

Collectif de Recherche sur l'Itinérance

**LES CENTRES DE JOUR :
UNE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE
À L'ITINÉRANCE**

Marielle Rozier

En collaboration avec :

**Shirley Roy
Pierre Langlois**

Mai 1996

Collectif de Recherche sur l'itinérance

**LES CENTRES DE JOUR :
UNE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE
À L'ITINÉRANCE**

Marielle Rozier

Collectif de recherche sur l'itinérance

En collaboration avec :

Shirley Roy

Département de sociologie
Université du Québec à Montréal

Pierre Langlois

CLSC des Faubourgs

Mai 1996

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
1. L'itinérance.....	4
2. Insertion, désinsertion, réinsertion	6
3. Des interventions pour la population itinérante.....	9
3.1 Des lieux d'intervention	9
3.2 Le Regroupement des centres de jour, de soir et unité mobile.....	10
3.3 Les centres de jour.....	11
3.4 Les centres de jour: ponctuation du temps pour les itinérants?	15
4. Choix méthodologiques	18
4.1 Description générale de la démarche.....	18
4.2 Un terrain de recherche: les centres de jour	18
4.3 Stratégie mixte de collecte d'informations	20
4.4 Généralisation.....	21
5. Les centres	22
6. Les intervenants-es parlent de leurs pratiques d'intervention.....	25
6.1 Services et interventions.....	26
6.2 Mobile ou pas.....	27
6.3 La notion d'équipe et de travail pluri/interdisciplinaire	29
6.4 Quelles interventions?.....	32
6.4.1 Différents types d'intervention selon que l'utilisateur est connu ou pas.....	32
6.4.2 Des interventions selon une certaine philosophie.....	33
6.4.3 Plusieurs fonctions pour les interventions	37

6.5 Les réglementations.....	41
6.5.1 Pour l'utilisateur.....	42
6.5.2 Pour le groupe d'utilisateurs	44
6.5.3 Pour les intervenants-es.....	46
6.5.4 Pour le milieu	47
6.6 Le pouvoir de l'intervenant-e ou comment se situent les intervenants-es comme professionnels.....	48
6.6.1 Qualification et professionnalisme.....	50
6.6.2 Cordialité et fraternité	51
Conclusion	53
7. Les centres de jour. Lieu de sociabilité et lien social: une articulation possible?.....	55
7.1 Lieu d'ancrage, lieu de passage, lien d'appartenance	55
7.2 Parcours d'itinérant: d'une rupture à un raccrochage.....	56
7.3 Isolement et lien social.....	58
7.4 Affiliation et insertion sociale	60
Conclusion	65
Conclusion.....	66

LES CENTRES DE JOUR: UNE RÉPONSE COMMUNAUTAIRE À L'ITINÉRANCE

Introduction

Qui n'a pas en tête aujourd'hui, l'image d'un itinérant? Cliché ou parcelle de réalité, pour le piéton montréalais ordinaire, l'itinérant c'est probablement celui qui tend la main régulièrement à l'entrée du Jean Coutu, en quête d'un ami? qui vous interpelle ou qui ne dit mot; propre ou taché; vêtu de bric et de broc ou sans signe distinctif; emmitouflé parfois dans une odeur qui lui tient lieu d'univers; debout, assis ou couché sur un banc; souvent seul, mais pas toujours. C'est celui qui vous ouvre obligeamment la porte du guichet automatique de la Caisse Desjardins en espérant une petite pièce et aussi pour ne pas être seul entre ses quatre murs, voir du monde et avoir le plaisir de jaser sans doute. C'est celui-là qui dit sa faim, celui qui demande un trente sous, apparemment au hasard de ses déambulations. C'est le jeune au regard hagard et implorant. C'est aussi celle qui marche sur la rue avec toute sa garde-robe sur le dos et ses sacs Métro plein de toute sa vie et qui ne demande rien. C'est cet autre avec son chien, inséparable compagnon installé dans un carrosse. C'est aussi sans doute, celle qui sur "son" territoire Prince-Arthur et Saint-Dominique, été comme hiver, printemps comme automne, tire inlassablement de son harmonica des notes prévisibles. Elle qui, un peu plus tard, ramassera la monnaie laissée là par un jeune d'allure punk qui passait avec quelques autres dans le quartier. On retrouvera peut-être ces jeunes sur la rue Sainte-Catherine, investissant un carré de trottoir et interceptant ou non le passant pressé comme le touriste flanant. L'itinérant, c'est aussi le vendeur de l'Itinéraire d'un coin de rue venteux et "frette" ou d'une station de métro, que l'on reconnaît généralement; timide ou assuré; simplement là, cherchant à écouler sa pile et s'assurant qu'il ne vous manque aucun numéro du mensuel. L'itinérant, c'est aussi celui qui a participé au concours "Montréal, vu par les itinérant-e-s", en laissant parler son regard, photographe d'un jour.

Au-delà du vécu personnel et spécifique de celui ou de celle qui se retrouve en situation d'itinérance, que pouvons-nous dire de l'itinérance et du "traitement" de cette problématique, entre autres des pratiques d'intervention qui s'y rattachent. C'est ce que nous allons explorer dans ce deuxième numéro des Cahiers de recherche du Collectif de recherche sur l'itinérance (CRI). Les données de ce Cahier proviennent d'une recherche que nous avons menée de novembre 1994 à

octobre 1995¹ et qui avait pour objet les pratiques d'intervention dans les centres de jour, de soir et unité mobile pour personnes itinérantes de Montréal. Notre démarche de recherche s'est inscrite à la conjonction de trois types d'intérêts, ceux du terrain, d'une équipe de recherche et d'un mémoire à produire. Le Regroupement des centres de jour, de soir et unité mobile pour personnes itinérantes de Montréal voulait s'engager dans une réflexion sur les pratiques d'intervention et il voulait également s'associer avec le milieu de la recherche universitaire, dans le cadre des travaux du CRI². Considérant la volonté des intervenants-es d'explorer leurs pratiques, l'importance qu'ils accordaient à la nécessité d'approfondir la question de l'intervention et, compte tenu de notre intérêt, de l'état des connaissances et des moyens dont nous disposions, nous avons choisi de réaliser une recherche exploratoire sur les pratiques d'intervention dans les centres de jour.

Pour réaliser cette recherche, nous avons identifié quatre centres faisant partie du Regroupement qui puissent refléter différentes modalités d'interventions auprès des itinérants et qui étaient disposés à participer à une telle recherche. Ainsi, nous avons rencontré une unité mobile, un centre de soir, deux centres de jour dont un qui s'adresse plus particulièrement aux jeunes de 18 à 30 ans. C'est donc avec la précieuse collaboration du coordonnateur du Regroupement, des équipes de L'Anonyme, du centre de soir Denise-Massé, d'Amitié Bénévole et du Café Lanouette/Saint-Louis-de-Gonzague que nous avons pu mener à bien cette étude. Nous voulons ici, les remercier vivement de leur disponibilité et de leur essentielle contribution.

Nous avons tenté d'apporter de nouveaux éclairages et de fournir des éléments de réponses aux intervenants-es quant à leurs sujets actuels de préoccupation. Nous avons dégagé ensemble des objectifs qui nous semblent pertinents, compte tenu de l'état actuel des connaissances sur la question des centres de jour³. Nous avons souhaité, par ce travail, participer à une meilleure compréhension des interventions quotidiennes des centres de jour. Nous avons voulu identifier et décrire ces pratiques, pour pouvoir ensuite en faire une analyse et tenter de comprendre comment elles se déroulent et sur quels présupposés elles s'appuient. Nous ne prétendons pas trouver "la" solution à la question complexe de l'intervention auprès des itinérants⁴ mais nous espérons fournir quelques pistes de réflexion et permettre un questionnement fructueux et bénéfique, tant pour les

¹ La version complète de cette recherche est disponible au CRI. Rozier, M. 1995. "Les pratiques d'intervention dans les centres de jour, de soir et unité mobile pour itinérants de Montréal". Mémoire de maîtrise en intervention sociale, Université du Québec à Montréal.

² Ce collectif est formé de chercheurs-es universitaires provenant de l'Université du Québec à Montréal et de l'Université de Montréal et d'intervenants-es issus de différents milieux — les membres de l'équipe itinérance du CLSC Centre-ville, des représentants-es du RAPSIM, de la Maison St-Jacques et de l'Hôpital St-Luc.

³ Tout au long du texte pour faciliter la lecture, nous parlerons de centres de jour ou encore plus brièvement de centres, les deux termes incluant centres de soir et unité mobile.

⁴ Tout au long du texte, les termes d'itinérant, de client, d'usager seront utilisés au masculin pour ne pas alourdir la lecture; bien entendu, ils incluent les femmes.

clientèles que pour les ressources⁵. Notre recherche vise à alimenter la réflexion sur le renouvellement des pratiques sociales et s'inscrit tout à fait, selon nous, dans le cadre des intérêts actuels du milieu.

Nous avons cherché à repérer quels étaient les modes d'intervention privilégiés dans les centres de jour. Pour atteindre cet objectif, nous avons travaillé à partir du discours des intervenants-es sur leurs pratiques et sur leurs représentations des difficultés et des besoins de leur clientèle. Nous avons pu identifier les principales tendances des pratiques sur le terrain et nous avons mis en évidence certaines caractéristiques qui sont apparues significatives.

Parler des centres de jour, de soir, d'une unité mobile pour la population itinérante de Montréal, c'est ouvrir les portes sur des lieux, des espaces particuliers fréquentés par une population aux multiples problématiques, accueillie par des organismes à but non-lucratif et non gouvernementaux. Cette clientèle de par son hétérogénéité soulève de nombreuses questions notamment dans le domaine de l'intervention, des services et de leur organisation. Y a-t-il des pratiques uniformes dans l'ensemble des centres de jour étudiés? Si nous repérons des singularités, quelles sont-elles et comment sont-elles justifiées? De même, quelles sont les similitudes dans les pratiques des intervenants-es et quelles sont les explications que nous pouvons proposer?

Même si la question de l'intervention est une préoccupation des milieux concernés, tant des ressources elles-mêmes et des intervenants-es que des milieux de la recherche et des organismes qui accordent des subventions, nous n'avons trouvé que fort peu de littérature sur ce sujet. Il y a peu de données empiriques sur cette question. C'est davantage la population itinérante elle-même ou des interventions particulières en direction de clientèles spécifiques qui, jusque-là, ont fait l'objet d'études. L'avenir verra sans doute se développer certaines questions entourant les interventions effectuées dans les centres de jour. Nous pouvons penser que, dans le contexte actuel de réduction des enveloppes budgétaires, le souci d'efficacité conduira à des études évaluatives. Nous n'avons pas retenu cette piste de l'évaluation pour notre présente recherche.

Dans la première partie, nous aborderons l'itinérance comme phénomène social pour introduire ensuite les notions d'insertion et de désinsertion et parler des étapes du processus. La section suivante portera sur les interventions pour la population itinérante, les lieux de pratique, la constitution du Regroupement et l'enjeu particulier du temps. La méthodologie fera l'objet de la quatrième partie, pour ensuite laisser la place à une mise en contexte des centres et aborder, dans la

⁵ Pour alléger le texte, nous utiliserons parfois le terme de ressource(s) pour désigner le(s) centre(s) de jour, de soir et unité mobile.

sixième partie, les pratiques d'intervention dans les centres de jour. Enfin, nous terminerons par une réflexion sur la place qu'occupent les centres de jour et le rôle qu'ils peuvent être amenés à jouer dans le processus de désaffiliation.

1. L'itinérance

“ D'un mot, les minorités comme les peuples opprimés n'ont qu'un droit mais il est sacré: c'est de ne plus l'être et de redevenir les sujets de leur histoire; et nous n'avons vis-à-vis d'eux qu'un devoir mais il est absolu: c'est de leur prêter assistance ” (Bruckner, 1995: 304).

Lorsque nous parlons d'itinérance de quoi parlons-nous au juste? Ce phénomène a beaucoup évolué dans les quinze dernières années en Amérique du Nord, mais aussi, d'une façon plus générale, dans les pays occidentaux. Le Collectif de recherche sur l'itinérance, dans son premier Cahier⁶ a réalisé un dossier synthétique sur le sujet et nous invitons le lecteur à s'y reporter pour approfondir davantage la question. Nous nous contenterons ici, d'en tracer les grandes lignes nécessaires à la compréhension de notre recherche.

Le terme lui-même est relativement récent et désigne une problématique en mouvance. L'évolution récente et rapide du phénomène de l'itinérance, mais aussi son accroissement, expliquent en grande partie, à la fois l'intérêt qu'il éveille et, dans le même temps, le relatif désarroi qu'il inspire. De plus, les enjeux politiques qui y sont reliés (Shinn et Weitzmann, 1990) expliquent aussi la complexité devant laquelle nous nous trouvons pour établir une définition de l'itinérance. Plusieurs chercheurs (Racine, 1993: 252; Laberge et Roy, 1994: 94-95) s'accordent d'ailleurs sur le fait qu'il n'est pas possible actuellement d'arriver à un consensus quant à la définition du concept même du phénomène de l'itinérance. Si la définition est incontournable dans le cadre de la recherche, celle-ci se révèle irréalisable en l'absence de théorie actuelle (Laberge et Roy, 1994: 94-95).

⁶ Laberge, D. et al. (1995) “De l'expérience individuelle au phénomène global : configurations et réponses sociales ” Les Cahiers de recherche du CRI, no 1, Collectif de recherche sur l'itinérance.

Ainsi, on peut dire que

[...] malgré l'ampleur des travaux menés sur cette question en Amérique du Nord, nombreux sont les chercheurs et les intervenants qui semblent partager des sentiments d'ignorance par rapport au phénomène global, d'impuissance quant aux mesures à déployer pour en limiter les effets négatifs, et de frustration quant aux difficultés d'établir un véritable partenariat quant aux actions à entreprendre (Laberge et al., 1995: 1).

Ce qui nous paraît important c'est de faire la distinction entre l'itinérance en tant que phénomène, et un autre versant qui serait celui des personnes qui le vivent (Laberge et al., 1995: 2). “L'itinérance n'est pas un problème spécifique ou une caractéristique, mais bien une condition de vie des personnes. C'est pourquoi elle se laisse difficilement saisir à travers des désignations spécifiques” (Laberge et al., 1995: 2). On parle donc d'un processus, d’“un état changeant dont la durée peut être fort variable pour les individus” (Laberge et al., 1995: 3).

Le phénomène de l'itinérance est une combinaison de facteurs et on pourrait dire qu'une de ses caractéristiques c'est vraisemblablement la multiplicité des éléments qui y participe et du même coup le rende difficile à circonscrire mais qui en constitue également le fondement. Ce n'est ni exclusivement un problème de pauvreté, ni seulement un problème de santé mentale, ni uniquement une conséquence d'un isolement majeur. Nous y voyons les symptômes d'un malaise plus grand et les signes d'une société troublée. “L'itinérance se spécifie par un isolement socio-affectif qui suggère que les carences de socialisation se superposent aux problèmes d'ordre conjoncturel ou économique” (Robert, 1990: 53). Il y a donc bien souvent des difficultés associées sur le plan social, psychologique et de la santé, “on parlera alors de situations 'multi-problèmes' (Lubran, 1990; Padget et Struening, 1992; Welte et Barnes, 1992)” (Laberge et al., 1995: 3).

Il n'y a pas de profil type de la personne itinérante même si l'on peut retrouver un certain nombre de facteurs récurrents. La clientèle itinérante est hétérogène et les problèmes vécus par celle-ci sont généralement complexes. Ceci nécessite une approche pluridisciplinaire et souligne l'importance de concevoir de façon non morcelée : recherche, planification et intervention (Laberge et al., 1995: 18).

Les interventions, pour tenter de répondre aux besoins des personnes itinérantes aux multiples problématiques, se font souvent par tâtonnements, avec la nécessité d'innover et d'inventer. Pour travailler avec les gens de la rue, il faut sortir des sentiers battus; c'est un des défis auxquels sont confrontés les intervenants-es que nous avons rencontrés. Il leur faut aussi sortir de

l'anonymat et d'un relatif silence pour acquérir une certaine reconnaissance qui se révèle nécessaire à leur survie et à la poursuite de leur action.

L'itinérance, ainsi que nous venons de le montrer, ne peut être considérée comme un état, mais fait davantage référence à un ensemble de facteurs qui amène certains individus dans certaines conditions à se retrouver dans une situation d'itinérance. C'est pourquoi, il nous a semblé essentiel de nous attarder plus particulièrement sur la question du processus. En premier lieu pour tenter de préciser quelles pourraient être les étapes associées à ce processus et quels seraient les liens à établir avec la question de l'insertion ou de la réinsertion; dans un deuxième temps, parce qu'il nous semble important de mieux comprendre le processus pour pouvoir peaufiner les interventions en direction de ces clientèles.

2. Insertion, désinsertion, réinsertion

Lorsque l'on parle des interventions qui s'adressent aux personnes itinérantes, on ne peut passer à côté de la question de la réinsertion. Mais quand on parle d'insertion ou de réinsertion sociale, de quoi parle-t-on?

Selon certains auteurs on peut repérer trois dimensions de l'insertion: économique, sociale, symbolique. Les situations de désinsertion sociale vécues par un itinérant peuvent être multiples.

[Ce qu'] elles ont en commun [c'est] une faiblesse sur la dimension symbolique. Quelque soit la nature de l'intégration économique ou relationnelle, c'est la *non-reconnaissance symbolique de la place qu'occupe dans la société l'individu ou le groupe* qui constitue le trait le plus pertinent et le plus constant (Gaulejac et Taboada Léonetti, 1994: 52).

Il faudrait nuancer, lorsque l'on parle de l'insertion, et ne pas s'en tenir à un seul aspect de ce concept, ce qui serait réducteur et normatif. Il nous paraît plus riche et plus réaliste de nous questionner sur le sens que l'on peut donner à l'insertion. S'interroger sur les formes qu'elle peut prendre et parler des lieux de celle-ci. Insertion dans la marge ou insertion dans la collectivité plus large? Insertion sociale ou économique? Comment retrouve-t-on une place ayant une utilité sociale et économique reconnue? Comment développe-t-on une reprise de pouvoir, de contrôle sur sa vie? Comment retrouve-t-on dignité et capacité de se projeter dans l'avenir (Astier, 1992)?

Les personnes sans-abri ou itinérantes participent à une sous-culture possédant ses propres règles de statut et de hiérarchie. Elles évoluent aussi à l'intérieur d'un système de services [...] Il s'agit non seulement d'un système dont les composantes sont mobilisées par la personne sans abri dans un but de survie, mais aussi d'un système qui a besoin d'elle (Lee, 1988: 128).

Il y a deux raisons pour lesquelles certains itinérants auraient beaucoup de difficultés à quitter le milieu de l'itinérance. La première pourrait être qu'en entrant dans le processus de l'itinérance, ce nouveau milieu devient peut-être le seul réseau d'appartenance, de repères, de reconnaissance pour le "nouvel" itinérant et que la seule place où il est reconnu c'est à l'intérieur de ce réseau. En sortir, signifie alors renoncer à cette forme de reconnaissance et de relative sécurité. Quitter ce que l'on connaît déstabilise, l'avenir est imprévisible et il n'y a aucune certitude quant à la future place à occuper. "En définitive, on doit se rappeler que dans un contexte de conditions de survie extrêmement fragiles, tout changement dans les habitudes risque de compromettre un équilibre précaire" (Fournier et Mercier, 1989: 61). L'énergie que l'itinérant a mobilisée à un moment donné pour survivre et finalement s'intégrer à un sous-groupe, même marginal, et être reconnu par ses pairs, sera-t-il en mesure de faire le chemin inverse et à quelles conditions? Peut-il s'investir à nouveau, dans un processus méconnu, souvent lent et incertain quant à son aboutissement? Obtenir une reconnaissance du milieu social "ordinaire" et par là-même être exclu du précédent, pourrait signifier, dans une première étape, "trahir" en quelque sorte la communauté dont il faisait partie et qui tissait autour de lui un filet protecteur. Ce milieu est devenu un milieu d'appartenance, qui crée un espace de sociabilité et qui lui donne alors des repères pour situer sa propre identité (Taboada Léonetti, 1994: 94). Il permet une survie affective et sociale (Roy, 1988: 137). Le "quêteux" ne tend pas la main à son homonyme, il le salue. Plus tard, si l'un d'eux (ré)intègre l'"autre monde", le "quêteux" ne le "reconnaîtra" pas et il n'y aura pas de bonjours échangés mais une main tendue.

Des étapes dans le processus

Reprenant les précédents travaux de Vexliard (1957), Roy (1988) et Bergier (1992), Blondel (1994) consacre un chapitre aux étapes de la désinsertion. Il distingue quatre étapes successives: une première *rupture* que l'individu ne parvient pas à surmonter; la gestion de celle-ci l'a rendu fragile, vulnérable, s'ensuit alors un *enchaînement de ruptures* qui provoque une distance avec son groupe d'appartenance et la perte de la maîtrise de ses conditions d'existence; l'instabilité peut devenir spatiale à cette étape. En troisième lieu, vient le *décrochage*, qui est probablement "une des phases les plus cruciales du processus de mise en place d'un comportement marginal. Le bouleversement principal est un changement de son identité aux yeux des autres" (Blondel, 1994:

119); en fin de compte c'est la *déchéance* qui caractérise la quatrième étape: faire partie d'un groupe d'exclus devient "une nouvelle appartenance sociale". L'installation dans cette étape ultime amène, parfois, l'individu à justifier "son nouvel état par des rationalisations qui le conduisent à défendre ce mode de vie quand bien même il est cause de souffrance" (Blondel, 1994: 119).

Comme Blondel l'explique plus loin, on pourra observer trois phases psychologiques successives de réactions selon les individus et les étapes. L'entrée dans le processus est d'abord vécue comme une "mauvaise passe", un état provisoire et l'individu est encore actif. Il peut y avoir une certaine distanciation sur le mode d'un "je ne suis pas comme eux": c'est la phase de résistance. Si cette première période se prolonge, il sera souvent plus difficile pour la personne de garder ou de reprendre la maîtrise de sa vie. Ainsi, la seconde étape est celle où l'individu tend à commencer à "endosser" une nouvelle identité sur le mode privatif, d'un manque par rapport à la norme à laquelle il adhère le plus souvent: sans logement stable, sans emploi, sans famille. "C'est le moment où celui-ci commence à croire que les possibilités de changement se referment sur lui. Cette étape ne se fera pas sans lutte, sans tentative de rompre le cercle ou la dynamique négative" (Roy, 1992: 61-62); c'est l'adaptation. La troisième étape se caractériserait par une acceptation; rien ne retient l'attention de l'itinérant dans un espoir de changement. "L'étape de l'installation est aussi celle où dans nombre de cas il changera ses habitudes et développera même un discours justificatif à sa nouvelle situation" (Roy, 1992: 62). On pourrait illustrer cette phase par les mots d'un itinérant: "je ne me plains pas mais je n'ai pas d'espoir". Cette phase de résignation

[...] se traduit par un retrait social, un isolement et par l'enchaînement de petits événements qu'il n'arrive plus à maîtriser. Il entre dans une forme de dépression et produit un discours fataliste sur la situation dans laquelle il se trouve: il se vit comme une victime du système ou à l'opposé comme totalement responsable de ce qui lui arrive (Blondel, 1994: 125).

Ces étapes doivent être vues comme des repères, non comme des catégories immuables. Mais il nous semble important d'en prendre connaissance, afin d'essayer de mieux comprendre à quelle étape de la trajectoire la personne se situe. À titre d'hypothèse, on pourrait imaginer qu'il puisse exister un type particulier d'intervention qui soit adapté suivant la place où se trouve le sujet.

Nous allons voir à présent ce qu'il en est des interventions pour les itinérants; d'une façon large tout d'abord pour ensuite nous intéresser plus spécifiquement aux centres de jour et nous essaierons de préciser comment et pourquoi le Regroupement des centres de jour s'est mis sur pied.

3. Des interventions pour la population itinérante

Les facteurs structurels sont déterminants pour expliquer le phénomène de l'itinérance tel que nous le connaissons aujourd'hui. Dans une moindre mesure, les pratiques d'intervention elles-mêmes peuvent contribuer à "expliquer la configuration actuelle du phénomène et, implicitement son accroissement" (Laberge et al., 1995: 13).

De la même façon qu'on examine les effets iatrogènes de diverses pratiques médicales, les formes de l'intervention auprès des personnes itinérantes font maintenant l'objet d'un examen. Certaines pratiques ou approches ont été jugées comme contribuant au maintien de la situation des personnes itinérantes. À cet égard, les mécanismes à l'oeuvre seraient de deux ordres; d'une part, sur le plan psycho-social, certaines mesures contribueraient à confirmer l'identité itinérante et à empêcher les tentatives de solution personnelle (Keigher, 1992). D'autre part, sur le plan politique, ces mêmes mesures contribueraient à contenir le débordement de la situation et à masquer, en partie du moins, l'intensité et l'ampleur du phénomène (Laberge et al., 1995: 14-15).

Les pratiques d'intervention à l'égard des populations itinérantes favorisent-elles un "raccrochage" rapide ou sont-elles génératrices d'une certaine chronicisation? Sans que nous ayons les moyens, actuellement, de répondre à cette question (d'autant que les pratiques d'intervention sont plurielles), nous pouvons nous poser quelques questions au sujet des objectifs poursuivis par les interventions.

En effet, toute forme d'intervention doit-elle ou peut-elle viser la réintégration sociale complète, une renormalisation de la situation qui correspondrait aux représentations dominantes dans notre société. Les interventions peuvent-elles viser d'autres objectifs: empêcher la détérioration encore plus forte de l'état de santé ou des conditions de vie des personnes (Laberge et al., 1995: 15)?

3.1 Des lieux d'intervention

Quelles sont les ressources qui reçoivent des clientèles itinérantes? Les institutions du réseau semblent peu accessibles à ces clientèles pour des raisons variées que nous ne développerons pas ici (entre autres, différences de cultures, notion de temps et d'espace) et du moins peut-on dire que les établissements sociaux ou de santé ne les "retiennent" pas sur des durées suffisamment longues pour amorcer un travail significatif avec elles. Quant aux organismes communautaires, ils accueillent les itinérants avec des règles minimales et ils cherchent à s'adapter et à évoluer au rythme des besoins de ces populations. Qu'il s'agisse d'accueil, d'hébergement, de dépannage matériel, alimentaire ou autre, les soutiens de tous ordres se réfèrent généralement à une approche globale de la personne.

3.2 Le Regroupement des centres de jour, de soir et unité mobile

Le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal existe depuis vingt ans. Le Regroupement des centres de jour, de soir et unité mobile, quant à lui, date seulement du début des années 1990. Actuellement, une dizaine d'organismes à but non-lucratif en fait partie et un membre de l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs (anciennement le CLSC Centre-Ville) assure les fonctions de coordonnateur pour le groupe. À ce jour, le Regroupement n'a pas de statut officiel; il s'est constitué pour répondre à une volonté de partage, d'échanges entre les différentes ressources communautaires qui accueillaient des personnes itinérantes durant la journée ou en soirée. Il est né de la nécessité, pour les ressources, de mieux faire connaître la philosophie des centres, d'assurer la visibilité de leurs actions et des besoins de la clientèle en insistant sur la question de leur diversité, de leur spécificité, voire de leur complémentarité.

Le Regroupement se veut, entre autres, promoteur de concertation, de solidarité. Il semble être à l'étape de sa définition, à la recherche d'une cohésion et d'une alternative à une certaine compétition. Sur ce dernier point, il est intéressant de se référer à l'usage écologique du terme "compétition" qui désigne l'"interaction des organismes vivants pour la maîtrise des ressources d'un milieu donné" (Petit Robert, 1991: 349). Si l'on retient cette définition, nous pouvons imaginer que les centres de jour ne se font pas concurrence, mais s'organisent pour être complémentaires les uns par rapport aux autres et coopérer. Même si nous avons peu abordé ce sujet avec les centres de jour eux-mêmes, car ce n'était pas directement notre propos et nous n'avions pas à trancher cette question, il nous a paru intéressant de présenter les deux alternatives.

À l'automne 1994, le Regroupement s'est doté de deux comités: un comité action-visibilité qui vise à trouver des moyens concrets de promotion; un comité de rédaction qui entend produire un document clarifiant la philosophie des centres de jour et explicitant leurs différentes approches, afin de permettre une meilleure compréhension du travail et des interventions qui s'y font. À partir de l'automne 1994, les rencontres mensuelles du Regroupement sont devenues bimestrielles. Nous avons pu assister à quelques rencontres du comité de rédaction et nous avons ainsi mieux cerné les besoins du Regroupement. Nous avons alors pu élaborer une question de recherche qui intéresse les milieux d'intervention et qui mette à profit l'expertise du CRI.

3.3 Les centres de jour

Si nous revenons plus précisément à la question des centres de jour: offrent-ils des réponses uniformes ou diversifiées aux besoins des personnes itinérantes? Chacun d'eux est-il spécialisé dans un domaine spécifique? Qu'est-ce qui les caractérise? Sont-ils complémentaires et en quoi le sont-ils? Se rejoignent-ils autour d'objectifs communs? Quels mandats se donnent-ils et comment les remplissent-ils? Leurs interventions se réfèrent-elles à des modèles d'intervention? Que disent les intervenants-es de leurs pratiques dans les centres de jour, de soir et unité mobile?

Déjà la recherche de Mercier et al. (1993) nous fournit des éléments de réponse. Cette étude visait "à décrire et à évaluer les différentes formes d'accueil et de référence disponibles dans les centres de jour, de soir et unités mobiles qui s'adressent à la population itinérante" (Mercier et al., 1993: 1). Il s'agissait de procéder à une évaluation des services offerts par les centres de jour, dans le cadre du Programme conjoint Ville de Montréal et MSSS (ministère de la Santé et des Services sociaux), programme visant à consolider l'accueil et la référence dans neuf ressources à la suite de la fermeture de Dernier Recours Montréal. Deux éléments nous ont semblé pertinents pour notre étude, nous allons les reprendre et, à partir de ceux-ci, soulever plusieurs questions.

Le rapport indique, entre autres, que:

de par leur philosophie d'intervention communautaire et non professionnelle, les centres de jour sont largement ouverts à l'accueil. Ils prônent une forme de référence peu directive, centrée sur la démarche volontaire du client. Ils représentent des lieux privilégiés pour amorcer des interventions (Mercier et al., 1993: 41).

Comment se fait le lien entre les deux aspects évoqués: philosophie respectueuse du cheminement de l'utilisateur, que l'on peut qualifier de non-interventionniste, et le lieu "idéal" pour "amorcer une intervention"? Ce que la recherche de Mercier et al. (1993) n'explique pas c'est quand et comment l'intervention pourrait s'enclencher. Ces questions sont pourtant primordiales, puisque, le plus souvent, le client est démotivé et peu enclin à s'engager dans un processus de changement. Hiatus entre l'affirmation d'une possibilité de changement et le principe du respect de l'utilisateur, de son rythme? Comment repère-t-on le moment opportun pour faire des propositions plus directives à la personne en difficulté? Cela signifie-t-il pour autant intrusion ou pouvoir? À l'inverse, le principe inviolable du respect du rythme de la personne, de sa demande ne risque-t-il pas de glisser vers ce qui pourrait être vu comme un abandon? Il est vrai que la limite ne peut pas se définir de façon aussi tranchée. Le défi est sans doute de trouver un équilibre (qui, par définition, oscille continuellement), ce qui constitue une délicate opération. L'intervention est incertaine, les effets de celle-ci mal connus devant un phénomène récemment considéré comme un problème social et qui touche des populations variées. Le caractère complexe des problèmes vécus

par les itinérants et les travaux de recherche encore trop peu avancés sur ces questions, renforcent l'incertitude de l'intervention. On peut émettre la solide hypothèse que toutes les personnes qui vivent dans l'itinérance n'ont pas besoin des mêmes services et des mêmes interventions pour sortir de la situation dans laquelle elles se trouvent. Les interventions ne doivent-elles pas s'adapter selon l'histoire de l'utilisateur, le moment de son histoire où il se trouve actuellement et les conditions qui l'entourent? Il faut garder à l'esprit les difficultés sous-jacentes à toute forme d'intervention auprès d'une clientèle en rupture et désaffiliée.

Les résultats de la recherche de Mercier et al. (1993) confirment ce que Roy démontrait à partir d'une étude quantitative menée à l'Accueil Bonneau en 1985: le lieu d'accueil devient autre chose qu'un simple lieu de passage pour subvenir à des besoins de base. C'est aussi "un lieu d'ancrage" (Roy, 1988: 130); le centre de jour devient "un lieu d'appartenance et de socialisation" (Mercier, 1993: 41). N'est-ce pas d'ailleurs un besoin de base au même titre que la nécessité de se nourrir, de se vêtir, de se loger, pour autant que l'on veuille éviter une "mort sociale"? "Ils tisseront là les liens nécessaires à leur survie affective et sociale" (Roy, 1988: 137).

Au-delà des enjeux strictement reliés au fonctionnement et à la fonction des centres de jour, il nous semble important d'ouvrir une parenthèse sur les enjeux plus larges et qui apparaissent aujourd'hui comme déterminants pour l'avenir de ces centres. L'un touche à leur financement, ce qui comprend la question de leur autonomie. Un autre soulève la reconnaissance de l'aspect alternatif, de l'originalité de leurs pratiques d'intervention, comparativement aux pratiques instituées déjà connues. Un troisième point relève de l'appel au partenariat et d'une évaluation probable dans le cadre imposé par la loi 120.

La situation dans laquelle se trouvent les centres de jour n'est-elle pas paradoxale? "Comme cela est typique de la plupart des organismes communautaires efficaces et qui ont du succès, le projet souffre d'une pénurie chronique de fonds et de ressources en personnel, ce qui l'empêche de répondre de façon satisfaisante aux demandes croissantes de services" (Davies et Shragge, 1992: 95). Pour ces ressources communautaires, dans le contexte actuel, il est vital qu'elles démontrent leur efficacité, qu'elles affirment leur existence irremplaçable et les services rendus, essentiels, particuliers et de qualité, et dans le même temps, il est important pour elles de continuer à revendiquer les moyens de réaliser complètement ce pour quoi elles sont là: remplir de façon satisfaisante, la mission de réinsertion sociale qu'elles se donnent. Noeud inextricable? Comment démontrer son efficacité tout en alléguant que les moyens manquent et donc justifier la nécessité d'avoir des ressources financières plus conséquentes et moins aléatoires car désormais il ne s'agit plus seulement de prodiguer pain et compassion. Cependant, on ne saurait passer sous

silence ce que soulève Racine (1993) au sujet de la mission des organismes. Elle souligne comment les interactions entre besoins et demandes des usagers viennent contribuer à modifier les réponses apportées par les lieux d'intervention sociale et qu'ainsi il peut y avoir un certain décalage entre mission initiale et mission réelle.

Comme nous venons de le voir, les centres de jour se trouvent à la croisée de multiples enjeux et la question de leur existence est, à la fois, centrale et fragile. En effet, de par l'accroissement du nombre de personnes aux prises avec un problème d'itinérance, le phénomène de l'itinérance se trouve, lui-même, au coeur d'enjeux socio-politiques majeurs.

C'est aussi à Montréal, et dans une moindre mesure à Québec, que s'est développé un milieu de l'itinérance avec son quartier, ses services spécialisés, ses lieux de rassemblement (parc, édifices publics, bars, restaurants), ses activités connexes (prêts usuraires, vente de pilules et de drogues, travail au noir, prostitution) (Mercier et al., 1994: 744).

À l'accroissement du phénomène, correspond une augmentation du nombre d'organismes qui cherchent à répondre aux besoins primaires de subsistance (nourriture, vêtements, logement).

La majorité des ressources destinées plus spécifiquement aux itinérants sont des organismes communautaires mis sur pied pour répondre aux besoins de base: abri, nourriture, vêtements, socialisation. De tels objectifs s'expliquent par le fait que les services pour personnes itinérantes se sont développés autour de la dimension d'urgence du phénomène et de sa dimension temporaire (Mercier et al., 1994: 757).

Des lieux d'accueil pour les personnes itinérantes se sont aussi développés, car l'isolement des usagers, le manque de soutien de ceux-ci est de plus en plus préoccupant, et l'on sait les conséquences possibles provenant de la combinaison de difficultés multiples. Les organismes tentent alors de répondre aux difficultés de tous ordres des usagers, car celles-ci compromettent grandement leurs possibilités de se réinsérer.

Comment se situent les centres de jour dans cette dynamique? Peut-on dire qu'ils redonnent une place aux individus désaffiliés? Qu'ils leur redonnent une parole et par là même un pouvoir? Les centres de jour se reconnaissent-ils une ligne commune ou sont-ils préoccupés, en premier lieu, de préserver leurs identités et leurs spécificités? Cela se fait-il au détriment d'une cohérence ou cela se fait-il conjointement? Une alliance des deux figures est-elle souhaitable et possible?

Qu'est-ce qui rassemble les centres de jour? Quels sont leurs points communs, leurs points de divergences, leurs spécificités: entre eux et en regard des institutions, tant dans leurs objectifs

que dans leurs fonctions, leur organisation ou leurs pratiques? Y a-t-il complémentarité, pluralité? Organismes communautaires sans but lucratif, ils répondent aux besoins de base en offrant de la nourriture, des vêtements, un lieu de socialisation. C'est un lieu ouvert à tous de façon quasi-inconditionnelle, qui se veut respectueux du rythme de chacun; un espace libre où chacun peut passer un moment, prendre une "pause"; un lieu où se "rendre", davantage encore qu'un lieu où aller. C'est, comme le disait Roy (1988), un point d'ancrage. Si l'on peut parler de port d'attache, on peut aussi s'interroger sur la manière de lever l'ancre.

Les centres de jour favorisent-ils le développement d'un sentiment d'appartenance ou d'une forme de dépendance? Est-ce antinomique ou interdépendant? "Le réseau de la soupe populaire [...] constitue un univers en soi et il devient donc, pour une partie des démunis, un lieu de survie" (Roy, 1988: 35). Si l'on s'attarde à questionner la dimension de l'autonomie, on pourrait réfléchir conjointement à la notion de sécurité.

Comme toute contradiction vécue, l'autonomie déchire. Il y a la peur des repères qui s'estompent, des structures qui se transforment, peurs dont il faut tenir compte. À ce point que s'il y avait une règle à formuler pour aider quelqu'un à devenir autonome ce serait celle-ci: donnons-lui la sécurité, elle lui donnera en retour le moyen de construire et d'exercer son autonomie (Hoffmans-Gosset, 1994: 55).

Pouvons-nous, à partir de ces éléments, identifier des pratiques qui tentent d'asseoir une certaine sécurité et qui, dans une seconde étape, se centreraient davantage vers une sortie de l'itinérance? Le lieu d'accueil peut occuper une fonction parentale. Plutôt que de se demander jusqu'où doit aller le maternage et quand doit-il s'arrêter, la véritable question n'est-elle pas de chercher à savoir comment conjuguer deux modes: un maternage et un paternage. Le centre de jour ferait fonction d'enveloppe protectrice et nourricière aux effets bienfaisants et rassurants, mais serait également porteur d'une dynamique permettant de s'en détacher, de sortir du milieu sécurisant, d'aller vers l'extérieur.

Avant d'aborder ces différentes questions par le biais des pratiques d'intervention dans les centres de jour, nous voudrions nous attarder sur une notion plus générale qui traverse, selon nous, la réalité de ces centres. Nous aimerions attirer l'attention sur la question particulière du temps. La notion du temps est sous-jacente à tout questionnement autour de l'intervention auprès des itinérants puisque, chez cette clientèle, le temps perd son sens habituel. Quelle signification les mots "hier", "demain" peuvent-ils bien avoir pour quelqu'un préoccupé par aujourd'hui voire même le moment présent, l'instant? S'il s'agit de "parer au plus pressé", de dépanner, comment inscrire ce ponctuel nécessaire dans une dimension dynamique qui lui donne alors un sens? La patience ne va-t-elle pas

de pair avec la constitution d'un lien qui permettra ensuite de lier une action à une autre, de créer un enchaînement? Ceci semble crucial pour des personnes dont les notions d'espace et de durée sont tellement bouleversées et pour lesquelles il semble improbable, parce que trop incertain, d'anticiper la suite de leur ici et maintenant.

3.4 Les centres de jour: ponctuation du temps pour les itinérants?

Les intervenants-es des organismes communautaires qui accueillent une population itinérante sont confrontés, nous l'avons déjà souligné, à des problématiques reliées aux questions de l'isolement, de la désinsertion sociale, de l'exclusion, de la rupture du lien social. Les intervenants-es mentionnent une relation au temps qui serait spécifique, comparativement à la prise en charge institutionnelle où chaque intervention s'inscrirait dans une durée précise, rigide, brève. Malgré tout, il y a un paradoxe: la notion d'avenir n'a guère de sens pour les itinérants, aussi faut-il répondre dans l'immédiat aux besoins de base et par la suite, peut-être, envisager de miser sur le temps pour ouvrir sur d'autres interventions. "Offrir des services qui ont un sens pour les patients [...] cela se traduit par des services qui répondent à leurs besoins de base, favorisant ainsi l'établissement d'une relation de confiance" (Racine, 1994: 19). Parlant des soins médicaux pour les itinérants de Dernier Recours, Fournier et Mercier (1989) indiquent que:

[...] la préoccupation pour le maintien et l'amélioration de la santé sous-entend une vision à long terme. Or, l'avenir est une dimension qui fait peu de sens pour plusieurs itinérants et les traitements qui ne procurent pas d'effets immédiats seront abandonnés faute d'intérêt et de motivation (Fournier et Mercier, 1989: 60).

Dans ces ressources communautaires, on insiste sur la nécessité d'une souplesse et d'une grande patience, d'autant plus grande, qu'il faut que l'autre vous "apprivoise" en même temps qu'il faut "apprivoiser" l'autre, lui laisser le temps, suivre son rythme, avant d'envisager et d'engager des changements. Ne sommes-nous pas dans la création d'un lien? On évoque aussi l'importance pour certains usagers d'avoir un lieu pour "passer le temps".

Jean Chesneaux titrait un article du Monde diplomatique, "Le temps, enjeu démocratique":

La durée, le sens de la durée, ne sont-ils pas aujourd'hui les grands absents de la conscience politique et de l'horizon politique? [...] De cette dislocation de l'axe passé-présent-avenir, lequel constitue pourtant le socle même de la responsabilité civique et de la *praxis* politique, est-il illustration plus tragique que le cas des jeunes en "galère", des chômeurs, de tous les laissés-pour-compte de la société duale? Pour eux, l'exclusion sociale va de pair avec l'exclusion temporelle. Tombés au niveau zéro de la citoyenneté active, ils ne survivent qu'au niveau zéro de la temporalité, littéralement au jour le jour (Chesneaux, 1994: 32).

Les centres de jour ne réintroduisent-ils pas la question du temps? Temps traditionnellement rythmé par les aller-retours du lieu de travail au domicile et que certains ne savent comment remplir. En l'absence d'une fonction utile qui donnerait un sens au temps qui s'écoule, les centres de jour permettraient de structurer la journée, la semaine, voire le mois, pour ceux qui ont perdu jusqu'à la notion de temps. La question de l'instabilité des rythmes de la vie quotidienne est étudiée par Bréban (1984) dans un chapitre intitulé "le temps des pauvres". Elle y évoque le temps illimité, le temps "*don tragique*" et elle montre l'énorme difficulté pour les pauvres, lorsque l'on n'a pas ou si peu de moyens accessibles, de maîtriser sa situation et d'y impliquer sa volonté (Bréban, 1984: 143). S'inscrire dans une dynamique de changement devient alors une voie peu probable.

L'ordre extérieur réagit sur l'ordre intérieur, sur le cadre mental où se déposent les instants. La régularité du rythme de vie donne une forme au temps. Elle permet de s'appuyer sur la répétition prévisible d'événements pour maîtriser leur déroulement et anticiper leurs effets dans un futur proche. Sans ce support, lorsque les événements, sont imprévisibles et mouvants, forment des rythmes désordonnés auxquels on ne peut se fier, il n'y a guère de possibilité de maîtriser leur enchaînement et de les rattacher à des projets construits.

Le passé est trop souvent synonyme d'échecs et le présent ravive trop les privations pour que l'avenir soit perçu avec confiance.

Le contenu des temps provoque une appréhension négative du changement qui ne peut-être intégré comme une donnée positive.

Et l'anarchie des rythmes temporels, parce qu'elle voile l'enchaînement des événements, nuit à la perception des éléments autour desquels une évolution peut se structurer; si tout ce qui advient est en perpétuel mouvement, comment distinguer le changement (Bréban, 1984: 141-142)?

Redonner un sens au temps, le réorganiser, n'est-ce pas, alors, un préalable à toute action, une préparation incontournable avant d'amorcer une démarche de changement? N'est-ce pas d'ailleurs dans ce courant que se situent aussi la création et le maintien d'un lien, comme un apprentissage de la durée, même relative, et la possibilité de regarder un peu plus loin.

L'accent n'est plus nécessairement mis sur l'atteinte d'objectifs visant le changement mais plutôt le développement ou le maintien d'une relation significative avec la personne. Comme le dira une intervenante, 'dans ces cas-là, on se raccroche au lien' (entretien 3) (Racine, 1994: 69).

Pour aller plus loin sur la question du lien, nous reprendrons certains auteurs qui démontrent l'importance de l'établissement d'une relation de confiance et la difficulté à faire reconnaître celle-ci:

[...] le traitement et le changement sont mieux vus que le maintien des acquis ou le développement d'une relation significative. Des écrits récents (Freddolino et Moxleu, 1992; Schwartz, 1990; Tessler et Dennis, 1989) permettent pourtant de valider et de légitimer les actions que les intervenantes semblent avoir internalisées (sic) comme des interventions de 'second ordre'. Quand les intervenantes des maisons d'hébergement disent qu'elles 'changent de registre', c'est-à-dire qu'elles décident d'investir au niveau du lien avec la personne plutôt qu'au niveau d'autres types d'objectifs, elles font en fait ce que plusieurs des théoriciens actuels sur le suivi communautaire reconnaissent comme étant un des éléments du succès des programmes qui cherchent à rejoindre les personnes sans-abri. Selon ces auteurs, le développement et le maintien d'un lien significatif serait même à prioriser par rapport au traitement (Racine, 1994: 83-84).

Sans chercher à établir une définition univoque et simple des centres de jour pour personnes itinérantes, nous pouvons faire l'hypothèse que ces ressources travaillent autour de la question du lien. Le lien privilégié d'intervenant à itinérant, le ralliement des itinérants dans un même lieu à la recherche de liens "humanisants" et donc travail sur les liens de sociabilité et la socialisation; mais également travail avec le lien social symbolique, par le fait qu'il s'agit d'une "structure" sociale, quand bien même ce sont des ressources du réseau non gouvernemental, qui cherche à les reconnaître au-delà de ce qu'ils font et davantage pour ce qu'ils sont.

4. Choix méthodologiques

4.1 Description générale de la démarche

La question de la méthodologie, des problèmes et des enjeux de la recherche dans le champ particulier de l'itinérance a été traitée par Laberge et Roy (1994) qui indiquent, entre autres, que le concept même d'itinérance ne réfère plus aux réalités d'il y a vingt ou trente ans:

Les études sur les itinérants au cours des années 70 présentaient un aspect du phénomène qui s'est considérablement modifié aujourd'hui [...] On trouve désormais des groupes très variés en matière d'âge, de sexe, d'expérience de vie antérieure, d'antécédents psychiatriques, etc. Dans ce domaine, tout est maintenant à refaire, vu les transformations majeures et très rapides sur ce chapitre. Dans cet examen sociologique, il ne faudrait pas négliger la place des intérêts économiques et des pressions sociales et politiques qui rendent certains sujets plus ou moins acceptables comme entreprise scientifique (Laberge et Roy, 1994: 107-108).

Comme les auteures le soulignent plus loin, il est important de ne pas oublier le contexte actuel de restrictions budgétaires, qui se prête particulièrement à l'interprétation des résultats de recherche en terme d'évaluation. Il faut donc être prudent et ne pas perdre de vue les répercussions possibles des travaux scientifiques sur les décisions d'octroi de ressources et donc sur leur existence même (Laberge et Roy, 1994: 111).

Une recherche-action

Nous avons voulu nous situer à la convergence des intérêts des intervenants-es et des chercheurs. Nous avons ainsi réalisé une recherche-action de type qualitatif et exploratoire en collaboration avec le milieu. Une précédente recherche, en 1993, portant sur l'accueil et la référence dans les centres de jour, de soir et unité mobile de Montréal, commandée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et par la Ville de Montréal avait été menée par Mercier, Boucher et Tardif. Cette recherche nous a servi, en quelque sorte, de point de départ.

4.2 Un terrain de recherche: les centres de jour

Dans un premier temps, nous avons procédé à un repérage des ressources pour itinérants qui font partie du Regroupement des centres de jour, de soir et unité mobile de Montréal pour établir quel serait "notre terrain". Pour cela, à compter du mois de novembre 1994, nous avons

rencontré le comité de rédaction du Regroupement⁷ afin de prendre connaissance des demandes de chacun et mettre en place un protocole de recherche. Cela nous a permis de nous faire une idée globale du Regroupement et de chacun des centres concernés et aussi de contextualiser la réalité particulière de chacun d'entre eux.

Nous avons alors sélectionné, parmi les douze centres qui font partie du Regroupement, quatre d'entre eux qui soient représentatifs: représentatifs des différentes réalités des centres et diversifiés en terme de structures et non en terme statistiques. Nous n'avons pas opéré la sélection à partir de la spécificité d'une clientèle mais davantage à partir du type de services offerts puisque notre recherche porte sur la question des pratiques d'intervention et non pas sur les usagers eux-mêmes. Les milieux pressentis ont donc été choisis en fonction de quatre réalités spécifiques qui offrent des services particuliers et aussi semblables, et qui induisent nécessairement des "segments particuliers" de la population itinérante comme l'affirment Laberge et Roy (1994). C'est aussi pour rejoindre des critères de faisabilité que nous avons retenu le chiffre de quatre centres: ressources humaines en temps et en personnel, tant de notre part que de la part des organismes contactés. De plus, le nombre nous paraissait suffisant compte tenu qu'il constitue le tiers de l'ensemble des centres de jour membres du Regroupement et qu'il s'agit, comme nous l'avons annoncé précédemment, d'une recherche exploratoire. Enfin, nous avons retenu les ressources et les intervenants-es sur la base de leur disponibilité et de leur acceptation. Deux centres de jour, un centre de soir et une unité mobile ont ainsi participé à la recherche:

- *le centre de jour Bénévole Amitié inc.*, localisé sur la rue Sherbrooke Ouest, entre le métro Peel et le métro McGill, est ouvert durant la journée, 7 jours/semaine associant son propre service de suivi communautaire non-obligatoire;

- *le Café Lanouette*, situé sur le Plateau Mont-Royal, au coin de Rachel et Fullum, est ouvert durant la journée du lundi au vendredi et offre un service de repas gratuit pour la clientèle (l'ensemble est connu sous l'appellation Dîners-rencontres Saint-Louis-de-Gonzague);

- *le centre de soir Denise-Massé*, dans le quartier Centre-Sud, est ouvert du mercredi au dimanche de 17h00 à 22h00;

- *l'Anonyme*, unité mobile qui se déplace dans une douzaine de quartiers de Montréal, offre ses services du lundi au jeudi.

⁷ Nos rencontres avec le coordonnateur du Regroupement et les directeurs-trices de centre et à l'occasion avec un intervenant d'un autre centre ont eu lieu en novembre et décembre 1994.

4.3 Stratégie mixte de collecte d'informations

Pour des raisons tenant à la nature et à la diversité des ressources ainsi que pour rejoindre les objectifs de la présente étude, nous avons utilisé plusieurs sources d'information dans le but d'avoir une connaissance plus complète de la réalité des centres de jour, de soir et unité mobile pour itinérants et afin de cerner le contexte large dans lequel les centres s'inscrivent: structure, organisation du travail et population accueillie. L'analyse documentaire, les entrevues avec les responsables (coordonnateurs ou directeurs) des centres, l'observation directe et les entrevues avec les intervenants-es des centres nous ont fourni notre matériau.

Une partie des informations a été obtenue à partir de la consultation des rapports annuels, des journaux, des procès-verbaux, des cahiers de bord, des rapports d'activités. Elle a été complétée et enrichie par les rencontres avec les responsables des différents centres et par le travail d'observation réalisé dans le milieu d'intervention. L'observation directe, réalisée systématiquement dans chacun des quatre centres, nous a permis de nous imprégner de la réalité des milieux et elle a donné l'occasion de développer une connaissance mutuelle. Un autre objectif de l'observation directe était d'éviter qu'un sentiment d'intrusion ne vienne entraver la possibilité, pour les intervenants-es de s'approprier la démarche de recherche.

Les éléments colligés auprès des trois sources d'information nous ont servi à ajuster le champ d'investigation des lectures et nous ont permis de mieux cerner les préoccupations du terrain. Elles nous ont également aidée à construire notre problématique de recherche. Nous n'avons pas cherché à comparer les centres mais plutôt à les considérer comme un ensemble d'éléments constitutifs d'un réseau.

Suivant un même schéma⁸ pour chaque centre, nous avons rédigé un premier document descriptif que nous avons soumis au responsable, coordonnateur ou directeur du centre afin d'en vérifier la teneur et d'y apporter les précisions ou rectifications nécessaires. L'objectif de cette phase était de réaliser un document synthétique et uniformisé pour tous, ce qui, jusque-là, n'existait pas. Il ne s'agissait ni de faire une revue exhaustive des informations concernant chacun des centres, ni de fournir de nouveaux renseignements aux centres sur eux-mêmes. Néanmoins, la formalisation de certains éléments par une personne extérieure à l'équipe permettrait d'avoir une vision plus globale

⁸Les documents regroupaient les éléments principaux des centres en douze points: documents consultés; historique; philosophie; mandat; clientèle; financement; équipe; fonctionnement de l'organisme; services disponibles; repérage des partenaires; centre au quotidien; projets.

et serait disponible, au besoin, pour alimenter la réflexion à l'intérieur de chaque centre et au sein du Regroupement. Ce document synoptique⁹ devait rendre compte du cadre dans lequel s'inscrivent les interventions et donner la possibilité d'identifier à qui elles s'adressent pour pouvoir ultérieurement procéder à une analyse plus fine des pratiques d'intervention.

Afin d'obtenir les éléments nous permettant de tracer le portrait des interventions effectuées, de les décrire concrètement et de pouvoir alors en proposer une interprétation, nous avons réalisé des entretiens semi-dirigés d'environ une heure auprès des intervenants-es. Nous avons effectué un total de treize entrevues, toutes enregistrées: sept entrevues avec du personnel régulier; une entrevue avec une intervenante de la liste de rappel, mais qui effectuait régulièrement des remplacements; une entrevue avec une intervenante engagée sur un programme d'employabilité, très impliquée dans la ressource et présente depuis sept mois à temps complet et deux entrevues avec des stagiaires en apprentissage. Une copie de la cassette de l'entrevue a été remise aux intervenants-es concernés. Ces entretiens ont été transcrits intégralement et nous avons effectué l'analyse des quatre-cent-quarante-deux pages de verbatim.

Tout d'abord, nous avons identifié les thématiques abordées et nous les avons analysées dans leur contexte tout d'abord (à la verticale) et nous avons repéré les thématiques récurrentes. Par la suite, nous avons analysé les entrevues en reprenant les éléments d'un même thème de façon horizontale.

Nous avons considéré le contenu des entrevues, non pas comme des discours ayant une valeur absolue, mais bien comme une parole adressée à un interlocuteur particulier, en référence à un statut, à une image. Nous ne remettons pas en cause les mots de l'autre, en tant que vrai ou faux, mais nous pensons important de prendre en compte la relativité de ce qui est dit, selon la place accordée, explicitement ou non, à l'interviewé, selon le moment et le lieu d'où il parle.

4.4 Généralisation

Les conclusions auxquelles mèneront cette recherche seront, en premier lieu, applicables aux centres étudiés ici. Cela dit, s'il faut se garder de généraliser nos conclusions à l'ensemble des centres de jour, nous pourrions nous servir des résultats de notre étude pour animer la discussion dans les centres de jour du Regroupement, non pas en cherchant à les appliquer au sens strict mais plutôt en les utilisant comme point de départ pour élargir le champ des connaissances, en

⁹Ces documents ne sont pas inclus dans la présente version, mais on les trouvera en annexe du texte original de la recherche.

considérant qu'ils ont des caractéristiques communes. Il s'agit donc davantage, comme le disent Laberge et Roy “de généralisation des conclusions à un niveau plus théorique que de généralisation sur une base statistique” (1994: 110).

5. Les centres

Dans cette section, nous n'avons pas repris de façon exhaustive les données recueillies au cours de la recherche, nous avons voulu reprendre les éléments les plus pertinents pour ouvrir la discussion, soulever certaines questions et poursuivre à la fois la compréhension du cadre et des enjeux des interventions dans les centres de jour.

Le centre de jour regroupe des personnes en situation de désinsertion sociale et leur offre un espace stable, une plage horaire régulière, quelque soit les égarements qui les aient conduites là, quelque soit la durée et le niveau "d'imprégnation" et de connaissance du milieu de l'itinérance. L'usager arrive là, généralement parce qu'il a entendu parler de la ressource par un homologue, ou par un policier, ou encore en ayant fréquenté une autre ressource (institutionnelle ou non). Quelles sont les raisons qui le conduisent là plutôt qu'ailleurs? Il serait intéressant d'approfondir cette question mais ceci n'est pas directement notre propos.

Ce que l'on peut dire d'une façon générale, en s'appuyant aussi sur la recherche de Mercier et al. (1993), c'est que les centres de jour, de soir et unité mobile “sont largement ouverts à l'accueil. Ils prônent une forme de référence peu directive, centrée sur la démarche volontaire du client. Ils représentent des lieux privilégiés pour amorcer des interventions” (Mercier et al., 1993: 41). Dans le chapitre suivant, nous tenterons justement de comprendre, à travers ce que les intervenants-es disent de leurs pratiques, de quelles interventions on parle et comment elles s'amorcent. Ceux qui ont participé à notre recherche sont ouverts à une population très fragilisée socialement (isolement), économiquement (chômage, pauvreté, logement minimal et instable), psychologiquement (précarité de la santé mentale) et physiquement. “La plupart des centres de jour pratiquent une forme d'accueil à long terme auprès d'une partie importante de leur clientèle. Le centre devient ainsi un lieu d'appartenance et de socialisation” (Mercier et al., 1993: 41). Pour les usagers, le réseau des centres de jour permet de donner un rythme journalier, si ce n'est hebdomadaire voire mensuel car le temps ne se déroule-t-il pas uniformément pour celui qui se trouve dans un processus de désaffiliation? Dans une précarité extrême, le plus souvent sans emploi, sans famille et sans argent, il n'est relié ni à la nécessité de se lever pour le travail ou l'école, ni aux trois repas par jour ce qui impliquerait magasinage et cuisinage. Ainsi, il semble que certains "perdent" même jusqu'à la

sensation de faim pour se rendre plus ou moins machinalement d'un lieu de restauration à un autre, ce qui peut parfois les amener à manger cinq fois dans la même journée. Demander assistance pour le pain quotidien ne serait-il pas plus acceptable socialement que de solliciter ouvertement disponibilité, amour, compassion, demandes qui relèveraient quasiment de l'indécence, en tout cas du domaine privé? Demander à être nourri serait ainsi moins inacceptable et plus recevable. C'est sans doute ce que les centres de jour ont compris car, par le biais de l'alimentation, peut se greffer un autre travail de restauration qui vise à (re)trouver une certaine confiance en soi dans un lieu d'échange, convivial, ce qui est vu comme un préalable à une réinsertion plus large.

Par sa diversité, le réseau des centres de jour offre la possibilité d'effectuer des choix qui peuvent se faire selon les besoins de la personne (proche de chez elle, ouvert à telle heure, selon les services offerts), ou encore par élimination pourrait-on dire. C'est-à-dire que tel usager n'ira pas à tel endroit parce que le fait d'y aller lui renvoie une image négative ou que, selon lui, réservé aux personnes ayant des problèmes de "santé mentale"; pour tel autre, c'est l'ambiance trop bruyante qui le rebute. D'une certaine façon, le choix des usagers pourrait se définir parfois par la négative. Si les ressources offrent des services qui peuvent paraître très similaires dans leurs formes (accueil individuel et du groupe, repas, collation, activités facultatives, ateliers discussions) à y regarder de plus près, on note certaines différences dans la priorité apportée à tel ou tel aspect. Les modalités de l'accueil peuvent varier, selon l'histoire du centre (émanant du religieux, du médical ou des citoyens), selon les raisons qui ont amené sa création, selon les objectifs poursuivis et la clientèle rejointe. Nous dirons également que l'"ambiance" diffère selon les intervenants-es et la clientèle, et selon le lieu physique et son organisation. Être reçu dans un local ensoleillé et à l'étage ou dans un sous-sol sombre et poussiéreux n'aurait-il pas un impact différent, notamment quand on parle tellement d'image de soi, d'estime de soi, de valorisation? La clientèle trouve un climat, une ambiance, des services différents selon la ressource et elle trouve aussi une image de groupe, une possibilité de s'identifier à un type de personne ou à l'ensemble. L'itinérant, le jeune, incertains, ne viendraient-ils pas se chercher un groupe dans lequel ils peuvent se reconnaître, en même temps qu'un type d'intervention avec lequel ils sont à l'aise?

Si l'on s'entend sur le fait que les usagers ont connaissance de l'ensemble des ressources et les ont fréquentées, peut-on parler d'une certaine forme de choix dans le lieu qu'ils "sélectionnent"? Peut-on parler de l'élection d'un second domicile? N'est-ce pas à la constitution d'un réseau de sociabilité auquel on assiste? Ou viennent-ils là à défaut d'autre chose? et de quoi? Ce "choix" ne s'effectuerait-il pas plutôt suivant les étapes de la désinsertion, ou suivant la problématique majeure dans laquelle ils se reconnaissent? Un tel se verrait jeune avant d'être toxico, un autre, itinérant plutôt qu'ayant des problèmes de santé mentale et vice-versa; celui-là recherche un lieu où il peut

facilement être anonyme, où on ne lui demandera pas forcément de s'impliquer, tandis que cet autre préférera un milieu où il peut être interpellé afin de participer à la dynamique du groupe. Il lui sera demandé de remplir certains devoirs en échange desquels il sera reconnu par les intervenants-es et les autres habitués, mais également considéré comme personne ayant aussi des droits. La règle d'or est toujours le respect de la démarche volontaire de l'utilisateur, mais l'organisation de certains centres semble mettre l'accent sur la constitution d'un groupe qui aurait une vie propre, groupe qui se révèle relativement homogène, avec les droits et les devoirs qui s'y rattachent. On observera une organisation différente dans un autre centre de jour, les allées et venues de chacun pourront davantage se diluer soit du fait d'un plus grand groupe, assez hétérogène, soit parce que les attentes vis à vis des usagers sont différentes.

Les clientèles "adoptent" les philosophies ou s'adaptent à celles-ci. Elles contestent rarement les orientations, cependant il y a interactions et les pratiques des centres de jour sont modifiées par les itinérants eux-mêmes; les usagers modèlent les ressources. S'il y a peu de critères d'accueil émanant des organismes, il en est d'autres implicites qui n'invitent pas certains itinérants à se joindre à tel ou tel groupe qu'ils identifient comme étant stigmatisant, dévalorisant ou contraignant et qu'ils rejettent. Certaines clientèles ne s'excluent-elles pas mutuellement? Même si cela est vrai dans certains cas, nous ne pensons pas que cela fige les groupes, au contraire. S'il y a bien souvent un "noyau" d'usagers, il évolue. Les usagers qui se situent à "la périphérie" du groupe, à cause de leur va-et-vient, peuvent modifier, à certains moments, les caractéristiques de la clientèle ou l'atmosphère d'une journée. Côte à côte, les centres de jour sont reliés les uns avec les autres par les itinérants qui tissent le réseau entre eux.

Les centres de jour ne viennent pas en alternative à l'institutionnel comme c'est le cas pour les ressources alternatives en santé mentale. Ils paraissent répondre à ces multiples "creux" que sont les failles, de plus en plus nombreuses, de la prise en charge de l'État, auxquelles s'ajoutent les déchirures du tissu social. Faut-il alors penser que les centres de jour sont devenus des substituts à une absence de prise en charge étatique des plus démunis (Roy, 1988: 53)? Ces catégories de population ont traditionnellement été prises en charge par des communautés religieuses lorsqu'il s'agissait encore d'un phénomène résiduel. Les ressources alternatives en santé mentale du Québec se démarquent, dans leurs approches, des ressources institutionnelles médicales. À l'instar de celles-ci, les centres de jour pour itinérants ne cherchent-ils pas à se démarquer d'un communautaire à l'origine religieux ou à acquérir une certaine autonomie en devenant laïques? Doit-on y voir une volonté de sortir de l'amalgame organismes communautaires et organismes bénévoles, parfois assimilés car ce sont deux types d'organismes issus de la communauté (Comité sur l'évaluation, 1994: iv) ? Quel serait l'objectif avoué ou non de cette distanciation? Dans une volonté de

reconnaissance pour un meilleur financement, cherchent-ils à se professionnaliser? On lit par exemple: “le père Johns [le Bon Dieu dans la rue] annonçait aussi la réouverture de la maison de chambres de la rue Saint-Hubert [...] La maison a été rénovée et une équipe composée uniquement de professionnels s'occupe de la clientèle” (Gagnon, 1994: A2). À moins que les organismes d'inspiration religieuse cherchent à acquérir une forme de professionnalisation pour être légitimés? Comment? Pourquoi? Les craintes émises parfois quant aux risques d'institutionnalisation sont-elles fondées? Si l'on distinguait des signes de professionnalisation des centres de jour, en quoi cela augure-t-il d'un alignement sur la culture institutionnelle décriée? N'est-ce pas un peu rapide de superposer institutionnalisation et professionnalisation, comme si l'on confondait institution et profession avec le même regard négatif? Le financement ne peut-il être assuré qu'en passant par une légitimité, une reconnaissance, tributaires elles-mêmes d'une professionnalisation?

6. Les intervenants-es parlent de leurs pratiques d'intervention

Après avoir précisé le contexte dans lequel s'inscrivent les interventions quotidiennes des intervenants-es, nous allons, à partir des entrevues accordées par ceux-ci, reprendre les points de leur discours qui nous éclairent sur leurs pratiques d'intervention dans les centres de jour, de soir et unité mobile. Les interventions, dans la pratique, sont-elles similaires d'un centre à l'autre? Qu'est-ce qui les différencie? En quoi sont-elles particulières et quelles sont les justifications qui les accompagnent? Dans le présent chapitre, nous allons poursuivre notre réflexion et nous analyserons les thèmes principaux qui se dégagent des entrevues pour ensuite reprendre les questions plus larges qui auront émergé. Nous aurons toujours à l'esprit que c'est à partir du matériel fourni par les intervenants-es, en l'occurrence leur parole, que nous avons pu mettre en évidence les différentes manières de concevoir l'intervention et rendre compte des pratiques. Notre propos n'est pas de repérer s'il y a une "bonne" façon d'intervenir, mais de permettre une meilleure connaissance de ces pratiques.

Nous examinerons plusieurs composantes de façon distincte: y a-t-il une distinction entre services et interventions? quelle est la spécificité d'une ressource mobile par rapport à un lieu fixe? qu'est-ce qui justifie ou non la collaboration professionnelle des intervenants-es? Selon quels paramètres les interventions peuvent-elles être regroupées? Pourquoi y a-t-il des règles internes dans les centres? Comment s'articulent les discours des intervenants-es sur le pouvoir et le professionnalisme?

Il est bien évident que ce ne sont pas les seules questions qui se posent, mais nous avons retenu celles qui nous ont paru les plus pertinentes pour notre recherche. Toutes ces questions sont en interrelations et il est difficile de les traiter de manière aussi découpée sans proposer une vision réductrice de la pratique des intervenants-es. Néanmoins nous espérons que cela donnera des éléments de compréhension et de questionnement sur les interventions dans les centres de jour.

6.1 Services et interventions

Il y a parfois une distinction entre dispensation de services et intervention. Ainsi, un service (distribution de sac de nourriture, accès au téléphone, collation gratuite, distribution de condom, échange de seringues par exemple) n'est pas forcément vu comme une intervention. C'est un peu comme s'il y avait une hiérarchie dans les actions des intervenants-es. Par ailleurs, dans la plupart des cas, le suivi, le travail à long terme est davantage valorisé que la dispensation de services. Malgré ou à cause des difficultés reliées au type de clientèle, le suivi est plus valorisant pour l'intervenant-e, car il s'inscrit dans un processus actif, plus stimulant, qui permet de sortir d'une certaine inertie/passivité opposée par certains usagers. La raison d'être des services de première ligne est justifiée, par certains, comme étant une condition première pour pouvoir ensuite travailler sur autre chose, ou encore, comme des services à rendre de façon obligatoire; cependant, il est souvent mentionné que les moyens manquent pour en faire davantage. "D'avoir un café chaud, d'avoir un sandwich ça peut aider, ça peut être un moyen pour... en arriver à jaser avec elle [la personne-cliente]" (n°7: 11)¹⁰.

Certains intervenants-es évoqueront l'aspect "consommation" de services, voire même le développement d'une certaine dépendance des usagers par rapport à la ressource. Ce qui ressort, c'est qu'un certain nombre d'individus vont bénéficier de l'aide et des compétences des intervenants-es, qu'ils vont vouloir et/ou pouvoir y accéder. D'autres, par contre, poursuivront leur route sans véritablement s'engager dans un processus de changement, mais ils bénéficieront des services de la ressource qui préviennent, vraisemblablement, une dégradation encore plus grande de leur situation.

[...] des fois ça a l'air de rien un petit centre où le monde vient, mais ça peut être beaucoup pour ces gens-là. Ça peut les aider énormément à rester stable, plus stable. Ils ont un endroit pour venir, ils ne sont pas tous seuls chez eux tout le temps. Ils ont un lieu d'appartenance où ils rencontrent leurs amis et où ils se sentent en sécurité. Cela fait une grosse différence dans leur vie. (n°9: 23)

¹⁰ Tout au long du présent chapitre, le numéro entre parenthèses réfère à la codification que nous avons adoptée pour le traitement des entrevues. Et, pour une meilleure compréhension, nous avons retravaillé le texte des entrevues considérant que notre objet de recherche n'est en rien une analyse socio-linguistique du discours mais l'analyse thématique du contenu des propos des intervenants-es.

Le terme d'intervention fait donc référence, le plus souvent, à une vision interactive, à des échanges relationnels; il désigne un terrain plus professionnel que celui des services. Ainsi, les services distribués seraient vus non pas comme une intervention d'un professionnel, mais davantage comme un service rendu par la ressource. Les services dispensés peuvent donner l'occasion à l'intervenant-e comme à l'usager, d'aller à la rencontre de l'autre. Il n'y a pas de choix à priori de fournir un service plutôt que de s'engager dans une intervention. S'il est important de distinguer les deux aspects des possibilités offertes par les centres, c'est pour mieux comprendre que c'est la demande et la problématique de chaque usager qui déterminent le recours à l'un ou l'autre, non pas une option délibérément choisie indépendamment d'une situation donnée. Cette précision apportée, on ne peut dire qu'il y a réellement dichotomie, et la frontière est fluctuante et perméable selon les situations. Il en est où le service s'inscrit dans une intervention: il peut la précéder ou encore coexister. Le service peut déboucher sur une intervention mais il est d'autres situations où il est "consommé" pour lui-même et remplit une fonction essentielle de survie.

6.2 Mobile ou pas

Avant de parler de l'ensemble des interventions, nous allons préciser au préalable la spécificité de l'Anonyme, ressource mobile. Son organisation matérielle et le fait d'aller rejoindre les jeunes là où ils sont lui confèrent un statut particulier. Il nous a paru important de signaler cette originalité, car il est possible que les remarques qui suivent puissent s'appliquer à d'autres ressources qui, elles aussi, se déplacent et vont au-devant des populations. Nous utiliserons le terme d'Unité mobile pour parler de l'Anonyme.

Si l'on peut trouver de nombreux points de similitude avec les pratiques des autres centres étudiés, cette ressource n'en est pas moins particulière dans son fonctionnement, ses mandats et sa clientèle. L'idée de départ de la présente étude n'était pas d'identifier les pratiques au niveau de chacun des centres mais plutôt d'essayer d'avoir une vue plus large et globale de ce qui se fait dans le réseau des centres de jour, de soir et unité mobile. Néanmoins, pour refléter le plus fidèlement possible les interventions dans leur ensemble, il nous faut nous attarder un moment à la singularité de l'Unité mobile.

Rappelons que cette ressource privilégie l'intervention auprès des 12-25 ans et se donne le mandat de rejoindre les jeunes là où ils sont, de prendre contact avec eux et de les référer, d'être des vecteurs ou des agents de liaison entre la rue et les ressources existantes; ce choix oriente

nécessairement le type d'intervention pratiquée par les intervenants-es. En périphérie de Montréal, les intervenants-es rencontrent des jeunes qui ne sont pas nécessairement décrochés sur le plan social, mais qui sont en difficulté sur le plan scolaire et/ou familial et aussi des jeunes plus près d'un point de rupture. Plus on se rapproche du centre-ville, plus l'Unité mobile reçoit une clientèle similaire à celle des autres centres de jour. Cela dit, une bonne partie des jeunes rencontrés ont encore un lien avec l'école et la famille ce qui constitue les deux points d'ancrage majeurs. Et si leur situation est fragile et proche du décrochage, elle ne s'est pas encore matérialisée par une rupture. Pourtant, certains sont très isolés et bénéficient d'une ressource comme l'Anonyme, qui se déplace vers eux. En effet, certains ne pourraient d'emblée effectuer une démarche vers d'autres services, car cela demande une implication ou du moins une décision plus formelle et plus claire de la part de l'utilisateur.

L'Unité mobile représente à la fois un point de repère, mais aussi une parenthèse dans la vie des jeunes, un point de chute, un lieu d'accueil et un point de services. Si on se rappelle le cadre de fonctionnement de l'Unité mobile, on sait qu'elle circule à travers une douzaine de quartiers de Montréal. Un maximum de deux heures par quartier une fois/semaine ne peut en faire un milieu de vie comme peuvent l'être certains centres de jour ou de soir ouverts dans un même lieu de 5 à 7 jours/semaine durant des séquences variant entre 4 et 6 heures/jour.

Les interventions des centres de jour dont l'âge de la clientèle se situe dans une fourchette de 12 à 30 ans (deux centres sur les quatre étudiés) offrent plus particulièrement des activités de support, des discussions, des ateliers qui visent à aborder des problèmes généraux: le suicide, la violence, les relations interpersonnelles, la drogue, etc. Ces activités sont mises en place pour tenter de les faire parler d'eux, les "accrocher" sur une thématique. À la fois information et formation pour atteindre un objectif plus large soit celui d'aider les jeunes à aborder leurs propres difficultés et leur donner des outils pour les résoudre.

S'il y a des différences entre l'Unité mobile et les trois autres centres, qui eux sont fixes, il y a aussi de nombreux points communs sur le plan de la philosophie, de la vision du travail d'équipe, de la conception du lien social à développer avec les démunis ayant des problèmes d'isolement. Les similitudes se retrouvent principalement dans la manière d'établir un lien visant à enclencher une dynamique de changement. Cela dit, c'est davantage un travail de dépistage, de repérage et d'orientation qui se fait à l'Unité mobile. L'intervenant-e facilite le passage du jeune de l'Unité mobile vers le ou les organismes du milieu dans lequel évolue l'utilisateur. Compte tenu des moyens et des mandats, le travail de suivi à long terme se fait parfois, mais plus rarement. Par contre, l'intervention peut se dérouler sur une longue période d'appivoisement, le temps nécessaire à la

construction d'un lien étroit, qui prend la forme d'un accompagnement, "elle sait que je vais être là pour elle, mais quand elle va être prête" (n°7: 19).

[...] elle a appris que nos services [existaient], elle faisait de la prostitution pas loin. Il y a quelqu'un qui lui a dit écoute, il y a du monde, là, qui font de l'échange de seringues. Puis, le lien s'est développé tranquillement, d'échange de seringues en échange de seringues... Après ça, on l'a référée à un organisme [de type] "travail de rue" de son quartier: PACT de rue. Tranquillement pas vite elle a accepté d'aller se faire traiter pour son hépatite, à l'hôpital; mais ça a pris beaucoup de temps. Il a fallu qu'elle soit vraiment super malade pour y aller. T'sais, elle a connu l'institution, elle a connu la prison, tout ça. Elle a pas vraiment le goût de retourner dans ces endroits-là... C'est pas évident. Pour elle, c'est négatif. Accompagnée par des personnes comme nous autres, le lien s'est fait graduellement. On l'a acceptée comme elle était, sans mettre de limites comme telles. C'est alors plus facile. (n°7: 20-21)

Il nous a paru important de situer l'Anonyme à côté des autres ressources pour deux raisons. La première parce que l'intervention s'effectue à partir d'un véhicule motorisé, et que cela constitue un type d'intervention particulier. En second lieu, parce que l'ensemble des remarques contenues dans le présent chapitre ne concerne l'Anonyme que partiellement, même si généralement les thèmes abordés se retrouvent dans leur quotidien. Voyons maintenant ceux abordés par les intervenants-es dans l'ensemble des ressources, y compris l'Unité mobile.

6.3 La notion d'équipe et de travail pluri/interdisciplinaire

Dans cette section, nous toucherons la question de la collaboration professionnelle entre les intervenants-es à l'intérieur d'un centre, d'abord, puis celle établie avec des intervenants-es d'autres ressources, institutionnelles ou non.

D'entrée de jeu, ce qui nous a frappé, c'est que même si le travail d'intervention est essentiellement individuel, tous les intervenants-es ont relevé l'importance du travail d'équipe, ainsi que la nécessité d'une cohésion à l'intérieur de l'équipe. Cela permet de faire face à des situations difficiles caractérisées par une constante interaction auprès d'individus présentant des problèmes complexes. Ce travail d'équipe s'avère essentiel dans l'intervention directe visant une meilleure efficacité, mais aussi dans le soutien et le réconfort à donner aux intervenants-es suite à des conflits ou à des frustrations rencontrés dans le cadre du travail.

Moi et X on est deux intervenantes sur le plancher. On fait la paire, moi et elle. [...] on se complète vraiment [...] on s'aide continuellement... même dans notre vie privée, un peu... alors si je sais que X vit des choses et qu'elle est plus vulnérable, je vais être plus alerte [...] parce que [ici, quand les clients savent que tu as] une faiblesse, ils te rentrent dedans. (n°8: 16)

Des intervenants-es soulignent l'importance d'une certaine congruence dans les messages envoyés par les différents membres de l'équipe d'un centre donné aux usagers. Ils insistent aussi sur la nécessité d'avoir une action concertée.

Enfin, la polyvalence [dans le sens de multiplicité] est importante dans le sens où les intervenants-es n'ont pas tous la même personnalité [...] Puis, ils ont pas tous la même formation non plus. Alors c'est important qu'il y ait... de la polyvalence à ce niveau-là. Mais ça prend une congruence aussi pour une intervention. Il faut... intervenir dans le même sens. (n°11: 25)

Certains pensent que la cohésion dans les messages et l'action devrait s'étendre aux relations avec les équipes ou avec les intervenants-es extérieurs au dit centre. Ceci s'appliquerait, par exemple, au personnel en milieu hospitalier et particulièrement au milieu psychiatrique. Pour certains, il s'agit d'un vœu pieu, pour d'autres d'une réalité déjà existante.

[...] au niveau des échanges multidisciplinaires, il faudrait une amélioration [...] parce qu'on travaille ensemble. Moi je veux avoir les mêmes objectifs que toi. Je ne veux pas travailler à l'encontre de ce que tu fais. Si je suis pas d'accord avec ce que tu fais on va s'en parler. Mais c'est pas ça qui se passe la majorité du temps. Je pense que ce qui serait important [...] c'est de s'asseoir ensemble et en [discuter pour] voir laquelle des solutions est la meilleure pour la personne. (n°2: 52)

Par ailleurs, afin de préserver le choix du client et dans le but d'éviter que la concertation ne soit un pouvoir supplémentaire, un contrôle, une emprise des professionnels sur l'usager, certains intervenants-es estiment qu'il est essentiel que chacun garde une approche différente et indépendante, sans collaboration: par exemple on ne cherche pas à savoir de quelle intervention bénéficie un usager donné, dans un autre centre, ni quel autre service il utilise. Bien qu'il n'ait pas été possible dans le cadre de cette recherche d'aller plus loin sur ce point, il serait intéressant de se demander ce que les intervenants-es entendent précisément par plus de contrôle et de quelles façons ils pensent que celui-ci s'exerce. Ne serait-il pas intéressant dans certains cas de prioriser la concertation lorsqu'un usager fréquente plusieurs ressources? Ne doit-on pas alors s'assurer que les interventions vont dans un même sens et ce, dans l'intérêt du client? Lorsqu'un intervenant-e ne tient compte que de ce que l'usager raconte et n'accorde de l'importance qu'à ce que l'usager dit, que peut-on en déduire? Ce type de conception est défendable, mais n'est-ce pas aussi une façon de se soustraire à une évaluation des autres intervenants-es? ou encore est-ce la manifestation d'une indicible et incontournable nécessité de se "garder" une clientèle, situation complexe et explicable dans un contexte de survie économique omniprésent? "Ils peuvent avoir différents services dans

une seule ressource. C'est bon pour la stabilité parce que ce sont des gens qui s'éparpillent assez facilement" (n°10: 8). En outre, demander à l'utilisateur de se rendre dans des lieux différents selon chacun de ses problèmes irait à l'encontre de la philosophie communautaire holistique. Une telle façon de faire supposerait, en effet, un "découpage" de la personne en x problèmes et multiplierait le nombre d'interventions supposément sans lien entre elles.

La concertation n'est donc pas toujours vue comme un moyen d'atteindre une meilleure cohérence dans l'intervention, ou de la rendre plus "efficace". Chacun des organismes défend aussi son autonomie, sa spécificité. Cela dit, les liaisons avec les instances extérieures ne sont pas toujours aisées et il n'y a pas de concertation systématique. On la vit au cas par cas, suivant les intervenants-es, les institutions et les ressources en cause. La concertation peut exister, mais elle reste incertaine et aléatoire. Elle peut être vue comme un moyen supplémentaire et complémentaire à l'intervention ou encore comme un élément qui pourrait compromettre la protection de la vie privée et la préservation du vécu personnel; on peut aussi l'anticiper comme un outil de pouvoir sur l'utilisateur ou une forme d'ingérence ébranlant la crédibilité de la ressource, notamment en matière de protection des droits de la personne. Pour se protéger, les intervenants-es mettent l'accent sur l'autorisation nécessaire du client pour effectuer toutes démarches le concernant, en particulier les échanges d'informations.

Ainsi, il y a ambivalence et parfois divergence sur la question de la concertation. Il n'y a pas consensus de l'ensemble des intervenants-es des différentes ressources. On ne peut isoler cette question délicate de la collaboration entre les membres d'une équipe ou de plusieurs équipes autour d'un utilisateur, du rôle joué par le centre de jour lui-même. S'il est exclusivement un milieu de vie et un milieu d'appartenance, le lien avec les autres ressources devient moins central/crucial, tandis que si l'on considère que le centre doit permettre des interventions dans une optique de réinsertion, cela justifie alors de poser la question de la coopération en d'autres termes. L'ambiguïté reste entière dans les différents centres de jour et c'est sans doute ce qui explique que les situations soient réglées à la pièce et qu'il n'y ait pas de position uniforme adoptée par les intervenants-es. Ceci renforce l'idée que les centres jouent des rôles différents pour chaque individu, dépendant de la combinaison qui s'opère entre le parcours de l'utilisateur, son état présent, la vision qu'en a l'intervenant-e et son approche, les mandats et objectifs du centre.

6.4 Quelles interventions?

Voyons maintenant ce qui caractérise les interventions. Peut-on repérer des pratiques différentes selon les clientèles? selon le type de relation qui s'instaure entre l'utilisateur et l'intervenante? selon les objectifs poursuivis? Quels sont les paramètres qui permettent de décrire et de comprendre les pratiques des intervenants-es des centres de jour, de soir et unité mobile? Y a-t-il des modèles d'interventions? Nous avons tenté de regrouper certains éléments de réponses selon trois catégories: d'abord, selon que l'intervenante connaît ou non la personne, deuxièmement, selon la philosophie de l'intervention, et, enfin, selon les fonctions qu'elle remplit.

6.4.1 Différents types d'intervention selon que l'utilisateur est connu ou pas

Nous avons identifié un élément qui revient unanimement dans le discours des intervenants-es, à savoir, la notion qui fait que l'intervention change selon que l'utilisateur est bien connu ou non des intervenants-es.

À un moment donné, à force de connaître une personne, tu sais jusqu'où tu peux aller. Tu viens à détecter assez rapidement là où sont les problèmes, à quel niveau ils se situent là. (n°1: 9)

[...] l'intervention va être possible quand le lien sera privilégié [...] [l'idée] c'est de construire une relation qui va faire en sorte qu'il y a peut-être des sphères qu'on va toucher, qu'on ne toucherait pas autrement. (n°3: 26)

La question délicate de l'hygiène par exemple peut être traitée différemment selon le degré de connaissance que l'intervenante a de l'utilisateur. L'intervenante peut aussi tenir compte, à l'inverse, du fait que l'utilisateur connaît plus ou moins la ressource.

Si c'est quelqu'un qu'on connaît bien, on essaie de faire une intervention le plus délicatement possible, parce que c'est quand même quelque chose qui est délicat [...] Mais il y a des fois [...] avec des nouvelles personnes qui [arrivent] et qui dérogent... à telle "affaire"... on va passer [par dessus] parce qu'ils connaissent moins le centre que les autres. On peut passer une fois ou deux, mais ça dépend toujours [de quoi il s'agit]. (n°11: 6-7)

Dans l'ensemble, le fait de bien connaître l'utilisateur signifie que l'intervenante sait quelles seront ses réactions dans telle ou telle situation; il peut avoir davantage d'impact, mieux se faire entendre, avoir plus d'influence que s'il s'agit de quelqu'un avec lequel aucun lien ne s'est créé. “[...] ça prend du temps, ça prend six mois avant d'établir un lien de confiance important pour travailler une relation” (n°11: 40). Ceci repose sur le postulat qu'il faut être en confiance, en terrain connu pour mieux accepter l'aide et en tirer des bénéfices, et aussi pour obtenir une coopération. À

l'inverse, également, une personne ne peut s'investir, se confier, se livrer et ainsi obtenir l'aide souhaitée sans la présence régulière des mêmes intervenants-es, sans une continuité dans l'accueil.

[...] il va vouloir me parler à moi, parce que c'est moi qu'il connaît le plus. C'est pas parce que je suis plus fine, mais c'est une question de lien qui est établi,... de relation de confiance. Alors, quand ils "filent" pas, ils vont tenter de parler à la personne qu'ils voient le plus souvent [...] Ça prend du temps avant d'établir ce lien-là. (n°9: 13)

[...] c'est plus un accueil inconditionnel... on les ne force pas... C'est sûr qu'à long terme, si il y a une relation qui s'est installée, on peut pousser un petit peu. Mais c'est pas structuré comme dans un centre d'accueil où il y a des objectifs. Ici, il y a pas d'échéancier [...] c'est vraiment de répondre aux besoins exprimés. (n°7: 14-15)

Si l'on ne peut pas parler d'objectifs définis explicitement, les intervenants-es ont des orientations et les suivent informellement. Les interventions ne sont pas posées en termes d'objectifs à atteindre ou de résultats à obtenir. On parle plutôt de finalités au sens large, dans une perspective globale d'apprentissage et de mieux-être.

Les interventions sont différentes selon que l'utilisateur est là de façon régulière ou sporadique, ou encore que son arrivée dans la ressource est récente ou ancienne: il peut être là ponctuellement de façon intensive sur une courte période (régulier et récent, réponse à une situation de crise); il peut venir à la ressource à chaque période difficile; il peut être connu depuis longtemps mais venir à intervalle régulier et par intermittence (habitué), ou encore être assidu depuis longtemps (installé).

6.4.2 Des interventions selon une certaine philosophie

Les interventions sont discutées selon la philosophie à laquelle se réfèrent les ressources et les intervenants-es. Quelques principes de base déterminent la forme des interventions posées. On peut dire que ce qui rassemble les centres de jour, c'est leur philosophie d'intervention.

Les intervenants-es indiquent que ce qui caractérise leur action, entre autres, c'est une grande souplesse, beaucoup de flexibilité et une grande capacité d'adaptation. C'est ce qui leur permet de faire face aux situations très diversifiées qu'ils rencontrent. Chaque usager accueilli cumule généralement plusieurs problèmes et l'ensemble des usagers reçus ne forme pas véritablement un groupe auquel l'intervenant-e s'adresse en tant qu'entité. Il constitue plutôt un ensemble composite et hétérogène si l'on regarde les trajectoires et le potentiel psycho-socio-économique de chaque individu. Ainsi la philosophie d'intervention s'expliquerait par le fait qu'il faut pouvoir répondre à

une multiplicité de demandes et respecter l'autre dans les besoins qu'il exprime. On veut se garder d'imposer un cheminement standard ou d'imposer ses propres valeurs. Les intervenants-es de tous les centres mentionnent l'importance de suivre le rythme de chacun et aussi la nécessité de faire preuve de jugement pour évaluer ce dont la personne est capable.

[...] on suit beaucoup beaucoup son rythme [...] on fait ça [démarches vers des soins psychiatriques, l'obtention de papiers d'identité, du bien-être social, d'un logement] très doucement... parce qu'il faut respecter ces gens-là. Puis ils ont peur, alors il faut pas arriver et dire: bon, là tu t'en vas voir un médecin, tu fais ci, tu fais ça... ils vont penser qu'on est contre eux. En étant très doux, puis en lui donnant du renforcement positif à chaque fois qu'il vient, il commence à nous faire confiance [...] Il faut être... très très compréhensif [...] j'aime pas la structure rigide, c'est pour ça que le communautaire m'intéressait beaucoup [...] j'essaye de m'adapter aux besoins des gens, parce que c'est ça le communautaire. C'est pas les gens qui s'adaptent à la boîte, c'est la boîte qui s'adapte aux gens, soit en individuel ou en groupe. (n°2: 9-10)

[...] des fois ça va m'arriver de me rendre compte... ou d'avoir l'impression que le besoin de la personne est vraiment pas celui que la personne me dit. Mais comme je sens la personne pas prête... je le dis pas, puis je vais aller dans le sens de sa demande. Mais à l'occasion je vais savoir pertinemment qu'il est pas là le fond du problème [...] [on ne veut pas] travailler contre la volonté de la personne. (n°1: 27-28)

Un autre élément caractérise les pratiques d'intervention, c'est celui de la réinsertion. La norme reste incarnée, le plus souvent, par le triangle relation affective-travail-logement décent et stable. Cependant, bien que l'on parle toujours d'insertion, la réinsertion est rarement nommée en termes concrets d'insertion économique, sociale ou autre. Les intervenants-es cherchent à ce que s'enclenche chez l'utilisateur un retour vers la vie "normale". La réinsertion à laquelle pensent les intervenants-es, c'est généralement la réinsertion de l'utilisateur dans les activités de la vie quotidienne.

[...] ils ont leur petite vie: ils ont trouvé une petite jobine, ils se sont fait une petite blonde, ils vont dans un autre centre de jour, ils font d'autres choses... : soit le développement d'une vie intime ou ils se sont fait des amis, puis ils ne viennent pas au centre; soit le développement d'une vie sociale, et là, une petite job ou d'autres choses, d'autres ressources. (n°6: 17)

Les objectifs à atteindre vont être différents selon les individus: "je dis que dépendant de la personne, de sa maladie, il y a différentes façons de travailler avec cette personne" (n°10: 18). Ce qui est important pour les intervenants-es c'est d'amener l'utilisateur vers des changements, si minimes soient-ils, tout en étant dans une dynamique de progression même si cela prend la forme d'aller-retour entre une amélioration et une détérioration que l'on veut temporaire. Par ailleurs, ce qui est fondamental, même si la personne avance à tous petits pas, c'est qu'elle fasse preuve d'une coopération minimale en adoptant et respectant les règles internes du centre.

[...] les objectifs se travaillent à court terme... souvent, tu vas travailler sur un objectif. Oups! il y a une petite affaire qui se passe, et tout vient de s'écrouler. C'est à recommencer [...] c'est frustrant. (n°2: 57)

Il y en a qui sont rendus qui fonctionnent, puis ils s'intègrent dans des programmes visant le marché de l'emploi... Ça on peut dire: oui! il y a des réussites à des places. On voit l'évolution... c'est notre petite récompense. (n°8: 3)

[...] il faut que la personne veuille travailler sur son comportement. C'est dans les deux sens. Quand on voit que la personne n'est pas intéressée, à ce moment-là c'est pas nous, on n'est pas la ressource qu'il lui faut. [...] il y en a des drop-in. [...] Dans ce temps-là, on lui fait savoir que c'est pas sa place. (n°9: 5)

Comme on peut le voir, les intervenants-es des différents centres abordent longuement la question de la philosophie sous-jacente à leurs interventions. Et s'il y a souplesse, capacité d'adaptation de la part des intervenants-es, il est intéressant de voir que deux centres sur quatre reçoivent plus ou moins formellement les "futurs" usagers avant de les admettre au centre de jour. Cela permet de donner des informations sur les services offerts au centre et de s'assurer qu'il y a adéquation entre les attentes des uns et ce qui est disponible à la ressource. Dans l'un des centres, les usagers sont acceptés après une entrevue où l'intervenant-e indique la nécessité d'être à la fois en accord avec le code de vie et capable de le respecter. D'autre part, l'usager doit être prêt à s'intégrer au groupe déjà existant. En d'autres termes, on lui demande de manifester concrètement sa volonté de socialisation. Dans ce cas-là, ce qui paraît être la dominante, c'est l'intégration au groupe comme objectif majeur à atteindre. Le centre est alors l'élément facilitant, l'élément déclencheur. Il permet d'amorcer des relations sociales et par la suite de consolider ces liens. Pour ce faire, on fait une large place à la participation des membres. Une réelle implication leur est demandée, même si cela se situe toujours en prenant en compte leurs capacités réelles.

On peut dire que c'est un lieu d'ancrage du réseau social [...] Les critères c'était: une motivation, par exemple, à s'intégrer au groupe [...] minime, même très minime... on respecte beaucoup le rythme d'intégration des personnes [...] Graduellement, les gens on les aide à s'intégrer [...] ça dépend toujours d'où part la personne. (n°11: 32)

Tous les intervenants-es reconnaissent que la clientèle a des possibilités différentes d'évolution et que l'on doit respecter le rythme de chacun. Par contre, une grande partie des intervenants-es a conscience que l'âge et le temps sont des données cruciales. Plus le temps passé en situation d'itinérance s'allonge, plus il sera difficile d'intervenir et d'éviter que le processus de désinsertion sociale ne s'accélère; tout au plus pourra-t-on espérer stabiliser la situation.

[...] la trentaine c'est un point tournant. Après c'est difficile de faire quelque chose [...] Effectivement, s'ils ne se réveillent pas là, ils vont passer leur vie entière sur l'aide sociale. (n°1: 32)

[...] le problème de l'itinérance, il faut qu'il soit attaqué tout de suite. Quelqu'un qui vit de l'itinérance, il faut l'en sortir au début. Si t'attends deux ans, trois ans, il y a des habitudes qui sont prises. La personne, elle, a adopté des nouvelles attitudes, des comportements qui sont très difficiles à déloger après. Là, ça devient impossible. Alors, les ressources "bouchent le trou", c'est juste un "plaster". Mais ça n'aide pas la personne à s'en sortir. C'est comme quand t'as un bobo, je te mets un "plaster", that's it. (n°9: 21-22)

[...] mais quelqu'un qui est dans la rue... il s'habitue à la rue, il a une façon d'aller vivre dans la rue maintenant. Donc, pour lui, faire des changements... ça va être plus difficile. Mais quelqu'un qui est plus jeune, qui a peut-être une seule année dans la rue, c'est plus facile de le sortir de là... La chose, c'est d'essayer de sortir le monde le plus vite possible, parce que si t'attends, ça va être vraiment difficile. [Il a adopté] une façon de survivre, de vivre. (n°10: 26-27)

Comme on vient de le voir, la conception des interventions s'articule autour de trois points principaux: la souplesse, le respect du rythme de l'usager et une forme d'insertion. Il résulte de cette philosophie, une certaine difficulté à faire coexister les deux derniers éléments. Le facteur temps, mentionné comme déterminant dans l'évolution de l'usager vers une certaine réinsertion, est également une notion difficile à faire cohabiter avec l'idée de la souplesse et du respect du rythme de l'usager. Voilà l'un des paradoxes auxquels sont confrontés les intervenants-es communautaires. Les populations des centres de jour sont des populations avec lesquelles il faut du temps et du doigté pour créer un climat propice permettant d'établir une certaine confiance, et de nouer un lien, condition mentionnée comme préalable à toute intervention.

Nous faisons l'hypothèse que les centres remplissent une autre fonction qu'une fonction exclusive d'insertion ou de réinsertion. Le fait d'"être là" n'aurait-il pas, en soi, un effet bénéfique, stabilisant et nécessaire pour des populations en situation de grande précarité économique et relationnelle? La visée des interventions serait alors, moins dans la recherche d'une (ré)insertion économique, que dans un rattrapage de "première ligne", une intervention de dernier recours. Le centre de jour devenant un filet de sécurité, un ultime rattrapage, faute de quoi ce ne serait que l'"abandon".

Nous autres on n'abandonne pas. Même si quelqu'un est bien, on n'abandonne pas. On va peut-être aller le voir moins souvent, mais on n'abandonne pas le dossier si il ne fait pas la demande d'abandonner le dossier. (n°2: 23)

6.4.3 Plusieurs fonctions pour les interventions

Dans cette section, nous traiterons des fonctions qu'occupent les interventions elles-mêmes. À partir de ce que les intervenants-es nous ont dit de leurs interventions, nous avons tenté de dresser un portrait de celles-ci en proposant une typologie selon cinq grandes lignes. Malgré les limites et l'aspect réducteur que comporte un tel découpage, et en ayant conscience que d'autres choix auraient pu guider celui-ci, il nous a semblé intéressant de le proposer, ne serait-ce que pour alimenter le débat sur les pratiques d'intervention. Nous avons regroupé les interventions selon les fonctions qu'elles occupent majoritairement, bien qu'elles ne soient pas forcément nommées comme telles par les intervenants-es. Elles peuvent jouer des fonctions de soutien et d'évolution personnelle, des fonctions éducatives, des fonctions de médiation, des fonctions récréatives et créatrices. Nous tenons à préciser que le lieu physique de la ressource, le cadre dans lequel se déroulent les interventions peut jouer un rôle symbolique pour l'utilisateur et qu'il est important de le différencier du rôle joué directement par l'intervenant-e et des fonctions des interventions posées.

Une première fonction est celle de *support et de réparation*. Il s'agit en quelque sorte des interventions de type thérapeutique. Ici, il est question d'écouter, de reformuler, d'aider à la prise de conscience, de faciliter le cheminement, de démêler, d'éclaircir, de clarifier, d'aider à la prise de distance, de soulager, de comprendre. C'est une relation d'aide qui peut se dérouler sur un mode de conseil amical faisant peu référence explicitement à des connaissances apprises théoriquement. Les intervenants-es parlent davantage de "bon sens", de "jugement", de "flair", d'"intuition". Nous reviendrons sur le sens que l'on peut donner à cette perception. "On peut dire que c'est un lieu d'ancrage du réseau social [...] c'est pas un lieu de thérapie... Mais je pense que tout ce qui se passe là, c'est thérapeutique" (n°11: 32).

En deuxième lieu, les interventions peuvent avoir une visée *éducative*. Nous voulons indiquer, pour éviter toutes confusions, que le lieu physique de la ressource, le milieu peut jouer un rôle symbolique en tant que milieu familial de substitution. "[...] je pense qu'il joue un grand rôle dans leur vie. À quelque part c'est leur famille" (n°1: 25). Mais ceci est différent de ce que nous allons aborder maintenant. Il ne s'agit pas ici de dire qu'un intervenant-e prend un rôle de mère, de père, ou encore de frère ou soeur, de parrain ou de marraine, mais les fonctions exercées par les intervenants-es sont celles qui, traditionnellement, sont prises en charge par la famille (au sens large) auprès de ses jeunes membres. Elle les aide à grandir et à s'affranchir ensuite de cette tutelle, tout en restant un garant d'accueil quasi inconditionnel, du moment qu'ils respectent des règles minimales. On retrouve dans la famille comme dans le centre de jour des fonctions de soutien, de guide, d'accompagnement, d'encouragement.

[...] le travail qu'on fait avec eux, au centre, c'est de les orienter dans les démarches qu'ils ont à faire, [les aider à] combler leurs besoins avec les autres ressources existantes et aussi par leurs propres moyens. [...] C'est important pour eux d'avoir un sentiment d'appartenance. Il est énorme le sentiment d'appartenance, ils disent que [la ressource] c'est leur famille. Mais il faut les aider à répondre à leurs besoins, il faut pas combler tous leurs besoins. Surtout pas combler tous les désirs non plus. Je pense que ce n'est pas cela qu'il faut faire. (n°11: 17)

L'intervenant-e agit aussi afin de permettre un apprentissage social, une intégration des normes sociales et dans le but de changer un comportement inadéquat, mais on ne parle pas de rééducation en tant que telle.

Le but du centre c'est de leur montrer comment faire une réinsertion dans la société. Si il n'y a pas de respect ici, si on ne respecte pas les valeurs de base comme le respect, la confiance, la communication ou juste d'apprendre à parler avec les autres sans crier ou sans traiter les gens de toutes sortes de noms... alors s'ils sont pas capables de le faire ici, ils sont pas capables de le faire dans la société. Puis si on est capable ici de leur expliquer [...] et qu'il arrive une situation semblable à l'extérieur, ils sont outillés pour apprendre. Ils sont outillés pour "dealer" avec ça. (n°6: 5)

L'intervenant-e joue aussi un rôle de réparation: il reconnaît la personne, il l'accueille, il en prend soin, la valorise, la rassure, l'oriente, lui suggère et lui donne des outils pour progresser, il fait du renforcement positif. L'intervenant-e fait preuve d'autorité, de fermeté, lorsque la situation l'exige. Il est responsable de la "bonne marche" du centre, il veille à contenir les débordements, les excès, à relever les manquements aux règles et il applique les sanctions. Il donne des repères, il contrôle, il protège des autres et de soi-même, il apprend à être responsable, à exercer ses droits et ses devoirs. L'intervenant-e a donc aussi un rôle d'encadrement, il est le garant de l'ordre dans le groupe.

La troisième fonction qui peut être attribuée à l'intervention est une fonction de *médiation*. Dans certains cas, l'intervenant-e est amené à intervenir dans des conflits qui opposent l'usager avec son réseau personnel, extérieur au centre. Dans d'autres circonstances, c'est à l'intérieur du centre, au sein du groupe même que l'intervention aura lieu. L'intervenant-e joue un rôle de tiers soit pour éviter une rupture totale, soit pour apprendre aux usagers à négocier et à interagir. L'intervenant-e joue un rôle de régulateur dans la ressource. Il est aussi le cordon qui relie, le fil conducteur de la communication des usagers entre eux ou encore des usagers avec les ressources.

Moi, je suis une fille qui se promène de l'un à l'autre. Je suis une fille qui fait beaucoup d'activités, de jeux, souvent des jeux d'équipe. Alors ça amène [l'individu] à embarquer, parce que moi je les connais. Entre eux autres ils se connaissent pas. Alors, par mon contact, [...] ça les amène à une communication, en fin de compte. (n°8: 7)

[...] c'est de calmer, c'est de ramener les choses. Souvent ça dépend de qui... Comme là, juste le fait d'être entre les deux [usagers] et de dire: okay, on parle moins fort, on se calme; ça tasse les choses. (n°9: 10)

[...] Ils ne sont pas capables d'entretenir des relations stables et honnêtes avec un réseau social [...] souvent on est appelé à gérer ce genre de choses-là. On réglerait pas les problèmes à leur place, mais on va souvent être appelé à faire des médiations. (n°1: 41)

La quatrième fonction est une fonction *récréative*. Le centre de jour permet de "passer le temps" ailleurs que chez soi, ailleurs que dans la rue, de prendre part à des activités, en remplacement d'un lieu régulier d'activités ou d'un milieu de travail.

Au moins ils sont pas isolés tout seul dans leur maison. Ils sont en contact avec du monde. Puis, pendant ce temps-là, ils prennent une petite marche... Et si c'est juste ça qu'ils veulent faire, on respecte ça. (n°6: 7)

[...] au moins ils sortent de chez eux... ils viennent ici pour jaser avec quelqu'un d'autre ou jouer à un jeu de société. Ils écoutent un vidéo ou [ils viennent] pour voir d'autres visages... Ils se réintègrent un petit peu à leur façon [...] Ça fait quelque chose à faire, venir au centre... c'est comme... quelqu'un qui a ses activités. On a tous nos activités, je veux dire on ne passe pas nos journées à la maison. Souvent c'est des gens qui sont paranoïaques [...] ça fait que pour eux c'est un grand effort de venir [ici]... de partir de chez eux et de venir au centre. On se dit bon qu'on les aide de cette façon-là. (n°6: 6)

Au moins ça leur fait un lieu où ils peuvent venir jaser, prendre un café, écouter de la musique, jouer à des jeux de société, faire du sport comme le badminton ou le volley-ball. (n°2: 48)

[...] ça lui fait une place pour relaxer. (n°6: 9)

Si l'activité peut être vue comme un loisir, elle l'est rarement exclusivement, elle n'est pas forcément un but en soi, elle est aussi considérée comme un moyen.

[Faire des] activités c'est pas le but du centre [...] c'est le moyen, finalement, pour permettre aux gens de développer des attitudes de socialisation et aussi d'intégrer des idées, de participer au niveau de la société là. (n°11: 33)

Nous avons mis en évidence une cinquième fonction: celle de participer à la *création* d'un réseau social, de permettre l'instauration de relations personnelles pour les usagers entre eux. Parlant des habitués du centre, une entrevue traduit les liens qui se nouent à l'intérieur et à l'extérieur.

[Les usagers] voient que la personne a pas d'amis, pas de réseau, pas de place où aller. Ils vont l'inviter, par exemple, à venir au centre [...] Ça a pris un certain temps, peut-être un an, pour qu'il y ait un noyau qui se forme et que les gens se rencontrent plus [souvent] à l'extérieur. Maintenant on voit beaucoup de gens qui vont souper ensemble, se rencontrent au

café, puis ils vont jouer aux cartes, à quatre par exemple, dans un appartement. Ils se visitent beaucoup. S'il y en a un, par exemple, qui est hospitalisé, ils vont aller le visiter chacun leur tour ou à plusieurs. S'il y en a un qui déménage, par exemple, il y en a qui vont l'aider à déménager. Des liens d'entraide très solides qui se forment... c'est le but du centre d'ailleurs. (n°11: 13-14)

C'est souvent les plus anciens qui... qui forment le noyau, et il y a d'autres personnes qui s'y greffent [...] En fait, le noyau roule toujours ... puis, il y a des personnes qui sont un peu à l'extérieur de ce noyau-là. Il y en a qui sont peut-être un peu plus à côté. C'est correct aussi, on respecte ça [...] Le noyau est quand même très présent, et des fois les gens vont juste être assis là et vont écouter ce que les autres disent, [regarder] ce qu'ils font. Pour moi, je me dis que [à travers] le fait d'écouter, il y a intégration pareille au noyau. (n°11: 15-16)

[...] le mandat, en gros, c'est la réinsertion sociale, se faire des amis, se refaire un tissu social, un réseau d'amis et un réseau d'aide entre eux. Le noyau qui fonctionne bien, c'est tranquillement qu'il s'est formé. Maintenant ils sont capables d'aller chez l'un, chez l'autre, et se donnent de l'aide. [...] Tranquillement, s'est construite une relation plus intense, plus proche [...] des relations quand même solides. Parce que ces gens-là étaient isolés, beaucoup plus isolés. Souvent le fait d'avoir des amis, de pouvoir compter sur des gens, de se voisiner, [...] ça prévient aussi l'hospitalisation, ça prévient la désorganisation. Ils sont plus autonomes, ils ont des amis, t'sais, ils ont une vie bien remplie et plus intéressante. (n°9: 2)

Tous les usagers, qu'ils soient des habitués ou seulement de passage, ne créent pas ce type de réseau. On constate qu'il y a plusieurs types de liens qui peuvent se tisser, tantôt ce sera des relations d'usager à intervenants-es, tantôt des liens d'usager à ressource(s), tantôt des liens d'usager à usager(s).

[...] quand tu jases juste pour le plaisir de parler avec quelqu'un et que tu l'encourages un peu, c'est là [aussi] que tu fais le contact [et après] il va venir te parler quand il filera pas. C'est toujours à travailler le contact avec eux. [Il faut] un petit peu, voir tout le monde, [savoir] comment ça va, tâter le pouls. (n°9: 17)

En conclusion, nous dirons que généralement les cinq différentes fonctions se côtoient dans une même ressource. Il n'y a pas de spécialisation des centres par rapport à une ligne directrice particulière, et selon les moments, l'intervenant-e est amené, tour à tour, à effectuer des interventions supportantes et réparatrices, mais aussi éducatives et médiatrices; il agit aussi pour faciliter la création de liens interpersonnels ou encore, il propose des activités récréatives. Dans chacun des centres, les interventions jouent des rôles différents selon les nécessités. Il s'agit en fait d'oscillation entre les cinq pôles et de cohabitation sans qu'il y ait vraiment de spécialisation dans tel ou tel domaine. En fait, on ne parle pas de modèles d'intervention mais bien de la fonction que remplissent les interventions.

6.5 Les réglementations

La question de la réglementation est évoquée largement par la quasi-totalité des intervenants-es. En effet, on retrouve, dans tous les centres étudiés, des balises à respecter. Nous avons identifié trois organisations différentes. Un centre a des normes implicites afin de définir ce qui est acceptable ou non comme comportement, tant de la part des usagers, que de la part des intervenants-es. Deux centres ont un règlement interne écrit, établi par les intervenants-es: l'un est affiché, l'autre est consigné dans un document. Enfin, un dernier centre possède un code de vie établi par les intervenants-es en accord avec le groupe d'usagers; il est voté par ces derniers.

Aussitôt qu'on accueille une nouvelle personne, on commence à évaluer. C'est quoi ses besoins, c'est quoi la problématique de la personne, finalement. [Ont-ils] les comportements appropriés pour la place [...] il y a un code de vie qui a été fait par les intervenants, mais qui a été approuvé par l'ensemble des membres. (n°11: 2-3)

Les rationalités données pour expliquer l'existence de règles peuvent être différentes suivant les centres de jour. Plusieurs sens y sont donnés. Les règles se justifient parce que, d'une part, certains leur attribuent une connotation éducative et que d'autre part, elles viennent uniformiser le travail des intervenants-es. Elles peuvent aussi s'inscrire dans une volonté de rester crédible par rapport aux regards extérieurs. En dernier lieu, les règles existent pour préserver le groupe d'usagers déjà constitué.

Si les règlements ne sont pas respectés, il y a sanction. Toutes les sanctions imposées sont décidées et appliquées par les intervenants-es. Elles peuvent aller d'une simple suspension d'une journée à une exclusion d'un an, voire définitive. Le plus souvent la suspension ne dépasse pas quelques semaines, mais elle peut être appliquée autant de fois que la situation le justifie. Les sanctions s'appliquent lorsque l'utilisateur fait preuve de violence verbale ou physique, ou encore lorsqu'il est en état d'ébriété ou sous l'effet de psychotropes. Un des rôles, ou une des responsabilités qui revient aux intervenants-es dans tous les centres, est donc celui de faire respecter les règles de conduite et de discipline dans un présent immédiat.

D'après ce que nous avons étudié, le retour d'une personne après une sanction n'est marqué d'aucun rituel particulier. La personne retrouve sa place, sauf cas d'exception. Certaines fois, avant l'exclusion, les intervenants-es vont essayer de nouer un dialogue, de procéder à une mise en garde selon la connaissance qu'ils ont de la personne; d'autres fois, la personne perturbée à cause d'une consommation excessive de drogue ou d'alcool est immédiatement mise dehors, *sauf que*.

[...] un des usagers a tendance à prendre trop de médicaments, on l'a gardé quand même au centre parce qu'il vit beaucoup d'isolement. Quand il recommence à fréquenter le centre, sa surconsommation est bien moins grande qu'elle l'a été. Il faut savoir aussi juger [...] Lui demander de retourner chez eux, c'est lui demander de retourner dans sa souffrance, donc, c'est l'encourager à surconsommer... C'est qu'à un moment donné, tu viens que tu connais tellement tes usagers, [...] [on] ne doit pas venir au centre quand [on a] consommé, mais, [...] je pense qu'il faut y aller avec le jugement... il faut que tu saches pourquoi ils surconsomment. (n°2: 33-34)

Nous avons retenu quatre perspectives d'analyse pour mieux comprendre l'existence des règles de vie. Les règles sont là pour les usagers individuellement, pour le groupe, pour les intervenants-es et enfin pour le milieu.

6.5.1 Pour l'utilisateur

Si les centres disposent de règles, c'est afin de protéger l'utilisateur de lui-même et des autres.

[...] une agression verbalement. On va mettre un stop à ça. On leur montre qu'ils sont en communauté, [que c'est important] de se respecter l'un et l'autre. (n°8: 20)

Un autre, c'était son agressivité. Trop agressif, il dérangeait. Ça s'en venait vraiment "hot" [...] c'était mon physique qui était en jeu [...], je l'ai suspendu. [Je lui] ai donné toutes les feuilles des [autres] ressources où il pouvait aller manger pareil, où il pouvait avoir des sacs de bouffe pour sa maison... On ne met personne dehors sans rien: va-t-en t'es rien là, tu nous a niaisé, va niaiser ailleurs [...] Des fois on en juge aussi pour la sécurité des [autres] personnes: qu'est-ce qui aurait pu arriver, toute la gang aurait pu sauter dessus. À un moment donné, c'était une question de temps. (n°8: 21)

Apprentissage des valeurs dans certains cas, le centre de jour devient alors un milieu normatif, à visée éducative ou rééducative. Le centre est alors le lieu où l'on apprend à être responsable de ses actes et où l'utilisateur peut être confronté à certaines limites. C'est une aide à l'utilisateur et certains intervenants-es, d'ailleurs, justifient le fait de "barrer quelqu'un" du centre, c'est-à-dire leur en interdire l'accès, en disant que plus tard, celui-ci les en a remercié.

Dans un objectif de réinsertion, même dans le sens où on l'a défini (se réinscrire dans les activités de la vie quotidienne), on applique, dans les centres, les mêmes normes idéales que l'on suppose être celles de la société: pas de violence, pas de perturbation extériorisée faute de quoi il y a suspension. Il faut supprimer un comportement asocial, faire disparaître des actes inacceptables. La violence ou l'écart à la norme admise n'est pas mentionnée comme révélatrice d'un trouble qui serait le témoin d'un autre problème, un symptôme. Avoir un comportement non conforme aux règles établies et être sanctionné pour cela force l'utilisateur, s'il veut continuer à être accueilli, à apprendre le comportement adapté à la société pour pouvoir y créer des liens, avoir une vie sociale, "être comme du monde".

Ce qu'on attend d'eux autres, c'est qu'ils viennent ici pour socialiser. Alors on s'attend à ce qu'ils socialisent d'une façon correcte, si on veut entre guillemets. S'ils ont de la difficulté à le faire d'une façon correcte, [il faut] qu'on soit capable d'intervenir, et qu'ils soient capables, eux autres, d'évoluer là dedans. (n°9: 18)

Pour certains intervenants-es, l'application du règlement peut être utilisée comme un incitatif à s'engager dans un processus de prise en charge, voire une sorte d'ultimatum à entamer des changements. À ce moment-là, les intervenants-es cherchent à ce que l'utilisateur se mobilise pour trouver l'aide spécialisée dont il a besoin et que le centre de jour ne peut lui offrir.

[...] il a été barré [...] parce qu'on avait [posé] une condition: la prochaine fois qu'il a un gros problème au centre de jour, il va être barré jusqu'à temps qu'il aille [demander] de l'aide. (n°10: 13)

Thérapeutique, le code de vie peut l'être aussi parce qu'il est vu comme un encadrement rassurant. Les usagers se sentent en sécurité car la présence du code de vie garantit une certaine stabilité dans le groupe.

[...] le code de vie, il est important parce que ça sécurise les gens [...] À un moment donné, il y avait un gars qui venait [...] il était agressant, il faisait des choses qui sont hors du savoir-vivre [...] Bon, s'il n'y avait pas de code de vie et pas d'intervenant, une personne comme ça va continuer à venir [au centre], elle va continuer à faire ce qu'elle veut, puis les autres se sentent... vont se sentir insécurisés. (n°9: 3)

6.5.2 Pour le groupe d'usagers

En ce qui concerne le groupe d'usagers, le code de vie sert à prévenir ou à contenir des débordements. Il faut éviter les risques qu'un comportement inapproprié "contamine" les autres usagers, ne se répande et il ne faut pas prendre le risque d'une désorganisation à l'intérieur de la structure. Les règles s'apparentent alors à celles d'un lieu public. Ce serait donc un service à rendre au groupe d'usagers pour qu'il garde sa cohésion, qu'il continue d'être viable.

Ce qu'il faut bien comprendre, c'est que chaque centre, et par conséquent chaque intervenant-e, se trouve en face d'individus rassemblés *de fait* dans un même lieu. Les raisons qui ont amené un individu à devenir usager sont diverses. Quelques soient les critères des différents lieux dont on parle, les intervenants-es sont confrontés à des groupes hétérogènes, à des problématiques individuelles généralement fort complexes qui produisent des dynamiques de groupe pas toujours aisées à contrôler ou à contenir. Pour les intervenants-es, c'est un véritable défi que de maintenir l'équilibre du groupe tout en respectant le cheminement individuel. Qu'est-ce qui doit être préservé en premier lieu? Ça dépend de la situation et de l'individu, de l'environnement de l'utilisateur et de l'histoire entre l'utilisateur et la ressource. Et lorsqu'il y a non-respect de la règle, l'utilisateur peut être mis à l'écart, par expulsion temporaire (courte ou longue), dans une volonté mélangée et pas toujours explicite d'avoir une attitude éducative ou de préserver le groupe. Et tout cela est difficile à démêler.

Ce qui est important par rapport à ça, c'est que tu regardes au niveau du groupe. Je pense que c'est important de voir le groupe, et surtout quand les gens, sont fragiles. Quand tu baisses [les exigences] un peu pour faire entrer quelqu'un qui fait peur, ou qui déstabilise le groupe un peu, tu nuis un peu à tout le groupe et tu... n'aides pas plus la personne. (n°11: 37)

Nous autres on respecte les choix. Pourvu qu'il ait un comportement adéquat au centre, [...] parce qu'au centre on a des règlements. Donc il y a pas d'agression verbale ou physique, la personne ne vient pas sous l'effet de la boisson ou des drogues. Le respect d'autrui est très important, autant vis-à-vis des membres que vis-à-vis des intervenants-es. Si la personne est non-médicamentée, qu'elle est tranquille et qu'elle ne dérange pas le groupe, ben ça va, elle peut rester ici. Mais si elle est dérangeante pour le groupe, on lui demande de quitter pour une semaine ou deux semaines [...] On fonctionne avec des suspensions. Mais la suspension varie toujours selon l'individu. (n°6: 4)

On protège le groupe et l'ambiance pour ne pas qu'il y ait de choses plates qui se passent et que ça détruise justement le noyau d'entraide qu'on essaie de former. (n°9: 4)

[...] le code de vie, comme on dit, c'est respecter le groupe [...] le respect de soi, l'hygiène corporelle, des choses comme ça, le respect des autres évidemment, et le respect des lieux. [...] Je dirais que [...] c'est souvent le respect des autres [qui accroche le plus] parce que c'est vague, le respect des autres. (n°9: 7)

Quelques nuances

Dans l'application des règlements, les intervenants-es font preuve de souplesse et d'adaptation. Parfois, les intervenants-es tentent d'adapter les exigences du règlement aux capacités de l'usager tout en respectant son rythme, ce qui n'est pas sans poser quelques dilemmes.

[...] on intervenait plus avec cette personne-là, on répétait plus. On disait: bon, on réduit [le niveau des demandes] un petit peu et il va peut-être être capable de l'atteindre. Finalement on s'est aperçu que ça fonctionnait pas. Alors on a décidé de laisser [le niveau] égal pour tout le monde, et ceux qui sont capables de le franchir ils le franchissent, les autres qui ne le franchissent pas, ils iront ailleurs. (n°11: 4)

[...] il voulait être avec des gens mais, en même temps, il n'était pas capable de respecter les [autres]... ou il ne voulait pas. En tout cas il n'était pas en mesure de le faire. (n°11: 5)

[...] avec des nouvelles personnes qui arrivent et qui dérogent à telle "affaire", des fois on va passer [par dessus] parce qu'ils connaissent moins le centre que les autres. On peut passer une fois ou deux, mais ça dépend toujours des affaires. On essaie d'uniformiser les règles pour tout le monde, finalement. (n°11: 7)

[...] il faut que la personne veuille travailler sur son comportement. C'est dans les deux sens. Quand on voit que la personne n'est pas intéressée, à ce moment-là c'est pas nous, on n'est pas la ressource qu'il lui faut. [...] Il y en a des drop-in [...] Dans ce temps-là, on lui fait savoir que c'est pas sa place [...] On lui a dit qu'il ne pouvait pas venir pendant un mois, [...] ça n'a pas porté fruit. On a dit six mois, et on va voir dans six mois. Ça dépend s'il a fait un bout de chemin pendant ce temps-là et si quand il revient il est d'accord pour s'intégrer, pour respecter notre façon de faire ici. S'il ne veut pas travailler là-dessus, et bien, ce sera non, c'est pas ta place encore. (n°9: 5)

Quels sont les enjeux lorsque l'on permet à un usager de ne pas respecter, "momentanément", les normes générales? À une situation, ou un manquement donné, correspond normalement un type de réponse. Si l'on introduit l'idée que "baisser la marche", c'est-à-dire diminuer les exigences, constitue une étape vers le respect des normes, que se passe-t-il? On postule que l'usager, malgré son comportement inacceptable, peut bénéficier d'un apprentissage grâce au travail des intervenants-es et qu'il peut profiter de la présence du groupe d'usagers. On fait l'hypothèse que cela va lui permettre d'acquérir un comportement adapté aux exigences du centre. Mais cela pose un certain nombre de questions.

Les règles, initialement, sont réputées être les mêmes pour tous. Elles facilitent l'évaluation d'une situation problème à laquelle sont confrontés différents intervenants-es d'un centre. En tolérant une situation particulière qui déroge au règlement, en s'adaptant, on mise sur le fait que si l'on accepte quelque chose d'inacceptable habituellement, cela donnera une chance supplémentaire, à l'usager moins conforme, d'atteindre ce que l'on attend de lui. Il pourra "quand même" bénéficier des services et donc progresser. Pourtant face au groupe, si l'usager ne se conforme pas rapidement aux règlements, il n'est plus possible de maintenir cette attitude très longtemps car elle déstabilise le groupe et menace sa viabilité.

La question des exigences posées ou à rencontrer, bien qu'elle ne soit soulevée que dans deux entrevues (numéros 9 et 11), nous paraît tout à fait intéressante. Compte tenu que l'observation des règles tient de l'importance dans le discours des intervenants-es, elle valait la peine que l'on s'y arrête. On peut se demander quelles sont les conséquences pour les usagers lorsque ce sont des normes strictes qui sont imposées et quand ce sont des balises plus souples que l'on installe? Et quels sont les impacts sur les intervenants-es?

6.5.3 Pour les intervenants-es

Les règlements sont également importants pour les intervenants-es. Cela vient faciliter l'exercice de leur pratique car ils ont à faire l'évaluation de situations problématiques et à s'ajuster à la fois à la situation particulière de l'individu, à la dynamique du groupe et aux propres limites de leur intervention. On peut donc expliquer la présence de règlements internes par un souci de justice et d'équité vis-à-vis des usagers. Dans certains cas, formuler le règlement et le formaliser par écrit est venu instrumenter les intervenants-es, entre autres, pour uniformiser son application.

On l'a écrit. Quand je suis arrivée justement, il n'était pas écrit le code de vie. Les gens faisaient des "choses" et [les autres] disaient "tu dis rien". Je savais pas quoi dire, il y avait rien d'écrit [...] Maintenant, c'est plus facile. Il y a un nouveau [client], tu dis: ça c'est notre code de vie. Ça facilite beaucoup le travail. (n°9: 9)

[...] avant ça, on disait: ici on tolère pas ça. [Maintenant] on dit: ce n'est pas dans le code de vie. (n°9: 10)

[...] c'est plus clair pour l'ensemble des intervenants-es. (n°11: 9)

Cette mise en forme a permis une clarification des règles à observer pour les usagers et pour les intervenants-es. Elle a permis de simplifier la tâche des intervenants-es dans l'application de certaines normes internes. Grâce aux règlements ou au code de vie, les intervenants-es sont mieux outillés pour se faire respecter des usagers. "Il faudrait appliquer les règlements parce qu'on se fait marcher sur la tête et moi je ne tolère pas ça. [Si] t'es faible à ce niveau-là, c'est fini, t'es mieux d'aller travailler ailleurs" (n°8: 19).

6.5.4 Pour le milieu

Au-delà des bonnes relations que les intervenants-es veulent développer et maintenir avec les usagers, se posent d'autres questions litigieuses mais sur lesquelles on est autorisé à s'interroger. L'existence de règles n'est-elle pas aussi une façon, face à l'extérieur, de vouloir montrer que l'on n'y fait pas "n'importe quoi", ou qu'on veut travailler autrement? La présence de règlements viendrait préserver l'image et la crédibilité d'une ressource, soutenir le besoin de reconnaissance. En même temps, l'autorité dont les intervenants-es doivent faire preuve est aussi source de malaise pour certains, parce que cela semble aller à l'encontre de la philosophie mise de l'avant. Il y a continuellement un aller-retour entre ces deux pôles.

Si les règlements bénéficient aux usagers et aux intervenants-es, ils constituent également la garantie d'un bon fonctionnement pour la ressource elle-même. Et d'ailleurs les codes de vie et les règlements internes ne s'apparentent-ils pas aux règles de fonctionnement d'un lieu public ou à celles d'un groupe familial ou amical?

À la lumière de ce qui précède sur la question de la réglementation, on voit s'articuler trois figures-types. Un intervenant-e parle de "savoir-vivre". C'est le premier cas de figure, et il se retrouve lorsque le centre de jour s'apparente à un milieu de vie. Alors, on se rapprochera davantage d'un code de vie visant à assurer le "bon" fonctionnement du groupe. Par contre, si l'on a affaire à un milieu qui cherche à palier et/ou à remédier aux lacunes, à l'échec ou à l'érosion des acquisitions

appries normalement dans le contexte familial ou scolaire, on verra les sanctions prises comme ayant une portée éducative ou rééducative. Enfin, troisième alternative, si le centre est plutôt préoccupé d'aider la personne à trouver le meilleur fonctionnement possible à l'extérieur du centre de jour, il se verra comme une petite société et pensera surtout au bien-fondé d'un apprentissage, en microcosme, des valeurs et normes de la société dans son ensemble plus large.

En fait, ce que l'on peut dire, c'est que le centre de jour se trouve tantôt dans une position qui relève du domaine public (social/extérieur, norme/discipline), tantôt dans une position qui s'apparente au domaine privé (famille/ami/voisin, savoir-vivre).

6.6 Le pouvoir de l'intervenant-e ou comment se situent les intervenants-es comme professionnels

Dans toutes les entrevues le thème du pouvoir est présent. Pourtant, le terme même de pouvoir est fort peu explicité et il nous est apparu qu'il prend des significations confusément différentes. La question du pouvoir de l'intervenant-e est généralement considérée comme étroitement liée au non-pouvoir de l'utilisateur. C'est un peu comme s'il était inimaginable de voir coexister le pouvoir de l'intervenant-e avec celui de l'utilisateur. Les deux seraient-ils incompatibles? En tout état de cause, ils paraissent difficiles à concilier et la préoccupation n'est pas tant de les réconcilier que de nier le pouvoir de l'intervenant-e et de mettre de l'avant celui de l'utilisateur. Voyons de plus près, de quoi il retourne.

Le thème du pouvoir de l'intervenant-e versus celui de l'utilisateur fait référence à des concepts tels que l'influence, la toute-puissance, la maîtrise, l'arbitraire, l'autoritarisme parfois confondus avec celui d'autorité. Concernant le pouvoir de l'utilisateur, il semblerait que les intervenants-es aient le souci de préserver la capacité de choix de l'utilisateur, de valoriser et de prendre en considération les aptitudes de l'utilisateur, son potentiel, ses facultés.

La question du type de relation est également reprise largement lorsque les intervenants-es soulignent l'importance d'une relation d'égalité, c'est-à-dire de ne pas instaurer une relation de dominant à dominé. L'objectif poursuivi étant la réinsertion, une relation de dépendance est donc à proscrire car elle empêcherait l'utilisateur de se libérer de la tutelle de l'intervenant-e et d'être autonome. L'intervenant-e cherche à valider l'utilisateur dans ce qu'il est. Il veut éviter d'avoir un ascendant sur l'utilisateur. Comment expliquer cela? En général, les utilisateurs ne sont-ils pas vus comme des individus ayant peu d'autres relations qui pourraient assurer un contre-pouvoir, au besoin? Ou encore, n'est-ce pas reconnaître implicitement que les utilisateurs des centres de jour sont en situation

"objective" de faiblesse et ne disposent justement pas des outils pour exercer leur libre arbitre et prendre des décisions éclairées les concernant?

[...] on ne veut pas avoir de relation de dominant à dominé [...] On ne veut pas que ce soit dépendant [...] La question du lien entre usagers et centre de jour [...] nous autres, on favorise la réinsertion pas la dépendance [...] [un] contact plus humain que les CLSC et les hôpitaux [...] On ne veut pas avoir de... relation autoritaire... On a une relation professionnelle, mais on veut être sur le même pied d'égalité, avec des chapeaux différents. Moi je suis intervenant-e, toi, t'es usager, mais moi, ce que je pense, c'est aussi bon que toi ce que tu penses. Je suis pas ici pour te dire quoi dire [...] Je suis ici, je peux te suggérer des choses, je peux t'écouter, je peux te donner des outils, mais toi tu choisis de les utiliser ou pas. (n°6: 26)

[...] quand je dis égale, ça veut dire qu'on lui donne les outils, [...] C'est pas nous qui prenons les décisions. Et puis, au niveau de l'autorité, on a comme un niveau d'autorité, on est intervenants au centre et si quelque chose arrive c'est nous qui sommes responsables. À ce niveau-là on a l'autorité. Mais, en même temps, on ne voudrait pas être comme un policier, on ne voudrait pas être comme ça: on est les professionnels, on connaît tout, et puis toi tu ne connais rien. (n°10: 10)

Le souci quasi général d'une égalité usagers-intervenants-es sous-entend que les intervenants-es sont à la recherche d'une sorte de réciprocité qui annulerait leur position réelle liée à leur statut d'intervenant-e. Mais chacun est d'accord pour reconnaître que c'est l'intervenant-e qui est qualifié pour exercer l'autorité; c'est lui qui est en charge du bon fonctionnement du groupe, qui en est responsable et qui, par exemple, sanctionne les manquements aux règles édictées. Même s'il y a là un paradoxe, n'est-il pas inévitable compte tenu de la philosophie mise de l'avant et du statut et du rôle de l'intervenant-e? Est-il possible et doit-on chercher à faire disparaître cette ambiguïté?

Les intervenants-es veulent respecter la liberté de choix dont dispose ou doit disposer chaque individu concernant les décisions qui interviennent directement dans sa vie. Le plus souvent, ce principe est énoncé par opposition au fait qu'une autre personne (le professionnel) imposerait à l'utilisateur des décisions qui seraient contraire à sa volonté. C'est pourquoi, il faut "évacuer" la position du professionnel qui "sait" et qui, conséquemment, impose.

Nous allons reprendre le thème du pouvoir, en nous penchant sur la question du professionnalisme et sur l'aspect communautaire des interventions.

6.6.1 Qualification et professionnalisme

Selon les lieux et les intervenants-es, les avis diffèrent sur l'importance à accorder au professionnalisme. Si l'ensemble des intervenants-es veulent être reconnus comme des professionnels-les en faisant valoir leurs formations (universitaires pour la plupart), c'est essentiellement pour s'opposer à l'idée que l'intervention communautaire rime avec amateurisme. Lorsqu'on parle d'itinérance en terme de problème de société, certains expriment clairement l'importance d'avoir de solides connaissances pour intervenir efficacement face à des problèmes aiguës et complexes. Pour éviter la confusion chez les usagers, certains considèrent important que les choses soient précisées dès le départ: un intervenant-e n'est pas un ami.

[...] ça prendrait des gens, des professionnels pour les aider tout de suite, au départ. Okay t'es itinérant, il s'est passé quelque chose, et bien on fait tout de suite quelque chose pour toi, pour t'aider, pour que tu t'en sortes. (n°9: 22)

[...] on n'est pas des amis. (n°3: 38)

Les intervenants-es sont à la recherche d'une validation de leurs compétences et des diplômes obtenus, mais ils veulent aussi être reconnus comme s'inscrivant dans l'axe communautaire du "faire autrement".

[...] le communautaire, pour moi, c'est un organisme qui va justement ôter les barrières du professionnalisme, ce ne sera pas formel dans ses interventions. La structure est moins rigide que dans une institution [...] C'est plus humain, on dirait, et dans l'équipe aussi [...] J'ai travaillé cinq ans en institution avec les jeunes, c'est froid comme lien [...] Il y a une plus grande ouverture d'esprit dans le communautaire que dans l'institution. (n°2: 25-26)

[...] c'est important d'avoir une formation professionnelle pour être capable de mieux guider les gens, finalement, [et aussi] d'avoir une vue d'ensemble. (n°7: 10)

Il semble y avoir une sorte d'amalgame entre pouvoir, connaissances, compétences, professionnalisme et institutionnel, intervention chaleureuse et communautaire. Mettre l'accent sur l'importance de l'expérience, du gros bon sens, de la chaleur humaine, de l'intuition (toutes choses non "enseignées", qui proviendraient exclusivement d'une expérience de vie, d'une certaine personnalité), cela permet à des intervenants-es de banaliser, de tenter de faire reculer ou de faire disparaître le pouvoir qui est lié au savoir théorique, au savoir systématisé, comme si le fait de l'avoir intégré le faisait disparaître au profit d'un savoir-être inné? Comment expliquer la quasi-négation du lien entre les connaissances acquises et les compétences?

On peut faire l'hypothèse que c'est pour contrebalancer le pouvoir et l'autoritarisme de certains professionnels que des intervenants-es, dans leurs discours, parlent d'expériences, de bon sens, de jugement, d'intuition, de l'influence liée à la confiance. Les formations universitaires psycho-sociales, psycho-éducatives, en travail social sont mentionnées comme base nécessaire, mais elles sont généralement reléguées au profit des expériences professionnelles et personnelles, des savoirs autodidactes ou d'aptitudes personnelles. En plaçant au second plan les acquis des formations (universitaires ou non), c'est comme si cela permettait d'atténuer, de faire disparaître le pouvoir. On tente de l'éliminer car il empêcherait la création des liens nécessaires pour établir une relation d'aide. Le professionnalisme nuirait à l'établissement de la confiance entre l'usager et l'intervenant-e, il favoriserait le contrôle.

[...] honnêtement, c'est beaucoup "le gros bon sens", ici, dont tu as besoin en intervention [...] Je pense que quand même quelqu'un aurait les plus gros diplômes, s'il n'a pas de jugeote [...] ça ne fonctionnera pas, parce que souvent t'as pas le temps de penser [...] Ça se fait vite. Souvent, tu y vas plus par instinct, par feeling, par ce que je pense qui est le mieux de faire maintenant [...] c'est ce que je juge de plus pertinent à dire. (n°9: 12)

[...] il faut être ouvert parce qu'il y a toute sorte de monde [...] il ne faut pas que tu fasses de jugement personnel. (n°9: 18)

[...] c'est d'y aller avec le bon sens de l'animateur [...] j'ai un mode d'intervention, quand même, qui est ancré en moi [...] c'est d'y aller selon le jugement, il faut que tu flaires un peu ton client, ce qu'il vit, [et voir ce] qui arrive [...] Moi, c'est ma vie qui m'a amenée à travailler là-dedans: je suis une ancienne toxicomane. (n°8: 5-7)

[...] ce qui fait qu'un intervenant-e va être professionnel? Pour moi, c'est quelqu'un qui va être capable de se remettre en question régulièrement. (n°1: 43)

Professionnels de par leurs formations, les intervenants-es sont très ambivalents et se refusent à avoir une "attitude" exclusivement professionnelle.

6.6.2 Cordialité et fraternité

Ce qui émerge peu à peu du discours des intervenants-es, ce serait quelque chose qui pourrait s'appeler la cordialité. Du latin, cordialis, de cor qui signifie "coeur". Le terme est défini comme suit: "Qui reconforte, qui stimule. [et aussi] Qui vient du coeur. [...] Affectueux, amical, bienveillant, chaleureux, sincère, spontané [...]" (Petit Robert, 1991: 393) sont des termes qui s'y rapportent. C'est autour de cette notion que se rallient la majorité des intervenants-es. Humanité et sensibilité pourraient aussi qualifier leurs interventions.

[...] c'est bien important d'avoir l'éducation, mais c'est bien important d'être "open minded" [...], d'être vraiment réel, de pas essayer d'être quelqu'un que tu n'es pas non plus, parce que [l'usager] va le sentir, il va sentir d'où tu viens. Donc, si toi tu es vraiment honnête avec toi, et avec le client, là ça va aider le client [à vous faire des confidences]. (n°10: 16-17)

Les usagers doivent aussi trouver des points de repère, un encadrement ferme, à la fois rassurant et chaleureux, à l'image de l'entourage familial d'un enfant.

[...] moi, je considère qu'ils ont besoin d'une famille et qu'ils ont besoin, à quelque part, d'amour [...], un amour quasiment maternel [...]. C'est quelque chose qui est senti [...] aimer les gens qui viennent ici, mais de façon détachée [...] Le fait que je sois une femme c'est [...] [une figure] d'autorité qui est là aussi. Mais une autorité qui est quand même douce [...] Au niveau de l'intervention, c'est beaucoup plus mon expérience personnelle qui a fait que je me sens assez outillée [...]; le fait que je sois une mère aussi. (n°1: 14-15)

Derrière cette question du pouvoir, se dessine la dichotomie classique communautaire et institutionnel. Il faudrait peut-être questionner l'idée que la relation établie dans le cadre des ressources du réseau institutionnel est froide, purement instrumentale, rigide, inhumaine et que les intervenants-es exerceraient alors un pouvoir, auraient une emprise du fait d'un excès de professionnalisme? Réduire ou faire disparaître la distance entre l'intervenant-e et le client pour le voir en premier lieu comme être humain est une des grandes préoccupations des ressources communautaires que nous avons rencontrées. Celles-ci ne veulent pas être dans le même schéma que l'institutionnel ou le médical. Elles y associeraient souvent des rapports de pouvoir, des normes imposées, de la non-écoute, une absence de sympathie, et une approche centrée sur les problèmes plutôt que sur le client. Selon cette représentation, l'attitude institutionnelle aurait pour conséquence d'entraver la compréhension des difficultés de la personne et compromettrait une action efficace et appropriée. Pour proposer un autre modèle, la philosophie communautaire introduit l'idée de la proximité: bien connaître la personne et ne pas négliger la question des liens affectifs. Y a-t-il moins de pouvoir du professionnel pour autant? ou bien l'affectif permet-il, dans certains cas, d'exercer une certaine ascendance, et un meilleur contrôle? Est-il plus facile ou plus difficile de s'affirmer, d'exercer sa liberté dans une relation empreinte d'affectivité ou dans une relation professionnelle? Il nous semble qu'il faudrait se garder de croire que le garant de la liberté d'agir, du respect de l'autre et de son indépendance réside dans le fait de créer une relation de confiance (vue comme égalitaire) qui serait l'exclusivité du communautaire et absente des milieux institutionnels. Confiance éclairée ou confiance aveugle? L'amour a-t-il jamais préservé des abus de pouvoir et de la dépendance? n'est-ce pas parfois plus insidieux comme pouvoir, autre forme de pouvoir face à quelqu'un qui ne dispose pas souvent de moyens égalitaires pour "faire le poids". Autant de questions pour lesquelles nous n'avons pas de réponses.

De ces questions, découle celle de la "bonne" distance à trouver entre intervenants-es et usagers: distanciation ou distance? "On voit le monde égal à nous. On a comme de l'amitié [...], mais en même temps, on voudrait avoir une distance de professionnel aussi" (n°10: 3).

En contre-partie, sur la question du pouvoir de l'utilisateur, il serait intéressant de se demander ce que viennent chercher les usagers eux-mêmes: aide ponctuelle pour "s'en sortir" ou quête d'amour? À moins que l'un n'aille pas sans l'autre? Abordons-le par la question des demandes et des besoins. Les deux termes mériteraient d'être clarifiés. Certains intervenants-es présupposent que des individus, pourtant démunis et fragiles sont au clair avec leurs besoins et en mesure de *choisir*. Disposent-ils des ressources suffisantes pour exercer leur libre arbitre? Sans parler d'aliénation des clientèles des centres de jour, sans dénier leur potentiel, n'est-il pas un peu illusoire de croire qu'on leur laisse le choix, c'est-à-dire supposément le pouvoir? Plutôt que de parler de pouvoir, ne faudrait-il pas parler plutôt de dignité? Car enfin, est-ce une façon efficace de remettre du pouvoir entre les mains des clientèles que de dire par exemple qu'ils ont le choix ou le droit de fréquenter ou non la ressource? Dans la réalité, les intervenants-es nuancent les réponses apportées aux usagers. Selon leurs perceptions, les intervenants-es hiérarchisent les besoins, mais peuvent-ils l'"avouer", le dire sans risquer de verser dans l'aspect tant haï et redouté du "c'est-moi-le professionnel-qui-sait-et-décide-à-la-place-de"? N'y aurait-il pas place pour reconnaître à la fois les formations, les compétences et les habiletés et les capacités et possibilités des usagers? Il serait alors possible de continuer à miser sur la négociation, la coopération avec les usagers sans pour autant faire abstraction des différents savoirs acquis, qui ne seraient plus synonyme de pouvoirs. C'est sans doute le rapport au savoir qu'il faut modifier, le rapport à la connaissance, qui permettra de discerner où se situe le pouvoir. Chercher à rendre les choses possibles pour des individus démunis et leur (re)donner du pouvoir passe inévitablement par la possibilité d'exercer ses droits et devoirs de citoyens. La responsabilité des centres de jour face aux usagers est-elle d'en faciliter le chemin? Les notions d'égalité, de fraternité, sont-elles à elles seules suffisantes? Comment faire en sorte que les usagers des centres de jour aient une véritable emprise sur leur vie? Et plutôt que de parler de pouvoir au singulier (et avec un grand P), il nous paraîtrait plus judicieux de s'interroger sur les pouvoirs dont disposent les intervenants-es et les usagers.

Conclusion

Que doit-on retenir en fin de compte? Tout d'abord, nous dirons qu'il est inapproprié de vouloir identifier des modèles d'intervention dans les pratiques des intervenants-es en centres de jour pour itinérants. Ce qui apparaît à l'analyse des entrevues, c'est un ensemble d'interventions diversifiées, sous-tendues par une philosophie partagée par les centres, faite de souplesse, de

capacité d'adaptation et de respect du rythme de l'usager. En fait, comme nous l'avons vu tout au long de ce chapitre, il est plus adapté et plus juste de parler des interventions en terme de fonctions. Certaines interventions sont axées sur la recherche d'une évolution personnelle, d'autres ont une visée éducative, ou bien cherchent à favoriser la création d'un réseau de sociabilité et enfin, certaines auraient un versant plus ludique. Il faut préciser qu'une fonction n'est pas forcément exclusive d'une autre.

Ces fonctions peuvent se repérer de deux manières. Premièrement, parce que l'intervenant-e s'engage dans une intervention avec un objectif clair au préalable, celui de soutenir, celui d'éduquer, celui de rompre l'isolement et/ou celui de distraire. Deuxièmement, à partir du constat des effets d'une intervention, c'est-à-dire a posteriori; les intervenants-es ne savent pas forcément ce qui va advenir et quels vont être les impacts de leurs interventions. Le travail avec les clientèles des centres de jour est généralement un travail exigeant; d'une part à cause de la clientèle elle-même, peu motivée et instable, mais aussi compte tenu du peu d'éléments théoriques dont on dispose pour enrayer le processus de désinsertion sociale et/ou entamer un travail d'insertion sociale.

Dans certains cas, les intervenants-es se réfèrent à la pyramide de Maslow pour répondre aux besoins de la clientèle, mais ils rajoutent une dimension qui est celle du "prétexte"; un service pratique pourra alors être le tremplin d'une action davantage orientée vers un changement aussi minime soit-il. Et le passage de l'un à l'autre ne peut se faire qu'à la condition qu'une relation de confiance s'établisse entre l'usager et l'intervenant-e. On peut dire que ce qui fait "fonctionner" l'intervention, que le "moteur" de celle-ci, c'est la relation nouée entre le client et la ressource et/ou un ou des intervenants-es.

D'ailleurs, c'est l'accent mis sur ce lien particulier de la relation usager-intervenant-e qui fait qu'il est extrêmement difficile de clarifier des notions comme celle de respect du choix du client, celle de dépendance et d'autonomie, celle de compétences professionnelles des intervenants-es, celle d'accueil inconditionnel de l'usager, celle de pouvoir et de contrôle, de concertation. En toile de fond, nous pourrions dire que l'on retrouve le découpage classique entre ressource communautaire impliquant un type d'intervention particulier et ressource institutionnelle évoquant un autre type d'intervention plus formelle. Ce sont ces deux éléments, le lien et la démarcation avec l'institutionnel, qui orientent les pratiques des intervenants-es.

Il est certain que plusieurs questions restent en suspens, notamment la question de la définition des besoins des usagers; qui est habilité à les déterminer? La volonté de rejoindre le plus de personnes possibles en prônant une tolérance extrême tant que les règlements internes sont

respectés (institués en grande partie pour permettre la poursuite du groupe), pourrait laisser certains perplexes. Il est sûr que nous ne pourrions ici répondre à ces questions difficiles, mais on doit se demander quel est l'objectif poursuivi lorsque l'on cherche à rejoindre toutes les clientèles et que l'on ne souhaite évidemment pas exclure certaines catégories?

7. Les centres de jour. Lieu de sociabilité et lien social: une articulation possible?

Après avoir fait une description des centres de jour et après avoir fait l'analyse du matériau recueilli auprès des intervenants-es lors des entrevues, nous allons nous en éloigner pour entreprendre une réflexion plus large sur ce qu'ils sont.

Les centres de jour sont des organismes communautaires qui adoptent tous une approche holistique. Ils oeuvrent auprès de populations hétérogènes, ayant des problèmes multiples et complexes. Tous les usagers qui passent les portes des centres de jour n'ont pas la même histoire et se trouvent donc à des moments différents de leur vie d'itinérant. Ceci est primordial à retenir si l'on veut comprendre la place que les centres de jour occupent dans la vie des usagers.

En premier lieu, nous voudrions reprendre l'idée des étapes liées au processus de désinsertion sociale dont nous avons parlé au premier chapitre. Cela nous permettra de questionner le rôle que peut jouer un centre de jour dans le blocage de la désaffiliation sociale. De plus, nous souhaitons réfléchir à la question du lien social à construire ou à rétablir, et enfin, nous nous pencherons sur la question de la réinsertion sociale; le terme mérite que l'on s'y arrête et que l'on précise le concept, ce que nous ferons dans la dernière partie.

7.1 Lieu d'ancrage, lieu de passage, lien d'appartenance

La question posée à travers l'identification des pratiques d'intervention dans les centres de jour, touche à la fonction qu'ils occupent dans l'univers des usagers. Lieu de passage? Lieu d'ancrage où les usagers peuvent développer un sentiment d'appartenance? Ces différents aspects ont été mis en lumière et développés par Roy (1988) à partir d'une étude quantitative menée à l'Accueil Bonneau, à Montréal, qui reçoit des hommes itinérants. Pour l'auteure, le centre de jour est un lieu où l'itinérant peut se réfugier et il constituerait bien plus un lieu d'ancrage qu'un lieu de passage. En l'absence de lieux identificatoires comme la famille ou le travail, les itinérants tentent de:

[...] se recréer un milieu dans lequel ils auront une existence sociale. [...] L'attention qu'on leur porte, la disponibilité du personnel à leur égard, la tolérance et l'affection qu'on leur procure, leur confirment une reconnaissance sociale nécessaire à tout être humain. L'Accueil Bonneau devient pour les itinérants le lieu unique de leur intégration et de leur valorisation (Roy, 1988: 130).

Dans les chapitres précédents, nous avons pu voir que, dans certains cas, le temps passé au centre de jour ne représentera qu'un court moment dans la journée de l'usager ou seulement un bref épisode dans la vie de certains autres; c'est-à-dire qu'ils ont encore d'autres lieux ou d'autres liens. D'autres fois, le centre de jour sera l'unique "point de chute", le seul lieu où certains peuvent rester, retrouver d'autres usagers, se reconnaître et être reconnus, dans le sens d'être reconnus comme personne à part entière et méritant de la considération. Ils en feront alors un élément de leur environnement de façon stable.

Les centres de jour auraient généralement une fonction stabilisatrice dans la vie de certains usagers. Ils leur permettraient de subsister, c'est-à-dire de continuer d'exister, tant d'un point de vue physique pour les uns que d'un point de vue symbolique pour les autres. C'est en ce sens, que l'on pourrait dire que les centres de jour occupent des fonctions tantôt d'ancrage et donc d'appartenance, de reliance (Bolle de Bal, 1994), tantôt de dépannage.

Pour mieux comprendre les idées que nous venons d'énoncer, nous allons nous attarder à l'itinérance en tant que processus, puis au thème de l'isolement social et du lien social pour questionner, en dernier lieu, le concept d'affiliation et de réinsertion sociale.

7.2 Parcours d'itinérant: d'une rupture à un raccrochage; l'émergence d'une appartenance

On se souviendra dans le chapitre traitant du cadre théorique, que Blondel (1994) aborde le phénomène de l'itinérance sous l'angle d'un processus qui se déroule suivant certaines étapes. Il est important de reprendre ces propos pour comprendre comment s'enchaînent les différentes étapes de la désinsertion sociale. Nous pourrions alors nous pencher sur la question de savoir où se situent les centres de jour, de soir et unité mobile pour itinérants dans cette dynamique. Celui qui est devenu itinérant serait passé d'une "première rupture" à un "enchaînement de ruptures", puis au "décrochage" et finalement, à la "déchéance" qui s'accompagne, elle, de "l'entrée dans un groupe organisé d'exclus, entrée non passagère. Elle débouche sur une nouvelle appartenance sociale" (Blondel, 1994: 108). La troisième étape, celle du décrochage, est repérée par Blondel comme une phase cruciale. L'auteur la situe au moment où l'itinérant a recours à des moyens organisés de

soutien pour subvenir à ses besoins primaires tels que manger et dormir. À partir de ce moment-là, il est identifié et étiqueté par l'environnement social. Son identité s'en trouve modifiée autant dans l'image qu'il a de lui-même que par ce qu'il peut lire dans le regard des autres. C'est d'ailleurs ce changement d'identité aux yeux des autres qui est repéré comme un bouleversement majeur par Blondel (1994: 119).

Nous faisons l'hypothèse que les personnes qui fréquentent le réseau des centres de jour, de soir et unité mobile peuvent en être à des étapes différentes: première rupture, résistance, décrochage/adaptation ou bien encore à celle de l'installation. Dépannage, passage, soutien temporaire mais central, point d'ancrage, milieu d'appartenance, le centre de jour exerce sans doute ces multiples fonctions. Mais les interventions sont-elles différentes selon que l'utilisateur en est à sa première rupture ou en phase d'installation ou bien qu'il se trouve en phase d'adaptation? Ce que l'on a pu établir, à partir des centres de jour et des intervenants-es, c'est qu'il y a une volonté dominante de s'adapter aux besoins des usagers. Mais besoins définis par qui? Réponses aux demandes explicites? En fait, il s'agit d'une zone assez floue et nous n'avons pas pu dégager, à travers les entrevues, de schéma d'intervention particulier selon les différentes étapes. Quatre éléments peuvent expliquer cet état de fait. D'abord, les théories sur la désinsertion sociale, doit-on le préciser, sont des modèles *théoriques* et, si leur intérêt d'un point de vue heuristique est indéniable, elles restent des constructions plausibles mais abstraites. De plus, pour arriver à répondre à la question de la concordance ou de l'adéquation entre les interventions et les étapes de la désinsertion sociale, il faudrait disposer d'une multiplicité d'études empiriques; malheureusement ces études sont quasi-inexistantes. Troisièmement, pour développer vraiment la question des étapes et des formes empiriques de la désinsertion sociale, il aurait fallu que nous connaissions la réalité des itinérants usagers des centres de jour. Cela eût été très intéressant mais ne faisait pas l'objet de notre recherche. Quatrièmement, il n'y a pas actuellement, à notre connaissance, de recherches qui s'intéressent aux modèles d'intervention à privilégier en fonction des étapes de la désinsertion sociale. De plus, malgré quelques études de cas, dont celle de Blondel (1994), on ne sait pas vraiment comment se matérialisent les différentes étapes; on n'a pas identifié clairement les indicateurs qui permettraient de caractériser chacune d'elles. Compte tenu de tous ces paramètres, il ne nous est pas possible, dans le cadre de cette recherche, de nous prononcer sur les modèles à privilégier. Par contre, il y aurait des pistes intéressantes à explorer dans cette direction.

7.3 Isolement et lien social

Les étapes du processus de désinsertion sociale incitent à mettre en parallèle la délicate question du processus inverse que serait celui d'une réinsertion. L'accompagnement proposé par les centres de jour se place-t-il sur le chemin de cette réaffiliation? Nous allons voir que, premièrement, les centres de jour s'inscrivent dans la restauration d'un lien affectif en accueillant les personnes qui les sollicitent individuellement (usager-intervenant-e). Le deuxième volet est celui de la création d'un réseau de sociabilité en facilitant l'incorporation d'un individu au sein du groupe. En ce qui concerne l'insertion économique, les centres de jour côtoient le monde du travail par le biais des programmes d'employabilité; certains centres les proposent en priorité à leurs usagers. Mais cette question de la réinsertion économique, par le biais de l'emploi, n'est bien souvent qu'effleurée. Nous y reviendrons un peu plus loin.

Nous avons vu, dans les chapitres précédents, que les centres de jour offrent, entre autres, des services qui peuvent s'avérer des outils pour briser l'isolement et parfois pour se (re)constituer un réseau social. En quoi cette composante contribue-t-elle à réinsérer les clientèles des centres de jour, à les replacer dans la société?

L'isolement est un des facteurs dominants de la problématique des usagers qui fréquentent les centres de jour. Si l'on reprend les propos de Martin et Ouellette (1993: 9), on voit comment l'avènement de la modernité a permis l'émergence de nouvelles formes de solitudes et que cette notion s'est articulée autour des notions d'individu, de société, de temps et d'espaces à apprivoiser. La solitude dans le cas de l'incarcération et de l'enfermement psychiatrique avait été instituée, d'abord, parce que l'on espérait restaurer une certaine socialité. On mettait à l'écart des individus indésirables qui ne se conformaient pas aux règles sociales établies. Par contre, si l'on prend une solitude subie mais sans visée particulière comme celle de l'itinérant, on ne peut lui donner de sens car elle ne s'inscrit dans aucun cadre signifiant. Cette solitude, alors, renforce la rupture du lien social. La solitude n'est pas un passage duquel on va pouvoir sortir, elle ne remédie à rien, elle devient un état de vide, et l'on ne sait comment la transformer pour qu'elle ne soit plus insensée.

L'isolement vient renforcer la rupture du lien social et engendre souvent la rupture des liens d'appartenance. Cela dit, il faut différencier les pratiques d'intervention qui s'adressent à des usagers d'âge scolaire, généralement encore en contact (même si les relations sont conflictuelles) avec leur famille, et les interventions auprès d'une clientèle plus âgée, vivant seule et qui reçoit de l'aide sociale. On pourrait dire que dans le cas des plus jeunes, les centres visent à intervenir préventivement pour éviter l'effritement du lien social. Ils jouent potentiellement un rôle de prévention face à des ruptures qui se profilent. Pour les clientèles plus âgées ou/et aussi plus

"installées" dans l'itinérance, les centres joueraient davantage un rôle de soutien, de prévention face à des désorganisations plus graves encore.

Pour mieux comprendre comment les centres de jour s'inscrivent dans la problématique de la restauration des liens, nous allons reprendre quelques notions dont parle Fortin lorsqu'elle étudie les réseaux de sociabilité à travers les familles au Québec (1986, 1987). L'auteure traite de l'évolution de la sociabilité et des stratégies déployées suite aux changements de la structure familiale au Québec et des modifications économiques. Elle aborde la question sous l'angle des rôles joués et des fonctions occupées par différents types de liens. Ainsi, elle ne retient pas les catégories habituellement utilisées, à savoir, parents/famille, voisins, amis et aussi collègues. Fortin identifie un "noyau de base" et insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas tant de préciser quel est le lien affectif "objectif" (parents, amis, voisins) que de repérer quelles sont les rôles qu'il remplit. Fortin énumère trois fonctions bien distinctes. Celle du recours ultime, c'est généralement la parenté que l'on ne choisit pas, mais qui constitue un lien très étroit et qui est, simultanément, lieu d'obligation et lieu d'amour. Vient ensuite la relation d'amitié, relation à caractère volontaire, par laquelle une personne élit une autre personne et qui joue une fonction affective. Enfin, les relations de voisinage peuvent dépanner, elles ont pour fonctions de rassurer, de favoriser et de renforcer la sécurité dans son milieu; la relation de voisinage garantit une certaine sécurité dans l'espace et remplit une sorte de rôle d'assistance (Fortin, 1987: 171).

Les centres de jour ne représentent-ils pas ce "noyau", cumulant les trois fonctions: dépannage, sécurité dans l'espace et recours ultime. Ce filet de rattrapage se caractériserait, comme les relations de parenté décrites plus haut, par des obligations à remplir sous la forme de règles à respecter et par des liens affectifs, des échanges chaleureux, dans un contexte d'accueil "inconditionnel". Vient aussi l'idée intéressante que c'est à partir du noyau que peut se greffer un réseau. "Le réseau global peut s'y réduire, mais le comprend obligatoirement comme point de départ. Pas de noyau, pas de réseau" (Fortin, 1987: 171).

Nous voyons se dessiner plusieurs perspectives. Le centre de jour peut remplir une ou plusieurs fonctions du noyau ou encore il peut être *le* noyau. On peut imaginer deux possibilités: un usager qui aurait un réseau réduit à sa plus simple expression, c'est-à-dire uniquement le noyau, ou encore un usager dont le réseau s'organiserait à partir d'un noyau, dont le centre de jour ne serait qu'un élément. En fait, ce que nous avons appris à travers le discours des intervenants-es, c'est que certains usagers ont déjà quelques relations interpersonnelles ou arrivent, à partir de leur fréquentation du centre, à créer, à établir et à maintenir des liens interpersonnels avec d'autres personnes, tandis que d'autres nouent des relations significatives seulement avec les intervenants-es

et la ressource. Dans certains cas, les relations de l'utilisateur seraient réduites aux seuls liens qu'il entretient avec les professionnels: médecins, psychiatres, intervenants-es communautaires. Souvent les relations entre usagers, entre "pairs", sont très fragiles et de courte durée. C'est pourquoi les intervenants-es communautaires tentent de créer des liens stables entre l'utilisateur et le centre de jour, en développant quelque chose d'intermédiaire entre l'ami et le professionnel, entre le point de référence et l'outil. Chaleur humaine et bon sens sont requis, alliés à des connaissances (théoriques ou expérientielles) et à des compétences sociales personnelles et relationnelles. Les intervenants-es se révèlent alors des professionnels, des confidentiels parfois, des adultes compréhensifs à l'occasion, des guides et référents souvent. Ces registres sont présents, alternativement ou de façon concomitantes.

On pourrait dire que lorsque les relations de l'utilisateur sont quasi-exclusivement celles qu'il entretient avec le centre de jour, celui-ci peut alors remplacer le réseau primaire protecteur, dont parle Fortin, et qui est communément repéré comme étant la famille proche, le voisin, ce dont les usagers sont souvent dépourvus.

Il y aurait donc trois possibilités: premièrement, le centre est *le noyau et le réseau*, deuxième cas de figure, le centre est *un élément du noyau*, ou bien encore le centre est *un élément du réseau* à côté d'un noyau de base préexistant.

Les centres de jour constituent, potentiellement, un moyen et une plaque tournante pour la reconstitution d'un réseau social. Ils existeraient comme support à l'établissement de relations personnelles et sociales et ils seraient alors le lieu où peuvent s'exprimer et se développer les prémices d'une certaine sociabilité, une forme de préliminaire, si l'on veut. Comme le souligne Fortin, "la sociabilité a besoin d'un lieu pour s'épanouir" (1987: 190) et les itinérants, qui utilisent peu les lieux de sociabilité habituels, privés ou publics, tels que ceux constitués par la famille, par le lieu de travail ou par les espaces prévus pour les loisirs par exemple, peuvent investir les centres de jour et se sentir inclus quelque part.

7.4 Affiliation et insertion sociale

Nous retiendrons deux réalités qui font partie du quotidien des centres de jour et qui coexistent dans le discours des intervenants-es, tout en n'étant pas exemptes d'ambiguïtés. D'une part, il faut trouver les moyens d'"accrocher" les usagers, de les "retenir" et les rencontrer suffisamment pour créer un lien. D'autre part, le centre de jour ne devrait être qu'une étape dans la

vie de l'utilisateur et devrait participer à une dynamique de réintégration plus large. N'est-ce pas paradoxal? Le premier point est le plus souvent vu comme une étape obligée avant de mettre en place d'autres actions. Mais comment passer de l'un à l'autre? Les intervenants-es sont confrontés à la difficulté de combiner deux composantes. La première concerne l'importance et la nécessité d'établir une relation avec l'utilisateur et la seconde se rapporte au souci de ne pas créer de dépendance; les intervenants-es voudraient s'assurer que l'utilisateur s'engage dans une démarche d'autonomie. Lorsque ces derniers notent qu'une plus grande stabilité géographique et affective facilite une insertion dans une activité, un travail ou un emploi, n'est-ce pas de cette ambiguïté dont ils parlent? Sans doute, pressentent-ils que la frontière est mince entre accompagnement et dépendance. Ils s'aventurent à chaque instant dans une sorte de "no man's land", sans avoir réellement le choix ou non d'aller sur ce terrain. Ils n'ont pas vraiment les moyens de mieux maîtriser cet aspect de leur travail. Même si la question n'est pas toujours soulevée et problématisée clairement, elle est centrale. Implicitement, elle transparaît dans le discours des intervenants-es. Ils sont préoccupés par la question de trouver une "bonne" distance entre usager et intervenants-es ou usager et ressource, dans l'optique que le réconfort et l'aide trouvés sur place permettent à l'utilisateur de s'en affranchir ensuite. Cette question mériterait d'être développée, cependant elle déborderait le cadre de cette étude, d'autant plus qu'elle n'est pas l'apanage de l'intervention en centre de jour pour itinérants. Aider sans créer de dépendance? Qu'est-ce que l'indépendance et l'autonomie? Quels sens donne-t-on à ces deux termes, généralement chargés d'une valeur positive? Des interrogations qui, sans trouver de réponses en terme de solutions, conduiraient sans doute à des réflexions, à maintenir une certaine vigilance et à trouver des aménagements. Toutefois, on peut présumer que la discussion à peine esquissée dans ce paragraphe, éveillerait des résonances particulières du fait du type spécifique de population reçue et du cadre propre aux centres de jour.

Certains centres de jour aimeraient n'être qu'un outil de réinsertion, un passage vers une intégration plus large à la société. Cela n'est pas toujours réaliste compte tenu de l'itinéraire des usagers et des possibilités offertes au niveau de l'emploi, dans le contexte socio-économique actuel. D'autres mettent alors l'accent sur la nécessité d'une intégration au groupe restreint et d'une participation à ce groupe. C'est-à-dire qu'implicitement les intervenants-es ont conscience que pour tel usager, il y aura toujours cette "béquille", ce maillon dans leur réseau et que, déjà, le fait de participer, d'être inclus dans une ressource comme le centre, est une forme d'insertion dans le tissu social. Ainsi, il pourrait y avoir deux tendances: le centre de jour vu comme étape dans la trajectoire de réinsertion de l'utilisateur, mais aussi la fréquentation du centre de jour vue, même si c'est faute de mieux, comme étant en soi le signe d'une certaine (ré)insertion.

Le travail des centres de jour est-il un préalable à une réinsertion plus large, à une (ré)insertion économique, vecteur encore nécessaire pour une reconnaissance sociale et symbolique?

Dans un texte de 1994, Taboada Léonetti reprend cette question de l'intégration symbolique à travers l'exemple des immigrés et des chômeurs en France. Elle constate que, dans le contexte actuel, on ne peut espérer que les exclus du monde du travail, retrouvent une place dans une société de plein emploi. Pourtant, les structures sociales restent presque exclusivement définies par les structures de production. Ne pas faire partie d'une structure de production entraîne alors une faille dans la reconnaissance sociale symbolique; de cette absence du monde du travail, découle une forme d'exclusion symbolique. Ce qu'elle dit alors, c'est que la sortie de l'exclusion ne pourra se faire que par une redistribution des ressources et une nouvelle façon d'envisager la place des activités non rémunérées et du travail salarié; la considération, la reconnaissance sociale seraient pensées en référence à de nouvelles normes et à de nouvelles valeurs qui régiraient la consommation et la vie. Ce qui est important, c'est la reconnaissance de l'utilité sociale d'un individu dans le système. C'est la reconnaissance sociale d'une place spécifique dans le système, qui actionne l'intégration sociale symbolique. L'auteure ajoute un autre élément pour que cette intégration sociale fonctionne: l'individu doit adhérer à un système ou un sous-système de valeurs et aux normes qui le régissent; il peut alors développer un sentiment d'appartenance et s'impliquer dans le devenir de sa société et être acteur de son histoire, nous dirons citoyen à part entière.

Dans le prolongement de Taboada Léonetti, on pourrait suggérer que les centres de jour réalisent un travail de reconnaissance sociale primaire et symbolique. Il pourrait s'apparenter à ce qui se passe quand un lien se crée à l'entrée d'un enfant dans une famille, par la reconnaissance de celui-ci par les siens et par l'environnement, comme membre d'une famille et plus largement comme membre d'une société. C'est ce qui lui permet de s'inscrire dans une filiation et de se développer. Lien de sang, mais aussi lien symbolique nécessaire pour qu'une personne puisse "grandir". Les centres de jour viendraient en contrepoint de ce que Dencik (1988) a appelé une société d'accomplissement. L'auteur s'inquiète de ce que la société postmoderne soit essentiellement préoccupée de ce que *font* les individus, de leurs réalisations et que celles-ci soient de plus en plus évaluées en termes d'échecs et de réussites, et ce, dans tous les domaines de la vie, du marché du travail à la vie familiale. "Vous êtes ce que vous accomplissez, ni plus ni moins" (Dencik, 1988: 54). Les intervenants-es accueillent les usagers de façon inconditionnelle pour ce qu'ils sont, non pour ce qu'ils ont ou ce qu'ils ont fait. Ils proposent donc, de ce fait, une reconnaissance différente. Ils s'inscrivent dans le présent et l'immédiat et font "avec" la personne dans "l'ici et maintenant".

Pour la plupart des individus qui fréquentent les centres de jour, il y a défaillance de l'implication économique. Ils ne sont ni consommateurs ni producteurs, rien que des absents. Lorsque les centres de jour affirment être des lieux d'appartenance, des lieux d'ancrage, n'est-ce pas de cela dont ils parlent? Les usagers, isolés, sans relations familiales stables, en dehors des circuits d'emplois, ayant des références géographiques spatiales fluctuantes, auraient besoin des centres de jour pour retrouver ou ne pas perdre complètement leur identité sociale. Les centres assureraient cette reliance symbolique dont parle Bolle de Bal (1994). La présence de règlements internes et de codes de vie faciliterait la cohésion, assurée par l'adhésion aux normes communes du centre de jour vu comme sous-système.

Autour de quoi les usagers des centres de jour pourraient-ils se rassembler? Au nom d'un passé commun? Il ne semble pas que cela puisse être le cas, les histoires de chacun étant par trop disparates et n'étant pas utilisées comme critères d'admission. Au nom d'un futur commun? L'avenir semble à peine être vu comme une hypothèse, il ressemble plutôt à un improbable projet très individuel. Quant à la vision d'un éventuel destin commun, ce n'est pas l'idée d'une fatalité, l'impression que le cours des choses se déroule inexorablement qui pourrait créer une dynamique. Que reste-t-il alors, si ce n'est un présent qui rallie, par des règles, dans l'ici et maintenant? Ce qui permet de se regrouper, de développer un sentiment d'appartenance, ce serait une sorte d'"accord" autour de normes de fonctionnement, de valeurs que tous doivent partager, autour desquelles les personnes peuvent se rassembler. Appartenance à un système: en cela, les centres de jour recréent une certaine cohésion.

Pour certains intervenants-es, il y a parfois un malaise dans le fait d'exercer une certaine autorité. Ils appliquent les règlements, ils doivent exercer une certaine influence auprès des usagers pour faire respecter le code de vie. C'est un pouvoir réel et le fait de le nier ne le fait pas disparaître pour autant. L'action des intervenants-es dans la pratique, s'effectue en regard du fonctionnement du groupe. Ceci n'est pas fait de manière arbitraire ou autoritaire mais en référence à un cadre, la plupart du temps, connu de tous et généralement admis. Les intervenants-es ne sont pas "coupables" d'autorité, ils remplissent, à ce moment-là, une de leurs responsabilités: ils garantissent une certaine sécurité aux membres usagers. Un intervenant, d'ailleurs, relevait à ce propos que les usagers ne souhaitaient pas exercer ce pouvoir et qu'ils voulaient en être dégagés, notamment pour éviter les conflits qui pourraient naître avec leurs pairs si l'un d'eux prenait des décisions dans l'application des règles et des sanctions. Il faut différencier les niveaux d'intervention et aborder cette question sous l'angle de la figure d'autorité symbolique.

Ce que l'on voit, c'est que les centres de jour ont peu d'emprise sur l'insertion professionnelle et qu'ils sont, avant tout, des lieux de reconstruction d'un type de lien social. Ils effectuent, en quelque sorte, un travail de reconnaissance sociale primaire. En effet, si l'on se reporte à ce que dit Taboada Léonetti (1994), on sait qu'à un faible réseau relationnel correspond une pauvreté dans les échanges d'informations, dans les communications, et qu'il y a une réduction des possibilités d'aide et de soutien dans les périodes difficiles. Mais, pour cette auteure, ce qui est plus grave encore, c'est qu'à cela s'ajoute un défaut dans la possibilité d'échanger ou de négocier des images identitaires et quelque chose qui s'apparente à une rupture des appartenances.

On pourrait dire qu'en restaurant le tissu relationnel de l'utilisateur, les centres de jour s'inscrivent dans une dimension symbolique et dans un social plus large. Ils permettent de tendre et de maintenir un fil ténu entre l'individu désaffilié et la société, en créant un sentiment d'appartenance. Et nous dirons avec Autès (1990), que si le lien social est, avant tout, une opération symbolique, il est important de connaître les pratiques d'intervention pour comprendre comment elles interpellent cette dimension de la reconnaissance symbolique et en quoi elles s'appuient là-dessus pour démontrer la portée de leur travail et l'intérêt que cela représente.

Pourrait-on dire que le centre de jour rend l'itinérant visible et présent au sein d'un sous-groupe social, qu'il sort l'utilisateur de sa transparence et que c'est là le rôle majeur et irremplaçable que jouent les centres de jour? Au-delà de cette fonction essentielle que l'on pourrait discerner dans le rôle que joueraient les centres de jour, on peut s'interroger sur ce que seraient les transactions qui permettraient aux usagers d'aller plus loin dans l'itinéraire de la réinsertion: s'engager dans un processus plus participatif où il y aurait davantage d'implication, où ceux-ci s'inscriraient dans un processus d'échanges et se définiraient comme citoyens? Le terme de citoyen ne réfère-t-il pas dans l'Antiquité à "Celui qui appartient à une cité" (Petit Robert, 1991: 320). Amorcer le processus qui permettrait aux exclus d'être inclus, de faire partie de, c'est-à-dire de participer largement à une dynamique sociale, d'être des acteurs de leur vie, ayant la capacité d'user de leurs droits et d'honorer leurs devoirs.

Qu'est-ce qui caractérise le déshérité dans nos sociétés? C'est qu'on ne le voit pas ou plutôt on perçoit trop bien sa déchéance pour regarder son visage. À son dénuement matériel, le malheureux doit ajouter la disgrâce de l'exclusion, il est littéralement transparent, marche en plein jour comme si c'était la nuit. Il a tous les traits d'un individu en négatif: non propriétaire, non citoyen, sans intimité, 'en manque de semblable' (Philippe Sassier), il est tombé hors la communauté des hommes [...] Dans l'indigent, on ne perçoit que l'indigence, pas l'homme (Bruckner, 1995: 272-273).

Les centres de jour ne redonnent-ils pas une part d'humanité aux déshérités, comme les nomme Bruckner? Ne leur redonnent-ils pas une certaine identité et tout en gérant aussi l'exclusion, ne la transforment-ils pas?

Conclusion

Les philosophies des centres de jour peuvent toutes se rallier à une approche holistique, prenant en compte la globalité de la personne, se définissant comme non-stigmatisante, se revendiquant différente du réseau institutionnel. Mais la mise en place de ces principes généraux trouve des modalités et des sens différents selon les centres. Pour certains intervenants-es, leurs pratiques d'intervention recouvrent une orientation explicite vers l'insertion, même si c'est à long terme. Le centre de jour se doit alors d'être un relais et un passage transitoire. Pour d'autres, le centre est le dernier filet de sécurité et l'accueil des populations itinérantes est l'ultime maille au-delà de laquelle il n'y a plus rien. Constituent-ils un mode de survie ou des relais dans une histoire de vie? Il serait hasardeux, dans le cadre de cette recherche, de vouloir trancher cette question. On peut raisonnablement penser qu'il y a des aménagements à l'intérieur de ces deux pôles et que ces deux orientations tantôt alternent, tantôt coexistent.

Les centres de jour ne seraient-ils pas tiraillés entre deux orientations, l'une qui rappellerait une mission charitable et l'autre qui serait davantage vue comme un mandat social? D'une part, ils ont généralement hérité des notions judéo-chrétiennes axées sur la charité, l'amour du prochain et qui supposent don et gratuité; d'autre part, en tant que professionnels ayant acquis des savoir-faire et des compétences, ils se revendiquent d'une mission sociale et c'est aussi par le biais du mandat de réinsertion que se donnent les centres de jour qu'un aspect professionnel est présent. Nous sommes portés à croire que les centres de jour se situent à la charnière du caritatif et du social. Cela expliquerait, en partie, la difficulté que peuvent avoir les intervenants-es à se situer en tant que professionnels et l'on peut faire l'hypothèse que le noeud se situe à la confluence des mandats que se donnent les centres de jour, des objectifs que l'environnement social aimerait qu'ils atteignent et des besoins des itinérants, jeunes et moins jeunes. Organismes à vocation charitable ou organismes

de réinsertion? Entre les deux et les deux à la fois, il n'est pas étonnant que les positions aient parfois l'air d'être contradictoires. L'assemblage des différents éléments est malaisé et la combinaison délicate. Les ressources communautaires "naviguent" avec plus ou moins de facilité à l'intérieur de ces questions, d'autant qu'elles doivent justifier des objectifs poursuivis et s'inscrire dans des espaces "subventionnables". Les structures elles-mêmes sont soumises de façon récurrente aux impondérables des levées de fonds et à l'incertitude des subventions accordées qui sont, pour une partie, octroyées par l'État et, pour l'autre, par le privé et la communauté.

Conclusion

Notre recherche, de type exploratoire, visait à mieux connaître et à mieux comprendre les pratiques d'intervention dans les centres de jour, de soir et unité mobile pour personnes itinérantes de Montréal. C'est, entre autres, à travers le discours des intervenants-es sur leurs pratiques que nous avons pu explorer et analyser leurs interventions. Nous avons cherché à repérer, dans toutes celles qui ont été évoquées, quelles sont les similitudes et les particularités.

En premier lieu, il faut se rappeler que plusieurs niveaux se conjuguent. Il y a d'abord l'intervention singulière en tant qu'action posée, généralement entre un intervenant-e et un usager. Deuxièmement, les interventions dans leur ensemble qui, elles, constituent les pratiques d'intervention. Un troisième niveau correspond au sens donné par les intervenants-es à leurs pratiques; tandis qu'un quatrième niveau renvoie à la structure elle-même (centre de jour, centre de soir ou unité mobile) impliquant les impératifs administratifs et financiers, les contraintes spatiales et humaines, et ce, en terme de nombre d'intervenants-es et d'heures d'intervention. Nous pensons qu'il est important de ne pas perdre de vue la dimension plus globale, le cadre général dans lequel se déroulent les interventions. Il est tout aussi essentiel de garder à l'esprit que les usagers sont au centre de ces différents niveaux et qu'ils interagissent avec les intervenants-es tout en modelant les interventions et en participant à leur évolution.

C'est principalement au niveau du cadre dans lequel se passe l'intervention, c'est-à-dire l'organisme lui-même, que l'on a pu remarquer certaines différences. Elles se retrouvent notamment dans l'organisation matérielle du centre, les horaires d'ouverture et les modes de fonctionnement. On relèvera quelques différences aussi, au niveau des services matériels offerts: certains proposent des échanges de seringues, distribuent des condoms, organisent des ateliers de discussion, etc.; d'autres non. Ces services sont rarement fournis juste pour eux-mêmes. Les centres de jour sont dissemblables aussi du fait que les critères d'admission des usagers sont particuliers à chacun

d'entre eux. Même si ces critères sont souples, ils déterminent cependant un certain profil des clientèles. La question de l'âge (avoir moins de 30 ans ou pas), la nécessité ou non de rencontrer formellement un intervenant-e, d'avoir (eu) ou non des problèmes de santé mentale sont des critères qui conditionnent en partie le fonctionnement du groupe d'usagers, contribuent à la construction de l'image du groupe, et déterminent aussi la manière d'aborder l'intervention.

À côté des spécificités de chacun des centres, on a pu relever plusieurs points communs. Les services par exemple sont, le plus souvent, considérés comme des moyens d'aborder l'utilisateur, d'entrer en contact avec lui, de "préparer le terrain" avant d'amorcer une intervention plus en profondeur. Autre similitude, les centres insistent sur l'importance à accorder au respect du rythme des usagers. Dans cette perspective, il faut savoir faire preuve de souplesse pour s'adapter aux capacités des usagers, il faut prendre le temps et accepter que le travail se déroule souvent à long terme, que les changements demandés aux usagers puissent être imperceptibles et non acquis une fois pour toutes; il faut accepter l'idée des "rechutes", travailler avec l'instabilité des clientèles et parfois leur absence de motivation. La philosophie se traduit aussi dans les règlements internes ou les codes de vie qui mentionnent tous la nécessité de respecter autrui et de ne pas user de violence, sous quelque forme que ce soit. Celui qui ne s'y conforme pas sera suspendu pour une période déterminée par l'intervenant-e, suivant l'histoire de l'utilisateur et la "faute". Les règles sont là, entre autres, pour que la vie collective soit possible et parfois pour que le groupe trouve une cohésion.

Les mandats des centres sont sensiblement les mêmes: faciliter la réinsertion sociale et offrir un lieu et des liens chaleureux. Cependant, entre philosophie et mandat similaires, il semble qu'il y ait un paradoxe. Nous disons, avec les intervenants-es, qu'une personne "installée" dans l'itinérance aura beaucoup plus de difficultés à se réinsérer socialement que quelqu'un qui connaît peu le milieu. Aussi, lorsqu'il faut s'engager dans une intervention en vue d'une réinsertion sociale, peut-on, doit-on respecter le rythme et les choix de l'utilisateur? Ce que nous avons constaté, c'est que les centres de jour travaillent en premier lieu sur la réinsertion au niveau des actes de la vie quotidienne et sur la sociabilité des usagers, ou encore, pour ceux qui s'adressent aux plus jeunes, les intervenants-es cherchent à faire de la prévention du décrochage scolaire, social ou familial. Les interventions visent, en général, à réparer les faiblesses du mode de relation des usagers.

L'intervention se concentre exceptionnellement sur l'aspect de l'insertion par l'emploi. L'insertion économique a été fort peu abordée par les intervenants-es dans le cadre des entrevues. Dans la conjoncture actuelle, il existe peu de possibilités d'intégration par le biais de l'emploi pour les clientèles reçues en centres de jour et les intervenants-es disposent de peu de moyens pour travailler sur cette question.

Les interventions ne diffèrent pas tant selon les centres, que selon les usagers et le type de relation qui s'établit entre un intervenant-e et un itinérant. On ne trouve pas de modèles d'intervention en tant que tel, mais nous avons identifié différentes fonctions remplies par les interventions. Elles jouent un rôle de support et de réparation, un rôle éducatif, un rôle de médiation, de récréation, un rôle dans la création d'un réseau de sociabilité. Les interventions sont rarement d'un type ou d'un autre. Généralement, il y a coexistence de plusieurs fonctions à l'intérieur d'une même intervention et chez un même intervenant-e.

Une question fréquemment évoquée par l'ensemble des intervenants-es est celle du pouvoir. Pouvoir du professionnel lié à la connaissance, au savoir et pouvoir lié à la position occupée dans le centre de jour. Certains se reconnaissent une responsabilité et ne cherchent pas tant à être sur un pied d'égalité qu'à proposer une autre vision de l'intervention, à côté des pratiques institutionnelles qui s'intéressent d'ailleurs fort peu aux clientèles itinérantes. D'autres recherchent un terrain d'égalité où chacun serait reconnu avec les mêmes pouvoirs et où il n'y aurait pas de figure d'autorité. L'ambiguïté que l'on relève, quant sont évoquées les notions de pouvoir, d'autorité, de compétences, provient, selon nous, d'une part de la préoccupation des intervenants-es de (re)donner à l'usager les moyens d'avoir une certaine emprise sur sa vie et, d'autre part, d'une certaine impuissance des intervenants-es à agir sur cette question.

C'est en croisant les différents éléments que nous venons de mentionner, tels que la philosophie des centres de jour, leurs mandats, les critères d'admission des usagers, les règlements internes, que nous arrivons à saisir davantage le sens que ces interventions prennent et la signification de ces pratiques dans un contexte plus global.

À travers l'analyse des pratiques d'intervention des intervenants-es en centres de jour, de soir et unité mobile, nous avons tenté de montrer la place que les centres occupent aujourd'hui dans la vie des usagers. Pour une partie des itinérants, s'inscrivant dans un processus de désinsertion sociale et de désaffiliation, l'existence même de ces ressources est un élément stabilisateur. Grâce à la présence de ce facteur de stabilité, certains vont tenter, au-delà du travail de reconnaissance symbolique qui s'opère par le biais des interventions, de s'engager dans un processus de réinsertion sociale; d'autres vont retrouver une certaine dignité. Ainsi le centre de jour ne jouerait pas le même rôle pour tous; cela pourrait s'expliquer par le fait que, probablement, les usagers n'en sont pas tous à la même étape dans l'itinéraire qui mène à la rupture des appartenances. En l'absence d'un ancrage familial et/ou professionnel, ils trouveraient en ces lieux, un moyen de briser leur isolement, de

reconstruire un réseau de sociabilité et plus encore peut-être un lieu de reconnaissance symbolique, composante majeure de l'intégration sociale d'un individu.

La présente étude a permis de développer une meilleure compréhension des pratiques d'intervention en centre de jour, de soir et unité mobile. Elle nous amène à reformuler la question du centre de jour, lieu d'ancrage ou lieu de passage. Différemment de Roy (1988), nous pourrions examiner cette question sous l'angle de la combinaison possible des deux; nous ne serions pas en face de l'une ou l'autre des options, mais bien des deux conjointement. Nous ne prétendons pas, à partir de notre recherche, affirmer de telles conclusions mais nous pourrions faire l'hypothèse théorique que les centres de jour pour itinérants peuvent être *à la fois* et/ou alternativement des lieux d'ancrage et des lieux de passage. Selon nous, les deux ne seraient pas antithétiques.

Le centre de jour lorsqu'il est envisagé comme lieu d'ancrage est vu comme un élément fondamental qui permet à l'utilisateur de mieux organiser sa vie, d'être plus à même de la structurer. Ceci ne signifie pas pour autant que celui-ci ne puisse pas, à un moment donné, déplacer son point d'ancrage. En effet, l'utilisateur qui bénéficie d'un tel point d'appui pourrait se "restaurer" à plusieurs niveaux, se ressourcer et peu à peu transmuter le centre de lieu d'ancrage en lieu de passage, élément de moins en moins central dans sa vie. On pourrait imaginer qu'il a pu trouver un autre point de référence, qu'il est entré dans un autre espace matériel et symbolique où il est reconnu.

D'autres observations amèneraient à voir le centre de jour comme étant d'abord un lieu de passage pour l'utilisateur, celui-ci ne s'investissant pas, ne s'impliquant pas, ne créant pas de liens. Premier scénario, l'utilisateur se sert du centre comme d'une "béquille" qu'il s'emploie par ses propres moyens à rendre le plus temporaire possible, le centre de jour ne serait alors qu'un lieu de service transitoire. Deuxième scénario, l'utilisateur a besoin d'autre chose et le travail des intervenants-es serait alors de transformer ce lieu de passage en lieu d'ancrage pour permettre une évolution de la situation de l'utilisateur, et faire en sorte que le rôle de l'organisme ne soit pas seulement une amélioration temporaire et très partielle.

Ainsi dans les deux cas, les questions qui se posent sont celles de savoir "quoi faire" et "comment faire" pour permettre le glissement de l'un à l'autre, quand c'est un scénario qui convient à l'utilisateur. Si le centre, lieu de passage est une réponse aux demandes explicites de l'utilisateur et pallie aux insuffisances personnelles et/ou sociales, est-ce suffisant et satisfaisant? Dans certaines circonstances nous pouvons répondre oui; par contre, dans d'autres situations, les intervenants-es sont amenés à travailler sur la relation et le lien avec l'utilisateur pour permettre ce passage d'un lieu non significatif à un lieu d'ancrage, point de départ d'une démarche de changement. Il paraît plus

difficile par contre d'effectuer le processus inverse, c'est-à-dire d'accompagner l'utilisateur dans son passage d'un centre de jour, lieu d'ancrage, vers un autre point de référence. Les difficultés sont de plusieurs ordres.

Ce nouveau lieu, ce nouvel ancrage est à découvrir, à inventer plus encore qu'à recouvrer. Il est rarement concevable de faire le chemin inverse pour retrouver ce qui, précédemment, constituait les points de repère de l'utilisateur et contribuait à son intégration sociale et à son affiliation. Bien souvent, soit cette intégration a toujours été défailante, soit il est impensable de revenir à la situation antérieure et ce, pour de multiples raisons. Par ailleurs, dans la plupart des cas, les conditions sociales actuelles réduisent les possibilités pour l'utilisateur de s'acheminer vers une insertion sociale et économique conforme au modèle dominant. C'est là une des défaillances du mécanisme intégrateur de la société globale.

Voilà un large questionnement auquel nous n'avons pas, pour le moment, les moyens de répondre. Néanmoins, cette réflexion est primordiale si l'on veut pouvoir argumenter face à ceux qui assimilent ancrage et appartenance avec dépendance. Mais qu'est-ce que développer un sentiment d'appartenance, si ce n'est sentir et éprouver (dans le sens de mettre à l'épreuve et constater) que l'on fait "partie de", donc respecter certains devoirs, et pouvoir exercer certains droits. N'est-ce pas ce que l'on retrouve quand on aborde la question de la citoyenneté: être capable de faire des choix, exercer ses droits et connaître ses devoirs? Mais comment être citoyen aujourd'hui lorsqu'on n'est pas productif? On peut penser qu'il y a encore du chemin à parcourir pour faire évoluer les mentalités et qu'il y aura toujours une faille tant que les valeurs dominantes seront axées autour de l'utilité sociale synonyme de productivité et de rentabilité; il reste encore à trouver les moyens d'une reconnaissance sociale qui passe par autre chose.

De multiples questions restent, pour l'heure, sans réponse. Il serait intéressant de s'intéresser aux particularités des clientèles qui utilisent le réseau des centres de jour, de soir et unité mobile comparées aux clientèles itinérantes mais non utilisatrices de ces ressources. Nous pourrions également approfondir la question des besoins des usagers et mettre en relation les demandes des usagers telles qu'ils les formulent et les besoins reconnus et traités par les intervenants-es ainsi que les réponses qui y sont actuellement apportées. Entre autres, la situation des plus jeunes n'est-elle pas particulière comparée aux populations plus âgées?

On pourrait avancer l'hypothèse que dans la question de la désaffiliation, les jeunes mettent en évidence un autre parcours, une autre dynamique que celle d'une désaffiliation progressive faite d'une succession (continue ou non) de ruptures, "dégringolade" ou descension progressive. Ne

serait-on pas plus proche d'un processus relativement linéaire, oscillant faiblement entre des liens d'insertion, "accrochages" souvent éphémères et sporadiques, et des moments de ruptures à grands risques qui peuvent alors aller jusqu'à la mort. Situations de crise dues à une aggravation d'une situation déjà fragile en lien avec des problèmes de toxicomanie, des problèmes de légalité ou encore de santé mentale. Ainsi les écarts entre désinsertion et insertion pourraient se révéler très faibles compte tenu à la fois du peu de vigueur du lien (force d'accrochage) mais aussi de sa précarité. Le lien n'aurait pas la même efficacité selon qu'il est solide et durable ou fragile et de courte durée; à moins que nous assistions là à la création d'une nouvelle forme de lien social, d'une nouvelle forme d'insertion sociale. Cependant, même si la frontière est ténue entre insertion et désinsertion, ces variations auraient des conséquences majeures dans la vie de ces jeunes qui finalement n'ont connu le plus souvent qu'une affiliation très faible, défaillance extrême d'un environnement socio-économique qui n'a pas été en mesure d'incorporer ces jeunes-là dans un ensemble plus large.

Comme on le voit, les pistes de recherche ne manquent pas dans le domaine de l'intervention auprès des itinérants, encore faut-il que les milieux d'intervention puissent en voir les retombées et qu'ils aient les moyens d'en exploiter les résultats.

RÉFÉRENCES

- Archambault, R. 1992. "Les programmes Extra: qui exploite qui?". *Inter-action communautaire*, Bulletin de liaison en intervention communautaire en CLSC, janvier, p. 9-11.
- Astier, I. 1992. "L'épreuve et la preuve d'insertion". In *Une dette sociale: le Revenu Minimum d'insertion*, R. Castel et J.-F. Laé, p. 165-187. Paris: L'Harmattan.
- Autès, M. 1990. "Introduction des savoir-faire du lien" (sic). in *Agir sur le lien social: savoir-faire des intervenants sociaux et culturels en Europe*, C. Fabre, M. Autès et J. Eloy, p. 21-23. Paris: A.P.A.S.S.E.
- Bachmann, C. 1990. "Des clés de lecture pour les politiques sociales et culturelles en Europe". In *Agir sur le lien social*, C. Fabre, M. Autès et J. Eloy, p. 27-39. Paris: A.P.A.S.S.E.
- Barel, Y. 1990. "L'intégration, le sens et le lien social". In *Agir sur le lien social*, C. Fabre, M. Autès et J. Eloy, p. 41-54. Paris: A.P.A.S.S.E.
- Blais, L., et L. Guay. 1991. "Pauvreté, santé mentale et stratégies d'existence". *Santé mentale au Québec*, vol. XVI, no 1, p. 117-138.
- Blondel, F. 1994. "Les étapes de la désinsertion". In *La lutte des places: insertion et désinsertion*, V. de Gaulejac, I. et Taboada Léonetti, avec la collaboration de F. Blondel, et D.-M. Boullier, p. 117-133. Paris: Desclée de Brouwer.
- Bolle de Bal, M. 1981. "Nouvelles alliances et reliance: deux jours stratégiques de la recherche-action". *Revue de l'institut de sociologie*, no 3, p. 573-589.
- _____. 1994. "La reliance, enjeu crucial pour le travail social". In *De la non-intégration. Essais de définition théorique d'un problème social contemporain*, sous la dir. de M.-H. Soulet, p. 41-57. Fribourg: Universitaires Fribourg Suisse.
- Bonniel, J., et B. Lahire. 1994. "Remarques sociologiques sur la notion d'insertion". In *L'insertion sociale*, sous la dir. de S. Guth, p. 21-31. Paris: L'Harmattan, Mutations et complexité.
- Brebant, B. 1984. *La pauvreté, un destin?* Paris: L'Harmattan.
- Bruckner, P. 1995. *La tentation de l'innocence*. Paris: Grasset.
- Castel, R. 1992. "De l'exclusion comme état à la vulnérabilité comme processus". In *Justice sociale et inégalités*, sous la dir. de J. Affichard et J.-B. Foucault, p. 135-161. Paris: Esprit.
- _____. 1994. "La dynamique des processus de marginalisation: de la vulnérabilité à la désaffiliation". *Cahiers de recherche sociologique*, no 22, p. 11-27.
- Chesneaux, J. 1994. "Le temps, enjeu démocratique". *Le Monde diplomatique*, septembre, p. 32.
- Comité sur l'évaluation. 1994. *Guide d'évaluation relatif aux organismes communautaires et bénévoles. Une évaluation respectueuse des organismes communautaires et bénévoles implique un processus de négociation*. Document de travail, Montréal.
- Corin, E., et G. Lauzon. 1988. "Réalités et mirages: les espaces psychiques et sociaux de la réinsertion". *Santé mentale au Québec*, vol. XIII, no 1, p. 70-85.
- Daugareilh, I. et J.-P. Laborde (dir. publ.). 1993. *Insertions et solitudes*. Bordeaux: Éditions de la maison des sciences de l'homme de l'Aquitaine.
- Davies, L., et E. Schragge. 1992. "Jeunes noirs sous protection: une prise en charge communautaire". *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 5, no 2, p. 85-99.

- Dencik, L. 1988. "Grandir aujourd'hui: Étude des contextes et modalités de socialisation du point de vue du jeune enfant". In *Education familiale. Un panorama des recherches internationales*, P. Durning., p. 33-55. Paris: Matrice.
- Dhoquois, R. 1989. *Appartenance et exclusion*. Paris: L'Harmattan.
- Dubet, F. 1990. "Les professionnels sont-ils les acteurs du changement social", In *Agir sur le lien social*, C. Fabre, M. Autès et J. Eloy, p. 65-75. Paris: A.P.A.S.S.E.
- Elliott, M., et J. L. Krivo. 1991. "Structural Determinants of Homelessness in the United States". *Social Problems*, vol. 38, no 1, p. 113-131.
- Fabre, C., M. Autès et J. Eloy (sous la dir.). 1990. *Agir sur le lien social. Savoir-faire des intervenants sociaux et culturels en Europe: Actes du colloque national de Grenoble* (Grenoble, 1990). Paris: A.P.A.S.S.E.
- Fortin, A. 1986. "Familles, réseaux et stratégies de sociabilité". *Les cahiers de l'ACFAS*, no 41, p. 159-171.
- _____. 1987. *Histoires de familles et de réseaux. La sociabilité au Québec d'hier à demain*. Montréal: Saint-Martin.
- Fournier, L. 1991. *Itinérance et santé mentale à Montréal. Étude descriptive de la clientèle des missions et des refuges*. Rapport de recherche, Montréal, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas.
- Fournier, L., et C. Mercier. 1989. *Étude spéciale sur Dernier Recours Montréal*. Rapport de recherche, Montréal, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas.
- Gagné, J., et H. Dorvil. 1988. "L'itinérance: le regard sociologique". *Revue québécoise de psychologie*, vol. 9, no 1, p. 63-78.
- Gagnon, M. 1994. "Le Bon Dieu dans la rue distribue des bottes aux sans-abri". *La Presse*, 10 décembre, p. A1-A2.
- Gaulejac, V. de, et I. Taboada Léonetti. 1994. "Conclusion". In *La lutte des places: insertion et désinsertion*, Gaulejac, V. de, et I. Taboada Léonetti, avec la collaboration de F. Blondel, et D.-M. Boullier, p. 275-281. Paris: Desclée de Brouwer.
- Gaulejac, V. de, et I. Taboada Léonetti, avec la collaboration de F. Blondel, et D.-M. Boullier. 1994. *La lutte des places: insertion et désinsertion*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Goodman, L., L. Saxe, et M. Harvey. 1991. "Homelessness as Psychological Trauma". *American Psychologist*, vol. 46, no 11, p. 1219-1225.
- Hoffmans-Gosset, M.-A. 1994. *Apprendre l'autonomie. Apprendre la socialisation*. Lyon: Éditions de la Chronique Sociale.
- Hopper, K., E. Susser, et S. Conover. 1985. "Economies of Makeshift: Deindustrialization and Homelessness in New York City". *Urban Anthropology*, vol. 14, nos 1-3, p. 183-236.
- Keigher, S. M. 1992. "Rediscovering the Asylum". *Journal of Sociology and Social Welfare*, vol. 19, no 4, p. 177-197.
- Laberge, D. et S. Roy. 1994. "Présentation. Marginalité et exclusion sociales: des lieux et des formes". *Cahiers de recherche sociologiques*, no 22, p. 5-9.
- _____. 1994. "Interroger l'itinérance: stratégies et débats de recherche". *Cahiers de recherche sociologique*, no 22, p. 93-112.
- Laberge, D., M.-M. Cousineau, D. Morin, et S. Roy. 1995. "De l'expérience individuelle au phénomène global: configurations et réponses sociales". *Les Cahiers du CRI*, no 1.

- Lachapelle, R. 1992. "Les projets Extra. Casse-tête pour les intervenants communautaires". In *Inter-action communautaire*, Bulletin de liaison en intervention communautaire en CLSC, janvier, p. 8.
- Lalonde, L. 1993. "Repères pour des représentations contemporaines de l'itinérance et de l'intervention auprès des itinérants à Montréal". *Intervention*, no 94, p. 52-67.
- Lamoureux, J. 1994. *Le partenariat à l'épreuve*. Montréal: Saint-Martin.
- Langlois, S. 1992. "Inégalités et pauvreté". In *Le Québec en jeu. Comprendre les grands défis*, G. Daigle, et G. Rocher, p. 249-262. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Lazure, J. 1987. "Le sens des nouvelles pratiques". In *Animation et culture en mouvement*, P. R. Bélanger, B. Lévesque, R. Mathieu et F. Midy, p. 291-302. Québec: Presses universitaires du Québec.
- Lecomte, Y. 1989. "Éditorial. Dernier Recours Montréal: lieu de convergence des exclus". *Santé mentale au Québec*, vol. XVI, no 2, p. 10-25.
- _____. 1991. "Quelques réflexions en marge du congrès d'orientation du Regroupement des ressources en santé mentale du Québec (RRASMQ)". *Santé mentale au Québec*, vol. XVI, no 1, p. 7-15.
- Lee, J. 1988. "La réadaptation des sans-abri: un modèle d'intervention auprès de la population itinérante et toxicomane de Montréal". *Revue québécoise de psychologie*, vol. 9, no 1, p. 123-135.
- Lefrançois, R. 1987. "Les nouvelles approches qualitatives et le travail sociologique". In *Les méthodes de la recherche qualitative*, sous la dir. de J.-P. Deslauriers, p. 143-153. Québec: Presses universitaires du Québec.
- Lemaire, R. 1987. "La compétence temporelle des personnes en chômage (revue de littérature)". *Santé mentale au Québec*, vol. XII, no 2, p. 76-81.
- Lichtenberger, A. 1992. "La solidarité, sens pour des sociétés pluralistes: solidarités réinventées". *Economie et Humanisme*, no 323 (octobre-décembre), p. 89-93.
- Lubran, B. 1990. "Alcohol and Drug Abuse among the Homeless Population: A National Response". *Alcoholism Treatment Quarterly*, vol. 7, no 1, p. 11-23.
- Martin, J.-C., et F.-R. Ouellette. 1993. "La solitude et l'isolement. La structuration de nouveaux liens sociaux". *Revue internationale d'action communautaire*, 29/69, p. 7-15.
- Mayer, R. 1988. "La recherche-action: discours et pratique". In *Solidarités*, J. Beausoleil, et al., p. 57-71. Montréal: Boréal.
- Mayer, R. et F. Ouellet. 1991. *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Québec: Gaëtan Morin.
- Mercier, C. 1985. "L'évaluation des ressources alternatives: à la recherche de modèles évaluatifs en évaluation". *Revue Canadienne de Santé Mentale*, vol. 4, no 2, p. 57-71.
- Mercier, C., J. Boucher, J. Tardif, et al. 1993. *L'accueil et la référence dans les centres de jour, de soir et une unité mobile pour itinérant(e)s de Montréal*. Rapport de recherche, Montréal, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas.
- Mercier, C., L. Fournier et G. Racine. 1994. "L'itinérance". In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin, p. 739-764. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la Culture.
- Montpetit, C. 1994. "La pauvreté aura moins froid". *Le Devoir*, 9 décembre, p. A3.
- Nélisse, C. 1992. "Aider et intervenir: essai de clarification de quelques difficultés". *Revue internationale d'action communautaire*, 28/68, p. 73-85.

- _____. 1993. "L'intervention: une surcharge de sens de l'action professionnelle". *Revue internationale d'action communautaire*, 29/69, p. 167-181.
- Padgett, D. K., et E. L. Struening. 1992. "Victimization and Traumatic Injuries among the Homeless: Associations with Alcohol, Drug, and Mental Problems". *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 62, no 4, p. 525-534.
- Quivy, R., et L. Van Campenhoudt. 1988. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.
- Racine, G. 1993. "L'intervention en santé mentale: le mandat inattendu des maisons d'hébergement pour femmes sans-abri". *Santé mentale au Québec*, vol. XVIII, no 1, p. 251-268.
- _____. 1994. *Des "cas lourds" aux situations complexes: étude exploratoire sur le concept de "cas lourd" dans les maisons d'hébergement pour femmes sans-abri*. Rapport de recherche, Montréal, Conseil québécois de la recherche sociale.
- Regroupement des maisons de jeunes du Québec. 1988. *Le cadre de référence sur les pratiques en maisons des jeunes*. Montréal: Regroupement des maisons de jeunes du Québec.
- Regroupement des ressources alternatives en santé mentale. 1991. *Manifeste du Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec*. Montréal: Regroupement des ressources alternatives en santé mentale.
- Renaud, G. 1995. "Système symbolique et intervention sociale". *Intervention*, no 100, p. 12-22.
- Rey, A., et J. Rey-Debove (dir. publ.). *Le Petit Robert I: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Nouvelle éd. revue, corrigée et mise à jour. (1991).
- Rhéaume, J., et R. Sévigny. 1988. "Pour une sociologie de l'intervention en santé mentale". *Santé mentale au Québec*, vol. XIII, no 1, p. 95-104.
- Robert, M. 1990. *L'impact de la désinstitutionnalisation psychiatrique sur l'itinérance*, Coll. "Les cahiers du Grapp". Montréal: Centre international de criminologie comparée de l'Université de Montréal et du Département de sociologie de l'UQAM.
- Rouleau-Berger, L. 1994. "Jeunesse entre travail et non-travail". In *L'insertion sociale*, sous la dir. de S. Guth, p. 33-50. Paris: L'Harmattan, Mutations et complexité.
- Roy, S. 1988. *Seuls dans la rue. Portraits d'hommes clochards*. Montréal: Saint-Martin.
- _____. 1992. "De la notion de pauvreté à la notion de désinsertion". In *Honte et pauvreté*, sous la dir. de V. Gaulejac, p. 48-62. Rapport de recherche, CNAF, Paris, Université Paris 7.
- Rozier, M. *Les pratiques d'intervention dans les centres de jour, de soir et unité mobile pour itinérants de Montréal*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale, Université du Québec à Montréal.
- Saab, C., et R. Letendre. 1980. "Solidarité-psychiatrie inc.". *Santé mentale au Québec*, vol. V, no 1, p. 41-46.
- Saillant, F., N. Rousseau, et M. Lavergne. 1987. "Notes pour une définition des pratiques alternatives douces au Québec". *Santé mentale au Québec*, vol. XII, no 1, p. 20-28.
- Sévigny, R. 1993. "Pratiques alternatives en santé mentale et gestion du social". *Sociologies et sociétés*, vol. XXV, no 1, p. 111-123.
- Shinn, M., et B. C. Weitzman. 1990. "Research on Homelessness: an Introduction". *Journal of Social Issues*, vol. 46, no 4, p. 1-11.
- Shlay, A. B., et P. H. Rossi. 1992. "Social Science Research and Contemporary Studies of Homelessness". *Annual Review of Sociology*, vol. 18, p. 129-160.

- Soulet, M.-H. (dir. publ.). 1994. *De la non-intégration. Essais de définition théorique d'un problème social contemporain*. Fribourg: Universitaires Fribourg Suisse.
- Sue, R. 1994. *Temps et ordre social*. Paris: Presses universitaires de France.
- Taboada Léonetti, I. 1994. "Intégration et exclusion dans la société duale. Le chômeur et l'immigré". *Revue internationale d'action communautaire*, 37/71, p. 93-103.
- Timmer, D. A., et D. S. Eitzen. 1992. "The Root Causes of Urban Homelessness in the United States". *Humanity and Society*, vol. 16, no 2, p. 159-175.
- Tremblay, H. 1990. "La place et le rôle des organismes communautaires dans le domaine de la santé et des services sociaux". *Apprentissage et socialisation*, vol. 13, no 2, p. 121-128.
- Troutot, P.-Y. 1982. "Les travailleurs sociaux, la dynamique de l'impuissance et les modèles professionnels: une mise en perspective". *Revue internationale d'action communautaire*, 7/47, p. 71-82.
- Welte, J. W., et G. M. Barnes. 1992. "Drinking Among Homeless and Marginally Housed Adults in New York State". *Journal of Studies on Alcohol*, vol. 53, no 4, p. 303-315.
- White, D. 1990. "Le Pouvoir de la Culture: Les aspects politiques de l'intervention en santé mentale". *Santé, Culture. Culture, Health*, vol. 7, nos 2-3, p. 149-167.
- White, D., et C. Mercier. 1989. "Ressources alternatives et structures intermédiaires dans le contexte québécois". *Santé mentale au Québec*, vol. XIV, no 1, p. 69-80.
- Wodon, Q. 1993. *Marketing contre la pauvreté*. Paris: Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières.
- Zeidan, C. 1985. "Intervention de milieu auprès des "laissés pour compte" réflexion évaluation, relance". Essai de maîtrise, Québec, École de service social, Université de Laval.