoup moins importantes: les travailleurs sociaux et les assistés sociaux s'entendent sur les qualités à attribuer au travailleur social, mais ils ne sont pas toujours d'accord quand il s'agit de déterminer dans quelle mesure ces qualités sont développées chez lui.

Dans la plupart des cas, ce sont les assistés sociaux qui se montrent le plus positif à cet égard. Cela vient sans doute de ce que la distance sociale qui les sépare du travailleur social typique est plus grande, ce qui les amène à lui

---

21 Cf. figure 9, p. 177.

Comparaison des profils sémantiques du travailleur social tracés par les travailleurs sociaux et par les assistés sociaux.



-Travailleurs sociaux

-Assistés sociaux

accorder plus de prestige et, par la suite, à le percevoir d'une façon plus favorable<sup>22</sup>.

On peut se demander, par ailleurs, comment les travailleurs sociaux et les assistés sociaux en arrivent à se représenter le travailleur social typique à peu près de la même manière. Si l'on se réfère au phénomène de la perception d'autrui<sup>23</sup>, l'explication à donner devient assez simple: c'est essentiellement le même personnage qui se retrouve chez la plupart des travailleurs sociaux particuliers qu'ils ont l'occasion d'observer. Le personnage en question est constitué par l'ensemble des caractéristiques communes aux travailleurs sociaux. Il n'est donc pas étonnant que les images perçues d'un côté et de l'autre soient tellement rapprochées.

Etant donné que l'image du travailleur social est sensiblement la même chez les assistés sociaux et chez les travailleurs sociaux, il s'ensuit que l'interaction<sup>24</sup> se trouve grandement facilitée au départ. En effet, les travailleurs sociaux n'ont qu'à ajuster leur conduite de façon à ce qu'elle soit conforme à l'idée qu'ils se font de leur personnage pour

---

22 Cf. à ce sujet Jean Stoetzel, op. cit., p. 109-110.

23 Cf. à ce sujet Jean Stoetzel, op. cit., p. 215-218.

24 Cf. à ce sujet Talcott Parsons, The Social System, New-York, The Free Press, 1951, p. 3-23; Guy Rocher, Introduction à la sociologie générale, Regards sur la réalité sociale, Tome I, Montréal, H.M.H., 1968, p. 25-31; Erving Goffman, op. cit., p. 15 et suivantes.

répondre presque à coup sûr aux attentes des assistés sociaux. Pour ces derniers, le processus d'adaptation n'est guère plus compliqué: il leur suffit de faire appel à leur conception du travailleur social typique pour être renseigné sur le genre de comportement qu'ils doivent adopter en face des travailleurs sociaux avec lesquels ils entrent en contact. De cette manière, ils sont pratiquement assurés de ne pas commettre de méprises.

Si, malgré tout, des difficultés se produisent lors de l'interaction, il y a peu de chances pour qu'elles soient attribuables à une mésentente sur l'identité du travailleur social. Il est fort probable que ces difficultés proviennent plutôt d'ailleurs. Par exemple, elles peuvent résulter d'un conflit de personnalité entre un travailleur social et son client, d'un désaccord sur un aspect quelconque de l'assistance sociale, ou encore d'une absence du consensus sur l'identité de l'assisté social.

## CONCLUSION

Cette recherche a permis de connaître le point de vue respectif des travailleurs sociaux et des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville d'Ottawa sur divers aspects de l'assistance sociale. Il reste maintenant à faire la synthèse des principales observations et à dresser le bilan de la situation qui prévaut dans ce domaine.

Considérée dans son ensemble, l'assistance sociale a une portée assez limitée. Elle réussit tant bien que mal à satisfaire les besoins de base des assistés sociaux, leur rendant ainsi la vie supportable, mais elle ne parvient pas à agir efficacement sur les causes de leurs problèmes. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que les bénéficiaires éprouvent un certain désenchantement à son égard.

La modeste performance de l'assistance sociale n'est guère attribuable à des difficultés d'ordre administratif. De ce côté-là, en effet, il n'existe pas de lacunes suffisamment graves pour paralyser le déroulement de l'action.

Ainsi, les travailleurs sociaux n'éprouvent pas de sentiments hostiles à l'égard de l'est de la Basse-Ville. De plus, la majorité d'entre eux sont fortement attachés à leur travail, même si ce dernier s'avère parfois ardu et même s'il comporte certains aspects désagréables. En outre, ils sont généralement bien informés sur les agences qui oeuvrent dans le quartier, ce

qui leur permet d'entretenir des relations professionnelles fréquentes et de bonne qualité avec leurs confrères qui y travaillent. Enfin, la plupart d'entre eux jouissent d'une grande liberté dans l'accomplissement de leur travail et sont satisfaits des règlements qui régissent l'aide mise à la disposition de leurs clients.

Les assistés sociaux, pour leur part, s'accommodent assez bien de l'appareil administratif de l'assistance sociale, même s'ils formulent plusieurs critiques à son endroit. Tout d'abord, il leur est relativement facile d'accéder à l'aide offerte. En outre, bien qu'ils soient plus ou moins d'accord avec les règlements qui régissent cette aide, ils se montrent généralement satisfaits de la manière dont ils sont traités par les personnes chargées de les secourir. Par ailleurs, il leur importe peu que l'aide dont ils bénéficient provienne des agences publiques ou des agences privées. Enfin, même s'ils portent un jugement plutôt sévère sur le travail accompli par les administrateurs des agences, ils se disent néanmoins satisfaits de l'effort fourni par les simples travailleurs sociaux.

Le succès plutôt relatif remporté par l'assistance sociale ne s'explique pas davantage par des difficultés existant au niveau de l'interaction des travailleurs sociaux et des assistés sociaux. Là encore, il n'y a pas de problème majeur susceptible d'empêcher la réussite de l'action entreprise. En effet, même si les travailleurs sociaux tracent un portrait passablement

négalif de leurs clients, cela ne signifie pas pour autant qu'ils les rejettent ou qu'ils éprouvent de l'hostilité à leur endroit. En réalité, ce portrait reflète tout simplement la distance sociale qui les sépare de ces derniers. Par ailleurs, les travailleurs sociaux et les assistés sociaux se représentent le travailleur social à peu près de la même façon. Dans les deux cas, l'image perçue s'avère nettement positive. Il y a donc peu de chances pour que l'efficacité de l'assistance sociale soit gravement compromise par suite du mauvais fonctionnement de l'interaction.

Tout semble indiquer que le résultat assez décevant auquel aboutit l'assistance sociale s'explique fondamentalement par la politique sociale en vigueur. Cette dernière, en effet, vise avant tout à soulager les gens qui ont des problèmes; la plupart du temps, elle ne cherche pas à résoudre les problèmes eux-mêmes. En somme, elle s'intéresse principalement aux symptômes des problèmes et non à leurs causes véritables. Voilà pourquoi le système d'assistance sociale chargé de l'appliquer donne l'impression de piétiner sur place.

Pour devenir vraiment efficace, l'assistance sociale devra s'inspirer d'une politique sociale adéquate. Ce n'est qu'à cette condition qu'elle pourra dépasser le stade des demi-mesures où elle se cantonne actuellement et qu'elle parviendra à faire reculer les problèmes sociaux.

Bien que l'élaboration d'une stratégie d'intervention face aux problèmes sociaux dépasse les limites que cette recherche s'est fixée, il y a quand même lieu de rappeler quelques-unes des mesures préconisées par les travailleurs sociaux ou par leurs clients dans le but d'améliorer la situation. Entre autres, on souhaite que les assistés sociaux qui peuvent travailler se voient offrir un emploi convenable qui leur permettrait de se débrouiller seuls dans l'existence. On voudrait aussi que les assistés sociaux qui sont inaptes au travail puissent bénéficier de conditions de vie vraiment décentes. Par ailleurs, on désire également que les travailleurs sociaux aient la possibilité de se pencher davantage sur les problèmes de chaque client en particulier. Mentionnons, enfin, que l'on propose une plus grande concertation des efforts fournis par les personnes et par les organisations qui se consacrent au bien-être. Ces quelques suggestions donnent une assez bonne idée de l'action qui pourrait être entreprise.

Il va de soi que cette recherche ne donne qu'un reflet partiel de l'assistance sociale et qu'il reste encore plusieurs facettes à explorer. Il est donc nécessaire que d'autres chercheurs poursuivent le travail amorcé.

Comme les travailleurs sociaux et les assistés sociaux sont particulièrement bien placés pour fournir des informations se rapportant à l'assistance sociale, il faut espérer que de plus en plus de chercheurs iront les consulter à l'avenir. Par

exemple, on pourrait effectuer une enquête approfondie sur les opinions qu'ils professent à l'égard de la politique sociale actuelle et sur les transformations qu'ils jugent nécessaire de lui apporter. De même, il serait très intéressant de découvrir comment les assistés sociaux se voient en tant que catégorie sociale et de comparer l'image ainsi obtenue avec celle que perçoivent les travailleurs sociaux ou le public en général.

## BIBLIOGRAPHIE

Barr, Sherman, Poverty on the Lower East Side: A View from the Bottom, texte miméographié présenté au Training Institute, Columbia University School of Social Work - Mobilization for Youth, 27 avril-1er mai, 1964.

Blau, Peter M. et W. Richard Scott, Formal Organizations, San Francisco, Chandler Publishing, 1962, x-312p.

Borash, Saul et al., Conceptions of Social Agencies, Community Resources and the Problems of a Depressed Community, thèse (non publiée) de maîtrise, Department of Sociology, University of Chicago, 1952, p. 113-168.

Borgatta, Edgar F., David Fanshel et Henry J. Meyer, Social Workers Perceptions of Clients, A Study of the Case-load of a Social Agency, New-York, Russel Sage Foundation, 1960, 92p.

Brager, George A. et Sherman Barr, Perceptions and Reality: The Poor Man's View of Social Services, dans Brager, George A. et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 72-81.

Briar, Scott, Welfare from Below: Recipients Views of the Public Welfare System, dans California Law Review, vol. 54, livraison de mai 1966; aussi dans Ten Brock, Jacobus, rédacteur, The Law of the Poor, San Francisco, Chandler Publishing, 1966, p. 46-62.

Conseil de Planification sociale d'Ottawa et de la région, 85 rue Plymouth, Ottawa, Ontario, Le Bottin des Oeuvres, 1967, 88p.

Coser, Lewis A., The Sociology of Poverty - To the Memory of Georg Simmel, dans Social Problems, vol. 13, no. 2, p. 140-148.

Department of Community Renewal, City of Ottawa, Lower Town East Urban Renewal Scheme Application, Ottawa, mars 1968.

Fanshel, David, An Overview of One Agency's Casework Operation, texte miméographié, Family and Children Service, Pittsburgh, 1958, 88p.

-----, A Study of Caseworkers' Perception of their Clients, dans Social Casework, vol. 39, livraison de décembre 1958, p. 543-551.

Friedlander, Walter A., Introduction to Social Welfare, Englewood-Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1968, xii-605p.

Goffman, Erving, The Presentation of Self in Everyday Life, New-York, Doubleday, 1959, 253p.

Gouvernement du Québec, Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, La voix des hommes sans voix, annexe 22 au rapport de la Commission, [Québec], Editeur Officiel du Québec, février 1971, vii-77p.

Grosser, Charles F., Perceptions of Professionals, Indigenous Workers, and Lower-Class Clients, thèse (non publiée) de doctorat, School of Social Work, Columbia University, New-York, 1965.

-----, Middle-Class Professionals and Lower-Class Clients: Views of Slum Life, dans Brager, George A. et Francis P. Purcell, rédacteurs, Community Action Against Poverty, Readings from the Mobilization Experience, New-Haven, Conn., College and University Press, 1967, p. 64-72.

Kadushin, Charles, Social Distance Between Client and Professional, dans The American Journal of Sociology, vol. 61, no. 5, livraison de mars 1956, p. 517-531.

Keith-Lucas, Alan, Decisions About People in Need, Chapel Hill, N. C., University of North Carolina Press, 1957.

Miller, Walter B., Implications of Urban Lower-Class Culture for Social Work, dans The Social Service Review, vol. 33, no. 3, livraison de septembre 1959, p. 219-236.

Nguyen Thuy, Nga, Planificateurs et résidents: Deux points de vues différents sur la rénovation urbaine dans la Basse-Ville est d'Ottawa, thèse de maîtrise présentée à la Faculté des Sciences sociales de l'Université d'Ottawa, Ontario, 1972, xxvii-358p.

Osgood, Charles E., George J. Suci et Percy H. Tannenbaum, The Measurement of Meaning, Urbana, Ill., University of Illinois Press, 1967, p. 216-271.

Parsons, Talcott, The Social System, New-York, The Free Press, 1951, xii-575p.

Rocher, Guy, Introduction à la sociologie générale, Regards sur la réalité sociale, Tome I, Montréal, H. M. H., 1968, 153p.

Shackleton, Doris French, How the Poor are Upsetting the Welfare Applegate, dans Chatelaine, vol. 44, no. 5, livraison de février 1971, p. 40 et p. 64-67.

Simmel, Georg, The Poor, traduit de l'allemand par Claire Jacobson, dans Social Problems, vol. 13, no. 2, p. 118-140.

Stoetzel, Jean, La psychologie sociale, Paris, Flammarion, 1963, 316p.

Timms, Noel, Knowledge, Opinion and the Social Services, dans Sociological Review, vol. 9, no. 3, livraison de novembre 1961, p. 361-365.

Wootton, Barbara, The Image of the Social Worker, dans The British Journal of Sociology, vol. 11, no. 4, livraison de septembre 1960, p. 373-385.

## APPENDICE 1

Complément statistique au chapitre II

Complément statistique au chapitre II

Tableau I

Traitement accordé aux gens de l'est de la Basse-Ville en matière d'assistance sociale, d'après les travailleurs sociaux, selon le genre d'aide dispensé par l'agence.

N:77

| Genre d'aide principal | Traitement  |                 |         | Total |      |
|------------------------|-------------|-----------------|---------|-------|------|
|                        | Défavorisés | Non défavorisés | Indécis | %     | (N)  |
| Financière             | 0           | 100             | 0       | 100   | (11) |
| Matérielle             | 20          | 66.7            | 13.3    | 100   | (15) |
| Non matérielle         | 20.5        | 59              | 20.5    | 100   | (39) |
| Autres (1)             | 25          | 58.3            | 16.7    | 100   | (12) |

(1) Combinaisons diverses des autres genres d'aide.

Complément statistique au chapitre II

Tableau II

Traitement accordé aux gens de l'est de la Basse-Ville en matière d'assistance sociale, d'après les travailleurs sociaux, selon l'expérience dans le quartier.

| N:78          |                  |                         |         |          |
|---------------|------------------|-------------------------|---------|----------|
| Expérience    | Traitement       |                         |         | Total    |
|               | Sont défavorisés | Ne sont pas défavorisés | Indécis | % (N)    |
| Moins d'un an | 6.3              | 43.8                    | 50      | 100 (16) |
| Un à 3 ans    | 14.3             | 75                      | 10.7    | 100 (28) |
| 3 à 7 ans     | 29.4             | 64.7                    | 5.9     | 100 (17) |
| 7 ans et plus | 23.5             | 70.6                    | 5.9     | 100 (17) |

Tableau III

Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon le genre d'aide dispensé.

| N:74           |           |         |           |          |
|----------------|-----------|---------|-----------|----------|
| Genre d'aide   | Effets    |         |           | Total    |
|                | Préventif | Curatif | Palliatif | % (N)    |
| Financière     | 9.1       | 18.2    | 72.7      | 100 (11) |
| Matérielle     | 6.7       | 6.7     | 86.7      | 100 (15) |
| Non matérielle | 18.4      | 15.8    | 65.8      | 100 (38) |
| Autres         | 20        | 10      | 70        | 100 (10) |

Tableau IV

Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon le sexe.

| N:75     |           |         |           |          |
|----------|-----------|---------|-----------|----------|
| Sexe     | Effets    |         |           | Total    |
|          | Préventif | Curatif | Palliatif | % (N)    |
| Masculin | 13.3      | 30      | 56.7      | 100 (30) |
| Féminin  | 15.6      | 2.2     | 82.2      | 100 (45) |

Tableau V

Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon l'origine ethnique.

N:75

| Origine ethnique   | Effets    |         |           | Total |      |
|--------------------|-----------|---------|-----------|-------|------|
|                    | Préventif | Curatif | Palliatif | %     | (N)  |
| Canadiens français | 7.7       | 13.5    | 78.8      | 100   | (52) |
| Canadiens anglais  | 35.3      | 5.9     | 58.8      | 100   | (17) |
| Autres             | 16.7      | 33.3    | 50        | 100   | (6)  |

Tableau VI

Effets résultant de l'action des travailleurs sociaux, selon la qualification.

| N:75                          |           |         |           |       |      |
|-------------------------------|-----------|---------|-----------|-------|------|
| Qualification                 | Effets    |         |           | Total |      |
|                               | Préventif | Curatif | Palliatif | %     | (N)  |
| Travailleurs sociaux diplômés | 0.0       | 25.0    | 75.0      | 100   | (8)  |
| Infirmières                   | 27.3      | 9.1     | 63.6      | 100   | (11) |
| Instituteurs                  | 0.0       | 0.0     | 100.0     | 100   | (6)  |
| Autres professionnels         | 25.0      | 0.0     | 75.0      | 100   | (4)  |
| Aides sociaux (1)             | 15.8      | 10.5    | 73.7      | 100   | (19) |
| Employés de bureaux           | 0.0       | 44.4    | 55.6      | 100   | (9)  |
| Etudiants                     | 75.0      | 25.0    | 0.0       | 100   | (4)  |
| Maîtresses de maison          | 0.0       | 0.0     | 100.0     | 100   | (10) |
| Autres                        | 25.0      | 0.0     | 75.0      | 100   | (4)  |

(1) Personnes embauchées à plein temps par les agences de bien-être, mais qui n'ont pas reçu de formation spécialisée.

Tableau VII

Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité de l'assistance sociale, selon la nature de l'aide qu'ils dispensent.

N:75

| Nature de l'aide | Opinion    |              |         | Total |      |
|------------------|------------|--------------|---------|-------|------|
|                  | Suffisante | Insuffisante | Indécis | %     | (N)  |
| Financière       | 72.7       | 18.2         | 9.1     | 100   | (11) |
| Matérielle       | 71.4       | 21.4         | 7.1     | 100   | (14) |
| Non matérielle   | 36.8       | 50           | 13.2    | 100   | (38) |
| Autres           | 25         | 75           | 0       | 100   | (12) |

Tableau VIII

Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité de l'assistance sociale, selon le niveau de qualification.

| N:76                    |            |              |         |          |
|-------------------------|------------|--------------|---------|----------|
| Niveau de qualification | Opinion    |              |         | Total    |
|                         | Suffisante | Insuffisante | Indécis | % (N)    |
| Professionnels          | 25         | 67.9         | 7.1     | 100 (28) |
| Non professionnels      | 58.3       | 29.2         | 12.5    | 100 (48) |

Tableau IX

Opinion des travailleurs sociaux sur la quantité d'assistance sociale, selon la scolarité.

| N:76           |            |              |         |          |
|----------------|------------|--------------|---------|----------|
| Scolarité      | Opinion    |              |         | Total    |
|                | Suffisante | Insuffisante | Indécis | % (N)    |
| 1 - 7 ans      | 66.7       | 0            | 33.3    | 100 (3)  |
| 8 - 13 ans     | 61.1       | 22.2         | 16.7    | 100 (18) |
| 14 - 16 ans    | 59.1       | 31.8         | 9.1     | 100 (22) |
| 17 ans et plus | 27.3       | 66.7         | 6.1     | 100 (33) |

Tableau X

Evaluation de l'aide financière et matérielle par les assistés sociaux, selon l'origine ethnique.

| N:71               |            |              |       |      |
|--------------------|------------|--------------|-------|------|
| Origine ethnique   | Evaluation |              | Total |      |
|                    | Suffisante | Insuffisante | %     | (N)  |
| Canadiens français | 14         | 86           | 100   | (50) |
| Canadiens anglais  | 42.9       | 57.1         | 100   | (21) |

Tableau XI

Evaluation de l'aide financière et matérielle par les assistés sociaux, selon l'état civil.

| N:71              |            |              |          |
|-------------------|------------|--------------|----------|
| Etat civil        | Evaluation |              | Total    |
|                   | Suffisante | Insuffisante | % (N)    |
| Célibataires      | 100        | 0            | 100 (1)  |
| Mariés            | 21.4       | 78.6         | 100 (42) |
| Séparés, divorcés | 5.3        | 94.7         | 100 (19) |
| Veufs             | 55.6       | 44.4         | 100 (9)  |

# Complément statistique au chapitre II

Tableau XII

Montant mensuel jugé nécessaire par les assistés sociaux pour jouir d'un certain confort, selon le nombre d'enfants. (Exprimé en dollars).

|              |              |           |           |             |       | N:64 |
|--------------|--------------|-----------|-----------|-------------|-------|------|
| N. d'enfants | Moins de 150 | 150 à 300 | 300 à 400 | 400 et plus | Total |      |
|              |              |           |           |             | %     | (N)  |
| Aucun        | 60           | 40        | 0         | 0           | 100   | (15) |
| 1 - 2        | 13.3         | 60        | 26.7      | 0           | 100   | (15) |
| 3 - 5        | 0            | 28        | 36        | 36          | 100   | (25) |
| 6 - 8        | 0            | 16.7      | 0         | 83.3        | 100   | (6)  |
| 9 et plus    | 0            | 0         | 0         | 100         | 100   | (3)  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XIII

Montant jugé nécessaire par les assistés sociaux pour jouir d'un certain confort, selon le montant mensuel d'assistance financière reçue. (Exprimé en dollars.)

|                    |              |           |           |             |       | N:64 |  |
|--------------------|--------------|-----------|-----------|-------------|-------|------|--|
| Montant nécessaire | Montant reçu |           |           |             | Total |      |  |
|                    | Moins de 100 | 100 à 200 | 200 à 300 | 300 et plus | %     | (N)  |  |
| Moins de 150       | 100          | 0         | 0         | 0           | 100   | (8)  |  |
| 150 à 300          | 12           | 68        | 20        | 0           | 100   | (25) |  |
| 300 à 400          | 0            | 35.3      | 41.2      | 23.5        | 100   | (17) |  |
| 400 et plus        | 0            | 0         | 7.1       | 92.9        | 100   | (14) |  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XIV

Ecart entre le montant mensuel d'aide financière reçu par les assistés sociaux et le montant jugé nécessaire pour jouir d'un certain confort, selon la qualification professionnelle.

| N:64                   |            |       |       |        |          |
|------------------------|------------|-------|-------|--------|----------|
| Qualification          | Ecart en % |       |       |        | Total    |
|                        | 0-25       | 26-50 | 51-75 | 76-100 | % (N)    |
| Maîtresses de maison   | 40         | 30    | 22.5  | 7.5    | 100 (40) |
| Employés (1)           | 0          | 0     | 100   | 0      | 100 (2)  |
| Ouvriers qualifiés     | 16.7       | 50    | 16.7  | 16.7   | 100 (6)  |
| Ouvriers non qualifiés | 57.1       | 0     | 14.3  | 28.6   | 100 (14) |
| Autres (2)             | 100        | 0     | 0     | 0      | 100 (2)  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XV

Evaluation du degré d'efficacité de l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon le genre d'aide reçu.

|                                          |               |                |              |       | N:77 |
|------------------------------------------|---------------|----------------|--------------|-------|------|
| Genre d'aide                             | Evaluation    |                |              | Total |      |
|                                          | Très efficace | Assez efficace | Peu efficace | %     | (N)  |
| Financière seulement                     | 19.4          | 50             | 30.6         | 100   | (36) |
| Matérielle seulement                     | 80            | 20             | 0            | 100   | (5)  |
| Non matérielle seulement                 | 50            | 0              | 50           | 100   | (2)  |
| Financière et matérielle                 | 8.3           | 16.7           | 75           | 100   | (12) |
| Financière et non matérielle             | 20            | 26.7           | 53.3         | 100   | (15) |
| Financière, matérielle et non matérielle | 16.7          | 83.3           | 0            | 100   | (6)  |
| Matérielle et non matérielle             | 0             | 0              | 100          | 100   | (1)  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XVI

Efficacité de l'assistance sociale, d'après les clients, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.

| N:69                             |                    |                |              |          |
|----------------------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|
| Aide financière ou<br>matérielle | Assistance sociale |                |              | Total    |
|                                  | Très efficace      | Assez efficace | Peu efficace | % (N)    |
| Suffisante                       | 43.8               | 37.5           | 18.8         | 100 (16) |
| Insuffisante                     | 9.4                | 43.4           | 47.2         | 100 (53) |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XVII

Efficacité attribuée à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon qu'ils reçoivent ou non de l'aide financière régulièrement.

| N:77                              |                    |                |              |          |
|-----------------------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|
| Fréquence de l'aide<br>financière | Degré d'efficacité |                |              | Total    |
|                                   | Très efficace      | Assez efficace | Peu efficace | % (N)    |
| Régulière                         | 17.1               | 41.4           | 41.4         | 100 (70) |
| Occasionnelle                     | 71.4               | 14.3           | 14.3         | 100 (7)  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XVIII

Degré d'efficacité attribué à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon qu'ils en reçoivent régulièrement ou occasionnellement.

| N:77                                   |                    |                |              |          |
|----------------------------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|
| Fréquence de l'assis-<br>tance sociale | Degré d'efficacité |                |              | Total    |
|                                        | Très efficace      | Assez efficace | Peu efficace | % (N)    |
| Régulière                              | 18                 | 41.7           | 40.3         | 100 (72) |
| Occasionnelle                          | 80                 | 0              | 20           | 100 (5)  |

Complément statistique au chapitre II

Tableau XIX

Degré d'efficacité attribué à l'assistance sociale par les assistés sociaux, selon la durée de la période pendant laquelle ils ont reçu de l'aide financière régulièrement.

| N:70                |                    |                |              |          |
|---------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|
| Durée de la période | Degré d'efficacité |                |              | Total    |
|                     | Très efficace      | Assez efficace | Peu efficace | % (N)    |
| Moins d'un an       | 8.7                | 26.1           | 65.2         | 100 (23) |
| 1 à 3 ans           | 4.3                | 69.6           | 26.1         | 100 (23) |
| 3 à 5 ans           | 22.2               | 55.6           | 22.2         | 100 (9)  |
| 5 à 10 ans          | 33.3               | 22.2           | 44.4         | 100 (9)  |
| 10 ans et plus      | 66.7               | 0              | 33.3         | 100 (6)  |

Tableau XX

Sentiments de justice ou d'injustice éprouvés par les assistés sociaux en matière d'assistance sociale, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.

| N:71                             |            |         |             |          |
|----------------------------------|------------|---------|-------------|----------|
| Aide financière<br>et matérielle | Sentiments |         |             | Total    |
|                                  | Injustice  | Justice | Indéterminé | % (N)    |
| Suffisante                       | 0          | 100     | 0           | 100 (16) |
| Insuffisante                     | 14.5       | 54.6    | 30.9        | 100 (55) |

## APPENDICE 2

Complément statistique au chapitre III

Complément statistique au chapitre III

Tableau I

Lieu de travail préféré, selon l'origine ethnique.

| Origine ethnique   | Lieu de travail préféré |          |             | Total |      |
|--------------------|-------------------------|----------|-------------|-------|------|
|                    | Est de la Basse-Ville   | Ailleurs | Indifférent | %     | (N)  |
| Canadiens français | 64.8                    | 1.9      | 33.3        | 100   | (54) |
| Canadiens anglais  | 16.7                    | 5.6      | 77.8        | 100   | (18) |
| Autres             | 14.3                    | 14.3     | 71.4        | 100   | (7)  |

Tableau II

Ce qui déplaît le plus aux travailleurs sociaux dans leur travail, selon le statut occupationnel.

N:74

| Statut occupationnel | Ce qui déplaît le plus (1) |      |      |      |      | Total |      |
|----------------------|----------------------------|------|------|------|------|-------|------|
|                      | I                          | II   | III  | IV   | V    | %     | (N)  |
| Rémunéré             | 12.1                       | 24.1 | 24.1 | 25.9 | 13.8 | 100   | (58) |
| Bénévole             | 50                         | 18.8 | 6.3  | 0    | 25   | 100   | (16) |

(1) Ce qui déplaît le plus:

- I Les relations avec certains clients.
- II Les conditions de travail.
- III Les servitudes bureaucratiques.
- IV Autres.
- V Rien en particulier.

Tableau III

Types de raisons invoqués pour justifier le **choix** de l'occupation, selon le statut occupationnel.

| N:79                    |                  |                  |        |          |
|-------------------------|------------------|------------------|--------|----------|
| Statut<br>occupationnel | Types de raisons |                  |        | Total    |
|                         | Altruisme        | Genre de travail | Autres | % (N)    |
| Rémunéré                | 31.1             | 50.8             | 18     | 100 (61) |
| Bénévole                | 72.2             | 5.6              | 22.2   | 100 (18) |

Tableau IV

Types de raisons invoqués pour justifier le choix de l'occupation, selon l'état de vie.

| N:79        |                  |                  |        |       |      |
|-------------|------------------|------------------|--------|-------|------|
| Etat de vie | Types de raisons |                  |        | Total |      |
|             | Altruisme        | Genre de travail | Autres | %     | (N)  |
| Religieux   | 20               | 30               | 50     | 100   | (10) |
| Laïc        | 43.5             | 42               | 14.5   | 100   | (69) |

Tableau V

Degré de liberté dans le travail, selon le genre d'aide principal dispensé.

| N:79                   |                  |       |      |          |
|------------------------|------------------|-------|------|----------|
| Genre d'aide principal | Degré de liberté |       |      | Total    |
|                        | Très libre       | Assez | Peu  | % (N)    |
| Financière             | 45.5             | 27.3  | 27.3 | 100 (11) |
| Matérielle             | 60               | 33.3  | 6.7  | 100 (15) |
| Non matérielle         | 82.5             | 17.5  | 0    | 100 (40) |
| Autres                 | 41.7             | 50    | 8.3  | 100 (12) |

Tableau VI

Degré de liberté dans le travail, selon la scolarité.

| N:79                   |                  |       |      |          |
|------------------------|------------------|-------|------|----------|
| Années de<br>scolarité | Degré de liberté |       |      | Total    |
|                        | Très libre       | Assez | Peu  | % (N)    |
| 1 - 7                  | 0                | 66.7  | 33.3 | 100 (3)  |
| 8 - 13                 | 52.6             | 42.1  | 5.3  | 100 (19) |
| 14 - 16                | 63.6             | 22.7  | 13.6 | 100 (22) |
| 17 et plus             | 82.9             | 17.1  | 0    | 100 (35) |

Tableau VII

Réaction habituelle du travailleur social devant un problème exceptionnel, selon la formation reçue.

| N:79                                       |               |      |      |     |      |          |
|--------------------------------------------|---------------|------|------|-----|------|----------|
| Formation reçue                            | Réactions (1) |      |      |     |      | Total    |
|                                            | I             | II   | III  | IV  | V    | % (N)    |
| Préparait à remplir le poste occupé        | 42.3          | 23.1 | 3.8  | 7.7 | 23.1 | 100 (26) |
| Ne préparait pas à remplir le poste occupé | 15.1          | 49.1 | 15.1 | 5.7 | 15.1 | 100 (53) |

(1) Réactions:

- I Se débrouille seul.
- II Réfère le cas à son supérieur.
- III Consulte des confrères de l'agence avant d'agir.
- IV Consulte des confrères des autres agences avant d'agir.
- V Varie selon le problème rencontré.

Tableau VIII

Réaction habituelle du travailleur social devant un problème exceptionnel, selon le sexe.

|          |               |      |      |     |      |       | N:79 |
|----------|---------------|------|------|-----|------|-------|------|
| Sexe     | Réactions (1) |      |      |     |      | Total |      |
|          | I             | II   | III  | IV  | V    | %     | (N)  |
| Masculin | 38.7          | 19.4 | 12.9 | 6.5 | 22.6 | 100   | (31) |
| Féminin  | 14.6          | 54.2 | 10.4 | 6.2 | 14.6 | 100   | (48) |

(1) Réactions:

- I Se débrouille seul.
- II Réfère le cas à son supérieur.
- III Consulte des confrères de l'agence avant d'agir.
- IV Consulte des confrères des autres agences avant d'agir.
- V Varie selon le problème rencontré.

Tableau IX

Proportion des travailleurs sociaux qui réfèrent parfois des clients à d'autres agences, selon le degré d'information.

| N:78                |        |               |                |
|---------------------|--------|---------------|----------------|
| Degré d'information | Réfère | Ne réfère pas | Total<br>% (N) |
| Très bien informé   | 90     | 10            | 100 (20)       |
| Assez bien informé  | 97.3   | 2.7           | 100 (37)       |
| Assez mal informé   | 78.6   | 21.4          | 100 (14)       |
| Très mal informé    | 42.9   | 57.1          | 100 (7)        |

Tableau X

Proportion des travailleurs sociaux qui jugent les règlements et les directives de leur agence trop rigides, selon la scolarité.

| N:77                   |              |                  |                |
|------------------------|--------------|------------------|----------------|
| Années de<br>scolarité | Trop rigides | Pas trop rigides | Total<br>% (N) |
| 1 - 7                  | 66.7         | 33.3             | 100 (3)        |
| 8 - 13                 | 5.3          | 94.7             | 100 (19)       |
| 14 - 16                | 10           | 90               | 100 (20)       |
| 17 et plus             | 5.7          | 94.3             | 100 (35)       |

Tableau XI

Proportion des travailleurs sociaux qui jugent les règlements et les directives de leur agence trop rigides, selon la catégorie d'âge des clients desservis.

| N:77            |              |                  |                |
|-----------------|--------------|------------------|----------------|
| Catégorie d'âge | Trop rigides | Pas trop rigides | Total<br>% (N) |
| Jeunesse        | 0            | 100              | 100 (13)       |
| Adultes         | 4.5          | 95.5             | 100 (22)       |
| Vieillards      | 42.9         | 57.1             | 100 (7)        |
| Tous            | 8.6          | 91.4             | 100 (35)       |

Complément statistique au chapitre III

Tableau XII

Degré d'adaptation des règlements et des directives des agences à la réalité, selon le genre d'agence auquel appartient le travailleur social.

| N:77                            |                    |                    |                   |          |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|----------|
| Genre d'agence                  | Degré d'adaptation |                    |                   | Total    |
|                                 | Très bien adaptés  | Assez bien adaptés | Assez mal adaptés | % (N)    |
| Publiques                       | 25.9               | 70.4               | 3.7               | 100 (27) |
| Privées et non confessionnelles | 72                 | 24                 | 4                 | 100 (25) |
| Privées et confessionnelles     | 64                 | 36                 | 0                 | 100 (25) |

Complément statistique au chapitre III

Tableau XIII

Proportion des travailleurs sociaux qui jugent nécessaire de changer les règlements et les directives de leur agence afin de les adapter davantage à la réalité, selon le genre d'agence.

|                              |            |                |             |       | N:78 |
|------------------------------|------------|----------------|-------------|-------|------|
| Genre d'agence               | Nécessaire | Pas nécessaire | Ne sait pas | Total |      |
|                              |            |                |             | %     | (N)  |
| Publiques                    | 60.7       | 35.7           | 3.6         | 100   | (28) |
| Privées non confessionnelles | 24         | 72             | 4           | 100   | (25) |
| Privées et confessionnelles  | 20         | 80             | 0           | 100   | (25) |

Complément statistique au chapitre III

Tableau XIV

Proportion des travailleurs sociaux qui jugent nécessaire de changer les règlements et les directives de leur agence afin de les adapter davantage à la réalité, selon la tâche principale accomplie.

|                                                |            |                |             |                | N:78 |
|------------------------------------------------|------------|----------------|-------------|----------------|------|
| Tâche principale                               | Nécessaire | Pas nécessaire | Ne sait pas | Total<br>% (N) |      |
| Soutien moral ("counselling",<br>etc.)         | 41.7       | 58.3           | 0           | 100            | (12) |
| Thérapie sociale (déviance)                    | 35.3       | 64.7           | 0           | 100            | (17) |
| Assistance aux handicapés<br>ou aux vieillards | 85.7       | 14.3           | 0           | 100            | (20) |
| Soutien matériel ou financier                  | 35         | 65             | 0           | 100            | (14) |
| Services professionnels                        | 33.3       | 66.7           | 0           | 100            | (9)  |
| Autres services                                | 7.7        | 76.9           | 15.4        | 100            | (6)  |

Tableau XV

Nature du changement jugé nécessaire par les travailleurs sociaux pour adapter davantage à la réalité les règlements et les directives des agences, selon le statut occupationnel.

N:28

| Statut<br>occupationnel | Nature du changement |                  | Total |      |
|-------------------------|----------------------|------------------|-------|------|
|                         | Radical              | Certains aspects | %     | (N)  |
| Temps plein             | 0                    | 100              | 100   | (25) |
| Temps partiel           | 33.3                 | 66.7             | 100   | (3)  |

Complément statistique au chapitre III

Tableau XVI

Répartition des mesures préconisées par les travailleurs sociaux dans le but d'augmenter l'efficacité de leur travail, selon l'effet qu'ils attribuent à ce dernier.

| Effet résultant du travail | N:69                    |      |      |      |      |      |     |      |     |       |      |
|----------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|-----|------|-----|-------|------|
|                            | Mesures préconisées (1) |      |      |      |      |      |     |      |     | Total |      |
|                            | I                       | II   | III  | IV   | V    | VI   | VII | VIII | IX  | %     | (N)  |
| Préventif                  | 9.1                     | 27.3 | 0    | 18.2 | 18.2 | 18.2 | 0   | 0    | 9.1 | 100   | (11) |
| Curatif                    | 30                      | 30   | 0    | 10   | 0    | 0    | 10  | 20   | 0   | 100   | (10) |
| Palliatif                  | 22.9                    | 18.7 | 31.2 | 10.4 | 10.4 | 4.2  | 2.1 | 0    | 0   | 100   | (48) |

(I) Mesures préconisées:

- I Augmenter les ressources des agences.
- II Coordonner l'action des agences.
- III Faire du travail en profondeur.
- IV Donner de meilleurs services aux clients.
- V Faire plus de prévention.
- VI Améliorer les conditions de vie des clients.
- VII Mieux connaître les besoins des clients.
- VIII Mieux renseigner le public sur les déviants.
- IX Ne sait pas.

Tableau XVII

Opinion des assistés sociaux sur la manière employée pour leur **venir en aide**, selon la durée de la période d'assistance sociale.

| Durée de la période<br>d'assistance | Opinion (1) |      |     | Total |      |
|-------------------------------------|-------------|------|-----|-------|------|
|                                     | I           | II   | III | %     | (N)  |
| Moins d'un an                       | 42.9        | 57.1 | 0   | 100   | (14) |
| 1 à 3 ans                           | 25          | 75   | 0   | 100   | (28) |
| 3 à 5 ans                           | 8.3         | 91.7 | 0   | 100   | (12) |
| 5 à 10 ans                          | 6.3         | 81.3 | 0   | 100   | (16) |
| 10 ans et plus                      | 11.1        | 88.9 | 0   | 100   | (9)  |

(1) Opinion:

I Quelque chose déplaît.

II Rien ne déplaît.

III Indécis.

Tableau XVIII

Eléments qui déplaisent aux assistés sociaux dans la manière employée pour leur venir en aide, selon l'origine ethnique.

N:16

| Origine ethnique   | Eléments (1) |     |      |      | Total |      |
|--------------------|--------------|-----|------|------|-------|------|
|                    | I            | II  | III  | IV   | %     | (N)  |
| Canadiens français | 58.3         | 8.3 | 16.7 | 16.7 | 100   | (12) |
| Canadiens anglais  | 0            | 75  | 0    | 25   | 100   | (4)  |

(1) Eléments:

- I Atteintes à la dignité humaine.
- II Les pratiques administratives.
- III Les difficultés de communication.
- IV Autres.

Tableau XIX

Jugement des assistés sociaux sur les règlements régissant l'aide, selon le montant mensuel d'aide financière reçu.

N:71

| Montant mensuel      | Règlements |           |         | Total    |
|----------------------|------------|-----------|---------|----------|
|                      | Bien faits | Mal faits | Indécis | % (N)    |
| Moins de 100 dollars | 8.3        | 50        | 41.7    | 100 (12) |
| 100 à 200 dollars    | 25         | 39.3      | 35.7    | 100 (28) |
| 200 à 300 dollars    | 58.8       | 35.3      | 5.9     | 100 (17) |
| 300 dollars et plus  | 78.6       | 0         | 21.4    | 100 (14) |

Tableau XX

Pourcentage des assistés sociaux qui font des suggestions visant à améliorer l'assistance sociale, en relation avec l'évaluation de l'aide financière et matérielle.

| N:71                    |                      |               |                |
|-------------------------|----------------------|---------------|----------------|
| Evaluation de<br>l'aide | Font des suggestions | N'en font pas | Total<br>% (N) |
| Suffisante              | 37.5                 | 62.5          | 100 (16)       |
| Insuffisante            | 94.5                 | 5.5           | 100 (55)       |

## APPENDICE 3

Description statistique de l'échantillon des travailleurs sociaux.

Tableau I

Tâche principale accomplie par les travailleurs sociaux.

| N: 79                                       |            |
|---------------------------------------------|------------|
| Tâche                                       | %          |
| Soutien moral ("counselling", etc.)         | 15.2       |
| Thérapie sociale (déviance)                 | 21.5       |
| Assistance aux handicapés ou aux vieillards | 25.3       |
| Soutien matériel ou financier               | 17.7       |
| Services professionnels (santé, etc.)       | 11.4       |
| Autres services                             | <u>8.9</u> |
|                                             | 100.0      |

Tableau II

232

Proportion de résidents de l'est de la Basse-Ville parmi les clients dont le travailleur social est chargé.

| N: 79                                         |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| Proportion                                    | %          |
| La moitié ou plus                             | 40.5       |
| Une forte proportion, mais moins de la moitié | 34.2       |
| Une proportion plutôt restreinte              | 24.0       |
| Une proportion inconnue                       | <u>1.3</u> |
|                                               | 100.0      |

Tableau III

Catégorie d'âge à laquelle le travailleur social consacre le plus de temps et d'énergie.

| N: 79                 |             |
|-----------------------|-------------|
| Catégories            | %           |
| Jeunesse              | 16.4        |
| Adultes               | 29.1        |
| Vieillards            | 8.9         |
| Aucune en particulier | <u>45.6</u> |
|                       | 100.0       |

Tableau IV

233

Proportion de francophones et d'anglophones parmi les clients de l'est de la Basse-Ville dont le travailleur social est chargé.

| N: 79                         |             |
|-------------------------------|-------------|
| Proportion                    | %           |
| La majorité sont francophones | 78.5        |
| La majorité sont anglophones  | 2.5         |
| Moitié-moitié                 | 5.1         |
| Non spécifié                  | <u>13.9</u> |
|                               | 100.0       |

Tableau V

Domaines d'activités des travailleurs sociaux.

| N: 79              |            |
|--------------------|------------|
| Domaine d'activité | %          |
| Santé              | 21.5       |
| Loisirs éducatifs  | 11.4       |
| Bien-être          | 62.0       |
| Autres             | <u>5.1</u> |
|                    | 100.0      |

Tableau VI

Genres d'assistance dispensés par les travailleurs sociaux.

| N: 79                                    |             |
|------------------------------------------|-------------|
| Genres d'assistance                      | %           |
| Financière seulement                     | 3.8         |
| Matérielle seulement                     | 8.9         |
| Non matérielle seulement                 | 48.1        |
| Financière et matérielle                 | 1.3         |
| Financière et non matérielle             | 10.1        |
| Financière, matérielle et non matérielle | 15.2        |
| Matérielle et non matérielle             | <u>12.6</u> |
|                                          | 100.0       |

Tableau VII

235

Principal genre d'assistance dispensé par le travailleur social.

| N: 79                                                |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| Genre principal                                      | %           |
| Financière                                           | 13.9        |
| Matérielle                                           | 19.0        |
| Non matérielle                                       | 50.6        |
| Autres (diverses combinaisons des genres précédents) | <u>16.5</u> |
|                                                      | 100.0       |

Tableau VIII

Fréquence de l'aide dispensée par le travailleur social.

| N: 79                           |             |
|---------------------------------|-------------|
| Fréquence                       | %           |
| Aide régulière seulement        | 64.6        |
| Aide occasionnelle seulement    | 21.5        |
| Aide régulière et occasionnelle | <u>13.9</u> |
|                                 | 100.0       |

Tableau IX

236

Genre d'agence auquel appartient le travailleur social.

| N: 79                                   |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| Genre d'agence                          | %           |
| Agence publique                         | 35.5        |
| Agence privée, mais non confessionnelle | 31.6        |
| Agence privée et confessionnelle        | <u>32.9</u> |
|                                         | 100.0       |

Tableau X

Statut occupationnel des travailleurs sociaux.

| N: 79                |             |
|----------------------|-------------|
| Statut occupationnel | %           |
| Temps plein          | 75.9        |
| Temps partiel        | <u>24.1</u> |
|                      | 100.0       |

Tableau XI

237

Travailleurs sociaux rémunérés et bénévoles.

|                      | N: 79       |
|----------------------|-------------|
| Statut occupationnel | %           |
| Rémunéré             | 77.2        |
| Bénévole             | <u>22.8</u> |
|                      | 100.0       |

Tableau XII

Localisation du bureau de l'agence où est employé le travailleur social.

|                                                | N: 79       |
|------------------------------------------------|-------------|
| Localisation                                   | %           |
| Dans la Basse-Ville ou à proximité             | 54.4        |
| Dans le Centre-Ville (rues Bank, Sparks, etc.) | 22.8        |
| Ailleurs à Ottawa                              | <u>22.8</u> |
|                                                | 100.0       |

Répartition des travailleurs sociaux par catégories d'âges.

| N: 79             |            |
|-------------------|------------|
| Catégories d'âges | %          |
| Moins de 21 ans   | 2.5        |
| 21 - 30           | 32.9       |
| 31 - 45           | 26.6       |
| 46 - 60           | 29.1       |
| 61 et plus        | <u>8.9</u> |
|                   | 100.0      |

Tableau XIV

Répartition des travailleurs sociaux selon le sexe.

| N: 79    |             |
|----------|-------------|
| Sexe     | %           |
| Masculin | 39.2        |
| Féminin  | <u>60.8</u> |
|          | 100.0       |

## Etat civil des travailleurs sociaux.

| N: 79                             |            |
|-----------------------------------|------------|
| Etat civil                        | %          |
| Célibataires                      | 38.0       |
| Mariés                            | 54.4       |
| Autres (veufs, séparés, divorcés) | <u>7.6</u> |
|                                   | 100.0      |

## Tableau XVI

## Travailleurs sociaux religieux et laïcs.

| N: 79       |             |
|-------------|-------------|
| Etat de vie | %           |
| Religieux   | 12.6        |
| Laïcs       | <u>87.4</u> |
|             | 100.0       |

Tableau XVII

240

Affiliation religieuse des travailleurs sociaux.

| N: 79       |            |
|-------------|------------|
| Religion    | %          |
| Catholique  | 79.7       |
| Protestante | 17.7       |
| Autres      | <u>2.6</u> |
|             | 100.0      |

Tableau XVIII

Pratique religieuse des travailleurs sociaux.

| N: 79               |             |
|---------------------|-------------|
| Pratique religieuse | %           |
| Pratiquants         | 77.2        |
| Non pratiquants     | <u>22.8</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XIX

241

Origine ethnique des travailleurs sociaux.

| N: 79              |            |
|--------------------|------------|
| Origine ethnique   | %          |
| Canadiens français | 68.3       |
| Canadiens anglais  | 22.8       |
| Autres             | <u>8.9</u> |
|                    | 100.0      |

Tableau XX

Langue maternelle des travailleurs sociaux.

| N: 79    |            |
|----------|------------|
| Langue   | %          |
| Anglais  | 26.6       |
| Français | 69.6       |
| Autres   | <u>3.8</u> |
|          | 100.0      |

Tableau XXI

242

Langues parlées couramment par les travailleurs sociaux.

| N: 79               |             |
|---------------------|-------------|
| Langues parlées     | %           |
| Anglais seulement   | 25.3        |
| Français seulement  | 1.3         |
| Français et anglais | <u>73.4</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XXII

Expérience professionnelle des travailleurs sociaux.

| N: 79               |             |
|---------------------|-------------|
| Années d'expérience | %           |
| Moins de 2          | 17.2        |
| 2 à 5               | 25.3        |
| 5 à 10              | 24.1        |
| 10 et plus          | <u>32.9</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XXIII

243

Années d'expérience des travailleurs sociaux dans l'est de la Basse-Ville.

| N: 79               |             |
|---------------------|-------------|
| Années d'expérience | %           |
| Moins de 1          | 20.3        |
| 1 à 3               | 35.4        |
| 3 à 7               | 21.5        |
| 7 et plus           | <u>22.8</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XXIV

Lieu de résidence des travailleurs sociaux.

| N: 79              |             |
|--------------------|-------------|
| Lieu de résidence  | %           |
| Basse-Ville        | 20.3        |
| Ailleurs à Ottawa  | 65.8        |
| En dehors d'Ottawa | <u>13.9</u> |
|                    | 100.0       |

Tableau XXV

Lieu d'origine des travailleurs sociaux.

|                        | N: 79       |
|------------------------|-------------|
| Lieu d'origine         | %           |
| Basse-Ville            | 16.4        |
| Ailleurs à Ottawa      | 12.7        |
| Région d'Ottawa        | 15.2        |
| Autre région du Canada | 44.3        |
| Autre pays             | <u>11.4</u> |
|                        | 100.0       |

Tableau XXVI

Qualification professionnelle des travailleurs sociaux.

| N: 79                                 |            |
|---------------------------------------|------------|
| Qualification                         | %          |
| Travailleurs sociaux diplômés         | 10.1       |
| Infirmières                           | 13.9       |
| Instituteurs                          | 8.9        |
| Autres professionnels (avocats, etc.) | 6.3        |
| Aides sociaux                         | 25.3       |
| Employés de bureau                    | 12.6       |
| Etudiants                             | 5.1        |
| Maîtresses de maison                  | 12.7       |
| Autres                                | <u>5.1</u> |
|                                       | 100.0      |

Tableau XXVII

246

Niveau de qualification des travailleurs sociaux.

| N: 79                   |             |
|-------------------------|-------------|
| Niveau de qualification | %           |
| Professionnels          | 38.0        |
| Non professionnels      | <u>62.0</u> |
|                         | 100.0       |

Tableau XXVIII

Scolarité des travailleurs sociaux.

| N: 79               |             |
|---------------------|-------------|
| Années de scolarité | %           |
| 1 - 7               | 3.8         |
| 8 - 13              | 24.1        |
| 14 - 16             | 27.8        |
| 17 et plus          | <u>44.3</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XXIX

Lien entre la formation professionnelle reçue par le travailleur social et le genre de travail qu'il accomplit.

| N: 79              |             |
|--------------------|-------------|
| Type de lien       | %           |
| Lien direct        | 32.9        |
| Pas de lien direct | <u>67.1</u> |
|                    | 100.0       |

## APPENDICE 4

Description statistique de l'échantillon des assistés sociaux.

Tableau I

Répartition des assistés sociaux selon le sexe.

| N: 80    |             |
|----------|-------------|
| Sexe     | %           |
| Masculin | 35.0        |
| Féminin  | <u>65.0</u> |
|          | 100.0       |

Tableau II

Répartition des assistés sociaux par catégories d'âges.

| N: 80             |             |
|-------------------|-------------|
| Catégories d'âges | %           |
| 16 - 20           | 0           |
| 21 - 30           | 17.5        |
| 31 - 45           | 47.5        |
| 46 - 60           | 21.2        |
| 61 et plus        | <u>13.8</u> |
|                   | 100.0       |

Tableau III

250

Affiliation religieuse des assistés sociaux.

| N: 80       |            |
|-------------|------------|
| Religion    | %          |
| Catholique  | 88.7       |
| Protestante | 10.0       |
| Aucune      | <u>1.3</u> |
|             | 100.0      |

Tableau IV

Origine ethnique des assistés sociaux.

| N: 80              |             |
|--------------------|-------------|
| Origine ethnique   | %           |
| Canadiens français | 72.5        |
| Canadiens anglais  | <u>27.5</u> |
|                    | 100.0       |

Tableau V

251

Langues parlées couramment par les assistés sociaux.

| N: 80               |             |
|---------------------|-------------|
| Langues             | %           |
| Français seulement  | 13.7        |
| Anglais seulement   | 20.0        |
| Anglais et français | <u>66.3</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau VI

Scolarité des assistés sociaux.

| N: 80               |            |
|---------------------|------------|
| Années de scolarité | %          |
| 0 - 4               | 28.7       |
| 5 - 7               | 32.5       |
| 8 - 10              | 32.5       |
| 11 - 13             | 5.0        |
| 14 et plus          | <u>1.3</u> |
|                     | 100.0      |

Tableau VII

252

Etat civil des assistés sociaux.

|                   | N: 80       |
|-------------------|-------------|
| Etat civil        | %           |
| Célibataire       | 1.3         |
| Marié             | 61.2        |
| Séparé ou divorcé | 26.2        |
| Veuf              | <u>11.3</u> |
|                   | 100.0       |

Tableau VIII

Nombre d'enfants à la charge des assistés sociaux.

|                  | N: 80      |
|------------------|------------|
| Nombre d'enfants | %          |
| Aucun            | 23.8       |
| 1 - 2            | 21.2       |
| 3 - 5            | 40.0       |
| 6 - 8            | 10.0       |
| 9 et plus        | <u>5.0</u> |
|                  | 100.0      |

Tableau IX

253

## Qualification professionnelle des assistés sociaux.

| N: 80                    |            |
|--------------------------|------------|
| Qualification            | %          |
| Maîtresses de maison     | 61.2       |
| Employés                 | 6.2        |
| Ouvriers qualifiés       | 7.5        |
| Ouvriers non qualifiés   | 20.0       |
| Autres (retraités, etc.) | <u>3.7</u> |
|                          | 100.0      |

Tableau X

## Pourcentage des assistés sociaux appartenant à la population active.

| N: 80      |             |
|------------|-------------|
| Population | %           |
| Active (1) | 25.0        |
| Inactive   | <u>75.0</u> |
|            | 100.0       |

(1) Comprend toute personne qui occupe un emploi ou qui est à la recherche d'un emploi.

Tableau XI

254

Revenu net des assistés sociaux, en excluant l'assistance sociale.

| N: 80                  |            |
|------------------------|------------|
| Revenu                 | %          |
| Aucun                  | 58.8       |
| Moins de 3,000 dollars | 25.0       |
| 3,000 à 5,000 dollars  | 12.5       |
| Indéterminé            | <u>3.7</u> |
|                        | 100.0      |

Tableau XII

Revenu total des assistés sociaux, en incluant l'assistance sociale s'il y a lieu.

| N: 80                  |            |
|------------------------|------------|
| Revenu                 | %          |
| Moins de 3,000 dollars | 61.2       |
| 3,000 à 5,000 dollars  | 33.8       |
| 5,000 dollars et plus  | 3.8        |
| Indéterminé            | <u>1.2</u> |
|                        | 100.0      |

Tableau XIII

255

Répartition des assistés sociaux selon le nombre d'agences qui les dessert.

| N: 80            |            |
|------------------|------------|
| Nombre d'agences | %          |
| Une seule        | 50.0       |
| Deux             | 26.2       |
| Trois            | 15.0       |
| Quatre           | 7.5        |
| Cinq et plus     | <u>1.3</u> |
|                  | 100.0      |

Tableau XIV

Répartition des assistés sociaux selon le genre d'agence qui les dessert.

| N: 80                |             |
|----------------------|-------------|
| Genre d'agence       | %           |
| Publiques            | 55.0        |
| Privées              | 8.8         |
| Publiques et privées | <u>36.2</u> |
|                      | 100.0       |

Tableau XV

Répartition des assistés sociaux selon le genre d'aide reçu.

| N: 80                                    |            |
|------------------------------------------|------------|
| Genre d'aide                             | %          |
| Financière seulement                     | 47.5       |
| Matérielle seulement                     | 7.5        |
| Non matérielle seulement                 | 2.5        |
| Financière et matérielle                 | 15.0       |
| Financière et non matérielle             | 18.7       |
| Financière, matérielle et non matérielle | 7.5        |
| Matérielle et non matérielle             | <u>1.3</u> |
|                                          | 100.0      |

Tableau XVI

Répartition des assistés sociaux selon le genre d'aide principal qu'ils reçoivent.

| N: 80                        |            |
|------------------------------|------------|
| Genre d'aide principal       | %          |
| Financière                   | 80.0       |
| Matérielle                   | 8.7        |
| Non matérielle               | 3.8        |
| Financière et non matérielle | 5.0        |
| Autres                       | <u>2.5</u> |
|                              | 100.0      |

Tableau XVII

Répartition des assistés sociaux selon l'ancienneté de l'aide.

| N: 80                |            |
|----------------------|------------|
| Ancienneté de l'aide | %          |
| Moins d'un an        | 17.5       |
| 1 à 3 ans            | 35.0       |
| 3 à 5 ans            | 15.0       |
| 5 à 10 ans           | 20.0       |
| 10 ans et plus       | 11.2       |
| Indéterminée         | <u>1.3</u> |
|                      | 100.0      |

Tableau XVIII

Répartition des assistés sociaux selon l'ancienneté de l'aide financière.

| N: 72(1)                        |            |
|---------------------------------|------------|
| Ancienneté de l'aide financière | %          |
| Moins d'un an                   | 31.9       |
| 1 à 3 ans                       | 31.9       |
| 3 à 5 ans                       | 14.0       |
| 5 à 10 ans                      | 12.5       |
| 10 ans et plus                  | <u>9.7</u> |
|                                 | 100.0      |

(1) Les répondants qui ne reçoivent pas d'aide financière régulièrement sont exclus.

Tableau XIX

260

Répartition des assistés sociaux selon la fréquence de l'aide reçue.

| N: 80                      |             |
|----------------------------|-------------|
| Fréquence de l'aide        | %           |
| Régulière seulement        | 61.2        |
| Occasionnelle seulement    | 7.5         |
| Régulière et occasionnelle | <u>31.3</u> |
|                            | 100.0       |

Tableau XX

Années de résidence des assistés sociaux dans l'est de la Basse-Ville.

| N: 80               |             |
|---------------------|-------------|
| Années de résidence | %           |
| Moins d'un an       | 8.7         |
| 1 à 2 ans           | 26.2        |
| 2 à 5 ans           | 21.2        |
| 5 à 10 ans          | 11.3        |
| 10 ans et plus      | <u>32.6</u> |
|                     | 100.0       |

Tableau XXI

Lieu d'origine des assistés sociaux.

|                                    | N: 80      |
|------------------------------------|------------|
| Lieu d'origine                     | %          |
| Basse-Ville (secteur est ou ouest) | 47.5       |
| Ailleurs à Ottawa                  | 20.0       |
| Région d'Ottawa                    | 23.8       |
| Autre région                       | <u>8.7</u> |
|                                    | 100.0      |

Pourcentage des assistés sociaux desservis par chacune des agences au moment de l'enquête.

| N: 80                                                                                         |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nom de l'agence                                                                               | %    |
| Département du bien-être, ville d'Ottawa                                                      | 61.2 |
| Société St-Vincent-de-Paul                                                                    | 23.7 |
| Armée du Salut                                                                                | 1.25 |
| Ministère de la famille et du bien-être social de l'Ontario                                   | 26.2 |
| Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa                                                        | 8.7  |
| Service familial catholique d'Ottawa                                                          | 5.0  |
| Société Ste-Elisabeth                                                                         | 7.5  |
| Visiting Homemakers Association of Ottawa                                                     | 6.2  |
| Projet de développement communautaire de la ville d'Ottawa, Bureau de l'est de la Basse-Ville | 6.2  |
| Service des infirmières de la santé publique, Département de la santé, ville d'Ottawa         | 3.7  |
| Bureau d'information et de services, Département de la santé, ville d'Ottawa                  | 2.5  |
| Service social, Hôpital Général d'Ottawa                                                      | 2.5  |
| Ministère de la santé et du bien-être du Canada                                               | 6.2  |
| Centre de la Main-d'oeuvre du Canada                                                          | 5.0  |

Pourcentage des assistés sociaux desservis par chacune des agences au moment de l'enquête.

| Nom de l'agence                                         | %   |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Cour de la famille et du bien-être d'Ottawa et Carleton | 6.2 |
| Elisabeth Fry Society                                   | 2.5 |
| John Howard Society                                     | 1.3 |
| Légion royale canadienne                                | 1.3 |

## APPENDICE 5

Questionnaire A: Travailleurs sociaux

UNIVERSITE D'OTTAWA  
DEPARTEMENT DE SOCIOLOGIE

L'ASSISTANCE SOCIALE DANS LE SECTEUR  
EST DE LA BASSE-VILLE.

DIRECTEUR: PROFESSEUR Alf. Schwarz  
ASSISTANT: Gilles Gaudreault

QUESTIONNAIRE A

AGENCE: \_\_\_\_\_  
DATE: \_\_\_\_\_  
INTERVIEWEUR: \_\_\_\_\_  
DUREE: \_\_\_\_\_

|     |     |
|-----|-----|
|     |     |
| (2) | (3) |

Question-guide:

Pourriez-vous me dire en quelques mots, en quoi consiste votre travail?

---



---



---



---



---

1. Quelle est la tâche principale que vous accomplissez?

---



---

(4) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

2. Généralement, à quel titre vos services sont-ils offerts?

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
|                                        | (5) |
|                                        | 0   |
| Individuel.....                        | 1   |
| Familial.....                          | 2   |
| Collectif.....                         | 3   |
| Individuel et familial.....            | 4   |
| Individuel et collectif.....           | 5   |
| Familial et collectif.....             | 6   |
| Individuel, familial et collectif..... | 7   |

3. A quelle catégorie d'âges consacrez-vous le plus de temps et d'énergie?

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
|                                  | (6) |
|                                  | 0   |
| Jeunesse (moins de 21 ans).....  | 1   |
| Adultes (21 à 65 ans).....       | 2   |
| Vieillards (65 ans et plus)..... | 3   |
| Tous.....                        | 4   |

4. Quelle est la proportion des résidents de l'est de la Basse-Ville dans l'ensemble des assistés sociaux dont vous avez la charge?

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
|                                                | (7) |
|                                                | 0   |
| La moitié ou plus.....                         | 1   |
| Une bonne partie, mais moins de la moitié..... | 2   |
| Une proportion plutôt restreinte.....          | 3   |

5. Quelle est la proportion des francophones et des anglophones parmi vos clients de l'est de la Basse-Ville?

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
|                                    | (8) |
|                                    | 0   |
| La majorité sont francophones..... | 1   |
| La majorité sont anglophones.....  | 2   |
| Moitié-moitié.....                 | 3   |

6. Dans quel domaine exactement êtes-vous actif?

|                        |     |
|------------------------|-----|
|                        | (9) |
|                        | 0   |
| Santé.....             | 1   |
| Loisirs éducatifs..... | 2   |
| Bien-être.....         | 3   |
| Autres.....            | 4   |

7. Quel genre d'assistance apportez-vous aux gens que vous aidez dans votre travail?

|                                               | (10) |
|-----------------------------------------------|------|
|                                               | 0    |
| Financière seulement.....                     | 1    |
| Matérielle seulement.....                     | 2    |
| Non-matérielle seulement.....                 | 3    |
| Financière et matérielle.....                 | 4    |
| Financière et non-matérielle.....             | 5    |
| Financière, matérielle et non-matérielle..... | 6    |
| Matérielle et non-matérielle.....             | 7    |

Regroupement: Principal genre d'assistance.

|                     | (11) |
|---------------------|------|
|                     | 0    |
| Financière.....     | 1    |
| Matérielle.....     | 2    |
| Non-matérielle..... | 3    |
| Autres.....         | 4    |

8. Dans la majorité des cas, l'aide que vous dispensez est-elle:

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
|                                 | (12) |
|                                 | 0    |
| Régulière (continue).....       | 1    |
| Occasionnelle (sporadique)..... | 2    |
| Régulière et occasionnelle..... | 3    |

9. Pour quel genre d'agence travaillez-vous?

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
|                                    | (13) |
|                                    | 0    |
| Publique.....                      | 1    |
| Privée et non-confessionnelle..... | 2    |
| Privée et confessionnelle.....     | 3    |

10. Base de la participation: Est-ce que vous faites ce travail d'assistance à temps plein ou à temps partiel?

|                    |      |
|--------------------|------|
|                    | (14) |
|                    | 0    |
| Temps plein.....   | 1    |
| Temps partiel..... | 2    |

11. En général, comment venez-vous en contact avec les gens que vous assistez?

(15)

Ils communiquent avec l'agence.....

L'agence communique avec eux.....

Les deux cas se présentent.....

0

1

2

3

12. Est-ce que vous êtes rémunéré pour ce travail ou est-ce que vous le faites bénévolement?

(16)

Rémunéré.....

Bénévole.....

0

1

2

13. Où est situé votre bureau?

(17)

Dans la Basse-Ville ou à proximité.....

Centre-Ville.....

Ailleurs à Ottawa.....

0

1

2

3

14. Quel âge avez-vous?

|                      |      |
|----------------------|------|
|                      | (18) |
|                      | 0    |
| Moins de 21 ans..... | 1    |
| 21 - 30 ans.....     | 2    |
| 31 - 45 ans.....     | 3    |
| 46 - 60 ans.....     | 4    |
| 61 ans et plus.....  | 5    |

15. Sexe:

|               |      |
|---------------|------|
|               | (19) |
|               | 0    |
| Masculin..... | 1    |
| Féminin.....  | 2    |

16. Etat civil: Etes-vous...

|                              |      |
|------------------------------|------|
|                              | (20) |
|                              | 0    |
| Célibataire.....             | 1    |
| Religieux (se).....          | 2    |
| Veuf (ve).....               | 3    |
| Marié(e).....                | 4    |
| Séparé(e) ou divorcé(e)..... | 5    |

17. A quel groupe religieux appartenez-vous?

|                    |      |
|--------------------|------|
|                    | (21) |
|                    | 0    |
| Catholique.....    | 1    |
| Protestant.....    | 2    |
| Juif.....          | 3    |
| Autre (noter)..... | 4    |
| Aucun.....         | 5    |

18. Du point de vue de la pratique religieuse formelle (messe, sacrements, etc.) est-ce que vous vous considérez comme un (religion):

|                     |      |
|---------------------|------|
|                     | (22) |
|                     | 0    |
| Pratiquant.....     | 1    |
| Non-pratiquant..... | 2    |

19. Quelle est votre origine ethnique?

|                        |      |
|------------------------|------|
|                        | (23) |
|                        | 0    |
| Canadien français..... | 1    |
| Canadien anglais.....  | 2    |
| Autre (noter).....     | 3    |

20. Quelle est votre langue maternelle?

(24)

Anglais.....

0

1

Français.....

2

Autre (noter).....

3

21. Quelle(s) langue(s) parlez-vous couramment?

(25)

Anglais seulement.....

0

1

Français seulement.....

2

Bilingue (Anglais et Français).....

3

22. Depuis combien de temps faites-vous ce genre de travail?

En tout, y inclus les stages pratiques: \_\_\_\_\_

(26) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Ici dans le quartier: \_\_\_\_\_

(27) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

23. Où demeurez-vous?

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
|                                    | (28) |
|                                    | 0    |
| Secteur Est de la Basse-Ville..... | 1    |
| Dans la Basse-Ville.....           | 2    |
| Ailleurs à Ottawa.....             | 3    |
| En dehors d'Ottawa (noter.....)... | 4    |

24. Où avez-vous été élevé?

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
|                                    | (29) |
|                                    | 0    |
| Secteur Est de la Basse-Ville..... | 1    |
| Basse-Ville.....                   | 2    |
| Ailleurs à Ottawa (noter.....)...  | 3    |
| Région d'Ottawa (noter.....)...    | 4    |
| Autre région (noter.....)...       | 5    |

25. Quelle est exactement votre qualification? (Exemples: garde-malade, instituteur, etc.)

Noter ici la réponse: \_\_\_\_\_

(30) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(31) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

26. Combien avez-vous d'années de scolarité?

(32)

1 - 7 ans.....

0

8 - 13 ans.....

1

14 - 16 ans.....

2

17 ans et plus.....

3

(Double codage éventuel)

(33) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

27. Votre formation vous préparait-elle pour faire ce genre de travail en particulier?

(34)

Oui.....

0

Non.....

1

Justification: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

28. A votre avis, quel est, parmi les rôles suivants, celui qui décrit le mieux le travail que vous accomplissez auprès des gens que vous assistez?

|                              |      |
|------------------------------|------|
|                              | (35) |
|                              | 0    |
| Conseiller et confident..... | 1    |
| Sorte de Providence.....     | 2    |
| Intermédiaire.....           | 3    |
| Surveillant.....             | 4    |
| Aide (helper).....           | 5    |
| Animateur.....               | 6    |
| Autre (noter _____)...       | 7    |

29. A votre avis, quel est le trait caractéristique qui décrit le mieux les gens que vous assistez dans votre travail?

---

(36) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(37) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

30. Quelle est la principale difficulté que vous rencontrez dans votre travail?

---



---

(38) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(39) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

31. Si vous aviez de nouveau le choix, est-ce que vous préféreriez rester dans le quartier ou aller travailler ailleurs?

(40)

|   |
|---|
| 0 |
| 1 |

Préfère rester dans le quartier.....

Pourquoi? \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---

(41) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(42) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Préfère aller ailleurs..... (40)  
2

Où? \_\_\_\_\_

(43) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Pourquoi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(44) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(45) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Indifférent..... (40)  
3

32. Comment aimez-vous le travail d'assistance que vous faites actuellement?

(46)

|                  |   |
|------------------|---|
| Beaucoup.....    | 0 |
| Assez.....       | 1 |
| Peu.....         | 2 |
| Pas du tout..... | 3 |
|                  | 4 |

33. Si c'était à recommencer, est-ce que vous travailleriez encore dans le domaine de l'assistance sociale?

(47)

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | 0 |
| Oui.....         | 1 |
| Non.....         | 2 |
| Ne sait pas..... | 3 |

Si oui, est-ce que vous feriez le même genre de travail que vous faites actuellement?

(48)

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | 0 |
| Oui.....         | 1 |
| Non.....         | 2 |
| Ne sait pas..... | 3 |

34. Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le travail que vous faites actuellement?

---



---

(49) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(50) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

35. Qu'est-ce qui vous déplaît le plus dans le travail que vous faites?

---



---

(51) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(52) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

36. Qu'est-ce qui vous pousse à faire le genre de travail que vous faites actuellement? (Noter la principale raison).

|                                         | (53) |
|-----------------------------------------|------|
|                                         | 0    |
| Parce que j'aime ce travail.....        | 1    |
| Parce que cela m'aide à m'épanouir..... | 2    |
| Par devoir.....                         | 3    |
| Par fraternité humaine.....             | 4    |
| Parce que c'est mon métier.....         | 5    |
| Pour améliorer la société.....          | 6    |
| Autre raison (noter _____)...           | 7    |

37. A votre avis, de quel degré de liberté jouissez-vous dans l'accomplissement de votre travail?

|                        |      |
|------------------------|------|
|                        | (54) |
|                        | 0    |
| Entièrement libre..... | 1    |
| Très libre.....        | 2    |
| Assez libre.....       | 3    |
| Peu libre.....         | 4    |

38. Quand vous rencontrez des problèmes graves et inusités pour lesquels vous n'avez pas de directives prévues, que faites-vous, en général?

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
|                                              | (55) |
|                                              | 0    |
| Initiative personnelle.....                  | 1    |
| Consulte supérieur(s).....                   | 2    |
| Consulte confrère(s) de l'agence.....        | 3    |
| Consulte confrère(s) des autres agences..... | 4    |
| Autre (noter _____)...                       | 5    |

39. Est-ce que vous estimez que les gens de ce quartier (Est de la Basse-Ville) sont défavorisés sur le plan de l'assistance sociale?

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (56) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Si oui, dites pourquoi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(57) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(58) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

40. Référez-vous parfois des gens qui ont besoin d'assistance à d'autres agences?

|          |      |
|----------|------|
|          | (59) |
|          | 0    |
| Oui..... | 1    |
| Non..... | 2    |

Si oui, pourquoi? (noter la principale raison)

|                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                   | (60) |
|                                                                                   | 0    |
| Par manque de temps.....                                                          | 1    |
| Par manque d'argent.....                                                          | 2    |
| Parce que le problème de cette personne n'est pas du ressort de votre agence..... | 3    |
| Autre raison (noter _____)                                                        |      |
| _____ )...                                                                        | 4    |

Si non, pourquoi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(61)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

41. En général, est-ce que vous êtes bien informé sur les autres agences qui sont à l'oeuvre dans le Secteur est de la Basse-Ville? (i.e. Connaissez-vous les buts de ces agences, leur domaine d'activité, leurs agents dans le quartier, etc.?)

|                         |      |
|-------------------------|------|
|                         | (62) |
|                         | 0    |
| Très bien informé.....  | 1    |
| Assez bien informé..... | 2    |
| Assez mal informé.....  | 3    |
| Très mal informé.....   | 4    |

42. D'une manière générale, comment qualifierez-vous les rapports que vous entretenez avec les autres agences et leurs représentants dans le quartier?

|                   |      |
|-------------------|------|
|                   | (63) |
|                   | 0    |
| Très bons.....    | 1    |
| Assez bons.....   | 2    |
| Mauvais.....      | 3    |
| Très mauvais..... | 4    |
| Inexistants.....  | 5    |

43. D'après-vous, est-ce que les règlements et les directives auxquels vous devez vous soumettre dans l'exercice de vos fonctions sont trop rigides, trop étroits?

(64)

Oui.....

Non.....

0

1

2

44. Est-ce que vos rapports avec les autres agences sont:

(65)

Très fréquents.....

Assez fréquents.....

Assez rares.....

Très rares.....

Inexistants.....

0

1

2

3

4

5

45. A votre avis, comment sont, de manière générale, les règlements et les directives auxquels vous devez vous soumettre dans l'exercice de vos fonctions?

(66)

Très bien adaptés à la réalité.....

Assez bien adaptés à la réalité.....

Assez mal adaptés à la réalité.....

Très mal adaptés à la réalité.....

0

1

2

3

4

46. Dans votre travail, est-ce que vous pouvez tenir compte de l'opinion des gens autant que vous le souhaitez?

(67)

En général, oui.....

En général, non.....

0

1

2

47. A votre avis, quel est le résultat pratique de votre activité dans le secteur est de la Basse-Ville?

(68)

Effet préventif (empêche les problèmes de survenir).....

Effet curatif (fait disparaître le problème)..

Effet palliatif (diminue les effets du problème sans le faire disparaître).....

0

1

2

3

48. Selon vous, qu'est-ce que l'on devrait faire pour améliorer l'efficacité de votre travail? (Brièvement)

---



---



---



---



---

(69) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(70) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

49. Selon vous, quelle est l'attitude des assistés à l'égard de l'aide qu'on leur apporte?

|                         |      |
|-------------------------|------|
|                         | (71) |
|                         | 0    |
| Très satisfaits.....    | 1    |
| Assez satisfaits.....   | 2    |
| Indifférents.....       | 3    |
| Assez insatisfaits..... | 4    |
| Très insatisfaits.....  | 5    |

50. A votre avis, est-ce que l'assistance que l'on donne aux gens du quartier (est de la Basse-Ville) est suffisante?

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (72) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Justifiez votre réponse: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(73) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(74) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

51. Selon vous, est-ce que les règlements et les directives que vous recevez de votre agence ou de votre service devraient être changés pour les adapter plus à la réalité?

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (75) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Si oui, dans quelle mesure?

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
|                                  | (76) |
|                                  | 0    |
| Radicalement, en profondeur..... | 1    |
| Certains aspects seulement.....  | 2    |

52. Laquelle des deux propositions suivantes vous paraît la plus juste?

1. Il se peut que la société et les circonstances de la vie, etc. soient responsables dans une large mesure de la situation dans laquelle se trouvent les gens qui reçoivent de l'assistance, mais néanmoins ce sont ces gens qui portent la plus grande part de la responsabilité de leur situation à cause de leurs dispositions caractérielles et psychiques.
2. Les gens qui reçoivent de l'aide ne sont pas les premiers responsables de la situation dans laquelle ils se trouvent; c'est soit la société mal organisée dans laquelle nous vivons, soit l'incompréhension des autres, ou soit d'autres facteurs qui ne dépendent pas de leur volonté et de leur action qui sont responsables avant tout.

(77)

Proposition no 1.....

Proposition no 2.....

Ne sait pas.....

0

1

2

3

53. L'assisté social typique du secteur est de la Basse-Ville  
auquel vous avez affaire est-il:

290

|    |                | 1    | 2      | 3      | 4    | 5              |
|----|----------------|------|--------|--------|------|----------------|
|    |                | Très | Un peu | Un peu | Très |                |
| 35 | Soumis         |      |        |        |      | Insoumis       |
| 36 | Optimiste      |      |        |        |      | Pessimiste     |
| 37 | Prévoyant      |      |        |        |      | Imprévoyant    |
| 38 | Réfléchi       |      |        |        |      | Irréfléchi     |
| 39 | Mûr            |      |        |        |      | Frivole        |
| 40 | Modeste        |      |        |        |      | Exigeant       |
| 41 | Sensible       |      |        |        |      | Insensible     |
| 42 | Confiant       |      |        |        |      | Méfiant        |
| 43 | Débrouillard   |      |        |        |      | Engourdi       |
| 44 | Influençable   |      |        |        |      | Entêté         |
| 45 | Naïf           |      |        |        |      | Désabusé       |
| 46 | Actif          |      |        |        |      | Passif         |
| 47 | Serein         |      |        |        |      | Déprimé        |
| 48 | Responsable    |      |        |        |      | Irresponsable  |
| 49 | Idéaliste      |      |        |        |      | Matérialiste   |
| 50 | Reconnaissant  |      |        |        |      | Ingrat         |
| 51 | Ambitieux      |      |        |        |      | Apathique      |
| 52 | Extroverti     |      |        |        |      | Introverti     |
| 53 | Progressiste   |      |        |        |      | Conservateur   |
| 54 | Large d'esprit |      |        |        |      | Borné          |
| 55 | Ferme          |      |        |        |      | Mou            |
| 56 | Indépendant    |      |        |        |      | Dépendant      |
| 57 | Réaliste       |      |        |        |      | Irréaliste     |
| 58 | Stable         |      |        |        |      | Instable       |
| 59 | Ordonné        |      |        |        |      | Négligeant     |
| 60 | Compréhensif   |      |        |        |      | Incompréhensif |
| 61 | Démocratique   |      |        |        |      | Autoritaire    |

54. Si je vous demandais de faire le portrait du travailleur social typique qui oeuvre dans le quartier, diriez-vous qu'il est:

291

|    |                         | 1    | 2      | 3      | 4    | 5                        |
|----|-------------------------|------|--------|--------|------|--------------------------|
|    |                         | Très | Un peu | Un peu | Très |                          |
| 35 | Compréhensif            |      |        |        |      | Incompréhensif           |
| 36 | Expérimenté             |      |        |        |      | Inexpérimenté            |
| 37 | Libre                   |      |        |        |      | Réglementé               |
| 38 | Démocratique            |      |        |        |      | Autoritaire              |
| 39 | Paternaliste            |      |        |        |      | Partenaire               |
| 40 | Bienfaiteur             |      |        |        |      | Fonctionnaire            |
| 41 | Compétent               |      |        |        |      | Incompétent              |
| 42 | Dévoué                  |      |        |        |      | Indifférent              |
| 43 | Sympathique             |      |        |        |      | Antipathique             |
| 44 | Patient                 |      |        |        |      | Impatient                |
| 45 | Réaliste                |      |        |        |      | Irréaliste               |
| 46 | Méthodique              |      |        |        |      | Désordonné               |
| 47 | Sentimental             |      |        |        |      | Calculateur              |
| 48 | Sensible                |      |        |        |      | Insensible               |
| 49 | Du côté des<br>assistés |      |        |        |      | Du côté des<br>autorités |
| 50 | Optimiste               |      |        |        |      | Pessimiste               |
| 51 | Progressiste            |      |        |        |      | Conservateur             |
| 52 | Chaleureux              |      |        |        |      | Froid                    |
| 53 | Idéaliste               |      |        |        |      | Matérialiste             |
| 54 | Délicat                 |      |        |        |      | Indélicat                |
| 55 | Efficace                |      |        |        |      | Inefficace               |
| 56 | Réfléchi                |      |        |        |      | Impulsif                 |
| 57 | Actif                   |      |        |        |      | Passif                   |
| 58 | Extroverti              |      |        |        |      | Introverti               |
| 59 | Large d'esprit          |      |        |        |      | Borné                    |
| 60 | Discret                 |      |        |        |      | Indiscret                |

## APPENDICE 6

Questionnaire B: Assistés sociaux

UNIVERSITE D'OTTAWA  
DEPARTEMENT DE SOCIOLOGIE

L'ASSISTANCE SOCIALE DANS LE SECTEUR  
EST DE LA BASSE-VILLE.

DIRECTEUR: PROFESSEUR Alf. Schwarz  
ASSISTANT: Gilles Gaudreault

QUESTIONNAIRE B

DATE: \_\_\_\_\_  
INTERVIEWEUR: \_\_\_\_\_  
DUREE: \_\_\_\_\_

|     |     |
|-----|-----|
|     |     |
| (7) | (8) |

1. Sexe:

|               |     |
|---------------|-----|
|               | (9) |
|               | 0   |
| Masculin..... | 1   |
| Féminin.....  | 2   |

2. Quel âge avez-vous?

|                     |      |
|---------------------|------|
|                     | (10) |
|                     | 0    |
| 16 - 20 ans.....    | 1    |
| 21 - 30 ans.....    | 2    |
| 31 - 45 ans.....    | 3    |
| 46 - 60 ans.....    | 4    |
| 61 ans et plus..... | 5    |

3. A quel groupe religieux appartenez-vous?

|                        |      |
|------------------------|------|
|                        | (11) |
|                        | 0    |
| Catholique.....        | 1    |
| Protestant.....        | 2    |
| Juif.....              | 3    |
| Autre (noter _____)... | 4    |
| Aucun.....             | 5    |

4. Quelle est votre origine ethnique?

|                        |      |
|------------------------|------|
|                        | (12) |
|                        | 0    |
| Canadien français..... | 1    |
| Canadien anglais.....  | 2    |
| Autre (noter _____)... | 3    |

5. Quelle(s) langue(s) parlez-vous couramment?

|                          |      |
|--------------------------|------|
|                          | (13) |
|                          | 0    |
| Français seulement.....  | 1    |
| Anglais seulement.....   | 2    |
| Anglais et français..... | 3    |

6. Combien avez-vous d'années de scolarité? (En quelle année étiez vous lorsque vous avez quitté l'école?)

|                 |      |
|-----------------|------|
|                 | (14) |
|                 | 0    |
| 0 - 4.....      | 1    |
| 5 - 7.....      | 2    |
| 8 - 10.....     | 3    |
| 11 - 13.....    | 4    |
| 14 et plus..... | 5    |

## 7. Etat civil: Etes-vous...

|                              |      |
|------------------------------|------|
|                              | (15) |
|                              | 0    |
| Célibataire.....             | 1    |
| Marié(e).....                | 2    |
| Séparé(e) ou divorcé(e)..... | 3    |
| Veuf(ve).....                | 4    |

## 8. Nombre d'enfants à la charge des parents, s'il y a lieu.

|                    |      |
|--------------------|------|
|                    | (16) |
|                    | 0    |
| Aucun enfant.....  | 1    |
| 1 - 2 enfants..... | 2    |
| 3 - 5 enfants..... | 3    |
| 6 - 8 enfants..... | 4    |
| 9 et plus.....     | 5    |

## 9. Qu'est-ce que vous avez comme métier?

---



---

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (17) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

10. (Cette question s'adresse au chef du foyer.) Est-ce que vous travaillez actuellement?

(18)

Oui.....

Non.....

0

1

2

11. Raison de l'inactivité du chef du foyer, s'il y a lieu.

---



---



---



---



---



---

(19)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

12. (Cette question s'adresse au chef du foyer, s'il est inactif.) Depuis combien de temps êtes vous inactif?

---

(20)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

13. (Cette question s'adresse au chef du foyer.) Durant combien de mois travaillez-vous chaque année, en moyenne? (1966-1967).

---

(21) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

14. Revenu net du chef du foyer. (Y compris les revenus autres que le salaire et sans compter l'assistance reçue.)

(22)

Moins de 3000 (moins de 58 par sem.).....

3000 - 4999 (58 - 96 par sem.).....

5000 et plus (97 et plus par sem.).....

Noter le montant: \_\_\_\_\_

(23) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

|   |
|---|
| 0 |
| 1 |
| 2 |
| 3 |

15. De qui recevez-vous de l'aide?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1er codage: Nombre d'agences

(24) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

2e codage: Publiques, privées, les deux.

(25) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

16. Quelle sorte d'assistance recevez-vous?

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
|                                               | (26) |
|                                               | 0    |
| Financière seulement.....                     | 1    |
| Matérielle seulement.....                     | 2    |
| Non-matérielle seulement.....                 | 3    |
| Financière et matérielle.....                 | 4    |
| Financière et non matérielle.....             | 5    |
| Financière, matérielle et non-matérielle..... | 6    |
| Matérielle et non matérielle.....             | 7    |

17. Depuis quand recevez-vous de l'aide? (La 1ère fois)

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (27) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (28) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

18. Est-ce que l'assistance que vous recevez est régulière (continue), seulement occasionnelle, ou bien régulière et occasionnelle?

(29)

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | 0 |
| Régulière seulement.....        | 1 |
| Occasionnelle seulement.....    | 2 |
| Régulière et occasionnelle..... | 3 |

(Regroupement)

(30)

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | 0 |
| Au moins une régulière.....  | 1 |
| Occasionnelle seulement..... | 2 |

19. Depuis combien de temps habitez-vous ici dans l'est de la Basse-Ville?

(31)

---

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | 0 |
| Moins d'un an.....  | 1 |
| 1 - 2 ans.....      | 2 |
| 2 - 5 ans.....      | 3 |
| 5 - 10 ans.....     | 4 |
| 10 ans et plus..... | 5 |

20. Où avez-vous habité le plus longtemps avant de venir ici dans l'est de la Basse-Ville?

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
|                                   | (32) |
|                                   | 0    |
| Toujours habité ici.....          | 1    |
| Dans la Basse-Ville ouest.....    | 2    |
| Ailleurs à Ottawa (noter.....)... | 3    |
| Région d'Ottawa (noter.....)...   | 4    |
| Autre région (noter.....)...      | 5    |

21. (Cette question s'adresse à ceux qui reçoivent de l'aide financière ou matérielle.)  
Est-ce que vos parents ont déjà reçu de l'assistance financière ou matérielle? (Avant que le répondant atteigne sa maturité i.e. 21 ans.)

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (33) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Si oui, est-ce que cette assistance était:

|                               |      |
|-------------------------------|------|
|                               | (34) |
|                               | 0    |
| Financière seulement.....     | 1    |
| Matérielle seulement.....     | 2    |
| Matérielle et financière..... | 3    |

Si les parents recevaient de l'assistance financière,  
est-ce que cette assistance financière était:

|                                                                  | (35) |
|------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                  | 0    |
| Occasionnelle seulement.....                                     | 1    |
| Régulière dans au moins un des cas. (Noter le-<br>quel _____)... | 2    |

(Si le répondant a un conjoint.)  
Est-ce que les parents de votre époux (épouse) ont déjà  
reçu de l'assistance financière ou matérielle avant vo-  
tre mariage?

|                  | (36) |
|------------------|------|
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Si oui, est-ce que cette assistance était:

|                               | (37) |
|-------------------------------|------|
|                               | 0    |
| Financière seulement.....     | 1    |
| Matérielle seulement.....     | 2    |
| Financière et matérielle..... | 3    |

S'il recevaient de l'assistance financière, est-ce que cette aide financière était:

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
|                                     | (38) |
|                                     | 0    |
| Occasionnelle seulement.....        | 1    |
| Régulière dans un cas au moins..... | 2    |

Regroupement:

(39) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(40) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

22. Comment avez-vous obtenu l'aide que vous recevez actuellement? Est-ce que c'est vous qui l'avez demandée, ou bien est-ce que l'on s'est offert à vous aider sans que vous le demandiez?

|                                |      |
|--------------------------------|------|
|                                | (41) |
|                                | 0    |
| A sa demande.....              | 1    |
| On s'est offert à l'aider..... | 2    |

23. Si c'est vous qui avez demandé de l'aide, êtes-vous entré vous-même en contact avec l'agence, ou bien est-ce que c'est quelqu'un d'autre qui s'est chargé de faire les démarches nécessaires?

(42)

0

Lui-même.....

1

Autre (noter \_\_\_\_\_)...

2

Intermédiaire:(43) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

24. Si c'est vous qui avez contacté la ou les agences qui vous aide(nt) actuellement, qui est-ce qui vous a dit que vous pouviez vous adresser à elle(s) pour obtenir de l'aide?

(44) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

25. Si ce n'est pas vous qui avez demandé de l'aide, qui est-ce qui a dit à l'agence que vous étiez dans le besoin?

(45) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(46) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

26. Pouvez-vous me nommer les agences ou services d'assistance sociale que vous connaissez?

Nom:

1e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(47) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(48) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

2e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(49) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(50) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

3e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(51) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(52) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

4e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(53) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(54) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

5e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(55) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(56) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

6e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(57) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(58) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

7e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(59) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(60) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

8e

---



---



---

Exact

Inexact

Personne

(61) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(62) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Fréquences:(63) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(64) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(65) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(66) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

27. (Cette question ne s'adresse qu'à ceux qui reçoivent de l'assistance financière ou matérielle.)  
Compte tenu de vos besoins personnels et de vos obligations familiales, s'il y a lieu, est-ce que vous recevez assez pour répondre à vos besoins? Dites pourquoi.

---



---



---



---



---



---



---

Oui; raison:

(67) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Non; raison:

(68) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(69) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

28. (Cette question s'adresse à ceux qui reçoivent de l'assistance financière.)  
Combien d'argent recevez vous par mois?

---



---



---



---



---



---

(70) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(71) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

29. (Cette question ne s'adresse qu'à ceux qui reçoivent de l'assistance financière ou matérielle.)  
A votre avis, est-ce que l'aide que vous recevez ne vous procure que le strict nécessaire en fait de logement, de nourriture et de vêtement, ou bien est-ce qu'elle vous permet aussi d'avoir un minimum de bien-être, de confort?

|                         |      |
|-------------------------|------|
|                         | (72) |
|                         | 0    |
| Strict nécessaire.....  | 1    |
| Un certain confort..... | 2    |

30. (Poser à ceux qui reçoivent de l'aide financière régulièrement.)

A votre avis, combien d'argent vous faudrait-il pour pouvoir vivre "comme il faut"?

Montant: \_\_\_\_\_

(73) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Unité de temps:

|              |      |
|--------------|------|
|              | (74) |
|              | 0    |
| Jour.....    | 1    |
| Semaine..... | 2    |
| Mois.....    | 3    |
| Année.....   | 4    |

31. (Cette question s'adresse à ceux qui reçoivent de l'aide non matérielle.)  
 Dans l'ensemble, êtes-vous plutôt satisfait ou plutôt mécontent de l'aide que l'on vous donne?

|                |      |
|----------------|------|
|                | (75) |
|                | 0    |
| Satisfait..... | 1    |
| Mécontent..... | 2    |
| Indécis.....   | 3    |

Commentaires: Pourquoi dites-vous cela?

---



---



---

(76) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(77) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

32. (Aide non matérielle.)  
Si vous êtes satisfait, diriez-vous que vous êtes...

|                      |      |
|----------------------|------|
|                      | (78) |
|                      | 0    |
| Très satisfait.....  | 1    |
| Assez satisfait..... | 2    |

33. (Cette question s'adresse à tous.)  
Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous agace, qui vous déplaît dans la manière employée pour vous venir en aide?

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (79) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Si oui, de quoi s'agit-il, surtout?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(80) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Carte no 2

34. Vous savez sans doute que les personnes qui vous aident sont soumises à des règlements et qu'elles sont obligées de se soumettre à ces règlements. A votre avis, est-ce que ces règlements qui concernent l'aide que ces personnes peuvent vous accorder sont plutôt bien faits ou plutôt mal faits?

|                        |      |
|------------------------|------|
|                        | (42) |
|                        | 0    |
| Plutôt bien faits..... | 1    |
| Plutôt mal faits.....  | 2    |
| Indécis.....           | 3    |

Si vous répondez que les règlements sont plutôt mal faits, dites pourquoi:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (43) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

35. Pensez-vous que l'on pourrait vous aider davantage (plus et mieux) si les responsables de l'assistance faisaient mieux leur travail?

Responsables: Travailleurs sociaux.

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (44) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Responsables: Administrateurs des agences.

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (45) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

Responsables: Les politiciens qui font les lois.

|                  |      |
|------------------|------|
|                  | (46) |
|                  | 0    |
| Oui.....         | 1    |
| Non.....         | 2    |
| Ne sait pas..... | 3    |

36. A votre avis, qu'est-ce qu'on pourrait faire pour mieux répondre à vos besoins, pour mieux vous aider?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

(47) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

37. (Cette question s'adresse à ceux qui reçoivent de l'aide des agences publiques et privées à la fois.)  
Par qui préférez-vous être aidé?

Agences publiques.....  
Agences privées.....  
Pas de préférence.....

(48)

|   |
|---|
| 0 |
| 1 |
| 2 |
| 3 |

Pourquoi dites-vous cela?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(49) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

(50) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

38. A votre avis, qu'est-ce que ça vous prendrait, surtout, pour pouvoir vous débrouiller seul dans la vie, sans l'aide d'aucune agence d'assistance sociale? (Question qui s'adresse à ceux qui reçoivent de l'aide financière ou matérielle et qui semblent réhabilitables.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(51) 

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

39. D'une manière générale, comment jugez-vous l'assistance sociale? Est-ce qu'elle vous paraît:

(52)

10

Très efficace.....

1

Assez efficace.....

2

Peu efficace.....

3

Sans aucune efficacité.....

4

Noter ici tous les commentaires faits par le répondant:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (53) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

40. Lorsque vous évoquez l'image du travailleur social, comment vous apparaît-il? Est-il plutôt... ou plutôt...

319

|    |                         | 1    | 2      | 3      | 4    | 5                        |
|----|-------------------------|------|--------|--------|------|--------------------------|
|    |                         | Très | Un peu | Un peu | Très |                          |
| 54 | Compréhensif            |      |        |        |      | Incompréhensif           |
| 55 | Expérimenté             |      |        |        |      | Inexpérimenté            |
| 56 | Libre                   |      |        |        |      | Réglementé               |
| 57 | Démocratique            |      |        |        |      | Autoritaire              |
| 58 | Paternaliste            |      |        |        |      | Partenaire               |
| 59 | Bienfaiteur             |      |        |        |      | Fonctionnaire            |
| 60 | Compétent               |      |        |        |      | Incompétent              |
| 61 | Dévoué                  |      |        |        |      | Indifférent              |
| 62 | Sympathique             |      |        |        |      | Antipathique             |
| 63 | Patient                 |      |        |        |      | Impatient                |
| 64 | Réaliste                |      |        |        |      | Irréaliste               |
| 65 | Méthodique              |      |        |        |      | Désordonné               |
| 66 | Sentimental             |      |        |        |      | Calculateur              |
| 67 | Sensible                |      |        |        |      | Insensible               |
| 68 | Du côté des<br>assistés |      |        |        |      | Du côté des<br>autorités |
| 69 | Optimiste               |      |        |        |      | Pessimiste               |
| 70 | Progressiste            |      |        |        |      | Conservateur             |
| 71 | Chaleureux              |      |        |        |      | Froid                    |
| 72 | Idéaliste               |      |        |        |      | Matérialiste             |
| 73 | Délicat                 |      |        |        |      | Indélicat                |
| 74 | Efficace                |      |        |        |      | Inefficace               |
| 75 | Réfléchi                |      |        |        |      | Impulsif                 |
| 76 | Actif                   |      |        |        |      | Passif                   |
| 77 | Extroverti              |      |        |        |      | Introverti               |
| 78 | Large d'esprit          |      |        |        |      | Borné                    |
| 79 | Discret                 |      |        |        |      | Indiscret                |

## APPENDICE 7

### SOMMAIRE DE

#### L'assistance sociale dans le secteur est de la Basse-Ville d'Ottawa: Le point de vue des travailleurs sociaux et celui des assistés sociaux<sup>1</sup>

Cette recherche expose le point de vue respectif des travailleurs sociaux et des assistés sociaux de l'est de la Basse-Ville d'Ottawa sur trois dimensions de l'assistance sociale. Ces trois dimensions sont la performance, les aspects administratifs et l'image dégagée par les deux principales catégories d'acteurs en présence, soit les assistés sociaux, d'une part, et les travailleurs sociaux, d'autre part.

Les données ont été recueillies au cours d'entrevues réalisées à l'aide de deux questionnaires. L'un d'entre eux fut administré à soixante-dix-neuf travailleurs sociaux, l'autre à quatre-vingts assistés sociaux.

L'analyse des résultats montre que, dans l'ensemble, l'assistance sociale parvient à réduire, dans une certaine mesure, les inconvénients qui découlent des problèmes sociaux, mais qu'elle n'arrive pas à agir efficacement sur les causes de ces derniers. Or, cette situation ne semble guère attribuable à des

---

<sup>1</sup> Gilles Gaudreault, thèse de maîtrise présentée au Département de Sociologie de l'Université d'Ottawa, 1974, xix-321p.

difficultés d'ordre administratif, puisque, de ce côté-là, on ne relève pas de lacunes suffisamment graves pour restreindre à ce point la portée de l'assistance sociale. Elle ne semble pas s'expliquer davantage par des perturbations existant au niveau de l'interaction des assistés sociaux et des travailleurs sociaux. En effet, même si ces derniers se font une image plutôt négative de leurs clients, cela n'implique pas qu'ils les rejettent ou qu'ils éprouvent de l'hostilité à leur égard. Cette image reflète simplement la distance sociale qui les sépare de ceux-ci. Par ailleurs, les travailleurs sociaux et les assistés sociaux se représentent le travailleur social à peu près de la même manière. Chez les uns comme chez les autres, l'image perçue s'avère nettement favorable. Par conséquent, il y a peu de chances pour que l'efficacité de l'assistance sociale soit gravement compromise à la suite de problèmes d'interaction. Il apparaît donc que c'est avant tout la politique sociale elle-même qui doit être tenue responsable de la modeste performance de l'assistance sociale. D'où la nécessité de transformer cette politique sociale.