

A vertical strip of a brick wall, showing the texture and color of the bricks. A cutout in the center reveals a black and white photograph of a person's face and hands, looking down. The cutout is irregularly shaped, following the contours of the person's head and hands.

## **Le travail de rue**

**Pratique «prometteuse»  
en matière de lutte à  
l'itinérance !  
Pratique «nécessaire»  
auprès des jeunes !**

**Une recherche sur le travail de rue  
dans les Laurentides et à Laval**

Menée sous la direction de Paul Carle

Par :

L'Écluse des Laurentides et le TRIL (Travail de rue Île de Laval)

**Avril 2014**

**Publié par l'Écluse des Laurentides, avril 2014**

Écluse des Laurentides,  
22a rue Goyer, Saint-Sauveur, J0R 1R0

TRÎL (Travail de rue Île de Laval)  
106, Boul. Concorde  
Laval, Québec, H7G 2B9

**Travailleurs de rue ayant participé à l'étude :**

TRÎL (Travail de rue Île de Laval) :

Denis Larue Fréchette, Mathieu Cloutier, Jean-François Dorais, Cérilien Jean-Louis, Sophie Ménard, Sophie Archambault, Michael Beaulieu, Pascal Marcil, Marie-Ève Robert

Ecluse des Laurentides :

Fannie Papineau, Pierre Laporte, Mélanie Bolduc, Sébastien Doyon, Mathieu Côté, Mathieu Lavoie, Jean Létourneau, Patrick Fournelle, Vickie Laframboise, Karine Dorion, Stéphane Cardé, Martin Forget

Mirabel :

René Huet, secteur St-Janvier, Benoit Jutras, secteurs St-Augustin et St-Canut

Sainte-Anne-des-Plaines :

Mario Cadieux

**Ont participé à la réalisation des entrevues, l'analyse des données, l'écriture des portraits de jeunes :**

Michelle Ouellette, Gilles Lamoureux

**Comité scientifique :**

Frédéric Gagnon, organisateur communautaire, Centraide Laurentides,  
Karine Doyon, travailleuse de rue à L'Écluse des Laurentides,  
Jean-François Dorais, travailleur de rue au TRIL,  
Pascal Marcil, travailleur de rue au TRIL,  
Émilie Rouleau, directrice de l'Écluse des Laurentides,  
Paul Carle, professeur associé, Université du Québec à Montréal



Ressources humaines et  
Développement des compétences Canada

Human Resources and  
Skills Development Canada

Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

**Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.**

## Liste des partenaires de travail de rue à Laval et dans les Laurentides et ayant contribué directement à l'étude :

Auberge du coeur L'Envolée, Laval  
Agape, Laval  
PANDA BLSO, Laurentides  
Paroisse St-Eustache, Laurentides  
L'Ami-e du Quartier, Laurentides  
Ville de Laval / BML  
Bureau d'aide juridique, Laurentides  
CSSS Pays-d'en-haut, Laurentides  
Garde Manger des Pays d'en Haut, Laurentides  
Maison Lyse-Beauchamp, Laurentides  
CALACS-Laurentides  
Carrefour jeunesse-emploi des Pays-d'en-Haut, Laurentides  
CSSS Thérèse-de-Blainville, Laurentides  
Maison des jeunes de Pointe-Calumet, Laurentides  
La petite Maison de Pointe-Calumet, Laurentides  
Maison de Quartier de Fabreville, Laval  
Bureau Aide Juridique Mont-Laurier, Laurentides  
Accueil Communautaire Jeunesse, Laurentides  
Centre Jeunesse des Laurentides  
Ici par les arts, Laurentides  
Le Relais Familial d'Auteuil, Laval  
Maison Dominique, Laval  
CAP Emploi, Laurentides  
CSSS Antoine-Labelle, Laurentides  
Carrefour jeunesse-emploi de Laval  
Grenier Populaire des Basses-Laurentides  
Sida-Vie Laval  
Centre d'entraide Racine-Lavoie, Laurentides  
Centre local d'emploi de Mont-Laurier, Laurentides  
Maison de Quartier Vimont, Laval  
CSSSL, Laval  
Le CAFGRAF, groupe d'entraide en santé mentale de Laval  
Soupe Populaire Vallée St-Sauveur, Laurentides  
Jeunes au travail, Laval  
CSSS de Saint-Jérôme, Laurentides  
Centre de réadaptation en dépendances des Laurentides  
Oasis unité d'intervention mobile, Laval  
Centre Sida Amitié, Laurentides  
Mesures Alternatives des Vallées du Nord, Laurentides  
Étude Légale François Dubreuil, Laurentides  
Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides  
Maison des Jeunes RDN et Café de rue SOS, Laurentides  
La Samaritaine de Mont-Tremblant, Laurentides  
École l'Odysée-des-Jeunes, Laval  
Ressource intermédiaire Maison l'Équilibre, Laurentides



## ENFANT PLACÉ

Tu n'es qu'un dossier  
Juste un gosse placé  
On ne se soucie pas  
De savoir comment tu vas  
Des cauchemars tu as  
C'est normal, ça passera  
Quand on vient de ce monde-là

T'es pour eux ; juste un dossier  
Juste un salaire à payer

Pour tes parents nourriciers  
Tu verras au fils des années,  
D'autres enfants et des victimes...  
... des enfants battus, blessés,  
Maltraités et même quelques fois violés !

D'autres ne sont que des : « X » sans racines  
Des enfants placés, juste des enfants dossiers

Ils grandissent parfois sans repère  
Ne sachant plus qui est leur famille  
La vraie qui les a enfantés  
Ou celle qui les a élevés

Ils vous disent : « papa – maman »,  
Mais dans leur cœur d'enfant  
Ils n'ont pas envie de le dire,  
Car dans leurs souvenirs, ce ne sont pas leurs parents  
Même si certains ont pu les faire souffrir,  
C'était malgré tout leurs parents !

Ces nouveaux parents  
Sont chargés de les faire avancer  
Souvent sans amour,  
Car ils n'en sont pas autorisés  
Interdit d'aimer ces enfants placés  
Ils ne leur appartient point  
Ce ne sont que les gosses de l'État  
Des enfants placés, des enfants dossiers

Vous, parents nourriciers  
Votre seul but est de les élever  
Car ce n'est pas votre progéniture,  
Alors si toutefois vous aviez bon cœur,  
Et vous prenez l'idée de l'aimer  
Alors cet enfant risquerait d'être placé ailleurs  
Dans une famille sans cœur,  
Élevé dans la discipline comme s'il n'était qu'un objet

Enfant de la D.P.J. ; il restera jusqu'à la majorité  
Juste un enfant placé, juste un enfant dossier !

Karol

Table des matières

Introduction	Page 7
1. Les pratiques prometteuses; notre méthodologie de recherche	Page 8
2. L'itinérance, le processus y menant, et le travail de rue	Page 16
3. Le travail de rue au Québec ; l'histoire et la pratique	Page 21
4. Portrait du travail de rue dans les Laurentides et à Laval	Page 29
5. Le travail de rue perçu et évalué par les partenaires dans le milieu social d'intervention	Page 36
6. Le travail de rue perçu et évalué par les jeunes qui sont en lien par ce mode d'intervention	Page 39
7. Le travail de rue perçu par... le travailleur de rue	Page 46
8. Conclusion : l'importance du travail de rue dans des situations d'instabilité chez les jeunes	Page 51
9. Bibliographie	Page 55
10. Annexes	Page 57

#### Liste des abréviations

SPLI	Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance
TRÎL	Travail de rue Île de Laval
ATTrueQ	Association des travailleuses et travailleurs de rue du Québec
ROCAJQ	Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec
BCJ	Bureau de consultation jeunesse Inc.
ROCQTR	Regroupement des organismes communautaires en travail de rue du Québec.

### **Témoignage : Charles-Antoine**

La Maison des jeunes a présenté un travailleur de rue à Charles-Antoine alors qu'il n'avait pas encore 14 ans. Quand celui-ci se rappelle ses traits de personnalité à cette époque, il dit qu'il était antisocial et agressif. Le travailleur de rue l'accompagnait ou le référéait à d'autres ressources, mais le jeune homme ne montrait aucun intérêt envers le travail de rue : « Je ne savais pas ce qu'il faisait et ça ne m'intéressait pas non plus. » Ce n'est que vers ses 17 ans qu'un lien s'est développé. L'élément déclencheur de cette relation a été la rencontre d'un travailleur de rue qui avait eu un parcours de vie similaire au sien. Le travailleur de rue lui a expliqué cependant que chaque personne est différente, que chaque personne a son problème propre et que chaque personne réagit différemment à un problème. Il lui a également dit qu'il devait trouver lui-même ses pistes de solution. Mais, selon Charles-Antoine, son problème n'était pas tangible (pas de drogue, pas d'alcool, mais un problème lié à un détachement émotif)... alors, comment trouver des solutions ? Avec patience, présence, écoute, le travailleur de rue l'a aidé à se questionner et à comprendre.

Charles-Antoine se souvient des Camps de réorientation, qui lui ont beaucoup apporté: une fois par année, la Maison des jeunes organise une activité où chaque jeune est accompagné d'un travailleur de rue. Durant la fin de semaine, un plan d'intervention est élaboré. Charles-Antoine a beaucoup apprécié ces sorties, car elles lui ont donné l'occasion de se rapprocher de son intervenant, de créer un lien solide pour ensuite s'ouvrir plus facilement.

Comment Charles-Antoine voit-il le travail de rue ? Pour lui, le travailleur de rue est une nécessité, car ses interventions ont une certaine souplesse. Selon le jeune qu'il accompagne, il peut intervenir avec douceur ou, au contraire, le provoquer pour le faire réagir. Il poursuit le travail des Maisons des jeunes et il est de surcroît un travailleur social sympathique avec qui on se sent en confiance.

Aujourd'hui, âgé de 25 ans, Charles-Antoine a gardé contact avec les travailleurs de rue. C'est important pour lui de leur donner des nouvelles. Leur relation lui a sauvé la vie, l'a aidé à faire un pas énorme. Il trouve triste d'entendre que le travail de rue pourrait perdre des appuis. Selon lui, le propre du travail de rue, c'est la souplesse. C'est ce qui le distingue et c'est ce qui fait sa grande force.

### **Témoignage : Gregory**

Greg n'avait aucun problème à l'époque où il a rencontré un travailleur de rue pour la première fois. Il était avec ses amis et le travailleur de rue est venu se présenter. Greg n'avait aucune idée de ce qu'était son travail et, à force de discuter avec lui, il s'est rendu compte que le travailleur de rue était là pour aider les gens dans la misère, pour redonner confiance à ceux qui l'avaient perdue, pour donner de bons conseils et de bonnes références et pour tout faire afin que la personne se rattache à ses passions.

L'été dernier a été difficile pour Greg, il vivait des moments de déprime. Le travailleur de rue a été présent. Ils ont eu de bonnes discussions, ils ont trouvé ensemble des solutions. Le travailleur de rue lui a prêté une oreille attentive et il a été très patient. Greg ne se sent pas obligé de le rencontrer fréquemment, mais seulement quand il en éprouve le besoin. « Le travailleur de rue est là pour accompagner, pour soutenir. Parfois, il y a des problèmes qui ne sont pas de son ressort. Mais il sait quel type d'intervenant peut nous aider. Il est là pour adresser à la personne compétente. »

Il serait important, pour Greg, d'augmenter le temps de présence et le nombre de travailleurs de rue.

## Introduction

Nous sommes heureux de vous présenter les résultats d'une recherche effectuée en 2013, sur les territoires de la municipalité de Laval et des Laurentides, donc dans la région au nord de Montréal. Cette recherche visait à montrer le caractère « prometteur » de la pratique du travail de rue face à la question de l'itinérance, en amont, en aval et dans la rue, notamment pour rejoindre les jeunes de ces régions en grand besoin et souvent sans lien ou réfractaires à d'autres formes d'intervention.

Notre recherche vise à la fois la connaissance et la reconnaissance du travail de rue. Le travail de rue comme pratique demeure relativement récent ; son histoire est peu connue. Sa marginalité par rapport aux réseaux institutionnalisés d'intervention et aux autres pratiques crée souvent une vision stéréotypée, mythique, de cette pratique et de ses praticiens. Nous prendrons le temps dans les pages qui suivent de mieux cerner ce qu'est le travail de rue.

Le travail de rue est une pratique généraliste et communautaire. Elle n'est pas une pratique diagnostique, spécialiste ; elle ne construit pas de dossier sur les personnes qu'elle rencontre, elle n'aborde personne à travers une « problématique » ou un problème spécifique à traiter ou à régler ; elle n'a pas d'obligations professionnelles autres que l'établissement d'un lien, la préservation de ce lien, la

préservation de la confidentialité de ce lien, le respect de l'autre, la disponibilité et l'aide à l'autre, quels que soient son âge, son sexe, ses qualités physiques ou mentales, son statut social, ses torts, ses plaies, ses dépendances... Pour conserver ce lien privilégié, le travail de rue doit souvent rester dans la marge, dans cet espace unique où plusieurs jeunes se sentent en sécurité. Le travail de rue est communautaire car il est né dans divers milieux sociaux, à partir de l'identification des besoins par les propres acteurs de ces milieux ; il tente aussi d'établir autour des personnes dans le besoin des partenariats d'accompagnement et de développer un tissu social particulier qu'on appelle parfois « filet de sécurité ».

Mais le travail de rue a aussi besoin de reconnaissance. On reconnaît facilement l'apport des organismes voués, par exemple, au logement (d'urgence ou autre), au dépannage alimentaire ou vestimentaire pour ces jeunes en instabilité ou carrément en itinérance. On a moins l'habitude de reconnaître l'apport du travail de rue pour accompagner, aider, soutenir, écouter, encourager et consoler ces jeunes en grande instabilité, qui seraient, sans cet appui, en route vers la dégradation, la rue.

Nous espérons qu'après la lecture de ce rapport, vous en saurez plus sur les jeunes de la région située au nord de Montréal (régions urbaines, semi-urbaines et rurales), que vous en saurez plus sur le travail de rue, et que vous saurez mieux saisir l'importance d'une telle pratique face au processus de l'itinérance. Vous pourrez ainsi peut-être mieux l'encourager et même reproduire ses façons de faire chez vous.

Paul Carle, PhD, directeur scientifique

### Témoignage : Caroline

Caroline, 16 ans, se retrouve dans un centre jeunesse. Elle a été victime d'abus sexuel et sa famille adoptive l'a mise dehors. La première rencontre avec un travailleur de rue n'a pas été facile, car elle ne pouvait faire confiance à qui que ce soit; les adultes l'avaient trop déçue. Elle ne pouvait croire qu'une personne pouvait l'écouter sans porter aucun jugement et que ses propos restaient confidentiels.

Selon elle, les travailleurs de rue sont des gens persévérants et patients, car à plusieurs occasions elle a posé des gestes qui auraient pu les faire fuir; mais ils sont restés disponibles. Elle se souvient que lorsqu'elle était en détention, les travailleurs de rue venaient lui rendre visite ; et ils le faisaient sans diminuer les heures qu'ils lui consacraient par la suite à l'extérieur.

La présence constante d'un travailleur de rue lui a permis de faire des choix, de garder une certaine stabilité dans sa vie. Aujourd'hui, elle est toujours en contact avec un travailleur de rue. Ça lui permet de valider certains de ses choix dans ses démarches. Mais maintenant, elle trouve elle-même ses solutions avant de les contacter.

Des sanglots dans la voix, Caroline s'inquiète de l'avenir de la profession : « Le travail de rue doit se poursuivre. La vie ne va pas en s'améliorant dans la société actuelle et c'est tout un privilège que d'avoir un travailleur de rue dans sa vie. »

## 1. Les pratiques prometteuses ; notre méthodologie de recherche

Conformément aux priorités en matière de recherche établies par les communautés du SPLI, un appel de propositions relatives à la recherche sur les pratiques prometteuses pour prévenir et réduire l'itinérance chez les jeunes a été lancé en janvier 2012. Bien qu'il existe des recherches portant sur l'itinérance chez les jeunes, des analyses plus approfondies et des pratiques prometteuses fondées sur des données probantes s'avéraient nécessaires pour prévenir et réduire l'itinérance au sein de ce groupe. L'Écluse des Laurentides, en partenariat avec le TRÎL, présentait en février 2012 une demande de subvention pour recueillir et présenter des données probantes sur le travail de rue effectué dans les territoires urbains, semi-urbains et ruraux au nord de l'île de Montréal. Cette demande a été acceptée, et les travaux ont débuté en mars 2013.

Nous présentons dans les paragraphes qui suivent quelques réflexions sur la signification des expressions « prometteuse » et « probante » dans le langage scientifique.

Le courant des « données probantes » (ou des EPB, *Evidence-based practices*) est largement issu du monde biomédical, du monde clinique, où le qualitatif domine et où il est possible de mesurer et de comparer des pratiques, des protocoles, l'efficacité de médicaments... Nous avons tous à l'esprit ces grandes études épidémiologique, ces tests cliniques où l'on administre soit un médicament, soit un placebo, soit rien du tout à des personnes qui ont ou n'ont pas de symptômes. Statistiquement, scientifiquement, cliniquement, on arrive ainsi à déterminer l'efficacité des composés chimiques ou des protocoles d'intervention, les effets secondaires produits, etc.

Le rêve de tout gestionnaire, quoi ! Arriver à prédire avec certitude les résultats de quelque opération, de quelque intervention que ce soit... Pas surprenant que



tous les administrateurs de programmes publics, les bailleurs de fonds de tout niveau, les organisations caritatives, de même que plusieurs citoyens, rêvent de pouvoir s'assurer que leur argent est bien dépensé et qu'il permet d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés.

Mais dans le domaine de l'intervention sociale, tout n'est pas aussi simple, aussi facilement mesurable que dans le monde biomédical. Ne serait-ce que pour les organismes communautaires omniprésents dans l'intervention qui voient, avec raison, cette intrusion de la science évaluative dans leurs pratiques comme une autre tentative de normalisation, de prise de contrôle sur ce qu'ils font. Dieu sait que, mal financés, ayant peu de garanties de la récurrence de leur budget, devant faire face continuellement au remplacement d'une main-d'œuvre mal payée, devant travailler fort au déploiement d'une main-d'œuvre bénévole pour s'assurer d'atteindre leurs objectifs, les organismes communautaires ne voient pas d'un très bon œil de devoir encore rendre des comptes, même dans un but scientifique. De plus, les systèmes scientifiques d'évaluation sont mal conçus pour reconnaître les pratiques centrées sur les personnes (certains diront les « clients », mais à tort) ; mal conçus aussi pour reconnaître les interventions interactives qui se mettent au service d'un projet pragmatique imaginé par la personne elle-même, qui sont centrées sur la relation et où la finalité émerge de la relation. Cela englobe tout ce qui touche l'intervention et la prévention en matière d'itinérance, que ce soit l'hébergement, le travail de rue ou d'autres pratiques. On lira avec intérêt le texte de Couturier et Carrier sur ce débat méthodologique<sup>1</sup>.

Pour aborder spécifiquement la question de la mesure de l'efficacité des pratiques d'intervention face à l'itinérance, le Réseau canadien de recherche sur

---

<sup>1</sup> Yves Couturier et Sébastien Carrier, « Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », dans *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, n° 2, 2003, p. 68-79.

l'itinérance (RCRI) <sup>2</sup> a fait paraître très récemment un document longtemps attendu et qui deviendra sûrement central dans les recherches futures en matière d'itinérance. Nous utiliserons largement dans les paragraphes qui suivent une traduction française libre de ce « *cadre pour identifier et partager les pratiques prometteuses afin de soutenir les communautés dans le développement de programmes efficaces face à l'itinérance au Canada* ».

On remarque aujourd'hui un intérêt croissant pour le développement de solutions à l'itinérance. Il devient de plus en plus important de savoir ce qui fonctionne, pourquoi cela fonctionne et à qui cela apporte quelque chose. Bien qu'il existe un nombre croissant de recherches universitaires sur les causes et conditions de l'itinérance, il y a très peu de recherches qui décrivent les interventions efficaces d'une manière pratique et qui pourraient aider les collectivités à apprendre et à adapter ces initiatives aux contextes locaux. Bien entendu, une pratique est prometteuse si elle semble offrir une sorte de garantie (promesse) d'efficacité face à une situation, à un groupe montrant un besoin particulier. Mais encore faut-il prouver cette efficacité, ces résultats positifs.

### La hiérarchie des preuves

Qu'est-ce qui constitue une bonne preuve d'efficacité? Dans un certain nombre de disciplines (la médecine et la psychologie, par exemple), les chercheurs ont identifié et défini une hiérarchie des preuves qui peut être utilisée pour déterminer l'efficacité d'une intervention, en évaluant la quantité et la qualité des données disponibles sur cette intervention. La hiérarchie identifie les meilleures preuves comme celles ayant démontré le plus de rigueur et de possibilité de généralisation. La notion de hiérarchie des preuves

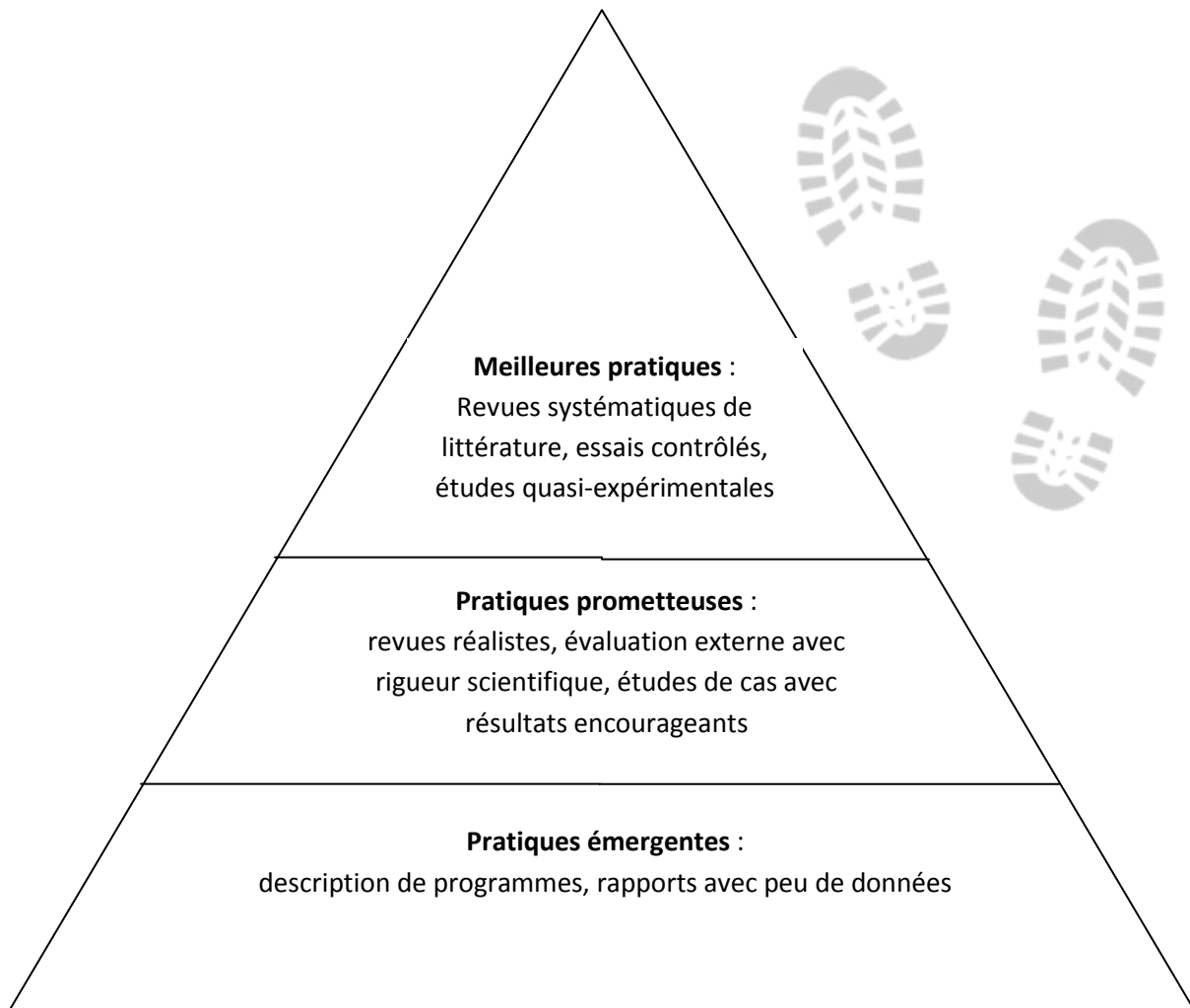
---

<sup>2</sup> *What Works and for Whom?, Part 1 - Hierarchy of Evidence for Promising Practices Research*, Canadian Homelessness Research Network Press 2013, aussi disponible sur The Homeless Hub ([www.homelesshub.ca](http://www.homelesshub.ca))

provient des sciences de la santé, et reflète le genre de recherches qui, dans la plupart des cas, s'appuient sur des méthodes expérimentales habituellement quantitatives. Or, les interventions de lutte contre l'itinérance se font surtout à partir de méthodes qualitatives. Atteindre des niveaux élevés de fiabilité dans l'évaluation des interventions de lutte contre l'itinérance est donc problématique. Ces méthodes qualitatives peuvent produire des résultats importants et valables, elles peuvent répondre aux questions et décrire des procédés que les méthodes quantitatives ne peuvent réellement aborder.

Le Réseau canadien de recherche sur l'itinérance propose une hiérarchie des preuves qui s'applique à la recherche sur l'itinérance ; elle s'aligne avec la pratique établie, mais reflète plus efficacement la recherche et les méthodes usuelles dans ce secteur. Le schéma suivant présente les différents niveaux de preuve. Au sommet de ce triangle se trouvent les « meilleures pratiques », tandis que les interventions qui sont identifiées comme fondées uniquement sur des opinions, des rapports ou des articles, mais qui ont un fondement probatoire plus limité, se tiennent au bas de cette hiérarchie. Les pratiques « prometteuses » sont quelque part au centre de ce spectre de preuves.

**Tableau : Hiérarchie des preuves**



### **Les meilleures pratiques**

Une « meilleure pratique » est une intervention, une méthode ou une technique qui a toujours prouvé son efficacité grâce à la recherche scientifique la plus rigoureuse (notamment menée par des chercheurs indépendants) et qui a été reproduite dans plusieurs cas ou exemples. Pour être une « meilleure pratique », on doit être en mesure de montrer qu'elle produit de meilleurs résultats que d'autres approches et qu'elle peut potentiellement être adaptée avec succès dans d'autres contextes. C'est-à-dire qu'il y a un corpus suffisant d'éléments de preuve qui nous permet de dire avec certitude que la pratique décrite est un exemple généralisable de quelque chose qui fonctionne. Il convient de noter que certaines interventions pourraient démontrer de la rigueur scientifique, mais sans jamais être généralisables à d'autres contextes. Par exemple, ce qui fonctionne dans le Nord du Canada et qui a été prouvé à de nombreuses reprises avec une population autochtone peut ne pas du tout fonctionner à Montréal.

### **Les pratiques prometteuses**

Une intervention est considérée comme une pratique « prometteuse » lorsqu'il y a une preuve suffisante pour prétendre que la pratique est prouvée efficace pour atteindre un ou des résultats souhaités et que cette pratique est cohérente avec les objectifs d'une activité ou d'un programme. Idéalement, les pratiques prometteuses démontrent leur efficacité par le biais de la recherche scientifique plus rigoureuse, mais il n'y a pas suffisamment de preuves généralisables pour permettre de les étiqueter « meilleures pratiques ». Elles peuvent être considérées comme prometteuses pour les autres organisations et entités qui souhaitent adopter des approches fondées sur la solidité de la preuve.

### **Les pratiques émergentes**

Les pratiques « émergentes » sont des interventions qui sont nouvelles, innovantes et qui sont fondées sur un

certain niveau de preuve d'efficacité, niveau moindre que celui de la recherche scientifique. Cette « preuve » s'avère cependant insuffisante pour que la pratique puisse être considérée comme une pratique « prometteuse » ou « meilleure ». Dans certains cas, c'est parce que l'intervention est nouvelle et qu'il n'y a pas eu suffisamment de temps pour produire des résultats probants. Néanmoins, l'information au sujet de ces interventions est importante, car elle met en lumière l'innovation et les nouvelles pratiques dignes de recherches plus rigoureuses.

La recherche sur les pratiques prometteuses procède souvent par des « études de cas », c'est-à-dire par des enquêtes détaillées sur des exemples précis ou des pratiques particulières, comme le travail de rue. Des études de cas sont souvent utilisées pour répondre aux comment et pourquoi des phénomènes de la vie réelle, dans des situations réelles, ou des paramètres. Une étude de cas est une manière attrayante de mettre en évidence l'efficacité, l'innovation et l'adaptation des interventions dans de nouveaux contextes. La force d'une étude de cas est qu'elle permet de comprendre une approche, comment celle-ci peut être mise en œuvre dans un contexte particulier et quels sont les résultats qu'on peut en attendre.

Par notre étude de cas sur le travail de rue, nous voulons montrer que celui-ci répond aux quatre principes directeurs du cadre des pratiques prometteuses telles que définies par le Réseau canadien de recherche sur l'itinérance (RCRI)<sup>3</sup>. Ces principes sont présentés en annexe dans leur version anglaise originale.

- a. Le travail de rue n'est pas qu'une réponse à l'urgence des situations d'itinérance ; il a comme but explicite de réduire l'itinérance et ses méfaits, en particulier grâce à la prévention ou en aidant les

---

<sup>3</sup> *What Works and for Whom? Part 2 - Hierarchy of Evidence for Promising Practices Research*, Canadian Homelessness Research Network Press, 2013, aussi disponible sur The Homeless Hub ([www.homelesshub.ca](http://www.homelesshub.ca))

gens à sortir de l'itinérance aussi rapidement que possible. Les initiatives du travail de rue sont orientées vers les droits des personnes au respect de ce qu'elles sont, au respect de leur parcours de vie, leur droit au soutien, à l'aide, et leur droit au logement.

b. Le travail de rue propose des impacts prévisibles. Si le travail de rue n'aborde pas l'intervention à partir de protocoles précis, ou de plans précis, il aborde cependant la situation des jeunes à partir d'un cadre humaniste sérieux et reconnu, d'un cadre éthique taillé sur mesure pour répondre à la situation des jeunes en difficulté qui se retrouvent la plupart du temps en marge, sur une voie d'exclusion, dans une forme d'isolement social. La base philosophique est solide, claire, précise ; elle exclut tout jugement sur le jeune lui-même. Nous voulons montrer que cette riposte est efficace avec des jeunes en difficulté, qu'elle permet d'amorcer un processus de réinsertion dans la vie sociale et dans la vie citoyenne.

c. Le travail de rue a des impacts mesurables. Nous voulons réunir des témoignages qui montrent que cette forme d'intervention arrive à des résultats que peu d'autres pratiques peuvent susciter. À la fois quantitativement et qualitativement, nous allons recueillir des chiffres significatifs, mais aussi des récits de parcours de vie qui ont été changés dramatiquement par le travail de rue. Nous voulons donner à notre exercice toute la rigueur nécessaire, par l'utilisation d'une méthodologie de recherche appropriée, permettant des mesures qui sont fiables, valides et qui répondent véritablement aux questions.

d. Non seulement le travail de rue s'intègre-t-il à d'autres services ou systèmes traitant des questions de l'itinérance, mais il constitue en quelque sorte, de par son existence en dehors des autres réseaux et spécialités d'intervention, la trame même qui peut se tisser autour d'un jeune en difficulté et qu'on

appelle souvent le « filet social ». Nous voulons aussi montrer que le milieu de l'intervention, dans les milieux et régions où existe le travail de rue, reconnaît, valorise et encourage cette pratique.

### **Méthodologie de notre recherche, présentation des outils**

La collecte d'informations provenant de multiples sources de données est un élément important de la recherche des études de cas. En général, les études de cas sont une source importante de données probantes sur l'efficacité des interventions pour répondre à l'itinérance. Les études de cas fournissent des informations importantes et des outils pour les collectivités qui recherchent des modèles de programmes efficaces.

Outre la preuve du caractère « prometteur » de la pratique du travail de rue, notre projet proposait quelques objectifs secondaires :

- dresser un portrait des jeunes en situation d'urgence sociale ou d'itinérance rejoints par le travail de rue sur les territoires envisagés;
- dresser un inventaire des interventions ou services dispensés à ces jeunes selon leurs besoins particuliers par le travail de rue;
- décrire les caractéristiques locales et régionales de la pratique du travail de rue sur les territoires envisagés (rural et urbain);
- établir un profil des perceptions des jeunes utilisateurs et des partenaires (en santé et services sociaux, en éducation, du monde municipal et communautaire) envers le travail de rue en situation d'urgence sociale ou d'itinérance chez les jeunes;
- identifier et évaluer les conditions facilitant ou limitant la pratique du travail de rue sur les territoires envisagés;
- répertorier les acquis liés à cette pratique en matière de prévention et de réduction, les améliorations

actuelles possibles et les transformations souhaitables à planifier.

Afin d'atteindre ces nombreux objectifs, nous avons eu recours à une approche mixte, à la fois quantitative et qualitative. Notons d'abord la mise en place, dès le début de la recherche, d'un comité scientifique (ou comité de suivi de la recherche), formé de représentants des directions des deux organismes partenaires dans le projet (Écluse des Laurentides et TRÎL), de deux travailleurs de rue (un des Laurentides et un de Laval), d'un représentant de Centraide Laurentides (connaissant bien les questions d'évaluation des pratiques) et du directeur scientifique du projet. Ce comité a échangé de l'information et s'est réuni à plusieurs reprises tout au long du processus de recherche pour réfléchir, créer, améliorer et modifier au besoin les outils de recherche mis en place. Nous avons mis en place cinq opérations de recherche différentes.

### **1. Une compilation statistique des données récentes sur le travail de rue dans les Laurentides et à Laval**

Depuis cinq ou six ans, les travailleurs de rue des Laurentides et de Laval recueillent, au moyen d'un outil informatique, des données concernant les jeunes rejoints, les modes et les lieux d'intervention, les thématiques abordées et diverses informations de type psychosocial. Rappelons que, d'année en année, l'Écluse des Laurentides, le TRÎL, l'Association de maisons des jeunes de Mirabel et la Maison des jeunes de Sainte-Anne-des-Plaines touchent plusieurs milliers de jeunes sur le grand territoire des Laurentides et de Laval par le travail de rue. Ces données forment donc un corpus riche et diversifié des dures réalités des jeunes en lien avec le travail de rue. Ces données ont été utilisées, dans un premier temps, pour dresser un inventaire des interventions et services dispensés, pour établir un portrait des jeunes rejoints et pour décrire les caractéristiques locales du travail de rue. Ce portrait est présenté dans la section suivante. Les chiffres utilisés sont ceux des rapports annuels 2012-2013 de quatre

organismes œuvrant sur le grand territoire de Laval et des Laurentides. Outre ce portrait, ces premières données ont servi à enrichir la réflexion sur les outils à mettre en place dans les diverses autres phases du projet.

### **2. L'administration d'un questionnaire aux jeunes bénéficiant des services du travail de rue dans les Laurentides et à Laval**

Afin d'interroger les jeunes utilisant les services du travail de rue, ou les ayant utilisés à un moment de leur vie, nous avons élaboré un questionnaire. Celui-ci a été administré en version papier et, pour les jeunes ayant un accès à Internet, en version électronique (en ligne sur le site Survey Monkey). Des enveloppes timbrées permettaient aux jeunes de nous faire parvenir leurs réponses. Toutes les données ont été entrées et traitées par le logiciel en ligne. Le questionnaire est disponible sur le site Web des organismes impliqués dans la recherche. Ce questionnaire a été élaboré à partir des caractéristiques du travail de rue présentées à la section précédente. Il portait sur la situation du jeune répondant au début de sa relation avec le travail de rue, le type de services reçus, la perception de ces services, certaines caractéristiques de la relation entre le travailleur de rue et le jeune, la qualité des services, des suggestions pour l'amélioration des services. Nous avons vérifié la présence de périodes d'instabilité résidentielle pour ces jeunes et le genre de service qu'ils ont reçu des travailleurs de rue à ce moment. Nous avons aussi demandé aux répondants s'ils acceptaient de poursuivre la réflexion sur leur expérience des services du travail de rue lors d'une entrevue individuelle. Cent deux jeunes ont répondu au questionnaire, 24 nous ont par la suite accordé une entrevue individuelle.

### **3. L'administration d'un questionnaire aux partenaires du travail de rue dans les Laurentides et à Laval**

Nous avons aussi voulu connaître l'avis des partenaires du travail de rue sur les pratiques et l'impact de celui-ci. Plus de 160 partenaires ont été identifiés par le comité de suivi de la recherche et par les travailleurs de rue eux-mêmes. Ils ont été sélectionnés en respectant certains paramètres de base et représentent divers secteurs impliqués: la santé et les services sociaux, tant institutionnels que communautaires (toxicomanies, itinérance, santé mentale), le réseau scolaire présent sur le territoire, les services municipaux, la sécurité publique, le réseau jeunesse, ainsi que diverses autres personnes tels que d'anciens travailleurs de rue, des superviseurs cliniques, des promoteurs de services de travail de milieu, etc. Nous avons contacté les personnes et organismes sélectionnées, puis nous leur avons fait parvenir un questionnaire par courrier électronique. Les réponses nous ont ensuite été transmises par écrit. L'appréciation des partenaires a été sondée, mais aussi leur perception du travail de rue dans la complémentarité de leurs propres services. Malgré nos nombreuses sollicitations et rappels, seulement une cinquantaine d'entre eux (47) ont formellement complété le questionnaire. Ce questionnaire est aussi disponible sur le site des organismes impliqués dans la recherche.

#### **4. La tenue d'entrevues avec des personnes ayant été en relation avec un travailleur de rue pour une période significative de leur jeunesse**

Nous avons tenu 24 entrevues avec des jeunes ayant fréquenté le travail de rue pendant une période significative dans leur jeunesse. Nous avons proposé une grille d'entrevue un peu à la manière d'un récit de vie : ce qu'ils vivaient lors de la rencontre du travail de rue, les formes d'accompagnements qu'ils ont reçus, les divers impacts de cette relation dans leur vie jusqu'à aujourd'hui, les moments marquants de cette relation, leurs impressions, leurs souhaits... Cette grille est aussi disponible sur le site Web des organismes impliqués dans la recherche. Ces entrevues ont été très touchantes. Plutôt que de présenter une analyse

synthèse de l'ensemble des témoignages qui aurait un peu aplani et refroidi les résultats, nous avons trouvé plus pertinent de vous présenter quelques courts portraits de ces jeunes et de leur relation avec le travail de rue. Chacune de ces histoires en dit long. Les conversations ont été enregistrées, un formulaire de consentement a été signé pour les entrevues, et les fichiers numériques ont été détruits à la fin de la rédaction.

#### **5. La tenue d'un cahier d'exercice et d'une journée d'étude avec les travailleurs de rue**

Les objectifs de recherche demandaient de questionner les travailleurs de rue eux-mêmes sur leur travail: sur les gestes qu'ils posent, bien entendu, mais aussi sur des questions de perception et d'évaluation. Par exemple, comment font-ils pour s'assurer que leurs objectifs sont atteints? Quel genre de jeunes font appel à leurs services? Comment pensent-ils être perçus par les autres intervenants du territoire? Comment envisagent-ils l'avenir du travail de rue dans leur communauté? Quelles forces particulières le travail de rue demande-t-il à ceux et celles qui l'exercent?

L'équipe de recherche a fourni à chaque travailleur de rue un cahier de bord, où celui-ci devait consigner ses réflexions tout au long de l'été 2013. Une journée d'étude, de réflexion, de partage a réuni le 11 septembre la vingtaine de travailleurs de rue participant. Tout le matériel écrit a été récupéré et transcrit; les échanges verbaux ont été résumés et ces résumés, transcrits également.

Chacune de ces cinq opérations de recherche distinctes fait l'objet d'une analyse propre, section par section, débutant dans les prochaines pages. Les résultats quantitatifs sont présentés dans des tableaux ou des graphiques; les résultats qualitatifs font l'objet de paragraphes résumant l'essentiel, le pertinent, l'important dans les réponses à nos questions.

Nos échantillonnages ne visent pas la représentativité statistique, mais plutôt la richesse de l'éventail des situations et des réflexions possibles. Pour des raisons de faisabilité et des raisons éthiques (confidentialité, consentement à participer, implication des répondants...), ce sont les travailleurs de rue eux-mêmes qui ont établi un premier contact, identifiant de futurs répondants parmi les jeunes qu'ils rencontrent. Nous avons tenté d'inclure des situations diverses afin que l'échantillonnage reflète la multiplicité des réalités et difficultés vécues par les jeunes en situation d'urgence ou d'itinérance (ruptures relationnelles, pauvreté, problèmes de santé mentale, instabilité résidentielle, toxicomanies, décrochage ou raccrochage scolaire, marché du travail, judiciarisation, etc.). Probablement peut-on parler d'un biais structurel dans notre façon de procéder ; nous ne pouvions pas, faute d'informations et/ou de contacts et de moyens de

recherche, examiner de cohortes de jeunes en instabilité n'ayant pas fréquenté de travailleurs de rue, fréquentant d'autres types d'intervenants, ne fréquentant plus de travailleur de rue, ou n'ayant jamais fréquenté d'intervenants. Si nous avions pu le faire, cela aurait pu être assimilé à une étude clinique et nous aurait probablement permis d'en arriver à parler de pratiques « exemplaires » plutôt que de pratiques « prometteuses » dans le cas du travail de rue.. Nous nous sommes limités à une étude de cas: le parcours des jeunes en lien avec le travail de rue. Notre objectif n'était pas non plus de multiplier des entrevues identiques ou semblables, mais d'en arriver à une taille d'échantillon adéquate, où l'on pourrait observer les indices d'atteinte de la saturation théorique des données, c'est-à-dire le point où l'ajout de personnes supplémentaires n'apporterait plus de nouvelles informations (Rousseau et Saillant, 1996).

#### **Témoignage : Andrée et Émile**

Andrée et Émile avaient 13 ans lorsqu'ils se sont rencontrés; ils vivaient tous deux dans un milieu familial très conflictuel. Un peu isolés, ils n'avaient aucun lien significatif, ni avec leur entourage ni à l'école. Une intervenante d'un organisme communautaire les a informés qu'il y avait des points stratégiques pour rencontrer un travailleur de rue afin de recevoir de l'aide et de l'écoute.

Un lien de confiance s'est développé rapidement avec celui-ci, car ils avaient l'impression d'être avec une personne qui les comprenait et non avec une figure d'autorité. Le travailleur de rue faisait beaucoup de prévention (comme remettre des seringues stériles, des condoms, etc.). Il les a adressés à des organismes qui distribuaient de la nourriture et des vêtements et les a aidés, surtout Émile, à trouver des refuges (Émile était toxicomane et se retrouvait souvent dans la rue). Les travailleurs de rue les ont accompagnés jusqu'à l'âge de 25 ans, malgré le fait que plusieurs organismes venant en aide aux jeunes se doivent de respecter une limite d'âge de 21 ans.

Andrée a aujourd'hui un conjoint et trois enfants. Grâce au travail de rue, elle a développé le sens du respect, une attitude de non-jugement, une écoute et une présence qui font qu'aujourd'hui elle travaille dans une école primaire avec des jeunes ayant des troubles comportementaux. Le travail de rue lui a donné le goût d'aider à son tour.

Récemment, Émile, son ami de cœur de l'époque, a mis fin à ses jours. Cela a été un moment difficile pour Andrée, elle a eu beaucoup de peine. Heureusement, elle est restée en contact avec le travailleur de rue de « son autre vie », comme elle dit. Ils peuvent parler ensemble de certaines situations, d'une époque lointaine, que d'autres ne pourraient comprendre. Elle souhaite qu'il y ait plus de travailleurs de rue dans nos milieux. Elle ne peut concevoir la disparition de ces personnes qui peuvent créer un lien significatif avec les jeunes, qui ont une approche particulière et différente de ce qu'on observe ailleurs dans la société.

## 2. L'itinérance, le processus y menant, et le travail de rue

Pour évaluer et comprendre l'importance du travail de rue dans la question de l'itinérance et de l'instabilité résidentielle, il convient de regarder d'abord ce qu'est l'itinérance, quel est le processus qui mène à la rue, et comment peut intervenir et intervenir le travail de rue.

Il y a quelques années, on définissait l'itinérance par la description des conditions de vie des personnes ayant été à la rue depuis un certain temps. Aujourd'hui, la plupart des définitions incluent la description d'un certain nombre de conditions humaines et sociales, et des facteurs qui contribuent dans un processus de désinsertion à mener des personnes à la rue.

### DÉFINITION CANADIENNE DE L'ITINÉRANCE

Telle que proposée par The Canadian Homelessness Research Network (Réseau canadien de recherches sur l'itinérance)<sup>4</sup>

L'itinérance décrit la situation d'un individu ou d'un ménage qui n'a pas de logement stable, permanent et adéquat, ou qui n'a pas de possibilité immédiate de s'en procurer. C'est le résultat d'obstacles systémiques et sociétaux, d'un manque de logements abordables et adéquats, et/ou de défis financiers, mentaux, cognitifs, de comportement ou physiques de l'individu ou de la famille. Il s'agit d'une situation qui n'est pas un choix (à moins que la situation évitée soit considérée comme bien plus grave). C'est une expérience généralement négative, stressante et pénible.

L'itinérance décrit une variété de circonstances d'hébergement et de refuges, allant d'individus

absolument sans abri à une extrême, aux personnes qui font l'objet de l'exclusion liée au logement (logement précaire et inadéquat) à l'autre extrême. Cela dit, l'itinérance englobe une gamme de situations de vie physique organisées dans une typologie qui comprend :

- 1) les personnes sans abri ou les personnes absolument sans abri qui vivent dans la rue ou dans des lieux qui ne sont pas conçus pour le logement des êtres humains;
- 2) les personnes dans les abris d'urgence, y compris celles qui restent dans les refuges d'urgence de nuit pour les sans-abri, ainsi que les refuges pour violence faite aux femmes;
- 3) les personnes logées provisoirement, soit les personnes dont l'hébergement est temporaire et qui ne possèdent pas leur propre domicile ou le droit au maintien dans les lieux;
- 4) les personnes logées de façon non sécuritaire, soit les gens qui « risquent » de devenir des sans-abri, et dont la situation économique et de logement courante est précaire ou ne satisfait pas aux normes publiques de santé et de sécurité.

Notons que pour bon nombre de personnes, l'itinérance n'est pas un état statique, mais plutôt une expérience fluide dans laquelle les circonstances et les options de logement peuvent varier fréquemment et de façon dramatique.

Cette définition récente rejoint tous les témoignages recueillis au cours des dernières années par plusieurs chercheurs. Les nombreuses études menées dans la dernière décennie, dont les nôtres à Laval et dans les Laurentides<sup>5</sup>, ont fait grandement ressortir cette idée de « continuum », de « processus », de famille, de personne ou de population « à risque » ou « à très grand risque », donnant à penser, comme l'a aussi suggéré Shirley Roy (1995), que l'itinérance ou la qualité de sans domicile fixe, était en quelque sorte l'aboutissement d'une série d'évènements, de ruptures,

<sup>4</sup> <http://www.homelesshub.ca/CHRNhomelessdefinition/oir>, dernière mise à jour, décembre 2012

<sup>5</sup> par Paul Carle, 2003, 2005, 2008a et 2008b



de décrochage, la phase ultime d'un processus de détérioration de la vie.

Les intervenants rencontrés au cours des années nous ont donné à penser qu'une meilleure connaissance du processus pourrait peut-être ouvrir des portes pour intervenir ou mieux intervenir « en amont », c'est-à-dire avant l'itinérance, plutôt que dans l'urgence constante des demandes d'aide au dernier niveau.

En fin de section, nous présenterons un tableau récapitulatif des grandes caractéristiques de ces divers modèles, qui nous a souvent servi à décrire le phénomène rencontré à Laval, dans les Laurentides ainsi que dans d'autres régions du Québec et Canada.

### **La question d'un processus**

La notion de « processus » nous permet de considérer le problème de la pauvreté, de la marginalité, de l'exclusion et de l'itinérance comme une construction, non pas uniquement individuelle, mais aussi sociale. Des auteurs comme Robert Castel, Vincent de Gaulejac, Isabel Taboada Leonetti et Serge Paugam ont étudié des questions relatives à la pauvreté et à la marginalité en faisant constamment référence à la notion de processus. Ainsi, pour Robert Castel (1991, 1994, 1995), la question de la marginalisation est abordée sous l'angle d'un processus de désaffiliation. De leur côté, Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994) analysent la question de la pauvreté et de la marginalité sous l'angle du processus de désinsertion : la désinsertion se rapporte ainsi à trois grandes dimensions. Elle est économique quand une personne n'arrive plus à participer à la vie sociale par l'axe intégrateur de la production et de la consommation. La désinsertion est sociale quand s'estompe de plus en plus l'inscription d'un individu dans les réseaux de sociabilité primaire. Elle est symbolique lorsque l'individu n'entre plus dans les normes et les représentations collectives de la citoyenneté active. Le processus de désinsertion est alors marqué par la stigmatisation sociale qui impose aux individus « une image d'eux-mêmes qu'ils ne peuvent éluder : celle d'un

citoyen sans utilité sociale, voire nuisible, repoussant, privé de dignité, de raison d'être, et de valeur » (Gaulejac et Taboada Leonetti, 1994:77). Pour Serge Paugam (1991), ce processus est envisagé sous l'angle de la disqualification, qu'il situe à l'intérieur des rapports entre les institutions d'assistance sociale et les individus en position de fragilité.

Ces angles de la désaffiliation, de la désinsertion ou de la disqualification nous renvoient à la décomposition des liens d'un individu avec l'ensemble de la société. Ces auteurs insistent pour dire que ce processus est un continuum dont l'insertion serait à un pôle et l'exclusion à l'autre pôle. En ce sens, l'utilisation de la notion d'exclusion, tout comme celle de l'itinérance, devrait être réservée pour désigner la limite extrême de ce processus. L'exclusion marquerait l'aboutissement du processus de ceux qui cumulent handicaps sociaux et individuels, réunissant ainsi les conditions objectives et subjectives de ceux chez qui les mécanismes de rattrapage ne fonctionnent plus, de ceux qui sont en position de ne plus agir ou réagir faute de pouvoir reprendre le contrôle de leur vie, après des échecs répétés (Roy, 1995 : 76).

Le facteur temps joue un rôle non négligeable mais peu étudié jusqu'ici. Les intervenants, les personnes itinérantes et la littérature consultée nous donnent à penser qu'il s'écoule plusieurs années entre l'amorce du processus et sa fixation dans l'exclusion; plus ou moins cinq ans, selon les situations et les auteurs.

### **Les contours indéfinis de l'itinérance**

D'un point de vue théorique, le phénomène de l'itinérance se laisse donc difficilement saisir à travers des désignations parce qu'il n'est pas un problème spécifique ou une caractéristique, mais bien une condition de vie. L'itinérance se rapporte autant à l'incapacité de se loger d'une manière satisfaisante qu'à la grande fragilité des réseaux de soutien relationnel, à l'éloignement des réseaux sociaux institutionnels et habituels de soins. Même si ce phénomène semble le

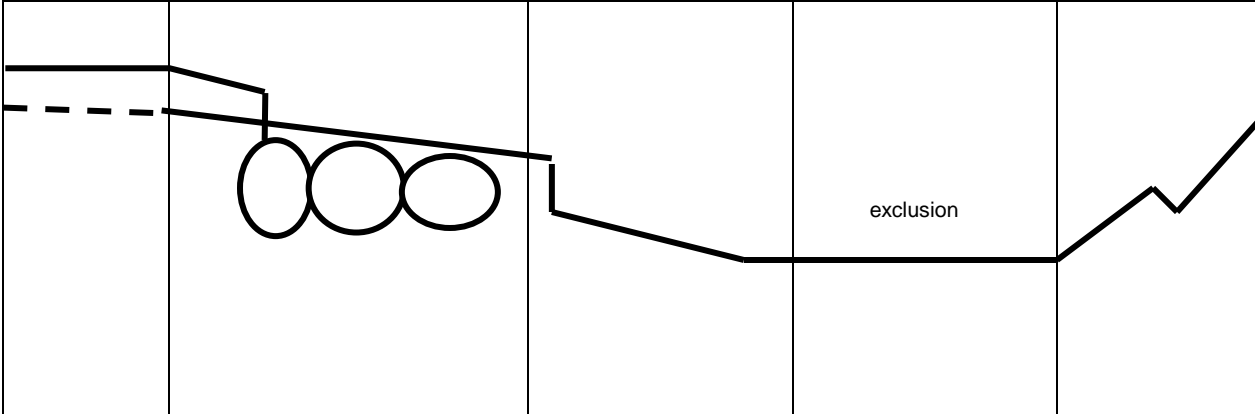
produit de l'inadéquation des structures et des institutions sociales qui, par leur rigidité, leur immuabilité et leurs insuffisances, sont responsables de la marginalisation d'un bon nombre d'individus (Roy, 1988), il ne peut être abordé comme une réalité linéaire, monolithique et ayant seulement une logique interne. Bien au contraire, toutes les études portant sur l'itinérance insistent autant sur l'hétérogénéité des situations des individus que sur les facteurs explicatifs. Cela suppose un agrégat de logiques individuelles et collectives dont nous ne pouvons suivre tous les fils simultanément. De plus, nous devons souligner qu'il n'existe pas de définition fine de l'itinérance. Il existe bien cependant un foisonnement de désignations qui renvoient à autant de situations qui aboutissent, en bout de piste, à des conditions de vie extrêmement précaires. Contrairement à beaucoup d'autres problèmes sociaux faisant l'objet d'une intervention, il n'existe à l'égard de l'itinérance aucune catégorie administrative particulière, ni forme spécifique d'intervention, ni approche standardisée. De plus, les différentes appellations pour désigner ce phénomène sont en réalité autant de points de vue à partir de l'une ou l'autre de ces dimensions en privilégiant ainsi un mode d'explication.

Le phénomène de l'itinérance est une réalité difficile à appréhender parce qu'il résulte de la combinaison de plusieurs facteurs que nous ne pouvons isoler les uns des autres. L'itinérance n'est pas uniquement un problème de pauvreté, ni seulement un problème de santé mentale, ni exclusivement la conséquence d'un isolement relationnel. Elle n'est pas non plus uniquement un phénomène rattaché à des facteurs structurels. L'itinérance est le résultat de la conjugaison de plusieurs facteurs, ce qui en fait une réalité complexe. Si nous envisageons ce phénomène sous l'angle par lequel il se laisse percevoir, c'est-à-dire lorsque nous voyons des individus passer d'une ressource à l'autre, d'un centre d'hébergement à l'autre ou mendier au coin de la rue, l'itinérance suggère l'idée de situation limite, de répétitivité et, en bout de ligne, de point de non retour.

Nous tentons, dans le tableau qui suit et qui est conçu comme une sorte de courbe en U, de présenter ces phases et leurs principales caractéristiques. Le tableau veut tenir compte à la fois des différents problèmes qui s'entrecroisent souvent chez ces personnes, de la particularité de leur parcours et de leur degré de motivation. Il va sans dire que cette typologie n'est pas étanche. Du côté du pôle de l'intégration, nous retrouvons des sujets qui étaient insérés socialement, avaient un emploi, un réseau significatif de liens sociaux et un dispositif de soutien relationnel. Un élément déclencheur survient et provoque un glissement vers un processus de marginalisation. Mais tous ne partent pas du même point: nous avons retrouvé des personnes, souvent jeunes, qui sont passées d'un centre d'accueil à un autre, qui sont sorties sans soutien d'un centre jeunesse, qui ont décroché du système scolaire très tôt, qui n'ont jamais connu le marché du travail, etc., et qui se considèrent comme des êtres à part ou marginaux. Leur départ dans la vie est déjà ancré dans la vulnérabilité. Ils se voient contraints d'entrer dans l'âge adulte déjà fortement amochés (dans leurs liens familiaux, au travail, avec les institutions...). Mais tous vont développer diverses stratégies afin de s'en sortir ou de légitimer leur position.

Ce tableau permet aussi de mieux situer le travail de rue dans l'ensemble du spectre des situations menant à l'itinérance ou permettant d'en sortir. Le travail de rue peut réussir à maintenir dans des formes de stabilité des jeunes dont le monde commence à s'effriter, dont l'espoir s'amenuise. Le travail de rue peut aussi, quand l'urgence et la crise se sont installées, référer aux services d'urgence (hébergement, soins, bouffe, soutien moral...). Le travail de rue peut accompagner, souvent pendant plusieurs années en maintenant les liens nécessaires, ces jeunes qui tentent de se trouver un chemin vers quelque chose de mieux (même si la mesure du succès n'est pas la même pour tous). Le présent travail de recherche nous permettra de montrer l'efficacité du travail de rue dans des cas diversifiés et nombreux, à Laval et dans les Laurentides

Tableau : Le processus de désinsertion

<p><b>Insertion</b> (Idéal type)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Accès à un emploi stable. Adapté à un environnement, un milieu, des normes.</li> <li>-Autonome, indépendant, maîtrisant sa vie, responsable citoyen</li> <li>-Il existe plusieurs niveaux d'insertion, tous ne partent du même point</li> </ul>	
<p><b>Amorce de désinsertion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-souvent présence d'un élément déclencheur</li> <li>-deviennent vulnérables, glissement</li> <li>-cherchent à s'organiser, font demande d'aide sociale</li> <li>-souvent perte emploi, perte de logement</li> <li>-une mauvaise passe, une situation temporaire</li> <li>-la première rupture n'est en soi jamais définitive</li> <li>-difficultés à subvenir aux besoins primaires. Demandent de l'aide souvent dépannage.</li> <li>-tentent de reprendre contrôle, oscillent. Non réfractaires aux démarches d'intervention. Frustration, premiers «retraits» sociaux</li> </ul>	
<p><b>Enlèvement</b> (phase pessimiste)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nouvelle identité se structure; l'instabilité résidentielle devient importante</li> <li>-fermeture, peuvent devenir réfractaires aux démarches d'aide</li> <li>-les difficultés de santé mentale, de dépendances, de criminalité deviennent de plus en plus sources de désorganisation</li> <li>-le temps s'allonge, les mécanismes de rattrapage perdent leur efficacité</li> <li>-on retrouve souvent ici des gens sortis de prison, de centre jeunesse</li> </ul>	
<p><b>Fixation, cristallisation, exclusion</b> (mendiants, itinérants)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-souvent troubles sévères de comportement et souvent hostiles aux intervenants</li> <li>-se résignent, perdent l'envie de lutter, développent discours justificatif</li> <li>-stigmatisation économique, sociale, symbolique</li> <li>-désaffiliés, désinsérés, discrédités</li> <li>-image de citoyen sans utilité sociale, nuisible, repoussant, sans dignité, sans valeur</li> </ul>	<p>exclusion</p>
<p><b>Amorce d'insertion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-parfois par le bénévolat ou la reprise du travail</li> <li>-amorces de thérapies; lieu souvent de rechutes fréquentes</li> <li>-collaborent avec les intervenants, demandent services</li> <li>-s'impliquent dans les démarches</li> <li>-poursuivent des objectifs précis et évaluables</li> </ul>	

Extrait de Carle, Paul et Bélanger-Dion, Lalie; *Rapport de recherche sur la population itinérante et sans domicile fixe des Laurentides*, CLSC-CHSLD des Trois-Vallées et Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides, juin 2003, 118 pages.

## **Le travail de rue, des interventions sur des dimensions diversifiées**

La recomposition du lien social n'est possible que si l'on tient compte d'approches favorisant la réparation des échecs scolaires, du rejet familial, de la délinquance, de la drogue, de l'alcoolisme, des préjugés stigmatisants, etc., ce qui nécessite des accompagnements souvent sur plusieurs années. L'intervention doit respecter le rythme d'acquisition de nouvelles compétences et les limites des individus. Autrement dit, une intervention visant l'insertion sociale peut s'adapter à la position que ces individus occupent dans ce processus. À chacune de ces positions correspond une catégorie d'individus et un type d'intervention. Ainsi, pour aider des individus à reconstruire des liens sociaux et s'approprier un rôle dans la société, l'intervention doit jouer sur trois dimensions: économique, sociale et symbolique. Sur le plan économique, l'intervention devrait favoriser l'accès à un revenu convenable et permettre à l'individu de faire les apprentissages appropriés pour s'administrer et répondre lui-même à ses besoins primaires. Sur le plan social, l'intervention devrait instaurer un rapport réduisant le sentiment d'inégalité entre l'intervenant et l'individu, et favoriser l'accès aux services dans la communauté. En outre, elle devrait l'habiliter à utiliser ces services. Sur le plan symbolique, l'intervention doit

tenir compte des valeurs de l'individu qui sont en lien avec celles de la société. Selon la détérioration des liens qui relie l'individu à la société, l'intervention doit également reconnaître l'écart entre les valeurs de l'individu et celles de la société. Il en est de même de la capacité de l'individu à participer à l'élaboration des règles qui régissent un groupe. Il peut s'agir, selon les phases de désaffiliation, de reconnaître les lieux d'appartenance qui structurent l'identité d'un individu, que ces lieux soient normatifs ou non. Et, finalement, l'intervenant doit être présent et à l'écoute dans ces moments de crise, de décrochage, d'échec, d'humiliation ou d'incertitude qui jalonnent le retour à l'équilibre. Il faut mentionner que nous ne pouvons pas travailler sur ces dimensions de façon successive, mais de façon concomitante et cumulative. Ainsi, tout en intégrant dans l'intervention l'accès à un revenu, celle-ci doit faciliter simultanément l'acquisition de nouvelles compétences relationnelles et aider l'individu à s'intégrer aux normes de la société. Cette tâche est pratiquement impossible dans le réseau actuel des services encadrés, qui œuvrent la plupart du temps en « silo », avec des horaires contraignants et un personnel professionnellement spécialisé. Le travail de rue offre de plus en plus une telle possibilité. Nous pourrions aller jusqu'à dire que **SEUL** le travail de rue offre cette possibilité.

### **Témoignage : Sabine**

Pour Sabine, le travailleur de rue est comme un père, il est là lorsqu'elle en a besoin. Elle avait 15 ans la première fois qu'elle en a rencontré un. Il s'est approché d'elle, dans la rue. Il s'est assis avec elle et a écrit le cheminement souhaité afin qu'elle s'en sorte. Ce que Sabine appréciait, c'était qu'elle restait maîtresse de ses décisions. On ne lui imposait pas une marche à suivre; on la conseillait simplement.

Le travailleur de rue a apporté beaucoup à Sabine. En plus des conseils, il a été un soutien moral lors de situations pénibles. Il lui a même donné de l'aide au niveau financier, de la nourriture, etc.

Pour elle, il est un modèle à suivre. Comparé aux autres intervenants qu'elle a rencontrés, le travailleur de rue a une approche informelle et il n'y a pas de paperasse : cela assure une certaine confidentialité. Elle trouverait dommage que la pratique disparaisse. Il faut que les travailleurs de rue soient reconnus, comme les éducateurs et les psychologues, car ils peuvent sauver des gens. Des gens qui ne sont pas oubliés, mais qui ne sont pas importants pour certaines professions.

## 3. Le travail de rue au Québec : l'histoire et la pratique

### 3.1 Bref historique du travail de rue au Québec

Cette section a été conçue à partir des travaux et textes de Gilles Lamoureux, superviseur en travail de rue, de conversations avec lui, et du texte de Paquin et Perreault (2001)<sup>6</sup>.

Intellectuellement, on affirme que c'est Saul Alinski qui inspire les travailleurs de rue en Amérique du Nord. Cet américain, professeur en travail social, initie le travail communautaire, une forme de travail social engagée qui redonne aux individus leur place de citoyens en les soutenant et en les encourageant à mener des actions sur le terrain. C'est en 1947 que l'Amérique du Nord voit apparaître les premiers travailleurs de rue. Ils travaillent à New York dans un programme qui s'adresse aux jeunes des quartiers défavorisés et particulièrement aux membres des *street gangs*. L'expérience va rapidement s'arrêter, car ces premiers travailleurs avaient une mission de police, et ne pouvaient plus intervenir adéquatement auprès des jeunes (deux d'entre eux se feront même tuer lors d'une mission).

Au Québec, le travail de rue trouve ses origines à la fin des années 1960 dans la région de Montréal. Initialement, l'objectif était d'accompagner la consommation de drogues psychédéliques (notamment le LSD et les amphétamines), dans une société québécoise traversée et secouée par l'émergence de

nombreux nouveaux courants sociaux et culturels, et de contre-cultures, souvent portés par la jeunesse. Des organismes tels Kalatox à Montréal, ainsi que La Savate et L'Exil à Longueuil, désignés sous le vocable de « Drogue-secours », donnent l'impulsion originale et servent de tremplin à un nombre grandissant de travailleurs de rue opérant de manières diverses, toujours dans le domaine de l'adolescence et de la toxicomanie. En 1969, le Bureau de consultation jeunesse (BCJ) de Montréal, ainsi que le BCJ Laval et le BCJ Longueuil, élargissaient le champ des préoccupations du travail de rue en intervenant sur les problèmes de délinquance, de sexualité, d'emploi, d'hébergement et de prostitution chez les jeunes.

Vers le milieu des années 1970, le travail de rue a connu une période de déclin marquée par une baisse considérable de popularité. À la fin de la décennie, plusieurs travailleurs de rue partent travailler dans le réseau des affaires sociales, notamment dans les CLSC, à la DPJ ainsi que dans les centres d'accueil (centres jeunesse). Cela a occasionné une perte de contact avec la réalité des gens de la rue. Cette récupération de l'expertise par le réseau ne laisse que cinq travailleurs de rue en poste pour toute la région montréalaise. De 1975 à 1985, plusieurs pratiques sociales et communautaires continuent à voir le jour et à se développer au Québec, principalement dans les domaines de l'animation (Maisons des jeunes), de l'insertion professionnelle (centres de formation à la recherche d'emploi, ateliers protégés) et de l'intervention spécialisée (toxicomanie, santé mentale, suicide, itinérance). Mais plusieurs jeunes en difficulté continuent néanmoins à échapper à ce réseau de services spécialisés, ces derniers ne les rejoignant pas dans leur milieu de vie.

Il faut attendre le début des années 1980 pour que la société reconnaisse la spécificité de l'adolescence comme période charnière de la vie d'une personne. De ce fait, les services jeunesse s'organisent de façon spécifique, afin de répondre aux réalités vécues par les jeunes. L'arrivée du VIH/sida bouleverse les usages

<sup>6</sup> Lamoureux Gilles, « La complexité du travail de rue réside dans sa simplicité », document synthèse, Service de prévention spécialisée de Noisy-le-Grand-Sauvegarde de Seine-Saint-Denis, mai 2012

- Paquin, P. et Perreault, A., « Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie » », Longueuil, Direction de la santé publique, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 2001

établis en termes d'intervention sociosanitaire et favorise la résurgence du travail de rue, dans un contexte de réduction des méfaits. Plusieurs recherches ont montré l'efficacité de cette mesure pour aider à la diminution de la prévalence des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) et du VIH/sida en atteignant une population autrement inaccessible.

Les services de santé et les services de psychiatrie font donc appel à des travailleurs de rue pour compléter leurs équipes. Ils sont chargés de faire le lien avec cette jeunesse qui consomme et ils permettent, de par leur proximité avec le public, d'apporter un éclairage nouveau pour mieux comprendre le phénomène. Les travailleurs de rue ont donc une place importante dans les équipes pluridisciplinaires qui se créent, et leurs voix et le discours qu'ils tiennent sont écoutés. L'apport des travailleurs est tel que leur activité se développe.

En 1979-1980, une grave crise économique frappe le Québec, les taux d'intérêts passent de 3 % à 24 % du jour au lendemain et le pays se retrouve sans essence. Au même moment, le Québec connaît une arrivée massive de la cocaïne et le programme Dire non aux drogues apparaît. Ce programme marginalise les consommateurs qui se cachent, qui deviennent alors de plus en plus difficile à contacter. Cette population devient ainsi encore plus à risque.

Vers 1982-1983, on remarque l'apparition du sida. Le gouvernement est très lent à réagir, car il considère que la maladie ne se transmet que dans les milieux homosexuels. À ce moment, l'État ne voit pas que le sida se transmet aussi par les relations sexuelles hétérosexuelles et par les seringues usagées... Durant ce temps de réaction, les problèmes sanitaires se développent dans le milieu des toxicomanes. Ce n'est que vers 1984-1985 que la stratégie du travail de rue effectue un retour en force au Québec, grâce à la formation d'organismes comme le Projet d'intervention auprès des mineur(e)s prostitué(e)s (PIAMP) et le Projet d'intervention en prostitution de Québec (PIPQ), voués

à l'intervention auprès des personnes, hommes et femmes (jeunes surtout), ayant recours à la prostitution pour assurer leur survie. On note de plus en plus d'embauches de travailleurs de rue et, paradoxalement, les pionniers s'en inquiètent. En effet, à l'époque, les travailleurs de rue sont recrutés sur un simple entretien au cours duquel il leur est juste demandé s'ils consomment des drogues. S'ils répondent par la négative, on les engage, sans autre précaution. En réaction, le Collectif de recherche en intervention communautaire (CRIC), organisme communautaire issu du BCJ, élabore et diffuse les premières sessions de formation spécifiques au travail de rue. Par la suite, le Centre d'éducation des ressources en formation, animation et consultation (CERFAC) prend la relève, avec plusieurs autres ressources de type communautaire. Des formations au travail de rue sont alors mises en place pour baliser la pratique qui se répand au Québec. Les modules Travail de rue I et Travail de rue II sont ainsi proposés aux praticiens.

Au début des années 1990, en même temps qu'apparaît le programme de tolérance zéro aux drogues, qui marginalise une fois de plus les consommateurs, l'État québécois prend conscience de la gravité de la transmission du sida par le contact sanguin et les relations sexuelles. Alors même qu'il défend un programme sécuritaire sur les drogues, il prend une position inattendue pour s'occuper des toxicomanes. L'État demande aux travailleurs de rue de se charger de la distribution de seringues et de préservatifs en allant à la rencontre des jeunes concernés par ce problème. Dès lors, nous assistons à une résurgence du travail de rue, lequel s'accroît encore durant toutes les années 1990, pour s'adapter aux réalités changeantes et aux besoins de plus en plus criants d'une portion grandissante de personnes subissant l'exclusion sociale pour toutes sortes de motifs, parmi lesquels se trouvent les jeunes de la rue, les itinérants, les usagers de drogues par injection (UDI), les travailleurs (travailleuses) du sexe et les personnes ayant des problèmes de santé mentale.

En 1992, en raison des hausses importantes reliées aux phénomènes d'itinérance et de toxicomanie chez les jeunes et face aux grandes difficultés rencontrées par les composantes du réseau de la santé et des services sociaux pour rejoindre cette population, les directions de santé publique favorisent le déploiement du travail de rue pour répondre aux nouveaux besoins recensés et croisés sur le terrain.

En 1993 à partir d'un code d'éthique, les travailleurs de rue créent collectivement l'ATTRueQ, l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec. En 2007, ils créent le ROCQTR, le Regroupement des organismes communautaires en travail de rue du Québec. En 2009 a lieu à Québec la Rencontre internationale pour les professionnels en travail de rue – Tout un monde de liens et de savoirs, organisée par l'ATTRueQ, le ROCQTR et Dynamo International. En 2010, l'UQTR, l'Université du Québec à Trois-Rivières (département de psychoéducation), approche les travailleurs de rue de

l'ATTRueQ et du ROCQTR afin de créer l'Université de la Rue. Celle-ci voit le jour en 2012, résultat d'un long processus et d'une démarche collective qui aujourd'hui consolide la pratique et la crédibilité du travail de rue au Québec. Les travailleurs de rue ont maintenant le contrôle total de la formation, des contenus et de la pédagogie. La cohérence de cette pratique est renforcée par les travaux d'Annie Fontaine, une des promotrices de cette forme d'approche en travail social, qui a soutenu une thèse de doctorat sur le travail de rue. Nous reparlerons des travaux de d'Annie Fontaine dans la section 3 de ce chapitre.

Globalement, la pratique du travail de rue régie par un code d'éthique s'est développée à partir d'organismes communautaires de façon collective. En effet, il était et il est impensable, voire impossible, pour l'État québécois d'assumer directement cette pratique dans ses institutions publiques, qui travaillent de façon différente.

#### **Témoignage : Justin**

Justin est aujourd'hui membre du conseil d'administration de L'Envolée, une ressource alternative en santé mentale des Laurentides, travailleur au Parc l'Ami et il sera bientôt de retour aux études. Sa situation était pourtant toute autre il y a quelques années... Continuellement saoul, il se retrouvait à la soupe populaire à la fin de chaque mois. Voilà à quoi se résumait sa vie. Gravement blessé lors d'un accident, il a dû réapprendre à marcher et à parler. Il était donc très difficile pour lui d'entrer en contact avec autrui, ce qui l'a plongé dans l'isolement.

Vers l'âge de 30 ans, il a rencontré un travailleur de rue sur les lieux de son travail. Le rôle d'un travailleur de rue lui était familier, car ce n'était pas la première fois qu'il en rencontrait un. Il avait été accompagné d'un TR lorsqu'il avait 14 ans, alors qu'il vivait des problèmes de consommation de drogues dures, d'itinérance et qu'il se laissait envahir par la colère. À 30 ans, il ne vivait aucun problème en particulier, sauf qu'il se sentait toujours seul. Le travailleur de rue lui permettait de sortir de son isolement.

Justin est toujours surpris de voir la valeur que les travailleurs de rue accordent aux gens qu'ils rencontrent. Ils ont une écoute et une présence qui font en sorte que les gens se sentent importants. « Être quelqu'un pour quelqu'un, c'est magique », dit-il. Les travailleurs de rue posent des gestes qui peuvent sembler simples pour la majorité des gens, comme un sourire, mais pour Julien c'est comme si on lui disait: « Tu as ta place dans cette ville. »

Les travailleurs de rue ont un impact important auprès des gens qui sont dans la rue. Dans la rue, les pensées deviennent obsédantes: où vais-je dormir ce soir ? Comment vais-je avoir mes deux repas ? Où vais-je me procurer ma drogue ? Le travailleur de rue a à cœur d'apporter un peu de mieux-être aux personnes dans cette situation.

### 3.2 Tenter de définir le travail de rue

*« Par son implication directe dans les milieux de socialisation des jeunes, le travailleur de rue est à la fois un témoin privilégié des difficultés spécifiques à la jeunesse et un médiateur qui accompagne le jeune dans son cheminement existentiel et social. » (Jacques Pector, 1999)*

Comme on le remarque à la section précédente, le travail de rue est pluriel, individualisé, difficile à réduire à une liste précise de gestes organisés selon un ordre ou un échancier. Depuis toujours, c'est un défi pour les travailleurs de rue de définir leur pratique et de l'expliquer. C'est aussi un défi pour le milieu social de bien saisir la nature, les objectifs, les façons de faire de ce groupe d'intervention « marginal ». Or, comme ils sont la plupart du temps – voire par définition – dans une position « d'intrus » sur le territoire d'autres acteurs, les travailleurs de rue doivent régulièrement expliquer les motifs de leur présence ainsi que leur mandat. Il n'est donc pas surprenant que l'enjeu identitaire soit un sujet important pour ces praticiens souvent méconnus, mystifiés ou marginalisés. Par ailleurs, puisque les organismes et les praticiens sont de plus en plus sollicités dans diverses tribunes, avoir un discours cohérent devient désormais essentiel.

La présente section a été construite à partir de divers textes d'Annie Fontaine, professeure à l'École de service social de l'Université de Montréal et membre active de l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), chercheure et auteure de nombreux textes décrivant et synthétisant le travail de rue dans sa pratique québécoise<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Fontaine, A. (2007). « La construction d'une culture professionnelle en travail de rue », dans É. Baillergeau et C. Bellot (dir.), *Les transformations sociales de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 135-154.

#### **Quelques balises au fondement du travail de rue**

*Les fondements que nous proposons ici ont été élaborés d'après divers textes et entrevues avec des travailleurs de rue. Loin de se proposer comme un carcan de la pratique, ces balises se veulent plutôt des repères pour animer une réflexion collective sur le travail de rue en questionnant et en articulant le sens de cette action. Les balises proposées sont organisées autour d'une caractéristique qui apparaît traverser l'ensemble des facettes du travail de rue : sa « proximité » avec les populations rejointes, et ce, sur le plan politique, géographique, culturel, relationnel, méthodologique ou stratégique.*

*La **proximité politique** renvoie à l'enjeu du mandat et du mandataire. Sur ce plan, le travail de rue se veut une action sociale proposant un rapport de solidarité AVEC les personnes qui sont en marge des normes sociales, que ce soit parce que celles-ci les rejettent ou parce qu'elles en sont rejetés. Mandaté pour rejoindre les personnes autrement inaccessibles aux services sociaux, le travail de rue occupe une position charnière, à la lisière du champ de l'aide sociale. Cette proximité avec les préoccupations et les motivations des personnes en rupture s'inscrit dans une logique de propulsion visant*

Fontaine, A. (2003). « Aux marges du social, le travail de rue », *Intervention*, n° 119, 15-23.

Fontaine, A. et M. Duval (2003). *Le travail de rue dans l'entre-deux : trousse à l'intention des travailleurs de rue sur leurs rapports avec les autres intervenants*, Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal et Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ).



*l'émancipation individuelle et collective de celles-ci en soutenant un processus d'appropriation de pouvoir sur leurs conditions d'existence, en tant qu'acteurs-sujets pouvant agir sur leur situation, leur avenir et leur environnement (de Boevé, 1998).*

*La **proximité géographique** renvoie aux espaces qu'investit cette pratique, dont le caractère extra-muros constitue l'une des principales caractéristiques. En effet, le fait que ce mode d'action se réalise hors les murs implique d'aller vers l'autre, de se joindre aux contextes de vie des personnes plutôt que de les joindre à des cadres institués. Le travailleur de rue suit les mouvances de ceux qu'il vise à aider, il circule dans leurs territoire et y occupe une place. En adoptant une approche en mouvement dans le temps et dans l'espace, le travail de rue s'appuie sur un processus d'intégration non intrusif et progressif. Témoins de l'arrière-scène où se joue le quotidien des gens, les travailleurs de rue ont un accès privilégié à des aspects de la vie intime et sociale de la population. Cette présence dans le territoire de l'autre conditionne d'ailleurs plusieurs caractéristiques du travail de rue: l'adaptation et la discrétion que cette position impose sont parmi les dimensions qui appellent une réflexion sur la méthodologie et l'éthique de cette pratique.*

*La **proximité culturelle** renvoie au style de vie qu'implique une telle pratique. En effet, l'intégration dans le milieu ne se résume pas à une intégration géographique, mais inclut également une adaptation culturelle aux codes, aux langages, aux valeurs, aux dynamiques, etc. Tout en maintenant bien ancrée sa propre identité et son altérité par rapport aux autres, le travailleur de rue doit donc apprendre à connaître le milieu et à y*

*trouver sa place. Par sa présence régulière, il partage le quotidien des personnes et se joint à certaines de leurs routines. Ainsi, il construit avec eux un bassin d'expériences et références partagées auquel ils peuvent ensemble puiser pour construire des projets, ouvrir des avenues. En étant le plus accessible et disponible possible, le travailleur de rue en vient à faire partie du décor. Inséré dans le tissu social, au travers de divers réseaux de relations avec des acteurs significatifs du milieu, des « poteaux », le travailleur de rue anime une certaine socialité et ainsi contribue à l'accroissement du bien-être social par l'activation et la restauration de solidarités de base.*

*La **proximité relationnelle** évoque le rapport de confiance sur lequel se fonde l'établissement des liens en travail de rue. La relation de confiance est essentielle, non seulement pour rejoindre les personnes marginalisées malgré leur méfiance à l'égard des intervenants sociaux, mais aussi pour permettre le déploiement d'une pratique émancipatrice. Établir une confiance mutuelle exige de prendre le temps de se connaître, et de se reconnaître en tant que sujets-acteurs. Cette reconnaissance, appuyée sur une attitude de non-jugement de la part de l'intervenant, représente souvent une occasion pour l'autre de se repositionner hors des rapports de pouvoir habituels qui le cloisonnent généralement. Quand on accorde autant d'importance à la relation d'être qu'à la relation d'aide se tisse un lien de qualité. (Gilles Lamoureux). Impliquant un engagement subjectif, une telle rencontre intersubjective est porteuse d'une forte charge symbolique de valeur et de dignité humaine. Ouvrant un espace de parole, cette relation permet une co-construction de sens libératrice et mobilisatrice favorisant l'accompagnement*

des personnes vers leur mieux-être. Cet accompagnement, ce compagnonnage, doit en outre éviter le piège du cul-de-sac relationnel ; en effet, le travailleur de rue doit créer une relation vectrice de communication vers les autres et non un rapport bidirectionnel refermé sur lui-même.

La **proximité méthodologique** renvoie à l'attitude d'empathie situationnelle de la vie quotidienne qu'adoptent les travailleurs de rue pour rencontrer les besoins et aspirations de ceux qu'ils rejoignent. Comme le souligne la fédération de travailleurs sociaux de rue de la communauté française de Belgique, l'empathie situationnelle s'intègre à travers le partage d'un Ici et Maintenant qui s'opère dans le continuum de la vie sociale quotidienne chargée d'émotions, de sentiments et d'imaginaires individuels et collectifs. Pour le dire dans les mots de la logique de propension (de Boevé, Jullien), la méthodologie d'intervention prend appui sur la configuration de la réalité pour favoriser l'émergence du potentiel de la situation en prenant le temps d'investir un milieu avant d'y agir. À travers une stratégie de double amorce, le travailleur de rue met d'abord en place des conditions favorables d'interaction avec les jeunes de sorte que ces derniers n'hésitent pas à y recourir le moment venu. Misant pour une large part sur l'informel des rapports sociaux, cette méthodologie s'articule aussi à travers une approche globale où sont abordées différentes facettes de la vie des personnes en tenant compte de la complexité de la vie individuelle et sociale. Le caractère généraliste et polyvalent d'une telle approche est exponentiel et permet d'agir sur les plans individuel, communautaire et collectif pour bricoler des actions en fonction des situations: information, dépannage, intervention de crise, référence personnalisée,

démarches, éducation informelle, prévention, activités de socialisation, coopération, participation, projets collectifs, promotion et défense de droits, mobilisation, amélioration des conditions de vie, revendication de services, mise en place de ressources, réduction des méfaits, etc. Enfin, la proximité méthodologique mise sur la simplicité pour répondre le mieux possible aux besoins et aux aspirations des personnes en développant avec elles un éventail d'alternatives à leurs situations difficiles où sont d'abord mises à contribution leurs propres ressources et celles de leur milieu afin de favoriser leur autonomie.

La **proximité stratégique** fait référence à la position d'entre-deux du travail de rue au cœur des rapports sociaux. Occupant une position pivot et privilégiée, le travailleur de rue peut en effet agir comme vecteur de relation et comme ouvreuse de passerelles entre des mondes séparés. Lorsque les liens (intergénérationnels, interculturels, institutionnel, etc.) s'effritent ou s'entrechoquent, le travailleur de rue peut jouer un rôle de pont ou de tampon. Témoin-acteur dans les zones grises, il est en mesure d'observer et de révéler avec discernement des situations autrement occultées. Il peut en ce sens jouer un rôle de tiers-médiateur contribuant à décrystalliser les interactions figées et stigmatisantes envers les personnes marginalisées et réintroduire des conditions de communication directes entre les acteurs concernés.

En somme, l'ensemble des facettes de l'approche de proximité du travail de rue pourrait être résumée en une expression de Chantal Cheval : Être Avec (interpersonnel) et Être Ensemble (collectif). Comme le confirme aussi Piteux dans un compte-rendu d'un groupe-pilote précédent, le travail de rue relie projet individuel et engagement collectif à

*travers un projet de construction éducative de l'altérité: « Être soi parmi les autres c'est être unique parmi ses semblables. »*

### **Espaces sociaux marginaux mais partagés**

Le travail de rue se caractérise par son ancrage dans les milieux, les choix et la culture des personnes qu'il accompagne ainsi que dans leurs espaces d'appartenance. Il utilise toute la marge de manœuvre nécessaire pour suivre la mouvance des personnes en rupture, afin de créer et maintenir un lien significatif malgré leur processus de rupture et pour s'engager avec eux dans un accompagnement à travers les aléas de leurs trajectoires.

En parallèle du travail de rue, le « out reach » fréquente aussi les espaces marginaux et partage le défi de s'adapter aux codes des milieux marginalisés. Or, quoiqu'ils partagent un terrain commun, l'un aborde la globalité des personnes et du milieu, alors que l'autre cible chez eux un problème socialement jugé prioritaire en leur apportant les ressources ou les messages qu'ils ne vont pas chercher. La désinstitutionnalisation et la « communautarisation » au cours des dernières décennies au Québec a mené de plus en plus vers des pratiques d'intervention ciblées dans les milieux de vie. Or, bien que cela entraîne certains progrès d'accessibilité, l'accumulation d'acteurs de « proximité » multiplie les enjeux des rapports institutionnels entretenus avec les populations en rupture. D'ailleurs, face à l'interférence causées par certaines initiatives, les travailleurs de rue doivent parfois protéger leur identité sur le terrain en se distinguant des formes d'intervention dont l'investissement de l'espace de la rue réanime la méfiance des populations marginalisées (durée trop courte des projets, pression pour obtenir des résultats compromettant le processus, mandats inconciliables avec l'approche, collusion institutionnelle, etc.). En outre, même si d'autres pratiques de proximité sont pertinentes pour rapprocher les services de la communauté (ex : out reach), ces initiatives ponctuelles doivent être menées avec doigté et ne pas menacer ni

concurrencer la présence intensive et quotidienne des travailleurs de rue qui accompagnent de manière globale les personnes en rupture vers un mieux-être individuel et collectif.

Notre recherche s'est permis d'examiner, avec des jeunes fréquentant le travail de rue, mais aussi avec des partenaires du travail de rue de divers milieux, les conditions souhaitables pour assurer la pérennité et le développement cohérent de la pratique. Prenons note donc aussi de ces quelques conditions nécessaires au développement du travail de rue définies par Annie Fontaine:

*À la lumière de cet exposé sur les balises définissant le travail de rue et les enjeux qui traversent la multiplication des pratiques associées à cette logique de proximité, il importe de souligner quelques-unes des conditions nécessaires pour maintenir le travail de rue ancré dans une philosophie de propension.*

- *Une première condition est de laisser le temps au temps : il est prioritaire d'assurer la stabilité, la continuité et l'engagement du travail de rue afin de pouvoir déployer cette pratique dans un milieu. Ainsi, il faut dénoncer et contrer les effets pervers des ruptures perpétrées par le roulement de projets à courte durée.*
- *Une autre condition tient à la capacité de s'établir en réseau avec d'autres partenaires sans se retrouver à leur remorque, soumis à leurs commandes. Il importe de devenir de réels acteurs reconnus par ces partenaires afin d'entretenir une relation de coopération conflictuelle-constructive permettant de coopérer sans se retrouver les mains liées lorsque des questionnements et des confrontations sont nécessaires pour faire évoluer une situation.*

- *Vu que le travail est exigeant sur le plan personnel pour les travailleurs de rue, une dernière condition insiste sur l'importance du soutien, de l'encadrement, du ressourcement, de la formation et de la vie associative autour de ces praticiens.*

Pour une vision pragmatique du travail sur le terrain au quotidien, vous pouvez consulter le document « une journée en travail de rue » présenté en annexe au présent rapport, et qui décrit la journée d'un travailleur de rue dans les Laurentides.

#### Témoignage : **Mélanie**

À 12 ans, Mélanie venait de passer devant la DPJ. Elle vivait entre la rue et une famille d'accueil. Avec une mère absente, elle se sentait perdue. Au centre-ville de Saint-Jérôme, elle a croisé un travailleur de rue qui distribuait des condoms et des seringues. Les gens de la rue étaient quelque peu réticents face à cet individu. Il s'est approché de Mélanie et lui a expliqué le rôle d'un travailleur de rue. Comme elle se méfiait des adultes, elle ne l'a contacté qu'à quelques reprises pour pouvoir se rendre à DPJ, sans rien demander de plus. Un second travailleur de rue cependant a su créer un lien plus fort par une approche différente. Elle voyait en lui une sorte de grand frère. Il ne la jugeait pas et, s'il lui donnait des conseils, elle se sentait libre de les appliquer ou pas. Même si elle ne prenait pas la bonne décision, le travailleur de rue restait présent à ses côtés.

Elle partage avec nous une situation qui l'a marquée énormément. Elle vivait à l'époque dans un immeuble que tout le monde appelait « le bloc en folie ». L'atmosphère était malsaine: prostitution, drogue, violence extrême. Mélanie était dépressive. Un jour, après avoir pris quelques grammes de mescaline, elle n'a plus la force de continuer à vivre. Elle décide d'en finir. C'est alors qu'arrive le travailleur de rue, qui devait avoir eu l'intuition que quelque chose n'allait pas. Il la prend dans ses bras, lui parle doucement et l'amène chez sa mère. Après discussion, Mélanie prend la décision d'aller en cure de désintoxication. Tout au long de la thérapie, le travailleur de rue l'a soutenue, il a soutenu sa famille et a même pris contact avec son père. Le travailleur de rue lui a sauvé la vie.

Pour elle, le TR a fait beaucoup plus que de lui sauver la vie. Il a été la figure masculine qu'elle n'avait jamais eue. Il lui a montré la politesse, la différence entre un ami et un travailleur de rue, le respect envers les intervenants. Aujourd'hui, Mélanie souhaite retourner aux études. Elle a fait un stage de deux jours avec un travailleur de rue, dans le cadre du programme « Connexion compétences ». Elle est consciente qu'elle n'est pas encore prête, mais c'est un métier qu'elle envisage.

Selon Mélanie, la force du TR est qu'il sait repérer les gens qui ont besoin d'aide; il sait gagner la confiance des gens et des organismes; il est en mesure de donner de bonnes références. Le travail de rue, c'est de l'accompagnement, de l'écoute, du soutien. Il est important que le travailleur soit à l'affût de tout ce qui se passe sur son territoire, qu'il connaisse l'actualité. Selon elle, la pratique doit se poursuivre et même atteindre de nouveaux milieux (les personnes âgées, par exemple).

## 4. Portrait du travail de rue à Laval et dans les Laurentides. Les organismes et les chiffres

### Le territoire de Laval<sup>8</sup>

Laval est à la fois une région administrative du Québec, une municipalité régionale de comté et une ville du Québec au Canada. Les trois entités administratives partagent le même territoire. Avec sa population estimée à 401 553 habitants en 2011, Laval est la troisième ville la plus peuplée du Québec. Soixante-six pour cent des habitants ont comme langue maternelle le français, 7 % l'anglais et 26 % sont allophones. En 1965 le gouvernement du Québec fusionne les 14 municipalités de l'île Jésus pour en faire la ville de Laval. Il faut mentionner que ces anciennes municipalités restent aujourd'hui les dénominations des quartiers de la ville de Laval dans le langage usuel de la population (Auteuil, Chomedey, Duvernay, Fabreville, Îles-Laval,

<sup>8</sup> La section 4 a été réalisée essentiellement à partir des rapports suivants :

- rapport annuel 2012 de l'association des Maisons de jeunes de Mirabel, présenté à l'assemblée générale annuelle le mercredi, 27 mars 2013
- rapport annuel 2012-2013 du TRÎL (Travail de rue île de laval) publié en 2013
- rapport d'activités 2012-2013 de l'Écluse des Laurentides, publié en 2013
- rapport verbal des activités 2013 de la Maison des jeunes de Sainte-Anne-des-Plaines couvrant la période 2013 (jusqu'au mois de septembre ; les projections annualisés ont été fournies par l'organisme et son représentant, Mario Cadieux)
- Profil thématique sur les déterminants sociaux de la santé à Laval, 2011, [http://www.lavalensante.com/fileadmin/documents/Documentation/Sante\\_publique/Rapports\\_et\\_enquetes/2011/Profil\\_thematique\\_20110525\\_web.pdf](http://www.lavalensante.com/fileadmin/documents/Documentation/Sante_publique/Rapports_et_enquetes/2011/Profil_thematique_20110525_web.pdf)
- *Portrait de santé de la population de la région des Laurentides - De la connaissance à l'action, Saint-Jérôme, Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides* (2013), Direction de santé publique des Laurentides, 91 pages.

Laval-des-Rapides, Laval-sur-le-Lac, Laval-Ouest, Pont-Viau, Sainte-Rose, Sainte-Dorothée, Saint-François, Saint-Vincent-de-Paul et Vimont).

La population lavalloise connaît actuellement une importante croissance. Pour expliquer cette augmentation considérable, on peut invoquer la récente hausse des naissances à Laval, l'augmentation de l'espérance de vie et l'importance de l'accroissement migratoire dans la région. À l'heure actuelle, l'accroissement migratoire représente les deux tiers de l'accroissement total de la région. Les nombreuses familles et la monoparentalité sont des éléments à prendre en considération dans la planification des services et des programmes jeunesse. Il est aussi essentiel de tenir compte de la territorialité de certains de ces éléments afin d'optimiser l'offre de services en fonction des besoins de la population locale.

Considérée par beaucoup comme une région où la population est relativement aisée, Laval abrite néanmoins des personnes plus vulnérables dont il faut se préoccuper. Il existe des écarts de revenu importants entre les familles lavalloises. En 2006, le cinquième des familles les mieux nanties détenait 42 % du total des revenus, comparativement à 6 % pour le cinquième des familles les plus défavorisées. En dépit d'une situation qui semble favorable par rapport à l'ensemble du Québec, 16 % des Lavallois (58 000 personnes) vivaient sous le seuil de faible revenu en 2006. Cette proportion augmente au sein des groupes plus vulnérables, tels les familles monoparentales, les personnes vivant seules, les femmes âgées et les jeunes. En 2006, 37 % des ménages locataires et 17 % des ménages propriétaires habitaient dans un logement non abordable.

Pour suivre ces inégalités et les surveiller, l'indice de défavorisation est un outil précieux. Ainsi, à l'échelle régionale, on constate que la défavorisation est davantage concentrée dans les quartiers Chomedey, Laval-des-Rapides et Pont-Viau. Toutefois, on trouve également des secteurs vulnérables sur l'ensemble du

territoire, en cohabitation souvent rapprochée avec des secteurs bien nantis.

### **Le territoire des Laurentides**

Avec ses 569 049 habitants en 2012, la région des Laurentides représente 7 % de la population du Québec. La région des Laurentides couvre une superficie de 22 464 km<sup>2</sup>. Elle est composée de huit municipalités régionales de comté (MRC): Deux-Montagnes, Thérèse-de-Blainville, Mirabel, La Rivière-du-Nord, Argenteuil, Les Pays-d'en-Haut, Les Laurentides et Antoine-Labelle. La région des Laurentides regroupe 89 municipalités.

La région des Laurentides se maintient parmi les régions à plus forte croissance démographique du Québec, bien qu'elle ait récemment glissé du 1<sup>er</sup> au 3<sup>e</sup> rang. En 2011, environ 28 % de la population régionale, soit 153 000 personnes, résident dans la MRC de Thérèse-de-Blainville. Les MRC de La Rivière-du-Nord (115 000 habitants) et de Deux-Montagnes (95 700 habitants) suivent, avec une part respective de 21 % et de 17 %. Cette proportion descend ensuite à 8 % dans la MRC des Laurentides (44 800 habitants), à 7 % dans Mirabel (40 900 habitants) et dans Les Pays-d'en-Haut (39 500 habitants) et à 6 % dans Antoine-Labelle (35 600 habitants). Argenteuil est la MRC la moins peuplée: ses 30 800 habitants représentant un peu moins de 6 % de la population laurentienne.

La région des Laurentides est l'une des régions où le poids démographique des jeunes de moins de 20 ans est le plus élevé. En 2011, leur part y est de 23,4 %; elle est de 21,7 % en moyenne au Québec.

La région est composée de sept territoires de réseaux locaux de services (RLS), ceux du sud sont plus densément peuplés et urbanisés, alors que les territoires du nord, ruraux, comportent davantage de petites agglomérations.

Globalement, la région connaît des conditions socioéconomiques plutôt favorables au chapitre du

revenu et de l'emploi. Il existe toutefois des disparités importantes entre ses territoires et à l'intérieur de ceux-ci. Ses caractéristiques socioéconomiques ont un impact sur l'état de santé de la population.

L'étendue géographique de la région va de pair avec des différences notables dans les caractéristiques sociodémographiques de ses territoires. Les trois quarts de la population vivent dans trois territoires du sud de la région. Il s'agit d'un secteur densément peuplé faisant partie de la grande région de Montréal et de Laval, et à vocation largement résidentielle. Les territoires plus au nord sont constitués d'agglomérations de petite taille (moins de 15 000 habitants). Leur développement s'appuie davantage sur les secteurs récréotouristique et forestier. Une forte population touristique et saisonnière s'ajoute aux résidents permanents de ces territoires, particulièrement dans les RLS des Pays-d'en-Haut et des Laurentides.

Les territoires du sud de la région ayant un poids démographique beaucoup plus important que ceux du nord, leurs caractéristiques influencent grandement les moyennes régionales. Il faut tenir compte de cette réalité dans l'interprétation des données régionales. On ne doit pas perdre de vue l'importance de la diversité de la région des Laurentides et de ses territoires. Notamment, on retrouve dans la partie sud les plus fortes proportions de personnes de 0 à 14 ans, un important apport migratoire de jeunes familles et des taux de natalité élevés. La partie nord est plutôt constituée de territoires ruraux, dont la population est globalement plus âgée que celle du sud. Mais comme les territoires du nord sont moins peuplés, leurs caractéristiques peuvent passer inaperçues dans une lecture régionale. On peut également retrouver des écarts significatifs entre les secteurs d'un même territoire. Ces différentes réalités démographiques ont une incidence sur plusieurs déterminants de la santé et appellent une planification adaptée aux différentes réalités locales.

Souvent, les conditions de vulnérabilité économique et sociale s'influencent mutuellement. Composer avec des opportunités moindres, des réseaux d'entraide restreints, le stress et le sentiment d'avoir peu de contrôle sur sa vie sont des situations qui ont des effets négatifs sur la santé.

## Les organismes sur le territoire

### 1. Laurentides

Présentement, trois organismes fournissent des services de travail de rue sur le territoire des Laurentides.

**L'Écluse des Laurentides** est un organisme communautaire autonome qui a vu le jour le 8 janvier 1991. Sa mission:

- offrir un service de travail de rue aux jeunes et moins jeunes vivant diverses problématique affectant leur qualité de vie (exclusion sociale, marginalisation, pauvreté, isolement, santé mentale, toxicomanie, décrochage);
- rejoindre ces personnes en rupture sociale avec les ressources traditionnelles et les aider à reprendre contact avec leur communauté et les organismes fournissant les services;
- offrir, dans un contexte de relation d'être : une présence significative, de l'écoute, de l'information, des références personnalisées, du soutien et de l'accompagnement, le tout dans un processus de responsabilisation personnelle;
- sensibiliser la communauté et le réseau des services sociaux aux réalités vécues et aux problématiques affectant la qualité de vie des personnes vivant dans l'exclusion ou en marge de la société, afin de favoriser leur participation à la recherche de solutions adaptées et satisfaisantes pour les personnes concernées.

La pratique du travail de rue, qui privilégie comme approche la réduction des méfaits, permet de rejoindre ces personnes dans leur milieu de vie au

quotidien afin de développer un lien de confiance. Les travailleurs de rue accompagnent selon les besoins exprimés tout en respectant le rythme de chacun. En 2012-2013, l'Écluse employait 11 travailleurs de rue, membres de l'AttrueQ.

Pendant l'année 2012-2013, l'Écluse a maintenu sur le territoire des Laurentides:

- 1 travailleur de rue sur le territoire de la MRC Antoine-Labelle/Mont-Laurier;
- 2 travailleurs de rue sur le territoire de la MRC des Laurentides/Sainte-Agathe-des-Monts et Mont-Tremblant;
- 1 travailleur de rue sur le territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut/Saint-Sauveur;
- 2 travailleurs de rue sur le territoire de la MRC Rivière-du-Nord—Nord de Mirabel/Saint-Jérôme;
- 3 travailleurs de rue sur le territoire de la MRC Thérèse-de-Blainville/Sainte-Thérèse-Boisbriand;
- 2 travailleurs de rue sur le territoire de la MRC Deux-Montagnes/Saint-Eustache—Pointe-Calumet.

**L'Association des maisons des jeunes de Mirabel** a pour mission de développer, de promouvoir et de défendre des orientations adaptées aux besoins de la communauté locale de Mirabel, et ce, en vue de favoriser l'autonomie personnelle, sociale, économique et professionnelle des jeunes de 12 à 17 ans. L'organisme chapeaute les six Maisons des Jeunes situées à Mirabel (secteurs de Saint-Augustin, Saint-Benoît, Saint-Canut, Saint-Hermas, Saint-Janvier et Sainte-Scholastique) ainsi que le Travail de Rue à Mirabel (TRAM) et les Coopératives Jeunesse au Travail. Elle voit aussi à la création de nouvelles maisons dans le territoire afin de combler les besoins de la communauté. Elle a maintenu deux travailleurs de rue pendant l'année 2012-2013, l'un dans les secteurs Saint-Augustin et Saint-Canut, l'autre dans le secteur Saint-Janvier. Le TRAM a rejoint un nombre très important de jeunes dans les dernières années et il a amélioré leur situation. On note une baisse de jeunes dans la rue ou sans domicile fixe à Mirabel en 2012.

**La maison des Jeunes de Sainte-Anne-des-Plaines**, créée il y a plus de 26 ans, maintient depuis plusieurs années un poste de travailleur de milieu, devenu en 2008 un poste de travailleur de rue. En plus de son travail dans les endroits publics, ce travailleur visite régulièrement les organismes communautaires du secteur et la maison des jeunes.

## 2. Laval

Un seul organisme offre des services de travail de rue à Laval. **Travail de rue Île de Laval (TRÎL)** offre à la jeunesse lavalloise dans le besoin des intervenants qualifiés et passionnés qui les guident et les accompagnent dans leur parcours parfois parsemé d'embûches. La mission du TRÎL est de favoriser le mieux-être des jeunes âgés entre 12 et 21 ans du territoire de Laval par la prévention et l'intervention, grâce à une approche communautaire visant la collaboration ainsi que la sensibilisation des personnes et partenaires ayant à cœur les intérêts des jeunes. Le TRÎL désire atteindre une crédibilité auprès des jeunes qui échappent au système. Son rôle est de guider les jeunes dans leurs besoins d'aide afin qu'ils deviennent autonomes et responsables.

Le TRÎL offre plusieurs services : le travail de rue et de milieu; le soutien et l'accompagnement dans les démarches; l'hébergement d'urgence et moyen terme; le dépannage alimentaire, vestimentaire et de produits d'hygiène; des animations de prévention; de l'éducation populaire; des services de défense des droits; des services de référence personnalisée. Les conditions d'admissibilité pour le volet « projet de vie » (hébergement) sont les suivantes : capacité de payer le loyer; avoir un projet de vie concret et réaliste; respecter le code de vie proposé; assumer des tâches communautaires et recevoir de l'aide (rencontres de suivi) d'un intervenant du TRÎL.

Pendant l'année 2012-2013 le TRÎL a maintenu dans les quartiers :

- 2 travailleurs de rue dans Chomedey et Sainte-Dorothée;
- 2 travailleurs de rue dans Pont-Viau, Laval-des-Rapides, Saint-François et Saint-Vincent-de-Paul;
- 2 travailleurs de rue dans Laval-Ouest, Sainte-Rose et Fabreville;
- 2 travailleurs de rue dans Vimont et Auteuil.

### Témoignage : Wetson

Wetson, Haïtien d'origine, était avec ses amis à l'Oasis (roulotte mobile) lorsqu'il a remarqué, dans un coin, un homme. Curieux, il est allé lui demander ce qu'il faisait au juste. Ce fut son premier contact avec un travailleur de rue. Lorsque, après quelques rencontres, Wetson a dû se trouver du travail, le travailleur de rue l'a référé à un endroit qu'il connaissait et Wetson a réussi à se faire embaucher.

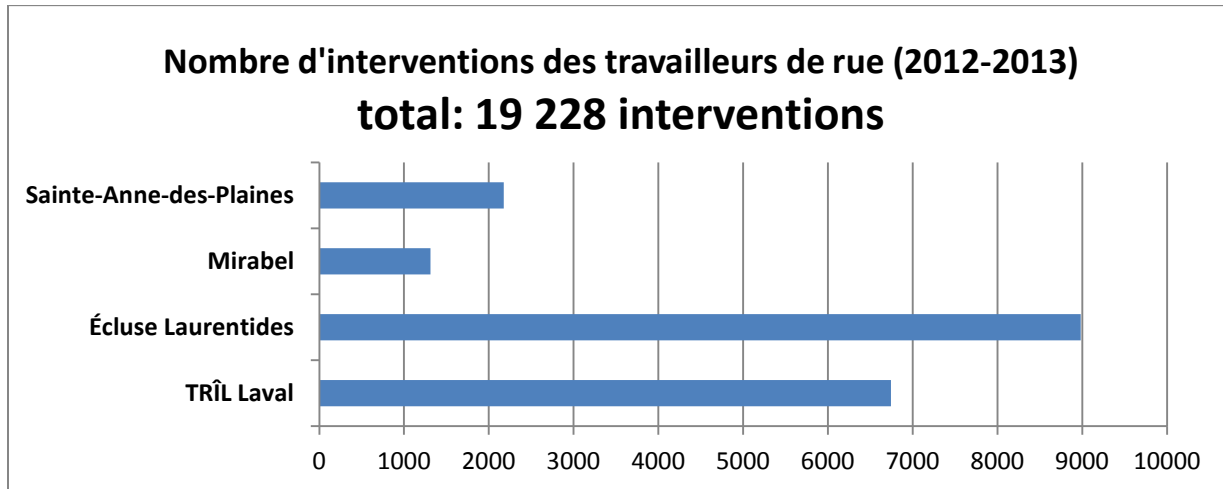
Ce qu'il apprécie chez son travailleur de rue, c'est qu'il a la même culture que lui, qu'il respecte la confidentialité, qu'il fait preuve d'une très bonne écoute et qu'il peut échanger sur la religion. Ce sujet est venu lorsque Wetson a parlé de son mécontentement au sujet de sa mère. Très croyante, celle-ci s'était abonnée à une ligne de prière. Comme elle occupait toujours le téléphone pour cette raison, personne ne pouvait joindre Wetson. De là ont démarré toutes sortes de discussions sur la religion. Wetson s'est senti à l'aise de lui confier qu'il refusait maintenant d'entrer dans une église. Il savait que le travailleur ne le jugerait pas et qu'il accepterait son choix. Le travailleur de rue l'a aidé à mieux comprendre la religion et, par le fait même, à améliorer sa relation avec sa mère.

Pour Wetson, le travailleur de rue est une personne qui va auprès des jeunes, qui essaie de voir si des problèmes existent (alcool, drogue ou problèmes liés aux gangs). Il est là pour en parler et pour trouver avec eux des moyens de les résoudre. Le travailleur de rue peut parler aux parents et même aux membres de gangs. Il est là pour aider.

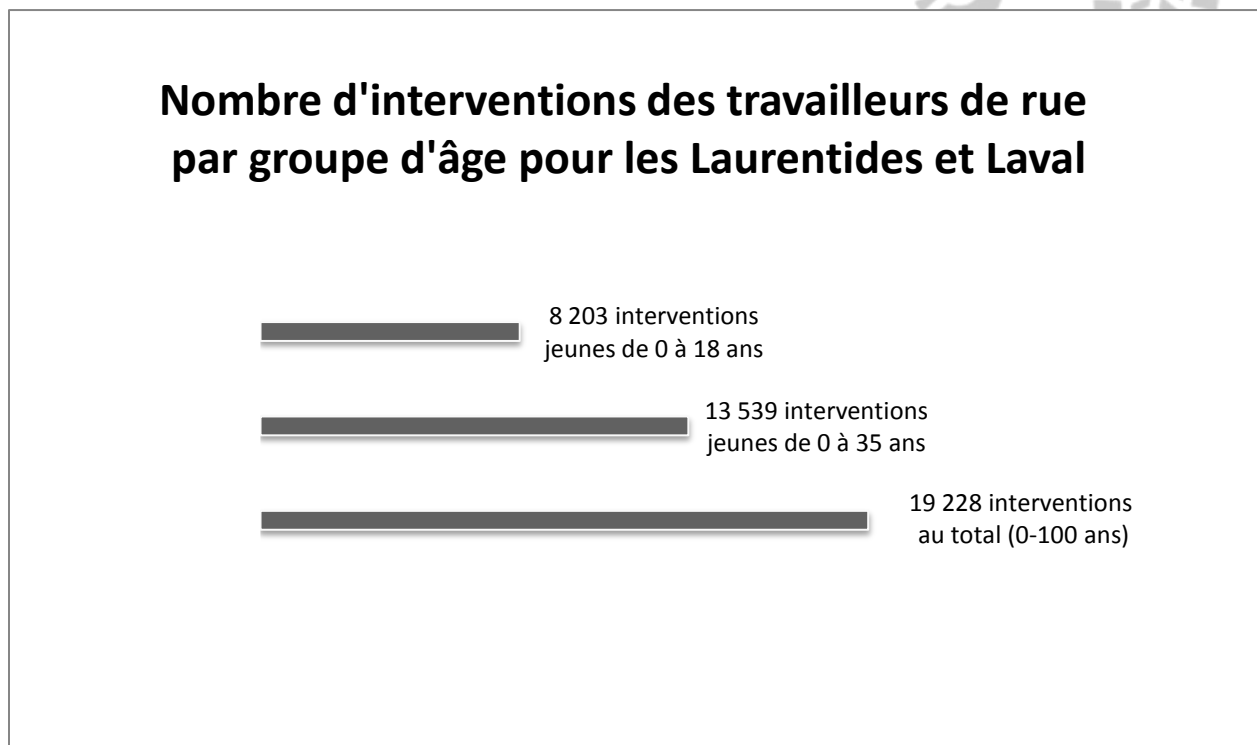


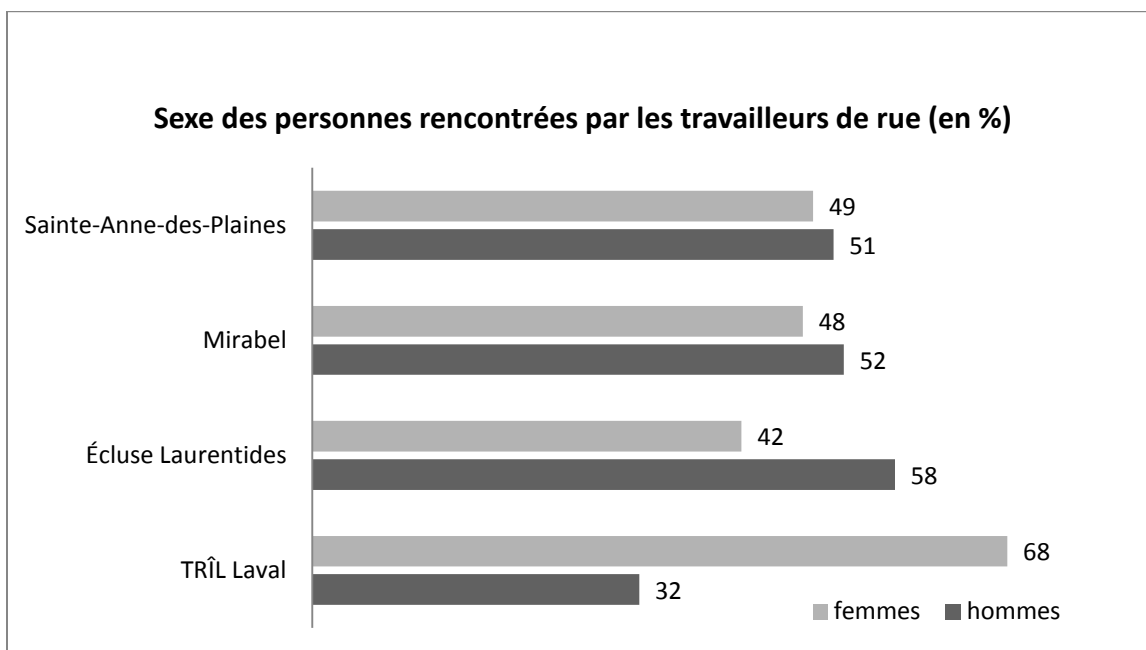
## Le travail de rue en quelques chiffres pour l'ensemble du territoire concerné

Tous travailleurs de rue sur les territoires de Laval et des Laurentides confondus, le nombre total d'interventions est assez impressionnant: plus de 19 000 pour l'année 2012-2013, ce qui correspond à environ 1000 interventions par année pour chaque travailleur de rue à temps plein. Au total, 3040 jeunes de moins de 35 ans ont été rencontrés en 2012-2013.



Près de la moitié de ces interventions touchent des jeunes de moins de 18 ans ; près des trois quarts touchent des jeunes de moins de 35 ans.





Les lieux mentionnés pour les interventions des travailleurs de rue se ressemblent d'un organisme à l'autre:

- dans la résidence des personnes rencontrées ;
- dans la rue et les parcs ;
- dans des commerces (bars, restos...) ;
- dans les locaux d'organismes ou d'institutions (santé, dépannage, école, centre local d'emploi, aide sociale...) ;
- par téléphone (dans les régions éloignées, par exemple 18 % des interventions dans les Laurentides).

Tous les organismes des régions étudiées tiennent des statistiques sur les sujets abordés avec les jeunes avec lesquels ils sont en relation lors des diverses interventions. Les principaux sujets sont semblables, quel que soit l'organisme et la région, témoignant de ce qui vivent les jeunes ou à tout le moins de leurs préoccupations.

Parmi les sujets les plus importants, notons : les relations familiales ou de couple (évoquées dans 32 % des conversations), le logement (29 % des conversations), les finances personnelles (29 %), la consommation de drogues ou d'alcool (27 %), les relations avec les pairs (26 %), la santé mentale (21 %), le projet de vie (16 %), les droits et la justice (15 %), la sécurité alimentaire (15 %), les valeurs (15 %), l'école ou le travail (13 %) ... Plusieurs de ces sujets de conversation lors des interventions constituent des facteurs importants dans la mise en place du processus menant à l'itinérance, comme nous le mentionnions plus tôt.

Il existe bien entendu des disparités (il est par exemple moins question de consommation chez les moins de 18 ans, et plus question d'école ou de harcèlement chez les enfants mineurs) mais, dans l'ensemble, le portrait demeure le même. Ceux et celles qui ont tenté de réfléchir aux facteurs généralement associés au processus qui mène à l'itinérance reconnaîtront ici que le travail de rue s'adresse directement à cette question, que l'on parle de désinsertion, de rupture, de désaffiliation, de marginalisation ou d'exclusion. Les organismes en travail de rue maintiennent aussi des statistiques basées sur une typologie des gestes d'intervention posés par les travailleurs de rue dans leur quotidien. Le tableau suivant permet de mieux connaître leur travail, mais aussi de mieux saisir l'importance relative des gestes posés.

Type d'intervention	% des cas
Écoute	28 %
Maintien du lien	14 %
Présence	12 %
Soutien	9 %
Informations sur le travail de rue	8 %
Dépannage	6 %
Référence	6 %
Transport	5 %
Accompagnement	5 %
Prévention, sensibilisation	3 %
Gestion de crise	3 %
Médiation	1 %
Mobilisation	1 %

On pourra examiner le sens, la signification et l'importance de ces chiffres et de ces types d'intervention en lisant le document « une journée en travail de rue » présenté en annexe au rapport ; il n'existe pas, à proprement parler, de définitions exactes et universelles de ces types d'intervention.

#### Témoignage : Virginie

À la Maison des Jeunes, Virginie, vers 16-17 ans, était assise toute seule dans un coin. Un travailleur de rue s'est approché et a demandé comment elle allait. Un lien venait de se créer.

Virginie avait une relation compliquée avec son ami et sa relation avec ses parents était pratiquement similaire. « Ça n'allait pas bien dans ma tête », dit-elle. Le travailleur de rue lui a simplement parlé et l'a consolée durant une heure ou deux. Le fait qu'il l'ait remarquée parmi tous les jeunes présents a beaucoup marqué Virginie. Son approche a été réellement différente de celle des travailleurs sociaux ; sa manière de se présenter a fait en sorte qu'elle a eu confiance en lui. Elle l'a croisé à quelques reprises par la suite, dans la rue ou dans l'autobus. Elle lui faisait signe et il venait prendre de ses nouvelles. Elle lui faisait signe parce qu'elle savait qu'elle pouvait lui parler, qu'il ne la jugerait pas. Il a toujours été prévenant. Même si elle ne savait pas quand elle le reverrait, elle savait qu'elle pouvait toujours compter sur lui. Même aujourd'hui, elle est certaine que si elle en avait besoin, il serait là pour lui donner les ressources.

Elle l'appréciait beaucoup, sauf une facette de son travail. À l'époque, elle n'aimait pas du tout qu'il ne parle jamais de lui. Aujourd'hui, avec du recul, elle comprend ses raisons et elle est contente qu'il n'ait pas changé de rôle, c'est-à-dire qu'il soit resté un travailleur de rue et non un ami.

Aujourd'hui, Virginie travaille avec des jeunes qui ont des problèmes en santé mentale et, à son avis, beaucoup d'entre eux sont désorientés et auraient besoin de l'aide d'un travailleur de rue. Malheureusement, dans l'ouest de Laval, il n'y en a aucun. Les jeunes sont laissés à eux-mêmes, ils traînent dans les rues, où il devrait y rencontrer de travailleurs de rue. Elle a voulu faire l'entrevue pour rendre hommage au travailleur de rue qui l'a aidée. Il a été une personne importante dans sa vie. À l'époque, Virginie était suicidaire. Le travailleur de rue ne l'a pas sortie de la dépression, mais s'il n'avait pas été présent, elle ne sait pas ce qui serait passé.

## 5. Le travail de rue perçu et évalué par les partenaires dans le milieu social d'intervention

Une cinquantaine d'organismes (47) ont complété un questionnaire sur leurs liens avec le travail de rue : 14 organismes de Laval et 33 du territoire des Laurentides. Des organismes de tous les secteurs qui travaillent en lien avec le travail de rue ont répondu à nos questions. Issus tant du milieu institutionnel que communautaire, ces organismes sont variés: la santé et les services sociaux, organismes voués au soulagement des toxicomanies, au soutien en santé mentale, maisons d'hébergement, paroisse, lieux de dépannage alimentaire et vestimentaire, maisons de quartier, maisons des jeunes, bureaux d'aide juridique, mesures alternatives jeunesse, centre jeunesse, municipalité, carrefours jeunesse d'emploi, soupe populaire, ... dans l'ensemble une « brochette » diversifiée d'organismes œuvrant au service des jeunes, mais pas toujours capable de les rejoindre dans leur marginalité et leur vulnérabilité. Si jusqu'ici nous avons surtout abordé le travail de rue d'une façon interne (dans son approche, sa philosophie, ses valeurs), nous allons dans cette section pouvoir apprécier sa place, son rôle, sur l'échiquier de l'intervention sociale et des autres types d'intervenants sociaux.

Quatre-vingt-quatorze pour cent des organismes interrogés font des interventions auprès des jeunes. Pratiquement tous ces organismes (sauf un) rencontrent, dans leur travail quotidien, des jeunes présentant des risques d'itinérance, de dégradation, d'exclusion...

Nous avons demandé aux organismes de nous parler de ces jeunes, de nous décrire un peu leur situation. Nous arrivons rapidement à un portrait de la réalité, des difficultés, des souffrances de ces milliers de jeunes qui sont reçus dans tous ces organismes.

Ces jeunes ont toutes sortes de profils. Certains proviennent des Centres Jeunesse, à cause de difficultés sur le plan familial, social, personnel ou au travail. D'autres vivent encore chez leurs parents ou en appartement. Les problématiques sont nombreuses et très diversifiées. Plusieurs ont des problèmes de santé mentale (retard mental, syndrome d'Asperger, TDAH, anxiété, symptômes dépressifs, schizophrénie, trouble alimentaire, etc.), d'autres vivent avec une dépendance (alcool ou drogues), certains proviennent d'un milieu familial instable ou dysfonctionnel, ont été victime de violence, de négligence, d'abus ou de racisme. Certains se retrouvent en grande précarité, sans logement ou sans soutien. D'autres ont des difficultés d'adaptation à leur environnement, que ce soit scolaire (décrochage) ou au travail. Certains font face à des problèmes avec la justice (prostitution, contrebande, vol à l'étalage...). Tous sont démunis (pauvreté, aide sociale, travail au noir, etc.). La grande majorité est dans une quête d'identité, vit des difficultés relationnelles, de la solitude, de l'isolement. Plusieurs vivent des périodes de crises graves, plusieurs se retrouvent à la rue, parfois à plusieurs reprises.

### **Le travailleur de rue tisseur de liens sociaux, charnière du réseau social auprès des jeunes en difficulté**

Les organismes consultés nous ont expliqué, en plusieurs dizaines de pages, comment se tissent leurs liens avec le travail de rue, comment s'intégraient leurs services. Nous en présentons ici un résumé synthèse. On a vu dans les paragraphes précédents quels jeunes bénéficiaient de ces services, voyons comment s'organise ce travail.

En harmonie et en complémentarité avec d'autres organismes, le travailleur de rue peut :

- référer les jeunes dans un organisme ;
- accompagner des jeunes lors d'un séjour dans un organisme ;
- accompagner des jeunes afin de leur offrir un filet de sécurité lors de leur départ d'un organisme ;

- aider un jeune en cheminement par l'aide alimentaire et vestimentaire ;
- faire des visites à domicile, ce que peuvent difficilement faire certains organismes ;
- faire des évaluations à domicile ;
- participer à l'élaboration d'un plan d'action qui peut devenir commun (jeune-organisme-travailleur de rue) ;
- aider au transport des jeunes ;
- visiter des logements avec un jeune ;
- aider le jeune à rechercher et à trouver des documents importants ;
- participer à l'élaboration de lignes directrices face à certaines problématiques plus générales ;
- œuvrer sur des horaires complémentaires à d'autres ressources ;
- œuvrer dans des lieux complémentaires (terrain, rue, parc, bars...) aux autres organismes ;
- témoigner lors d'un procès, d'un prononcé de sentence, d'une remise en liberté ;
- agir comme porte-parole auprès de la police ;
- accompagner certains parents de jeunes dans des moments difficiles ou cruciaux ;
- accompagner en situation de crise, soulager ;
- fréquenter des lieux de vie des jeunes (écoles, maisons des jeunes, gymnases...) inaccessibles à d'autres ressources ;
- partager, diriger vers des ressources matérielles (hébergement, douches...) ;
- rendre plus humains des services sociaux souvent jugés froids et distants par les jeunes ;
- donner des informations justes, précises et en connaissance de cause sur des jeunes quand nécessaire ;
- participer aux tables et lieux de concertation (pauvreté, jeunesse, itinérance...) avec les autres organismes ;
- inspirer confiance, encourager, soutenir, soulager dans des démarches ;
- agir d'une façon globale dans une situation complexe ;

- faire de la prévention, de la réduction des méfaits dans des parcours chaotiques de réinsertion.

Étonnant, mais pas tant que cela, de voir que cette liste correspond à la grille d'intervention tenue par les organismes de rue et qui sert à comptabiliser les interventions effectués par période et par secteur. Ce partenariat avec les organismes s'établit de diverses façons : par la création, dans chaque secteur géographique d'activité et dans chaque région, d'un bottin à jour des ressources disponibles (adresses, noms des responsables, téléphones, conditions accessibilité, horaires...); par la rencontre (en personne, par téléphone ou autre) des responsables de ces ressources, des intervenants de ces divers organismes partenaires et la visite de ces ressources ; par la présentation des services propres au travail de rue dans divers organismes, la participation à certaines activités des organismes partenaires ; par la rencontre de jeunes dans divers organismes, diverses ressources ; par la participation dans les lieux de concertation et la rencontre des autres intervenants ; par le partage de formations et d'autres activités (soupers, colloques, rencontres régionales, nuit des sans-abri...) avec les autres intervenants ; par des échanges formels et informels avec d'autres intervenants sur des sujets divers ou des cas particuliers.

Le travailleur de rue crée des liens et les entretient. Les derniers paragraphes nous montrent, comme nous l'affirmions dans l'introduction au rapport, l'apport social important du travail de rue dans la création de filets de sécurité, la création de réseaux d'intervention centrés sur et autour des jeunes en difficulté, dans chacune des régions, sur chacun des territoires.

Nous avons demandé aux partenaires du travail de rue d'évaluer sur 100 l'importance du travail de rue dans leur pratique quotidienne face aux jeunes en difficulté. Ils ont pleinement l'occasion d'observer la pratique du travail de rue, d'écouter les témoignages, de mesurer l'impact de son action, d'évaluer la collaboration et la qualité du travail fourni. La réponse est forte, 96,5 sur

100 comme mesure de l'importance du travail de rue. La dimension plus personnelle de la qualité du travail fourni par les travailleurs de rue dans leur partenariat avec les organismes recueille l'excellente note de 92 sur 100.

Les partenaires nous ont aussi fourni une liste de suggestions visant à améliorer la pratique du travail de rue. Deux éléments sont revenus d'une façon

récurrentes dans ces suggestions, la première portant sur le déploiement du travail de rue (pouvoir installer plus de travailleurs sur plus de territoires ou dans plus de localités), la seconde portant sur la nécessité de mieux faire connaître cette pratique et son importance.

Et les témoignages ne tarissent pas de félicitations, de remerciements, d'encouragements.

### **Témoignage : Norbert**

Norbert, 26 ans, est en psychothérapie depuis cinq semaines environ. C'est le résultat de sa dernière rencontre avec un travailleur de rue. Norbert vient d'apprendre qu'il sera bientôt père. Situation angoissante pour lui, car il sent qu'il doit se libérer de certains problèmes encore trop présents. Il trouve important de régler certains problèmes, afin d'avoir une relation stable avec sa femme et de faire face à ses nouvelles responsabilités.

Il savait que la meilleure personne pour l'aider, pour l'adresser à un spécialiste, c'était le travailleur de rue qu'il connaissait depuis l'âge de 16 ans, rencontré par hasard dans un parc. Après un appel, Norbert a pu rencontrer en urgence non pas un mais deux travailleurs de rue.

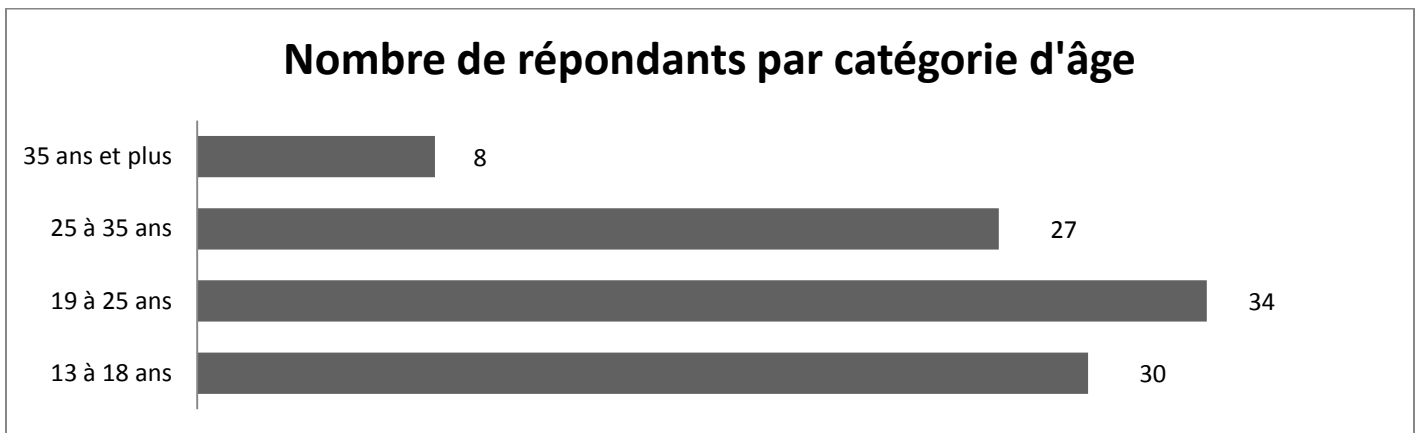
Norbert se considère comme une personne avec une bonne capacité d'introspection. Il est capable de s'observer, de prendre du recul et d'analyser ses besoins. Mais là, c'était trop pour lui, il ne savait quoi faire. Quelquefois, on ne peut pas régler ses problèmes tout seul. Il faut faire appel à une autre personne, comme un travailleur de rue. En apprenant cette grande nouvelle, Norbert s'est d'abord séparé. Puis, après avoir rencontré les travailleurs de rue et amorcé sa thérapie, il a repris avec sa femme et ensemble ils ont décidé de garder l'enfant. Il nous dit que le travailleur de rue a eu un impact dans cette décision.

Le travailleur de rue est beaucoup moins présent que par le passé, le temps que Norbert était plus jeune ; les besoins ne sont plus les mêmes, mais il demeure toujours disponible. Depuis le temps qu'ils se connaissent, le travailleur est devenu son confident. Lorsqu'ils se voient, ils parlent de tous les changements, du cheminement qu'il fait dans sa vie et il trouve cela très gratifiant.

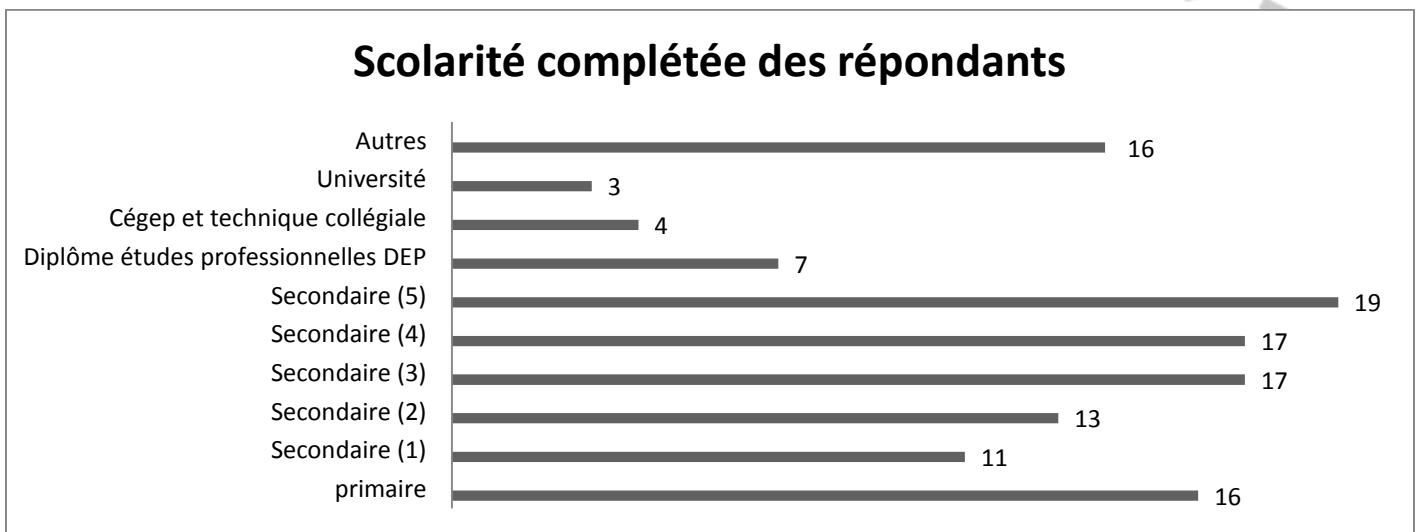
Pour lui, un travailleur de rue est un confident et il se demande si le travailleur a lui-même un confident! Il trouve que ce travail a l'air difficile sur le plan personnel. Il espère vraiment que la pratique va se poursuivre parce que, selon lui, il y a de plus en plus de jeunes qui ont besoin d'une personne à qui s'associer. La technologie embourbe les jeunes, les enferme dans une carapace. Il est nécessaire qu'il y ait quelqu'un qui les approche et qui leur ouvre les portes qui se sont fermées (et ce n'est pas le cellulaire qui va les ouvrir!).

## 6. Le travail de rue perçu et évalué par les jeunes qui sont en lien avec ce mode d'intervention

Nous abordons ici l'une des sections les plus importantes, peut-être même la plus importante du rapport. Cent deux jeunes (59 hommes et 43 femmes) ont répondu à notre questionnaire. La majorité ayant complété la version papier de celui-ci, puis l'ont remis à leur travailleur de rue. La plupart ont répondu à toutes les questions.

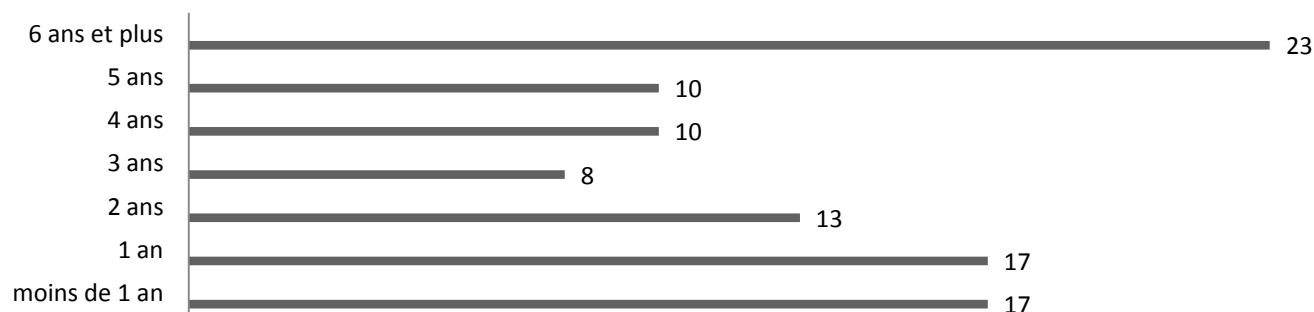


Nous nous sommes assuré que les plus de 35 ans (8 personnes) avaient bien établi un lien avec le travail de rue dès leur jeunesse. Plusieurs de ces personnes sont toujours en lien avec leur travailleur de rue après des dizaines d'années. Un signe probablement de l'attachement, mais aussi de l'importance qu'elles accordent à cette relation.



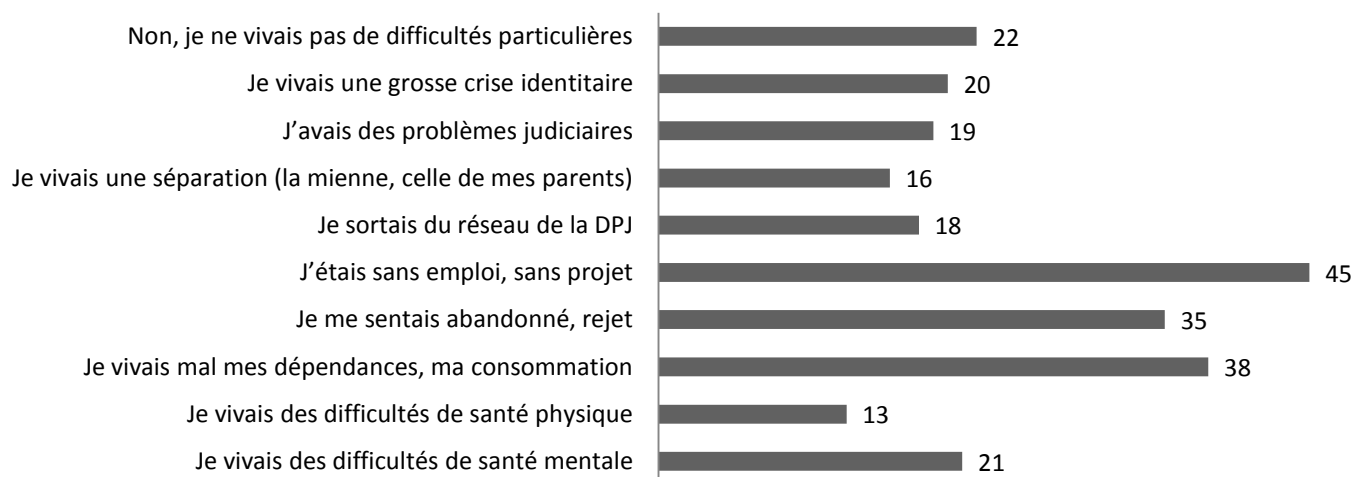
La moitié des jeunes interrogés fréquentent le travail de rue depuis plus de 3 ans, pratiquement le tiers depuis plus de 5 ans, démonstration, s'il en est besoin, de la durée significative des relations que peuvent tisser les travailleurs de rue.

## Nombre d'années de fréquentation du travail de rue par les divers répondants



Nous avons voulu savoir un peu ce qui se passait dans leur vie au moment de l'établissement d'un lien avec un travailleur de rue :

## Ce que 95 répondants vivaient lors de leur rencontre avec le travail de rue

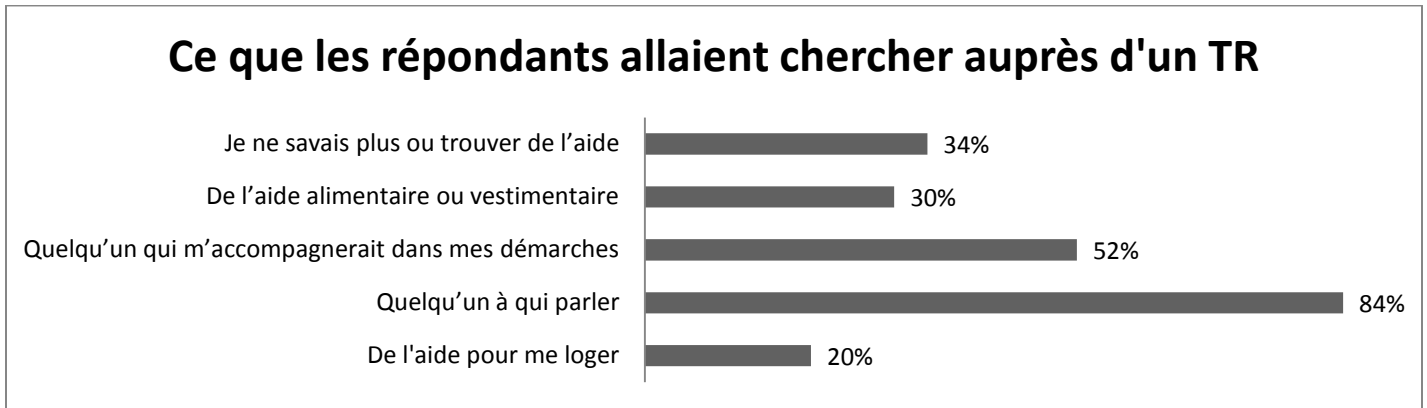


Cela nous aide à tracer un peu mieux le portrait des jeunes qui créent des liens avec le travail de rue. Pour la réponse « autre » (catégorie ouverte), les jeunes ont révélé vivre, au moment de leur rencontre avec le travailleur de rue, des situations familiales difficiles, de l'itinérance, des grands besoins alimentaires et vestimentaires, des deuils, des grossesses difficiles, des situations difficiles dans le réseau de la DPJ. Le portrait est le même que celui tracé par les partenaires à la section précédente. À peu près à part égales (33 %) les jeunes ont rencontré pour la première fois un travailleur de rue soit par une connaissance (parent, sœur, frère, ami, membre du milieu de consommation), par un organisme (maison de jeunes, CSSS, CJE, TRÎL Station, école, BCJ, donc beaucoup par des partenaires naturels du travail de rue), ou finalement par la rencontre fortuite ou planifiée d'un travailleur de rue dans un parc, dans la rue, dans un bar, dans un groupe à la Maison des jeunes...



Il y a 53 % des jeunes qui ont affirmé avoir déjà été pris en charge par la DPJ, 44 % ont affirmé le contraire et 4 personnes n'ont pas répondu à la question.

Nous avons voulu savoir ce que les jeunes espéraient trouver auprès d'un travailleur de rue en créant un lien avec lui :



Quelques mots et expressions ressortent de la partie ouverte de cette question : écoute, écoute, écoute, respect, compassion, réconfort, soutien moral, confiance, plaisir de jaser, de converser, amitié, aide pour trouver un travail ou pour sortir de la rue, aide pour comprendre ce qui se passe, pour des conseils pratiques...

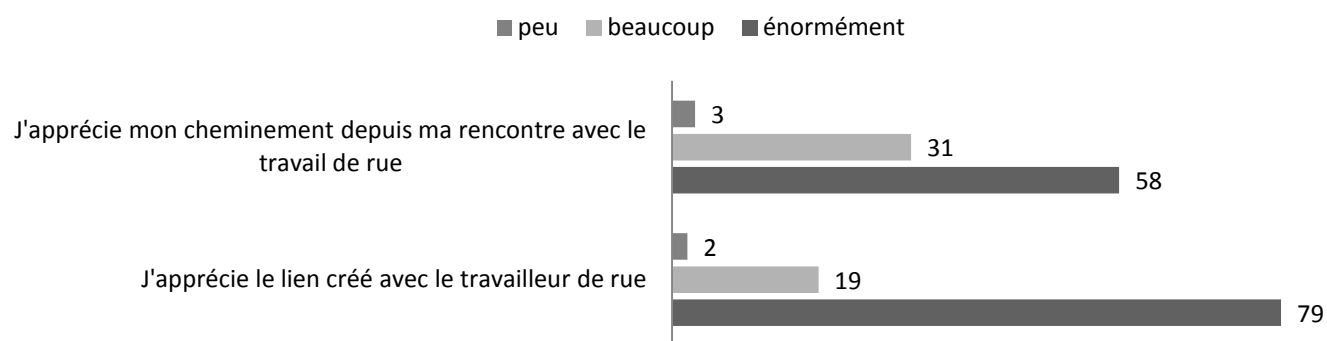
Encore une fois, le travail de rue montre bien son importance, ses capacités d'intervention avec ces jeunes engagés dans l'itinérance ou dans le processus y menant.

#### Le lien actuel

Les personnes rencontrées sont toutes encore en lien avec un travailleur de rue, ce qui n'est pas surprenant compte tenu que nous les avons rejoints par les travailleurs de rue. Pour 95 % des jeunes répondants, le travailleur de rue est devenu un adulte significatif. Pourquoi garde-t-on encore un lien avec un travailleur de rue, même si la crise est passée, et si la première conversation a été profitable ? Nous avons glané, dans cette question ouverte, plusieurs raisons : par amitié, par camaraderie; pour continuer à jaser, échanger, discuter, rire, parler de mon passé et de mon histoire, pour raconter où je suis rendu; pour parler des nouvelles difficultés, demander de nouveaux conseils, de nouvelles références; pour retrouver ma confiance, parce qu'ils sont plus humains que d'autres intervenants, parce qu'il me connaît, qu'il est proche de moi, parce que j'ai confiance que ce que je lui dis reste entre nous, qu'il ne me jugera pas; parce que j'ai encore un peu peur de ne pas être à la hauteur... Nous aurions pu écrire des pages sur tout ce que cela semble apporter aux personnes; il semble que la relation au travail de rue soit « fondamentale » pour plusieurs dans leur façon d'être au monde, de vivre.

La satisfaction globale des jeunes face au travail de rue est impressionnante, mais rappelons-nous que nous avons parlé à des jeunes toujours en lien avec le travail de rue.

## Appréciation globale quant à la relation avec le travail de rue



Nous avons ensuite demandé aux jeunes de nous indiquer les dimensions particulières du travail de rue qu'ils avaient appréciées; nous leur avons proposé une liste établie à partir des pratiques des travailleurs de rue et de l'éthique qu'ils prônent dans leur relation. Encore une fois, dans le tableau suivant, on remarque l'importance de l'écoute, de l'accueil, du non-jugement, du respect... le fondement de l'approche du travail de rue. Les jeunes viennent confirmer que c'est « cela » qui les rejoint, « cela » qui « marche ». Le tableau suivant présente les évaluations et le nombre de jeunes qui les ont formulées :

Mon appréciation des dimensions du travail de rue	énormément	beaucoup	peu	pas du tout
Le TR m'écoute attentivement.	86	12	0	0
Le TR m'accueille bien.	86	11	0	0
Le TR fait preuve de respect envers mes choix personnels.	85	11	0	0
Le TR me respecte, m'accepte tel que je suis.	85	10	0	0
Le TR traite ce qui me concerne de manière confidentielle.	82	10	0	0
Le TR me parle dans des mots que je peux facilement comprendre.	82	14	0	0
Le TR rencontré me semble compétent.	80	14	0	0
Le TR tente de bien comprendre ma situation.	79	15	0	1
Après du TR je me sens en confiance.	77	20	0	0
Le TR me propose des ressources répondant à mes besoins.	75	19	0	1
Le TR m'accompagne au besoin dans mes démarches, me soutient.	74	16	0	1
Le TR semble me faire confiance.	72	24	0	0
Le TR me traite de façon équitable et égalitaire.	71	22	0	0
Le TR m'apporte réconfort et reconnaissance de ce que je suis.	68	24	1	1
Les moments de vie que je partage avec le TR sont en lien avec mes besoins.	68	20	6	1
Le TR fait preuve de souplesse dans ses relations avec moi, me laisse décider.	66	20	2	0
Le TR respecte ses engagements à mon égard (rappels, suivis, etc.).	65	20	1	2
Après du TR je me sens en sécurité.	64	26	2	0

Le TR me présente et explique tous les choix possibles qui s'offrent à moi.	61	28	2	0
Le TR sait me faire part de mes droits.	61	26	1	1

Nous avons enfin demandé aux jeunes ce que le travail de rue avait apporté de plus significatif dans leur vie :

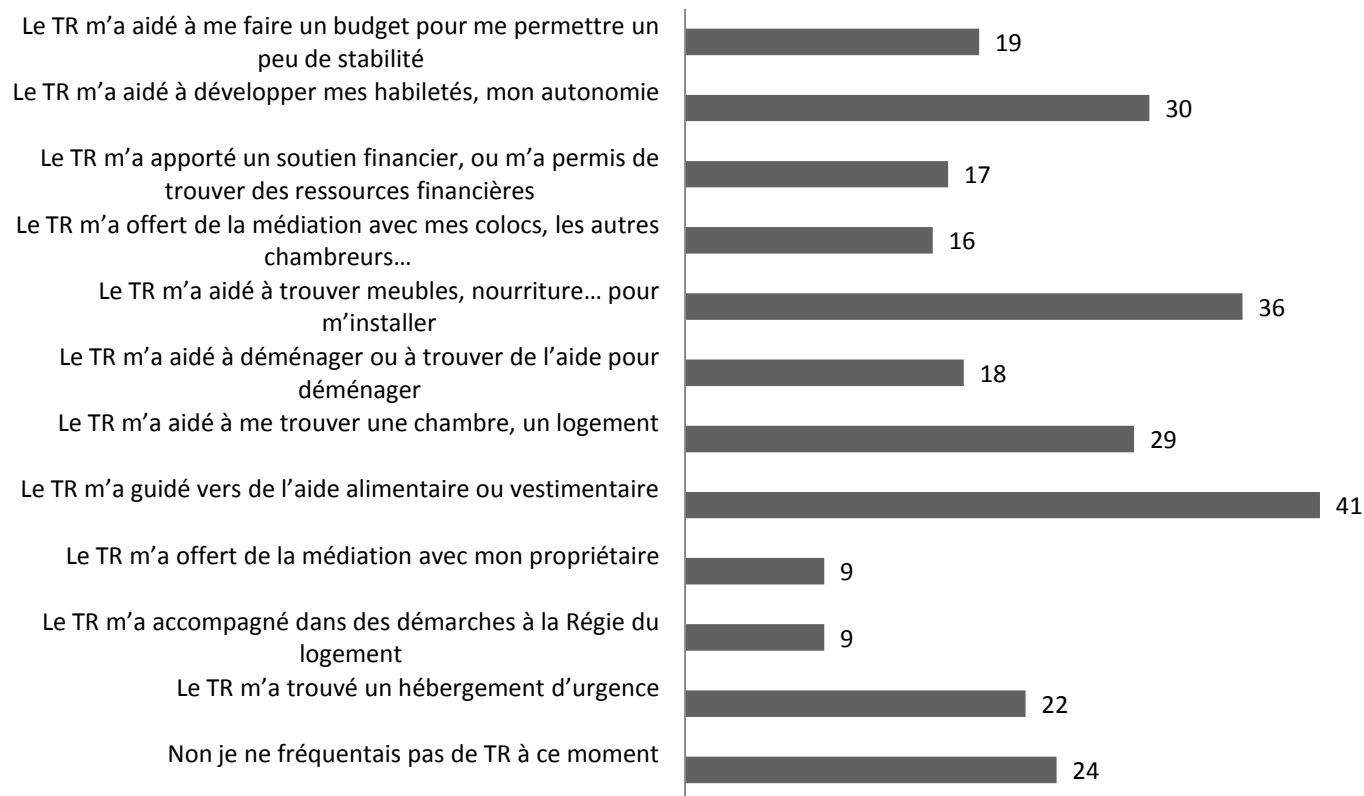
<b>Ce que le travail de rue m'a permis d'améliorer dans ma vie</b>	<b>beaucoup</b>	<b>peu</b>
J'ai appris de nouvelles choses, j'ai développé de nouveaux outils qui vont me servir, ou qui me servent déjà.	82	9
J'ai pu développer ma confiance.	78	17
J'ai développé ou amélioré ma qualité de vie.	77	13
Je prends maintenant une part plus active aux décisions qui me concernent.	75	14
Je comprends un peu mieux mon parcours de vie.	75	17
Ma vie en général est mieux organisée qu'elle ne l'était.	74	13
J'ai amélioré mon estime de moi.	70	22
J'ai pu développer mon autonomie.	68	23
J'ai pu me créer un milieu de vie, une seconde famille, où je peux bâtir des relations.	67	21
J'ai développé l'envie de m'impliquer dans mon milieu social (quartier, école, organisme...).	63	24
J'ai pu développer des liens significatifs avec d'autres intervenants.	63	23
J'ai maintenant plus de stabilité en matière de logement.	63	23
J'ai créé, recréé ou renforcé mes liens avec ma famille, mes proches.	52	37

Dans la partie ouverte des questions, les jeunes ont souligné l'importance du travail de rue dans leur vie. Quand nous leur avons demandé ce qu'ils avaient apprécié particulièrement, ils ont répondu grâce aux mots suivants : écoute, aide, dépannage, réfléchir, sécurité, confiance, confort, compréhension, crise, support, possibilité, vivre, voir, apprendre, expérimenter, m'orienter, jamais lâcher, respect, limites, solutions, loger, connaître, m'organiser, plaisir, bonheur, présence, guider, mains ouvertes, m'améliorer, voir différemment, accepter l'erreur, proposition, développement, gestion des émotions, amitié, briser mes craintes, parler... et, bien entendu, écouter, écouter, écouter...

**Nous soulignons que 62 % des jeunes rejoints par le questionnaire, donc en lien avec un travailleur de rue, vivent ou ont vécu des périodes d'instabilité, d'itinérance dans leur vie jusqu'ici. Nous soulignons aussi 63 des 102 jeunes interrogés ont dit avoir gagné en stabilité en matière de logement; sans compter l'amélioration d'une foule d'autres facettes liées au processus de désinsertion et de réinsertion sociale; preuve encore que le travailleur de rue est un agent important de prévention et d'intervention en matière d'itinérance.**

Le tableau suivant présente l'aide que les travailleurs de rue ont pu apporter à ces jeunes en difficulté :

## Contributions des TR auprès des 61 jeunes interrogés qui ont été en situation d'instabilité



**Le travail de rue constitue donc aussi une réponse à l'urgence des situations d'itinérance ou d'instabilité. Il contribue concrètement à réduire l'itinérance et ses méfaits, en particulier grâce à la prévention ou en aidant les gens à sortir de l'itinérance aussi rapidement que possible.**

### Témoignage : Sheldon

Sheldon a un peu de difficulté à communiquer avec les autres, mais il a fait une exception pour notre recherche. Après un accident, il a perdu son appartement. Le travailleur de rue l'a aidé pour ses repas et l'a accompagné. Ce qui a le plus surpris Sheldon lors de sa première rencontre, c'est l'empathie avec laquelle il fait son travail.

Il est toujours en lien avec un travailleur de rue, il le compare à une maman. Lorsqu'on lui a demandé ce que le travail de rue lui apportait, c'est son amie (présente à ses côtés) qui a répondu. Avec tout ce que Sheldon a vécu à cause de son accident, le travailleur de rue a su voir que ce jeune était une personne qui voulait s'en sortir. Le travailleur de rue est très importante dans sa vie. S'il n'était pas là, elle ne sait pas ce que ferait Sheldon. Il confie énormément ses frustrations au travailleur de rue, ce qu'il ne fait pas avec ses amis. Il était important pour lui de participer à la recherche, comme un retour de balancier. Il a demandé de l'aide au travailleur de rue et, maintenant, c'est lui qui souhaite en donner. De plus en plus de jeunes décrochent, alors il est important que la pratique du travail de rue ait un avenir.

### Témoignage : Jenny

Jenny est une jeune maman de 19 ans qui vit des problèmes financiers et de couple. Une ressource dite traditionnelle l'a référée à un travailleur de rue. Jenny s'attendait à rencontrer une personne sérieuse, stricte, mais à sa grande surprise elle se trouve face à une personne simple, gentille, qui lui ressemble. Ce qu'elle a apprécié le plus, c'est que le travailleur de rue a une bonne écoute et ne s'impose pas. Ce qu'elle souhaitait avant tout, c'était rencontrer une personne avec qui elle pouvait parler et, surtout, qui soit objective. Parler sans être jugée. Ses vœux ont été exaucés avec le travailleur de rue. Aujourd'hui, elle n'a plus besoin qu'on l'aide à trouver de la nourriture, mais elle reste en lien avec le travail de rue. Elle sait que malgré l'horaire chargé du travailleur, elle peut toujours compter sur lui. Sa présence a été plus marquante que celle de ses amis. Le travailleur de rue est un confident, un psychologue personnel, il sait calmer les inquiétudes, il a su redonner de l'assurance et de la confiance à Jenny.

Après un an d'accompagnement, Jenny se sent beaucoup mieux. Elle ne voit pratiquement plus le travailleur de rue, mais lorsque besoin est, elle peut toujours communiquer avec lui, soit par téléphone, soit par messagerie électronique ; elle sait que le travailleur de rue va lui répondre. Pour elle, il est important d'augmenter la visibilité de la pratique et le nombre de travailleurs de rue. Il est difficile aujourd'hui d'obtenir des rendez-vous rapidement, simplement pour discuter avec des professionnels, alors avoir un travailleur de rue dans les alentours qui est disponible, facile d'approche et ouvert d'esprit, ça fait du bien.

### Témoignage : Geneviève

Geneviève, 30 ans, aide les travailleurs de rue autant qu'elle le peut. Elle leur donne des manteaux ou des bottes afin qu'ils puissent les distribuer aux gens dans le besoin. C'est sa manière de dire merci. Sans la présence des travailleurs de rue, elle se demande où elle serait aujourd'hui. Elle ne serait sûrement plus vivante, dit-elle. Alors, à son tour de les soutenir!

Elle avait 12-13 ans lors de sa première rencontre avec un travailleur de rue. Ce qu'elle a apprécié, c'est son écoute, sa disponibilité et, surtout, sa présence. Dès qu'elle en avait besoin, même si elle ne se trouvait plus sur son territoire, il était là pour lui donner un coup de main. Elle se souvient de ces moments où ils partaient avec l'équipe de L'Écluse, lors des Voyages « Au-delà de la rue ». Elle était entourée de personnes comme elle ; ensemble, ils vivaient une semaine de sevrage sous la surveillance d'adultes responsables. Selon elle, un travailleur de rue doit être fou d'amour pour les êtres humains, car il est toujours en présence de la souffrance des autres. C'est un travail qui n'est pas évident. Elle compare le travailleur de rue à un caméléon : il doit être capable de se fondre dans un milieu, il doit s'adapter en tout temps. Selon elle, il est difficile de donner une définition d'un travailleur de rue, car leur pratique est tellement vaste. Il adapte son intervention selon la situation, selon les besoins. Ce qui le distingue des autres, c'est qu'il n'est pas présent seulement lorsque ça va mal, il reste présent même si ça va bien. Elle trouve désolant que la pratique du travail de rue ne soit pas aussi connue que la DPJ, la police, les juges ou les avocats, car les travailleurs se retrouvent eux aussi en première ligne.

## 7. Le travail de rue perçu par... le travailleur de rue

Nous avons proposé à la vingtaine de travailleurs de rue impliqués dans notre recherche une série de questions (qu'on trouvera également dans les documents annexes publiés en marge de notre rapport). Nous leur avons fourni un cahier de bord pour qu'ils y consignent leurs réponses. Leur réflexion a pu s'étirer sur une assez longue période, soit 6 mois. Divers aspects de leur travail ont été examinés.

Le premier aspect concerne leur capacité à évaluer l'impact de leur travail sur les jeunes qu'ils accompagnent. L'aura de confidentialité, l'impression mystérieuse qu'évoque l'expression « travail de rue », les images souvent stéréotypées du travailleur de rue (un barbu à cheveux longs parlant n'importe comment, fréquentant bars et autres lieux de perdition...) ne vont pas toujours de pair avec l'idée qu'on se fait de l'évaluation, de la mesure du travail accompli, de la réflexion sur les pratiques. Or, il apparaît que le travailleur de rue possède divers moyens pour évaluer l'impact de son travail.

Nous avons donc posé une première question à nos travailleurs de rue : **Comment j'arrive à me rendre compte que ce que je fais pour les jeunes, et comment je le fais, est utile et apporte quelque fruit que ce soit ?**

Leurs réponses montrent l'étendue de leur capacité à évaluer leur travail:

Comment un travailleur de rue mesure les impacts de ses interventions auprès d'un jeune
<p>Par le <b>feedback des personnes impliquées</b> :</p> <p>Directement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Je te remercie ... Tu es devenu mon ami... J'aimerais que tu... Cela me fait du bien... J'ai confiance en toi...</li></ul> <p>Indirectement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Par une personne autre que le jeune, mais directement impliquée ou concernée par une situation (un ami proche, un parent, un professeur, un autre intervenant travaillant avec le jeune...), qui commente ou évalue le travail accompli.</li></ul>
<p>Par le <b>feedback du milieu</b> ou le feedback d'un des partenaires du travail de rue :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un avocat ou un juge, en cour, qui reconnaît le rôle d'un travailleur de rue.</li><li>- Des gens qui ont entendu parler du travail de rue et qui viennent demander un conseil.</li><li>- Des partenaires heureux du retour d'un travailleur de rue après ses vacances.</li><li>- Des policiers qui disent avoir observé moins de violence ou de consommation dans un secteur couvert par un travailleur de rue.</li><li>- ...</li></ul>
<p>Par l'<b>observation directe</b> de signes de mieux-être, d'amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un jeune qui respire mieux.</li><li>- Un jeune qui socialise plus avec ses pairs.</li><li>- Un jeune qui s'implique pour la première fois dans un projet ou un programme, qui fait montre d'initiative face à sa situation.</li><li>- Un jeune qui va jusqu'à saluer en public son travailleur de rue.</li><li>- Un jeune qui vit des périodes de plus en plus longues d'organisation entre des périodes de plus en plus courtes de désorganisation.</li><li>- Un jeune qui adopte des habitudes de vie plus saines.</li><li>- Un jeune qui réfère au travail de rue un ami, une connaissance...</li><li>- Un jeune qui est fier de raconter ses bons coups, notamment au travailleur de rue.</li><li>- Un jeune qui décide de s'affirmer (à son psy, à son parent, à son conjoint...).</li><li>- Un jeune qui a pris du poids après sa thérapie, qui a l'air de meilleure humeur.</li></ul>

- Un jeune qui est plus souriant qu'auparavant.
- Un jeune qui fait preuve d'ouverture, qui accepte de se confier.
- Un jeune qui décide d'essayer de changer certains de ses gestes pour les rendre plus conformes à des valeurs qui prennent de l'importance.
- Un jeune qui devient capable de prendre du recul face à ses difficultés et de se rendre compte du chemin parcouru .
- Un jeune qui démontre des résultats concrets (ex. : trouve un emploi, maintient son emploi, a moins de conflits avec sa famille ou ses amis, stabilise son revenu, augmente son niveau d'autonomie, etc.).
- ...

En plus des statistiques que tiennent les organismes en travail de rue, le travailleur de rue a accès à plusieurs sources qui peuvent lui permettre d'observer, de mesurer et d'évaluer l'impact de ses interventions sur un jeune. On peut même penser que, parce que la relation d'un travailleur de rue avec un jeune peut s'étirer dans le temps sur plusieurs mois ou plusieurs années, il est mieux à même que plusieurs autres intervenants de « voir » les résultats chez ceux qu'il accompagne. Le travail auprès de jeunes marginalisés et en difficulté, parfois en crise, n'est pas simple mais peut offrir certaines récompenses; être en mesure d'observer le chemin parcouru par les jeunes en difficulté demeure, de l'avis des travailleurs de rue, la plus belle récompense.

Nous avons ensuite demandé à nos travailleurs, selon leurs expériences avec les jeunes : **Si mon action est concentrée sur la relation et la demande formulée par un jeune (qui devient ainsi la principale ressource et le principal acteur du changement), qu'est-ce que j'observe qui bloque ou ralentit ce changement, et au contraire qu'est-ce qui favorise, accélère le changement ?**

Leurs réponses, résumées dans le tableau suivant, permettent de voir un peu les obstacles que les travailleurs de rue ont à vaincre dans leur travail quotidien auprès des jeunes et ce qu'ils ont à mettre en place, à favoriser.

*Je pense que quand on prend les jeunes au sérieux dans ce qui les passionnent, ils répondent avec intelligence, se sentant valorisés. Ils se sentent en lien avec le monde des adultes qui, bien souvent, leur renvoie l'image négative d'une jeunesse qui n'est pas aussi bonne que la précédente. Cette barrière, je la sens fondre un peu dès que je partage avec les jeunes les possibilités de changements.*

(P., travailleur de rue)

Ce qui bloque ou ralentit le processus de changement	Ce qui favorise ou accélère le changement
Les problèmes cognitifs (souvent associés aux problèmes de santé mentale)	Une bonne estime de soi
Les traumatismes de l'enfance (violence...)	Les réussites et succès acquis dans le passé
Une faible estime de soi	Un réseau d'entraide positif (amis, famille, travail, école)
Des mécanismes de défense	Motivation à changer, à acquérir son autonomie
La rigidité (du discours, des attitudes)	Présence de pairs qui encouragent
Une trop grande cristallisation des difficultés avant le début de l'intervention	Prises de conscience passées par rapport aux situations et dynamiques personnelles
Échecs ou impressions d'échec à répétition	Résilience
Problèmes de santé physique	La possibilité d'instaurer un plan d'intervention
Milieus de vie dysfonctionnels (école, travail, famille...)	La relation de confiance avec un travailleur de rue

Personnes ou groupes exerçant une influence négative sur le processus de changement	Ouverture à essayer autre chose, à considérer d'autres actions
Présence de diagnostics (réels ou pas) ou de limites qui permettent l'évitement ou l'exclusion de certains services	Relation avec un travailleur de rue bien implanté dans son milieu, qui connaît bien les ressources disponibles
« Acting out »	Des parents ou une figure d'autorité inspirant confiance
Présence de violence dans l'environnement	Les horaires flexibles du travailleur de rue
Consommation hors contrôle de substances	Se donner des objectifs clairs, avoir des attentes raisonnables
Attentes irréalistes auprès des divers services	Préférer les petits pas aux attentes irréalisables
Jugements et préjugés tenaces	Avoir, se donner un réseau (amis, pairs, parents...)
Fébrilité, empressement, non-respect des rythmes normaux	
Méconnaissance, non-utilisation des ressources disponibles	
Demandes simplistes ne touchant pas réellement les véritables difficultés	
Pressions extérieures indues souvent par des proches (parent, ami, conjoint, intervenant...)	
L'éloignement des ressources (surtout dans une région comme les Laurentides)	
Les délais d'attente trop longs pour obtenir certains services	

Nous avons ensuite demandé : **Qu'est-ce que vous, travailleurs de rue, considérez comme vos plus grandes compétences, les plus grandes qualités que vous avez à développer dans votre travail, dans vos relations avec les jeunes ?**

Ils nous ont répondu : être patient, être loyal, être ouvert d'esprit, accueillir, savoir prendre le temps, affirmer mes limites, permettre à l'autre d'affirmer les siennes, bien connaître mon milieu, établir des liens avec mes partenaires du milieu, être authentique et transparent dans ce que je projette, prendre le temps d'expliquer, m'assurer d'avoir été compris, m'assurer de ma confidentialité, être accessible, disponible dans le ici et maintenant, être capable d'écoute, être à l'affût de ce que l'autre me raconte, accepter d'entrer dans son monde (empathie), ne pas avoir d'attentes face à l'autre, pouvoir avoir du plaisir avec l'autre, jouer, faire du sport, ne pas juger pour permettre l'ouverture à l'autre, être honnête, donner l'heure juste, être franc sans être menaçant, être tenace, aller jusqu'au bout, cultiver l'espoir.

Ce programme de développement, si on le lit attentivement, est le programme de base de tout le courant de l'humanisme Rogérien du développement de la personne. Mais il constitue également l'ensemble des valeurs qui guident la réflexion actuelle sur l'éthique des divers modes d'intervention. Ce programme résume aussi l'approche particulière du travail de rue auprès des personnes dans le besoin, en difficulté. D'ailleurs, comme nous l'avons vu, c'est exactement ce programme qui est apprécié par les jeunes en relation avec le travail de rue.

Nous avons réuni tous les travailleurs de rue de Laval et des Laurentides lors d'une journée de réflexion tenue à Val- David le 11 septembre 2013. Nous leur avons proposé de réfléchir ensemble à la question de la différence entre le travail de rue à Laval et le travail de rue dans les Laurentides, des avantages et inconvénients propres à chaque type de territoire.



Nous réunissons sous forme de tableau l'essentiel des échanges :

Globalement, la réalité des jeunes en milieu rural et celle des jeunes en milieu urbain se ressemblent plus qu'elles ne diffèrent; les difficultés qu'ils vivent, les émotions qui les accompagnent, l'espèce de cul-de-sac dans lequel ils se sentent engagés est le même.
Le travail de rue est le même en milieu rural et urbain: accueillir, écouter, encourager, dépanner, soutenir. L'essentiel est la création et le maintien d'une relation de confiance qui permettra des changements.
La taille des municipalités est plus petite en milieu rural; on connaît donc plus facilement les dirigeants, les ressources, les commerçants; habituellement l'entraide y est plus habituelle; mais il y est moins possible d'évoluer dans l'anonymat comme dans une grande ville; les services sont plus rares, parfois inexistant, parfois à l'autre bout du monde.
Parmi les services essentiels en matière d'instabilité et d'itinérance, l'hébergement d'urgence est déficient en milieu rural, parfois même inexistant. Si les places sont plus nombreuses et visibles en milieu urbain, le plus souvent elles sont engorgées et pas réellement plus disponibles.
L'isolement des personnes peut être géographique en milieu rural, mais l'isolement psychologique appartient aux deux milieux et demeure une source et un effet secondaire de la marginalisation, de l'exclusion.
Les difficultés propres aux communautés culturelles sont un phénomène qui s'observe de plus en plus à Laval; il n'est pas encore réellement observable dans la grande région des Laurentides.
Il existe un phénomène particulier d'itinérance saisonnière dans les Laurentides que permettent la belle saison, l'immensité du territoire et l'économie récréo-touristique (par exemple, le camping sauvage plusieurs mois par année).
Le coût des loyers peut être plus élevé dans les grandes municipalités qu'en milieu rural, mais l'avantage disparaît lorsqu'on prend en compte le coût du transport pour travailler en milieu rural.

Tout comme nous l'avons fait avec les jeunes qui sont accompagnés par les travailleurs de rue et avec les partenaires de ceux-ci, nous avons demandé aux travailleurs de rue eux-mêmes de nous parler ce qui devrait faire partie d'un plan de match, d'un projet de développement, d'un projet d'avenir de leur pratique. Le tableau suivant résume les souhaits exprimés:

Une série d'éléments à conserver à tout prix : <ul style="list-style-type: none"><li>- Rester ouverts aux changements, persévérer, continuer à faire du beau avec presque rien, continuer la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, demeurer fidèle à ce qu'on fait actuellement (valeurs, pratiques...).</li></ul>
S'impliquer encore plus dans la communauté et face à certaines inégalités: <ul style="list-style-type: none"><li>- Vaincre les préjugés; créer des occasions pour que les gens se côtoient; travailler à faire reconnaître les droits fondamentaux des jeunes; valoriser l'abondance pour tous, la solidarité et l'inclusion ; conscientiser les jeunes au travail de rue; être des témoins importants de la communauté pour l'aider à défaire les préjugés; informer les communautés sur ce que vivent leurs concitoyens, faire de l'éducation populaire; devenir le reflet des aspects négatifs que produit notre société et qui amène la pauvreté, l'exclusion; favoriser le regroupement avec les organismes, entre les organismes; éduquer; continuer à être les guerriers de l'ère moderne et à faire valoir notre pratique auprès des dirigeants sociopolitiques.</li></ul>
Rassembler autour de la pratique <ul style="list-style-type: none"><li>- Rassembler les travailleurs de rue, les forces vives...; faire disparaître les difficultés et les acrobaties du financement pour en arriver à un financement récurrent; promouvoir et atteindre l'harmonie, la collaboration, la solidarité entre les travailleurs de rue du Québec; par la créativité, faire évoluer la pratique; travailler à la</li></ul>

reconnaissance de la pratique; envisager le travail à long terme, avec des perspectives d'avenir (par exemple un fonds de retraite) et des carrières plus longues; s'inventer un moyen de rendre des comptes qui nous ressemble et qui mette en valeur ce qu'on fait.

Les travailleurs de rue nous ont transmis, dans leur cahier de bord, plusieurs « portraits » de jeunes qu'ils accompagnent. Ils nous ont permis d'en rencontrer plusieurs en entrevue. Plutôt que de tenter un résumé synthèse de ces entrevues ou un portrait type de jeune en lien avec le travail de rue, nous vous avons présenté au fil des pages de petits encadrés présentant succinctement leurs histoires, toujours très touchantes, et le rôle qu'ont pu y jouer des travailleurs de rue. Les points communs sauteront rapidement aux yeux des lecteurs.

### **Témoignage : Martine**

Martine est aujourd'hui chauffeuse d'autobus à Montréal. À l'adolescence, elle se tenait avec des groupes rebelles ; d'abord avec des « punks » pour terminer avec des « bikes ». Une de ses amies proches, qui vivait des problèmes, a été référée à un travailleur de rue par le directeur de son école. Martine l'a accompagnée. C'est ainsi que Martine a pris connaissance de l'existence du travail de rue. La relation de Martine avec le travail de rue s'est poursuivie pendant une période de cinq ans.

Martine est débrouillarde. Malgré ses périodes d'instabilité, elle a toujours trouvé un endroit pour se loger, se nourrir et elle n'a jamais été à la rue. À l'âge de 16 ans, elle vivait déjà dans son propre appartement. Mais, comme tout adolescent, elle vivait des périodes difficiles. Étant donné que le hasard fait bien les choses, elle a rencontré un travailleur de rue avec qui elle pouvait parler.

Tout au long de ces années, le travailleur de rue lui donnait des outils pour s'en sortir, l'écoutait, la soutenait, l'accompagnait et il l'a même référée à un programme gouvernemental pour obtenir de l'expérience de travail. Le travailleur de rue l'a aidée à la rédaction de son *curriculum vitae* et à la préparation d'entrevues. Le travailleur de rue a rencontré tous les employeurs potentiels et a fait le suivi pour chacun des jeunes qui faisaient partie du programme.

Selon Martine, elle a reçu du travailleur de rue plus qu'elle n'aurait pu demander. Sans sa présence, elle ne sait pas où elle serait rendue aujourd'hui. Le travailleur de rue a joué un rôle important dans son cheminement de vie. Elle connaît d'autres personnes qui n'ont pas eu une vie facile, comme un ami qui s'est suicidé dernièrement. Le travailleur de rue lui a apporté de la sécurité, du confort, de la confiance ; sans lui, elle ne croit pas qu'elle s'en serait sortie.

Elle souhaitait témoigner pour que certaines coupures, dont elle a entendu parler à la radio et à la télé, ne se produisent pas. Le travail de rue doit se poursuivre. On doit le faire connaître à tout le monde.

## 8. Conclusion

### **Le travail de rue une pratique « prometteuse » en matière de lutte à l'itinérance ! une pratique « nécessaire » auprès des jeunes !**

**Plus de 3000 jeunes différents (entre 12 et 35 ans) ont été soutenus par le travail de rue à Laval et dans les Laurentides en 2013 ; plus de 60 % de ces jeunes vivaient ou avaient vécu des périodes d'instabilité résidentielle. Plus de 19000 interventions ont été effectuées auprès de ces jeunes : pour les maintenir dans un projet de vie, pour les maintenir dans des conditions minimum de stabilité, pour les maintenir en lien avec le reste du monde, pour les encourager, pour les supporter, parfois pour les raccrocher à la vie.**

La présente recherche s'était donné pour but de recueillir et de présenter des données probantes sur le travail de rue effectué au nord de l'Île de Montréal. Nous croyons avoir recueilli des chiffres, des faits, des témoignages qui démontrent d'une façon suffisante et convaincante que le travail de rue constitue une pratique « prometteuse » en matière de prévention et de lutte à l'itinérance ; il répond aux quatre principes directeurs du cadre des pratiques prometteuses telles que définies par le Réseau canadien de recherche sur l'itinérance (RCRI) présentés au chapitre 1 du rapport et en annexe.

Nous l'avons vu tout au long de notre rapport, le travail de rue n'est pas qu'une réponse à l'urgence des situations d'itinérance ou d'instabilité chez les jeunes (aide pour trouver un logement, médiation avec les propriétaires ou les colocataires, hébergement d'urgence, accompagnement à la Régie du logement, support financier, aide alimentaire ou vestimentaire...) ; il contribue également et explicitement à réduire l'itinérance et ses méfaits, en particulier grâce à la prévention ou en aidant les gens à sortir de l'itinérance aussi rapidement que possible. Les chiffres sont importants, les pourcentages significatifs.

Le travail de rue propose une façon de faire qui a des impacts prévisibles et mesurables. Si le travail de rue n'aborde pas l'intervention à partir de protocoles précis, ou de plans précis, le travail de rue aborde cependant la situation des jeunes à partir d'un cadre humaniste sérieux et reconnu, d'un cadre éthique taillé sur mesure pour répondre à la situation des jeunes en difficulté qui se retrouvent la plupart du temps en marge, sur une voie d'exclusion, dans une forme d'isolement social. Le rapport réunit des témoignages qui montrent que cette forme d'intervention réussit à apporter des changements que peu d'autres pratiques peuvent susciter. A la fois quantitativement et qualitativement le rapport recueille des chiffres significatifs mais aussi des récits de ces parcours de vie qui ont été changés dramatiquement par le travail de rue.

Nous l'avons vu également, le travail de rue a une grande capacité à s'établir en réseau avec d'autres partenaires sans se retrouver à leur remorque. Le travail de rue, non seulement s'intègre à d'autres services ou systèmes traitant des questions de l'itinérance, mais il constitue en quelque sorte, par son caractère généraliste, par son existence en dehors des autres réseaux et spécialités d'intervention (comme la toxicomanie, la santé mentale, la déficience intellectuelle, le logement, le dépannage alimentaire, l'aide au budget etc.), la trame même de ce qui peut se tisser autour d'un jeune en

difficulté et qu'on appelle souvent le « filet social ». Il doit pouvoir poursuivre ce travail de tissage auprès des jeunes en difficulté. Le travail de rue témoigne de ces dures réalités de violence, d'abandon, de décrochage, de marginalisation où sont confinés de nombreux jeunes ; jeunes qui n'ont finalement comme seul tort que celui d'être fragiles, fragilisés et sujet à une éventuelle désaffiliation sociale.

**L'instabilité, la désaffiliation, la marginalisation, le désespoir, l'abandon sont souvent vécus chez les jeunes d'une façon peu visible, souvent dans l'isolement, le secret, la honte; très souvent aussi ces difficultés sont vécues hors des réseaux habituels d'intervention, hors des ressources sociales habituellement disponibles (famille, école, milieu social...). Souvent la marge, la rue, la drogue, les comportements à risque... deviennent des refuges. Non seulement le travail de rue fréquente ces marges, mais il y agit d'une façon structurée selon une tradition, d'une façon organisée, posant des gestes choisis et réussissant à produire des impacts mesurables et appréciés par les jeunes qu'il aide. Bien entendu, il n'y a pas de miracle dans l'approche du travail de rue, seulement des résultats (bien visibles dans notre recherche), de la patience, du respect, de la considération, de la disponibilité, du non-jugement...**

Tous les facteurs généralement associés à l'instabilité ou l'itinérance sont pris en compte par le travail de rue et son mode particulier d'intervention (logement, santé physique et mentale, ruptures sociales et familiales, consommation, école et travail, projet de vie, confiance, marginalité, désespoir...). Le travail de rue constitue l'une des rares formes d'intervention qui s'adresse d'une façon globale aux personnes et aux difficultés qu'elles vivent sans restrictions, sans préjugés. Cela est particulièrement important chez les jeunes actuellement.

En cette époque où on évoque avec raison l'importance de fournir un toit, un logement d'abord à tous (Housing First), en cette époque où on peut bien sûr calculer et comparer les coûts d'entretien de personnes dans un lit d'hôpital, en prison, dans un refuge d'urgence, dans un logement social... on oublie souvent la situation particulière de plusieurs jeunes, leur marginalisation, les ruptures qui les affligent.

Il y a quelques jours à peine Stephen Gaetz écrivait :

« pour les jeunes, l'expérience de l'itinérance – que ce soit au niveau des causes ou des solutions – est différente de celle qui frappe les adultes, et que par conséquent, les solutions doivent tenir compte de ces importantes différences. Nous ne pouvons pas prendre une approche établie qui fonctionne pour les adultes et simplement créer un Logement d'abord « junior » en changeant l'âge du mandat. Si l'on veut que Logement d'abord fonctionne pour les jeunes, il doit être fondé sur notre connaissance des besoins développementaux, sociaux et légaux des jeunes personnes ».

Même avec un toit sur la tête, tous les marginalisés du monde ont besoin de support, d'accompagnement, d'encouragement... Le travail de rue occupe une place globale et primordiale dans ce champ d'intervention.

**Pour tout cela le travail de rue doit se faire connaître, faire reconnaître ses efforts, ses succès pour espérer enfin occuper la place qui lui revient. En espérant que le présent travail ait contribué à cela, merci à tous les jeunes participants, aux partenaires, aux travailleurs de rue, à nos lecteurs.**

### **Témoignage : Karine**

Karine a beaucoup de difficulté à faire face à une rupture amoureuse et à la perte de sa fille. L'isolement qu'elle vit est trop intense. Elle n'a qu'une idée en tête: mettre fin à ses jours. Après avoir avalé des médicaments, elle s'assoit et se retrouve devant les photos de sa fille. Prise de remords, elle téléphone tout de suite à son travailleur de rue. Celui-ci l'amène à l'hôpital d'urgence et la veille toute la nuit.

Le travailleur de rue est pour elle la personne à qui elle peut faire confiance. Elle peut lui raconter tout, car il la respecte et ne porte aucun jugement. Elle sait que tout est confidentiel avec lui. De plus, elle se sent en sécurité, car il est là lorsqu'elle l'appelle.

Elle est très reconnaissante envers le travailleur de rue, car sans lui, elle ne serait plus de ce monde. Sa présence compte beaucoup encore aujourd'hui. Quand il n'est pas immédiatement disponible, il lui répond par courriel.

Selon elle, le travail de rue est une façon de sensibiliser les gens, d'aider les jeunes qui sont dans le besoin et qui n'ont pas de parents pour les écouter. Il y a des jeunes qui vivent des crises intérieures que leurs parents ne comprennent pas toujours. Le travailleur de rue peut les aider. La pratique du travail de rue est essentielle. Il est nécessaire qu'elle continue. Pour elle, le travailleur de rue est une personne qui écoute réellement et non une personne assise derrière un dossier. En plus, il peut également apporter son aide pour fournir de la nourriture, des meubles et même organiser « La nuit des sans abri ». Il fait voir aux gens que les sans-abri existent même dans leur municipalité.

### **Témoignage : Stéphane**

Stéphane travaille dans l'aménagement paysager. Un emploi dont il est très fier. Selon lui, c'est un peu grâce à sa relation avec le travail de rue si aujourd'hui il travaille.

Vers l'âge de 13 ou 14 ans, son père est mort et il est entré dans un centre. Il a rencontré beaucoup de travailleurs de rue en allant avec sa sœur au TRÎL. L'écoute de ces intervenants n'avait pas sa pareille et il a été incroyablement surpris de leur ouverture d'esprit.

Depuis quatre ans, il garde un lien avec les travailleurs de rue. Lorsqu'il ne va pas, Stéphane les contacte. Ceux-ci trouvent toujours du temps pour lui rendre une petite visite. Il nous raconte qu'une fois, lorsqu'il était dans un centre, il a voulu fuguer. Les travailleurs de rue sont allés le rencontrer, lui ont parlé et l'ont convaincu de ne pas poser ce geste. Aujourd'hui, il en est reconnaissant car sans leur intervention, il serait sûrement encore dans un centre.

C'est un travailleur de rue qui a commencé à lui parler de travail. Ils l'a aidé à faire des recherches, l'a référé au Carrefour Jeunesse Emploi et, finalement, Stéphane a trouvé un emploi. Il a travaillé en aménagement, ensuite dans une cuisine, puis dans une pâtisserie et, grâce à toutes ces expériences, il a pu se dénicher son emploi actuel, dont il est si fier.

Pour lui, un travailleur de rue est une personne qui apporte son aide à ceux qui ont des problèmes comme la toxicomanie, l'alcool, etc. La pratique du travail de rue se doit de continuer et il croit qu'elle a un avenir, surtout dans la société actuelle.

## 9. Bibliographie

Canadian Homelessness Research Network; *What Works and for Whom? Part 1 - Hierarchy of Evidence for Promising Practices Research*, Canadian Homelessness Research Network Press 2013, aussi disponible sur The Homeless Hub ([www.homelesshub.ca](http://www.homelesshub.ca)).

Carle, P. et Bélanger-Dion, L. (2005). *Recréer des liens; une étude sur l'instabilité résidentielle sur le territoire nord des Laurentides*, Secrétariat national pour les sans-abri, 64 pages.

Carle, P. et Bélanger-Dion, L. (2007). « L'instabilité résidentielle et l'itinérance en région rurale : le cas du nord des Laurentides », dans Shirley Roy et Roch Hurtubise (dir.), *L'itinérance en question*, CRI, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Carle, P. et Bélanger-Dion, L. (2006). *Sortir de l'inexistence; une étude sur les jeunes en situation d'urgence sociale dans la partie rurale des Laurentides*, CSSS d'Antoine Labelle, Mont-Laurier, 28 pages.

Carle, P. et Bélanger-Dion, L. (2003). *Itinérance et personnes sans domicile fixe dans les Laurentides*, Régie Régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides, 118 pages.

Carle, P. (2011). *Le mouvement communautaire jeunesse : l'addition des forces d'un milieu au profit des jeunes lavallois*, évaluation des interventions commandée par la Table de concertation des organismes communautaires jeunesse de Laval (TCOCJL), 48 pages.

Carle, P. et Bélanger-Dion, L. (2007). *Second regard sur l'itinérance à Laval - du constat à la mise en place de nouvelles pratiques*, en partenariat avec Travail de rue de l'Île de Laval (TRÎL), Agence de la santé et des services sociaux de Laval, Initiative de partenariat en action communautaire (IPAC II) du Gouvernement du Canada, 14 pages.

Castel, R. (1994). « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », *Cahiers de recherche sociologique*, n<sup>o</sup>. 22, Montréal, Université du Québec à Montréal, p. 11-27.

Castel, R. (1992). « De l'indigence à l'exclusion: la désaffiliation », dans Jaques Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Esprit.

Castel, R. (1995b). « Les pièges de l'exclusion », *Lien social et Politique*, RIAC, n<sup>o</sup> 34, p. 13-21.

Castel, R. (1995a). *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490 p.

Couturier, Y. et Carrier, S. (2003). « Pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, n<sup>o</sup> 2, p. 68-79.

Fontaine, A. (2003), « Aux marges du social, le travail de rue », *Intervention*, n<sup>o</sup> 119, p. 15-23.

Fontaine, A. et Duval, M. (2003). *Le travail de rue dans l'entre-deux : trousse à l'intention des travailleurs de rue sur leurs rapports avec les autres intervenants*, Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal et Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ).

Fontaine, A. (2007). « La construction d'une culture professionnelle en travail de rue », dans É. Baillergeau et C. Bellot (dir.), *Les transformations sociales de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 135-154.

Gaulejac, V. de et Taboada Leonetti, I. (1994). *La lutte des places. Insertion-désinsertion*, Paris, De scîée de Brouwer, 287 p.

Lamoureux, G. (2012). *La complexité du travail de rue réside dans sa simplicité*, document synthèse, Service de

prévention spécialisée de Noisy-le-Grand-Sauvegarde de Seine-Saint-Denis.

Paquin, P. et Perreault, A. (2001). *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*, Longueuil, Direction de la santé publique, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*, 2<sup>e</sup> éd. rev. et corr., coll. « Sociologies », Paris, Presses universitaires de France, 254 p.

Profil thématique sur les déterminants sociaux de la santé à Laval, 2011,  
[http://www.lavalensante.com/fileadmin/documents/Documentation/Sante\\_publique/Rapports\\_et\\_enquetes/2011/Profil\\_thematique\\_20110525\\_web.pdf](http://www.lavalensante.com/fileadmin/documents/Documentation/Sante_publique/Rapports_et_enquetes/2011/Profil_thematique_20110525_web.pdf)

*Portrait de santé de la population de la région des Laurentides - De la connaissance à l'action, Saint-*

*Jérôme*, Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides. Direction de santé publique des Laurentides, 2013, 91 pages.

Rousseau N., Saillant F. (1996). « Chercher avec, plutôt que chercher pour... Une introduction aux méthodes qualitatives de recherche en soins infirmiers », *Recherche en soins infirmiers*, 45: 138-46.

Rapport annuel 2012 de l'association des Maisons des jeunes de Mirabel, présenté à l'assemblée générale annuelle le mercredi, 27 mars 2013.

Rapport annuel 2012-2013 du TRÎL (Travail de rue Île de Laval), 2013.

Rapport d'activités 2012-2013 de l'Écluse des Laurentides, 2013.

Roy, S. (1995). « L'itinérance : forme exemplaire d'exclusion sociale », *Lien social et Politique, RIAC*, n° 34, p. 73-79.



## 10. Annexes

### 10.1 Une journée en travail de rue

Comment mieux expliquer le travail de rue qu'en vous présentant une journée type d'un travailleur de rue, ici dans le nord des Laurentides (en caractère gras, les types d'intervention mis en place).

HEURE	DESCRIPTION
10 h 30	Je prends mes messages téléphoniques.
10 h 40	Je rappelle une femme que j'accompagne depuis quelque temps dans mon travail et qui cherche un logement (elle ne peut plus payer l'électricité de son appartement et en cherche un autre) <b>(information, référence)</b> .
10 h 50	Je rappelle un jeune couple qui a besoin de nourriture (ils ne sont pas présents, je laisse un message).
10 h 55	J'arrive à la soupe populaire, 2 personnes demandent à me parler.
11 h 00	En retrait des autres usagés, un homme veut une référence pour un bon avocat car il a des problèmes judiciaires <b>(référence)</b> .
11 h 10	L'autre personne, une jeune femme, ne va pas bien psychologiquement et a besoin de parler, elle ne semble pas loin de la crise. Elle pleure beaucoup et a peur de rechuter (elle est consommatrice de cocaïne) ; j'écoute sans juger, après plusieurs minutes elle semble aller mieux <b>(écoute, soutien)</b> .
11 h 30	Pendant l'intervention, mon téléphone sonne. Je n'y réponds pas, l'intervention avec la jeune femme étant prioritaire. On me laisse un message.
11 h 45	Deuxième rappel au jeune couple; ils répondent. Depuis deux jours, ils n'ont pas mangé. Ils sont isolés géographiquement et n'ont pas de transport (ils se sont fait saisir leur voiture et ont perdu leur emploi). Je leur dis que je vais tenter de trouver de la nourriture et de leur apporter <b>(présence, soutien)</b> .
12 h 00	Je dîne à la soupe populaire de la municipalité. Je suis attablé avec 4 personnes que je connais bien car elles fréquentent régulièrement l'organisme. La discussion porte sur le temps qu'il fait, la consommation et la spiritualité <b>(maintien du lien)</b> .
12 h 15	Je demande à la responsable de la soupe populaire si elle peut préparer un repas de dépannage pour le jeune couple ; elle accepte.
12 h 20	Appel d'un jeune homme qui a perdu son logement à la suite d'une dispute avec sa blonde. Le jeune est chez un ami, mais il faut qu'il parte avant la fin de la journée. Je lui parle de la possibilité d'un lit de dépannage dans une maison de chambres. Le jeune semble intéressé. Je lui dis que je le rappellerai d'ici la fin de l'après-midi pour lui dire si la chambre est disponible. Le jeune est beaucoup moins stressé <b>(présence)</b> .
12 h 30	Durant le trajet, je téléphone à mon contact à la maison de chambre pour m'informer de la disponibilité du lit d'urgence. Le lit est disponible.
12 h 45	J'arrive à la maison du couple, qui est très content de me voir. J'accepte le café qui m'est offert et je discute des possibilités futures pour du dépannage alimentaire et leurs déplacements vers la municipalité <b>(dépannage, référence)</b> .
13 h 15	Je reviens vers la municipalité. Je téléphone au jeune pour lui signifier qu'il a une place à la maison de chambres où il sera hébergé temporairement. Le jeune me témoigne beaucoup de reconnaissance. Je prends l'adresse du jeune pour aller le chercher.
13 h 30	J'arrive au logement que le jeune se doit de quitter. Ensemble nous mettons ses effets personnels dans ma voiture. Lorsqu'il se dirige vers la maison de chambre en voiture, le jeune raconte la situation qu'il a vécue pour se retrouver à la rue (difficultés familiales, rejet, ruptures...). <b>(écoute, soutien, accompagnement)</b>

14 h 15	Nous arrivons à la maison de chambre. Je présente au jeune la personne responsable de la maison. Les règlements sont expliqués puis on vide la voiture des effets personnels du jeune. Le jeune vit un peu d'anxiété par rapport au nouveau milieu, mêlée de l'excitation d'avoir trouvé un endroit pour rester temporairement. <b>(accompagnement)</b>
15 h 00	Je retourne chez moi ; fin de ma première période de travail.
	Pause
20 h 30	J'arrive à la maison des jeunes de la municipalité. Quelques jeunes me saluent et m'invitent à jouer au baby foot <b>(maintien du lien)</b> . Après plusieurs parties, l'intervenant en fonction me signale qu'il aimerait me parler en privé.
21 h 15	L'intervenant veut des conseils au sujet d'une jeune fille qui semble souffrir d'anorexie et qui a des pensées suicidaires. Je lui donne des références et lui précise que je vais tenter d'entrer davantage en relation avec cette jeune que je connais très peu <b>(référence, soutien)</b> .
21 h 30	J'arrive à un des bars de la municipalité ; je salue la barmaid qui semble contente de me voir. Elle me fait un signe du regard vers un homme complètement intoxiqué. Je suis en lien depuis quelque temps avec ce jeune trentenaire et je décide d'aller le voir. L'homme vient de rompre avec sa conjointe et il pleure beaucoup tout en montrant des signes d'agressivité. Après plusieurs minutes d'écoute et de discussion, l'homme semble se calmer et il commence à montrer des signes de fatigue. Je lui propose d'aller le reconduire chez lui et l'homme accepte volontiers <b>(écoute, soutien)</b> .
22 h 30	Je supporte l'homme car il a de la difficulté à marcher ; je le raccompagne jusque dans son logement et je l'encourage à me téléphoner dans les prochains jours pour avoir du soutien. Je laisse ma carte professionnelle sur le comptoir et je quitte le logement <b>(transport)</b> .
23 h 00	Fin de ma journée de travail.

## 10.2 Guiding Principles for Promising Practices in the Homelessness Sector

In designing this framework, we want to acknowledge four key principles that underlie our approach:

### 1. Explicit focus on ending homelessness.

Our promising practices framework is designed to identify those initiatives that do more than simply respond to homelessness, but that have the explicit goal of reducing homelessness and its harms, in particular through prevention or by helping people move out of homelessness as quickly as possible. These initiatives should be oriented towards people's rights to housing and support. This is not to suggest that initiatives designed to help people while they are homeless are of no value, as people must have their immediate needs met. We are choosing to prioritize initiatives that work to reduce or end homelessness.

### 2. Clarity of intended impact.

In determining a promising practice, there should be great clarity in how an intervention is planned. Clear goals and objectives, underpinned by a strong philosophical base are essential to an effective response, whether it is a program, policy or community response. The successful evaluation of a program depends on the clarity of the plan. For instance, if you are not certain about who you are serving, or what you are trying to accomplish, it becomes very difficult to assess if you did what you said you were going to do, or that you succeeded.

### 3. Sound evidence.

There must be sound evidence that a program is achieving results as this separates a promising practice from a mere description. How do we really know something works? The sources of evidence should include quantitative and qualitative data that demonstrate change; for example, a reduction in the number of homeless people in the community. Promising practices must be able to demonstrate – through appropriate and rigorous data collection, analysis and evaluation – that they are effective in achieving targeted outcomes (e.g. stable housing, eviction prevention). Rigour includes using an appropriate research design, having the required sample size and using measures that are reliable, valid, and speak directly to the goals and objectives of the practice.

#### 4. Integration within a system response.

Promising practices must clearly demonstrate how the intervention integrates with other services or systems addressing issues of homelessness. The most effective initiatives support, or are part of, a coordinated, integrated system that helps people who are homeless or at imminent risk of homelessness. While there are outstanding individual initiatives that may warrant the designation of promising practice, we feel that such initiatives are even more effective when integrated into strategic and integrated systems.

