

# Le Travail de **Rue**

*...dans un entre-deux*

**Trousse à l'intention**

**des travailleurs de rue**

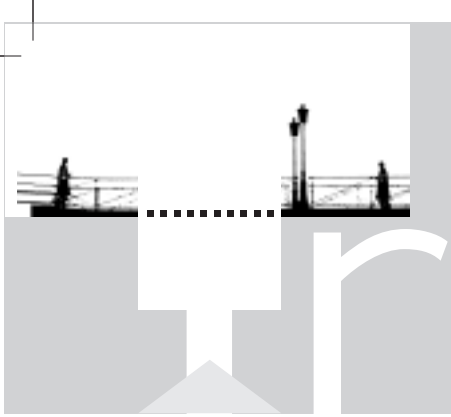
**sur les rapports**

**avec les autres**

**intervenants**

**Projet de formation  
UQAM-ATTRueQ**

**2001-2003**

**Publié par**

Le service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) grâce à une subvention du Fonds des services aux collectivités du ministère de l'Éducation du Québec avec la participation de Michel Lizée, Andrée Boucher et Carmen Fontaine, *administrateurs du projet*

**En collaboration** avec l'ATTrueQ

**Formatrices et auteures**

**Annie Fontaine**, *coordonnatrice du projet et chargée de cours à l'École de travail social de l'UQÀM*

**Michelle Duval**, *responsable du projet et professeure à l'École de travail social de l'UQÀM*

**Comité aviseur**

Robert Paris, Jean-Marie Richard, Marc Howard

**Révision des textes**

Isabelle Léger

**Graphisme**

Denise-Madeleine Cotte

**Diffusion et distribution**

Le Refuge La Piaule du Centre du Québec

165, rue Marchand

CP 801, Drummondville (Québec)

J2B 6X1

refuge@cgocable.ca

(commandes à l'attention de Sylvie Lajoie)

Aussi disponible sur internet au site suivant :

**[www.attrueq.org](http://www.attrueq.org)**

**Impression**

Urgences copies

ISBN 2-9801745-1-3

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

# Table des matières

Remerciements et mise en garde .....	4
Liste des sigles .....	5
<b>Introduction</b>	
Un partenariat de recherche/formation UQÀM / ATTRueQ .....	6
• Le projet .....	6
• L'équipe et les partenaires .....	7
• L'usage de la trousse .....	9
• La position d'entre-deux du travailleur de rue .....	10
<b>Section 1</b>	
Le travail de rue : une pratique en interaction .....	13
• Contenu et réflexion .....	13
• Défis d'une position d'entre-deux .....	14
- Rôles du travailleur de rue dans l'entre-deux .....	16
- Historique du travail de rue en lien avec l'évolution du contexte social .....	17
<b>Section 2</b>	
Comprendre les interactions entre travailleurs de rue et autres intervenants .....	19
• Contenu et réflexion .....	19
• Types d'interactions .....	20
- Les rapports des intervenants avec les travailleurs de rue .....	20
- Quelques exemples d'interactions .....	22
• Analyser des situations .....	24
- Une lecture dynamique des interactions .....	24
- Outil d'analyse .....	25

Exemple (1) : <i>Quand les intervenants s'opposent à l'action et à la présence du Tr</i> . . . . .	26
Exemple (2) : <i>Quand les intervenants font pression pour que le Tr se conforme à des attentes contraires à son rôle</i> . . . . .	28
Exemple (3) : <i>Quand les intervenants comprennent mal les besoins des personnes accompagnées par le Tr et n'y répondent pas adéquatement</i> . . . . .	30
• Synthèse des facteurs de tension . . . . .	32
1. Facteurs relatifs au travail de rue . . . . .	33
2. Facteurs relatifs à la rupture sociale . . . . .	34
3. Facteurs relatifs aux rapports avec les institutions . . . . .	35
4. Facteurs relatifs aux rapports interpersonnels . . . . .	36

### Section 3

#### Améliorer les rapports avec les autres intervenants

• Contenu et réflexion . . . . .	37
• Orienter des actions . . . . .	38
- La coopération conflictuelle . . . . .	39
- Outil de planification . . . . .	39
• Pistes de réflexion et d'action . . . . .	40
- Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue . . . . .	42
... agir sur les perceptions du travail de rue . . . . .	42
... articuler un discours cohérent sur le travail de rue . . . . .	44
... s'approprier des savoirs et développer des compétences . . . . .	46
... consolider les conditions d'organisation du travail de rue . . . . .	48
... améliorer la représentation du travail de rue sur la place publique . . . . .	50
- Agir sur la rupture sociale . . . . .	52
- Se situer dans les rapports avec les institutions . . . . .	54
- Renforcer la qualité des rapports interpersonnels . . . . .	56

## **Section 4**

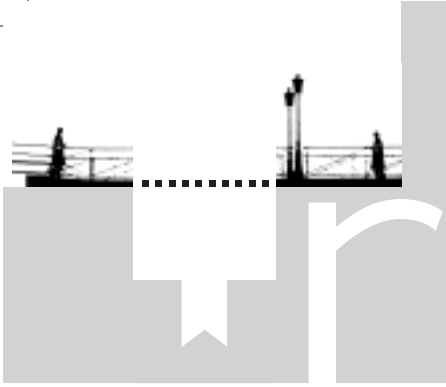
### **S'outiller pour agir**

- Contenu et réflexion .....59
- Le travail de rue
  - L'échange d'information .....60
  - L'encadrement du travail de rue .....68
  - Les enjeux de la visibilité médiatique .....78
  - Trois exemples de représentation du travail de rue auprès d'étudiants .....79
- La rupture
  - La médiation .....80
- Le rapport aux institutions .....82
  - L'infiltration dans les institutions .....86
  - De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer .....87
  - Le réseautage .....88
  - La concertation .....92
  - La dynamique des rôles .....93
- Les rapports interpersonnels
  - La réciprocité .....94
  - La confrontation plutôt que l'affrontement .....95

### **Conclusion .....96**

#### Références bibliographiques

- Le travail de rue .....98
- Jeunesse, rupture et médiations sociales .....99
- Interactions sociales, rapports institutionnels et communautaires .....100



# remerciements

- ... aux partenaires impliqués dans le projet*
  - ... aux travailleurs de rue qui ont participé aux formations*
  - ... aux membres de l'ATTRueQ qui ont inspiré nos réflexions*
  - ... aux praticiens qui donneront vie à cette trousse en se l'appropriant*
  - ... aux employeurs qui soutiennent leur action*
  - ... et aux intervenants avec qui ils collaborent...*
- MERCI de partager un même souci d'agir ensemble pour mieux répondre aux besoins des personnes en rupture...*

## **Mise en garde**

D'abord, soulignons que même si plusieurs situations rencontrées par des praticiens et certaines de leurs initiatives sont décrites dans cet outil, de nombreuses autres bonnes idées auraient pu alimenter cette trousse.

En outre, même si certaines pistes proposées interpellent directement l'ATTRueQ, il importe de considérer celles-ci comme des suggestions apportées lors des ateliers de formation et non pas en tant que recommandations officielles engageant le Conseil d'administration ou les membres à les mettre en œuvre.

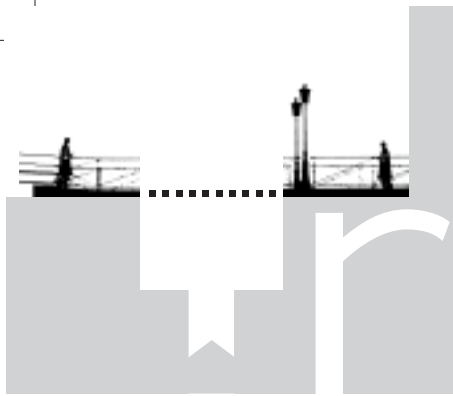
Enfin, rappelons que cette trousse s'adresse d'abord et avant tout aux praticiens travailleurs de rue. Tout autre lecteur (employeur, partenaire, étudiant, bailleur de fonds) devra ainsi tenir compte de cet angle de vue.

**NOTE** : Dans cette trousse, on utilise principalement l'expression « jeunes en rupture » pour parler des personnes rejointes par les Tr. Il est important de ne pas avoir une compréhension étroite de cette terminologie puisque, même si ces jeunes sont le public le plus souvent visé, les Tr rejoignent aussi une population plus large ou, à l'occasion, divers groupes ciblés.

L'utilisation du genre masculin comme représentant des deux sexes ne vise qu'à alléger le texte.

# sigles

<b>ATTRueQ</b>	Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec
<b>CLSC</b>	Centre local de services communautaires
<b>C.A.</b>	Conseil d'administration
<b>DPJ</b>	Direction de la protection de la jeunesse
<b>DSP</b>	Direction de la santé publique
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>PACT de rue</b>	Projet d'action communautaire en travail de rue
<b>PiaMP</b>	Projet d'intervention auprès des mineur-e-s prostitué-e-s
<b>PIPQ</b>	Projet intervention prostitution Québec
<b>RRSSS</b>	Régie régionale de la santé et des services sociaux
<b>TM</b>	Travail de milieu
<b>Tm</b>	Travailleur de milieu
<b>TR</b>	Travail de rue
<b>Tr</b>	Travailleur de rue
<b>UQAM</b>	Université du Québec à Montréal
<b>MEQ</b>	Ministère de l'Éducation du Québec
<b>NPS</b>	Nouvelles pratiques sociales (revue)



# introduction

## Un **partenariat** de recherche/formation UQÀM-ATTRueQ

### ■ Le projet

Le travail de rue est de plus en plus sollicité pour agir en première ligne face à l'accroissement des situations de rupture vécues par les jeunes. S'inscrivant dans l'esprit du virage préventif entraîné par la réorganisation du réseau des services sociaux et de santé, ce mode d'action suscite l'intérêt puisqu'il permet d'actualiser plusieurs priorités fixées par la *Politique de santé et de bien-être* du gouvernement du Québec : rejoindre les populations vulnérables, agir sur les phénomènes de l'itinérance, du sida, de la toxicomanie, etc.

Malgré l'intérêt pour ce mode d'action, c'est souvent à travers des projets précaires que cette pratique prend forme et les travailleurs de rue sont nombreux à manquer de soutien dans l'exercice de leur rôle. Depuis 1993, l'*Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec* mobilise les praticiens pour pallier cette carence. Quoique sans budget de fonctionnement, l'ATTRueQ mène en effet diverses stratégies afin de favoriser un meilleur développement du travail de rue : rencontres régionales et provinciales de praticiens, projets de recherche et de formation, démarches auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour la reconnaissance et le financement de la pratique, etc.

C'est pour répondre aux préoccupations des travailleurs de rue concernant les tensions rencontrées dans les rapports avec d'autres intervenants qu'un projet de recherche fut mené en 1998-1999 à l'ATTRueQ en collaboration avec l'UQÀM. Subventionné par le Conseil québécois de la recherche sociale (CQRS) ce projet exploratoire mena à la publication d'un article dans la revue *Nouvelles pratiques sociales* intitulé « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les rapports entre travailleurs de rue et autres intervenants » (Duval et Fontaine, 2000).

Se basant sur les résultats de cette recherche, le comité aviseur décida de réaliser un projet de formation pour favoriser la reconnaissance du travail de rue et l'établissement de meilleurs rapports avec les autres intervenants en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des jeunes en rupture. Une subvention du Fond des services aux collectivités du ministère de l'Éducation du Québec permit d'amorcer en 2001 une démarche de mobilisation provinciale autour des pistes de réflexion identifiées dans la recherche.



Après une étape de consultation et de recherche pour orienter la démarche, sept séminaires de formation ont été tenus dans cinq régions (Estrie/Mauricie/Bois Francs, Québec, Gaspésie, Montréal, Montérégie) au cours de l'année 2002. Regroupant entre huit et vingt personnes, ces séminaires ont permis de rejoindre plus de 80 membres de l'ATTRueQ dans des ateliers dont la couleur varia grandement en fonction des réalités propres à chaque région.

Parallèlement, le cours « travail de rue et travail social » fut implanté à l'École de travail social de l'UQÀM dans le but de sensibiliser les futurs intervenants de différentes disciplines aux fondements, aux conditions d'exercice et aux enjeux du développement de la pratique du travail de rue. Accompagnée d'étudiants de ce cours, la coordonnatrice du projet apporta un soutien à l'organisation du séminaire provincial 2002 de l'ATTRueQ.

À la suite de la tournée provinciale de formation, une longue phase d'intégration du contenu et de recherches complémentaires (été 2002 à hiver 2003) a permis de concevoir la présente trousse. Destinée aux travailleurs de rue, cette trousse vise à présenter des pistes de réflexion et d'action identifiées lors des séminaires de formation.

## ■ L'équipe et les partenaires

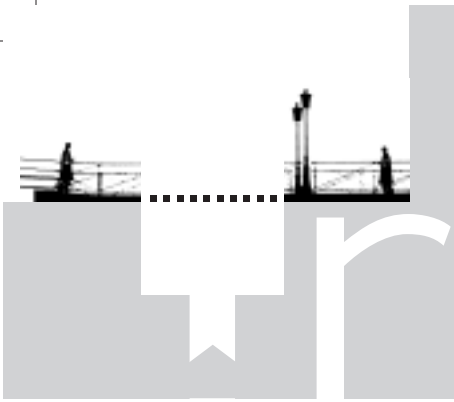
### ■ De l'UQÀM

**Annie Fontaine**, membre fondatrice de l'ATTRueQ et diplômée de la maîtrise en intervention sociale à l'UQÀM, a coordonné le projet, co-animé les ateliers et mené les travaux de conception et de rédaction de la trousse. Elle est aussi chargée du cours « Travail de rue et travail social » à l'UQÀM.

**Michelle Duval**, professeure à l'École de travail social, a agi comme instigatrice et responsable du projet. Elle a co-animé la tournée d'ateliers de formation et supervisé les travaux de recherche et de rédaction de la trousse. Elle est aussi responsable du cours « Travail de rue et travail social ».

Le **Service aux collectivités de l'UQÀM** était mandaté comme gestionnaire du projet. **Michel Lizée** a le premier soutenu l'élaboration de la demande de subvention. **Andrée Boucher** et **Carmen Fontaine** ont ensuite tour à tour été impliquées dans l'organisation et l'administration du projet. **Liliane Goulet**, directrice du Service ainsi que **Anne-Marie Rolland**, assistante administrative, ont également contribué à la réalisation du projet.

**Annie-Claude Desmarais** et **Annie Bélanger** ont contribué à la retranscription des notes qu'elles et quatre autres étudiants du cours « Travail de rue et travail social » avaient colligées en agissant comme secrétaires au séminaire provincial 2002 de l'ATTRueQ.



#### ■ De l'ATTRueQ

Le **comité avis**eur a joué un rôle essentiel d'orientation : **Robert Paris**, coordonnateur de PACT de rue, **Jean-Marie Richard**, coordonnateur du Refuge La Piaule du Centre du Québec et **Marc Howard**, ex-Tr et animateur de PACT de rue, délégué au C.A. de l'ATTRueQ. **Jacques Pector**, chercheur et formateur, a participé au comité aviseur de la recherche ayant précédé ce projet de formation.

Les **membres du C.A. de l'ATTRueQ** ont contribué aux étapes de consultation, de planification et de validation de la démarche ainsi qu'à la diffusion de la trousse.

Les **participants aux ateliers de formation** ont été au cœur de la démarche en partageant leurs préoccupations et leur expertise.

Quelques « poteaux » ont apporté leur grain de sel lors de la validation de la trousse : **Bonnie, Daniel, Geneviève ainsi que Pascal, Marie-Loup, Susana, Marc et Alain.**

Le **Refuge La Piaule du Centre du Québec** se chargera pour sa part du transfert et de l'accessibilité de la trousse d'outils sur le site internet de l'ATTRueQ.

Soulignons aussi l'apport des **membres fondateurs de l'ATTRueQ** ayant collaboré au collectif d'écriture « Le travail de rue : de l'oral à l'écrit » (1997) qui ont inspiré nos travaux...

#### ■ D'ailleurs

**Isabelle Léger** a assuré la révision linguistique des épreuves.

**Denise-Madeleine Cotte** a apporté sa généreuse touche personnelle à travers le graphisme.

**NOTE** : L'abréviation Tr désigne dans ce texte les travailleurs de rue alors que TR renvoie au travail de rue. Suivant la même logique, Tm renvoie aux travailleurs de milieu et TM au travail de milieu.

## ■ L'usage de la trousse

La trousse est principalement fondée sur le contenu des ateliers de formation tenus au cours du projet. C'est en effet à partir des situations et préoccupations rapportées par les participants ainsi qu'à travers les comptes rendus des échanges et débats que nous avons puisé les thèmes explorés dans cet outil. Notre participation aux rencontres de l'ATTRueQ nous a aussi aidées à avoir une vision d'ensemble des enjeux.

Plusieurs réalités étant communes à l'ensemble des travailleurs de rue, nous avons choisi de rassembler leurs réflexions sans faire de distinctions régionales. Toutefois, le lecteur doit adapter les pistes qu'il trouve dans cette trousse à sa propre dynamique locale. De plus, compte tenu de la diversité des intervenants concernés et de la variabilité des rapports établis avec chacun, nous avons préféré outiller les travailleurs de rue pour analyser leurs propres interactions plutôt que décrire les liens avec certains professionnels en particulier. Cela dit, nous avons pris soin de choisir en exemple des situations ressortant de différentes régions et en relation avec différents intervenants.

L'ampleur des enjeux ayant soulevé de nombreuses pistes de réflexion et d'action, il est certain que nous sommes loin d'avoir fait le tour de la question... Ainsi, cette trousse doit être reçue comme une réflexion en progression que les lecteurs pourront s'approprier, bonifier et transformer pour l'adapter à leur propre réalité. Il s'agit bien plus d'une source d'inspiration pour alimenter les discussions et les questionnements que d'un assemblage de solutions toutes faites.

La trousse se divise en quatre sections :

- 1 Une première section expose le thème abordé, soit les enjeux de la position d'entre-deux des travailleurs de rue entre les intervenants et les personnes en rupture.

---

- 2 Une deuxième section fait un portrait des types d'interactions rencontrées par les travailleurs de rue et cherche à analyser les facteurs de tension qui affectent ces rapports.

---

- 3 La troisième section dégage les conditions favorables et les pistes d'action à mettre en œuvre pour réduire les facteurs de tension et améliorer les rapports.

---

- 4 La quatrième section propose quelques outils « pour aller plus loin » sur certains thèmes abordés dans la trousse.

**À noter ►** Les [p. ...] à travers le texte indique le numéro d'une page pertinente à consulter en lien avec le sujet.

## ■ La position d'entre-deux du travailleur de rue

Dans la position d'entre-deux qu'ils occupent, les travailleurs de rue se retrouvent au cœur de nombreuses interactions entre les jeunes en rupture et les intervenants; agissant parfois comme trait d'union, d'autres fois comme tampon, ils mènent différentes actions favorables à l'émancipation de ces jeunes et à l'amélioration de leurs conditions de vie.



### INTERVENANTS

Agent d'accueil • Travailleur social • Agent de relations humaines  
• Organisateur communautaire • Infirmier • Médecin • Psychologue  
• Psychiatre • Psychoéducateur • Éducateur en prévention des  
toxicomanies • Éducateur spécialisé • Intervenant en santé mentale  
Intervenant psychosocial • Enseignant • Agent de pastorale • Directeur  
Agent de sécurité • Surveillant • Patrouilleur • Caporal • Policier  
sociocommunautaire • Police de proximité • Escouade de la moralité •  
Comité de déontologie policière • Juge • Avocat • Conseiller municipal  
Coordonnateur • Animateur • Conseil d'administration • CLSC • Centre  
jeunesse • Centre de réadaptation pour toxicomanes • Urgence de l'hôpital  
• Service psychiatrique • Direction de la santé publique • Régie régionale de la  
santé et des services sociaux • École primaire • École secondaire • Cegep •  
Service de police • Municipalité • Cour municipale • Tribunal de la jeunesse  
• Palais de justice • Centre de détention • Aide juridique • Maison de transition •  
Sécurité du revenu • Assurance emploi • Régie du loyer • Table de concertation  
• Maison de désintoxication • Carrefour jeunesse emploi • Organisme de justice  
alternative • Maison d'hébergement • Maison de jeunes • Maison de la famille •  
Centre de jour en santé mentale • Centre de femmes • Centre de crise • Centre  
d'écoute • Centre de prévention du suicide • Groupe de défense de droits • Centre  
de loisir • Centre communautaire • Banque alimentaire • Soupe populaire • Pastorale  
paroissiale • Clubs sociaux







## SECTION

# 1

# Le Travail de rue

## une pratique en interaction

Cette première section de la trousse souligne l'importance des interactions dans la fonction du travailleur de rue.

- Une réflexion est proposée sur les défis liés à la position d'entre-deux du Tr dans les rapports entre personnes en rupture et intervenants.
- Sont aussi mis en relief les enjeux de la reconnaissance et de la consolidation du travail de rue.
- Les rôles du travailleur de rue dans sa position d'entre-deux sont décrits. Est ensuite présenté un bref aperçu historique du développement du travail de rue au Québec en lien avec l'évolution du contexte social.

13

### Réflexion

# X

En lisant cette partie, réfléchir sur sa propre manière de comprendre les phénomènes sociaux et de définir son rôle comme travailleur de rue dans ce contexte.

- Quel rôle ai-je à jouer en relation avec les personnes en rupture ? Et dans leurs rapports avec les institutions et les intervenants ?
- Ai-je l'impression de pouvoir jouer pleinement mon rôle ? Suis-je confronté à des enjeux qui le compromettent ?
- Ai-je l'impression que la spécificité du travail de rue est reconnue par les instances publiques, les organismes et les institutions ainsi que par la population ?
- Quelles connaissances ai-je besoin d'approfondir pour mieux positionner et justifier mon rôle dans le contexte social actuel ?

Pour alimenter votre réflexion, vous pouvez consulter les ouvrages présentés dans les références bibliographiques à la fin de la trousse.



## Défis d'une position d'entre-deux

Mandatés pour être présents dans les espaces de vie, les travailleurs de rue sont appelés à s'impliquer dans une grande diversité de relations : avec les personnes rejointes, leur entourage, les acteurs de la communauté et différents intervenants (travailleurs sociaux, psychologues, enseignants, infirmières, policiers, etc.).

Au carrefour des interactions sociales, le travailleur de rue peut jouer un rôle-clé de témoin-acteur entre les personnes en rupture et les structures sociales. Assez proche des populations marginalisées pour comprendre leurs résistances vis-à-vis des intervenants (ballotement, discontinuité, stigmatisation, judiciarisation, trahison, etc.), le travailleur de rue est en même temps suffisamment lié à la communauté et au réseau de ressources pour faciliter certaines réconciliations. Comme le souligne Thérien (cité dans Pharand, 1995 : 30)

« Le travailleur de rue opère dans un corridor étroit : il doit être indépendant des institutions pour pouvoir nouer avec les jeunes des rapports interpersonnels, mais par ailleurs, une grande part de son utilité tient à sa capacité de circuler et d'être intelligible dans l'univers des institutions. »

Face aux culs-de-sac que rencontrent les personnes en rupture, le travailleur de rue met à profit sa position d'entre-deux pour ouvrir des passerelles, recourant à son réseau de relations pour manœuvrer autant à travers les procédures conventionnelles qu'en marge de celles-ci. Par exemple :

- pour orienter une personne vers un intervenant qu'il connaît et en qui il a confiance
- pour trouver des raccourcis qui contournent les portes fermées d'un établissement
- pour faire connaître un service ou en faciliter l'accès dans le milieu
- pour traduire les besoins des personnes en rupture, porter leurs revendications
- pour tempérer des situations conflictuelles
- pour démystifier les perceptions des intervenants à l'égard des marginaux
- pour attirer l'attention sur les effets occultés des pratiques et politiques sociales
- pour tisser des réseaux et des solidarités autour de préoccupations communes



Cette position d'entre-deux est à la fois source de possibilités et de tensions dans les rapports avec les autres intervenants. Lorsque des alliés sont réceptifs à la lecture du Tr, ils arrivent à imaginer des alternatives originales aux situations bloquées que rencontrent les personnes accompagnées. Au contraire, lorsque cette pratique est méconnue ou détournée, les travailleurs de rue se heurtent à de l'indifférence, de la méfiance ou des attentes irréalistes.

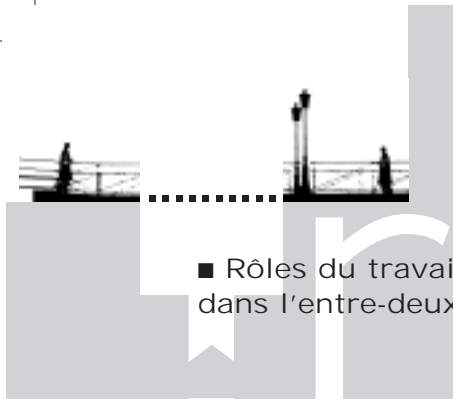
Des tensions peuvent découler du fait que la place du travail de rue est souvent méconnue. Par exemple, en l'absence d'un réseau d'alliés qui reconnaissent son rôle, un Tr peut difficilement diriger des personnes vers des ressources. Il peut encore moins influencer l'attitude des intervenants envers les marginaux.

Des conflits émergent aussi des perceptions suscitées par le lien privilégié des travailleurs de rue avec les personnes en rupture. Dans la zone grise entre la norme et la marge, ils se heurtent parfois à la méfiance des intervenants et à la fermeture des institutions. Associés aux marginaux, ils sont alors perçus comme des intervenants « déviants » dont la tolérance, interprétée comme un cautionnement des comportements dérangeants, menace les modes d'intervention traditionnels.

Il arrive que le travail de rue, plutôt que d'être rejeté, soit privilégié comme mode d'intervention, mais détourné vers une fonction qui entre en contradiction avec les fondements de cette pratique. Par exemple, réduit à une fonction de rabattage de client ou de distribution de services, le potentiel du travail de rue est considérablement limité. Pire encore, utilisé dans une logique coercitive comme outil de délation, le travail de rue est compromis, tout comme la sécurité des praticiens.

La méconnaissance est une des premières causes de ces réactions envers le travail de rue. On remarque aussi une résistance à reconnaître la légitimité et l'autonomie de cette pratique d'accompagnement social surtout lorsque les intervenants y recherchent un prolongement « hors-murs » de leur contrôle institutionnel. Or, pour que le travailleur de rue établisse un lien de confiance avec les jeunes qui s'excluent ou sont exclus, il est essentiel que son rôle et sa marge de manoeuvre soient compris et respectés.

En ce sens, la reconnaissance publique du travail de rue et la consolidation de son développement sont prioritaires. C'est ce que revendique l'ATTRueQ. Les travailleurs de rue, quant à eux, doivent renforcer leur capacité à interagir avec les autres intervenants afin d'être en mesure d'accompagner les personnes dans les couloirs et les dédales du système ainsi que pour influencer les conditions de vie des populations marginalisées.



## ■ Rôles du travailleur de rue dans l'entre-deux

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

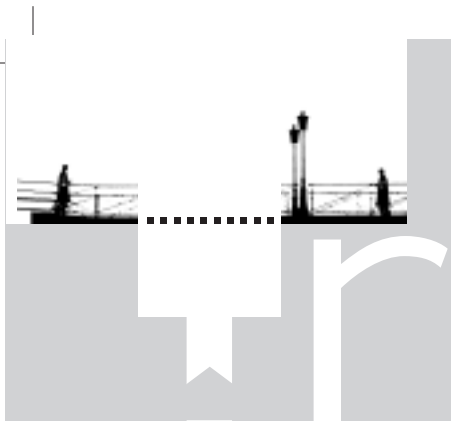
(Pector, 1999 : 2)

Selon Cheval (2000), le rôle du travailleur de rue en est essentiellement un de créateur de liens sociaux. Cette position lui permet d'agir sur différents plans pour réduire la rupture sociale des jeunes :

- Comme explorateur, il s'avance dans les espaces sociaux souterrains pour rester à l'avant-garde des nouveaux phénomènes.
- Comme négociateur, il facilite l'accès à des services en mettant en relation des personnes et des ressources.
- Comme traducteur, il facilite la communication en réduisant l'écart entre le langage de la personne accompagnée et celui de l'intervenant.
- Comme modérateur, il dénoue les tensions afin de créer un climat de confrontation respectueuse plutôt que d'affrontement belliqueux.
- Comme défenseur, il fait contrepoids aux rapports de pouvoir inégaux par l'argumentation critique et la défense de droits.
- Comme réconciliateur, il nourrit l'ouverture mutuelle, contribue au rapprochement des personnes et brise l'isolement.
- Comme sensibilisateur, il démystifie les perceptions et incite à une compréhension plus humaine des réalités et des personnes.
- Comme mobilisateur, il stimule l'imagination, la discussion, l'action, la prise d'initiatives, le désir de changement et de prise en charge.
- Comme vecteur, il tisse des relations avec des intervenants pour contribuer avec eux à améliorer les conditions de vie des personnes en rupture.

■ Historique du travail de rue en lien avec l'évolution du contexte social

Contexte social	Développement du travail de rue
<p>Société traditionnelle (avant 1960)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prise en charge de l'aide aux démunis par la famille, le voisinage, l'Église et les organismes de charité</li> </ul>	<p>Au Québec, il n'y a pas de TR, mais l'entraide naturelle inspirera cette pratique. Aux États-Unis et en France, le « street work » et la prévention spécialisée se développent auprès des jeunes délinquants.</p>
<p>Révolution tranquille et création de l'État-providence (1960 et début 1970)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• éclatement des valeurs traditionnelles, mutation culturelle, sociale et économique</li> <li>• adolescence des babyboomers : contre-culture, libération sexuelle, drogues psychédéliques</li> <li>• émergence des groupes populaires</li> </ul>	<p>Fin des années 1960 : le TR se développe avec une fonction expérimentale dans un contexte effervescent de renouvellement des pratiques. Rattachés à des équipes pluridisciplinaires (hôpitaux et institutions universitaires), plus d'une centaine de Tm et de Tr sont présents dans les espaces fréquentés par les jeunes.</p>
<p>Affirmation nationale et formalisation de l'État-Providence (mi 1970 – début 1980)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• structuration du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, centre d'accueil)</li> <li>• bouleversements sociaux : crise du pétrole, chômage, divorce, toxicomanie, etc.</li> </ul>	<p>Avec le passage de plusieurs travailleurs de milieu vers les nouvelles institutions, on assiste à un délaissement majeur du travail de rue au profit de formes d'intervention institutionnalisées. Il ne reste qu'environ cinq à dix Tr, rattachés au Bureau de Consultation Jeunesse.</p>
<p>Crise économique et remise en question de l'État-Providence (années 1980)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux phénomènes sociaux : débrouille, itinérance, prostitution juvénile, sida</li> <li>• crise des finances publiques : prise en charge des services par le communautaire</li> </ul>	<p>Face à la prostitution juvénile, le PiaMP est mis sur pied. Dans la vague de nouvelles ressources communautaires jeunesse, d'autres organismes de travail de rue prennent naissance (PIPQ à Québec et le Refuge la Piaule à Drummondville) et développent la philosophie du travail de rue.</p>



Libéralisation des marchés et désinvestissement de l'État (années 1990)

- explosion de la culture de consommation
- aggravation de phénomènes sociaux
- réforme du réseau de la santé et des services sociaux axée sur le partenariat et entraînant une structuration du réseau communautaire

Correspondant aux orientations de la réforme, le travail de rue vit un regain de popularité. Quelques groupes de travail de rue sont formés, mais plusieurs initiatives sont chapeautées par des tables de concertation, maisons de jeunes, d'hébergement et orientées vers des mandats spécifiques. L'ATTRueQ est fondée en 1993 afin de promouvoir et défendre la pratique.

18

Accélération de la mondialisation et reconfiguration d'un État gestionnaire (2000)

- clivage social grandissant
- renforcement d'une logique sécuritaire
- privatisation croissante des services publics
- intégration du communautaire dans la planification technocratique des services sociaux et de santé

Face au développement tous azimuts des projets en travail de rue et à leur précarité, l'ATTRueQ cherche à consolider cette pratique : rencontres entre praticiens, forum international, comité ministériel visant la reconnaissance et le financement adéquat du travail de rue, projets de formation et de recherche.

\* Historique constitué à partir de l'ouvrage de Sylvie Pharand (1995), des notes de formation de Gilles Lamoureux tenue en 1994, d'un exposé de Jean-Marie Richard présenté à l'ATTRueQ en 2000 et du mémoire d'Annie Fontaine (2001).



## SECTION

# 2

# Comprendre les interactions entre travailleurs de rue et les autres intervenants

À partir des exemples amenés par les participants lors de la formation, cette section fait un portrait des types d'interactions entre travailleurs de rue et autres intervenants et souligne les facteurs de tension qui les affectent.

- D'abord, sont présentés six types d'interactions « harmonieuses » et « tendues ». Suit un tableau d'exemples correspondant à ces interactions.
- L'analyse de situations est introduite par une réflexion sur l'importance d'une lecture dynamique des types d'interactions identifiés. Un outil d'analyse est proposé pour identifier les facteurs de tension dans une situation concrète. Pour chacun des trois types d'interactions tendues, une expérience est ensuite analysée.
- Une synthèse des facteurs de tension est élaborée autour des pôles relatifs au travail de rue, à la rupture sociale, aux rapports institutionnels et interpersonnels.

19

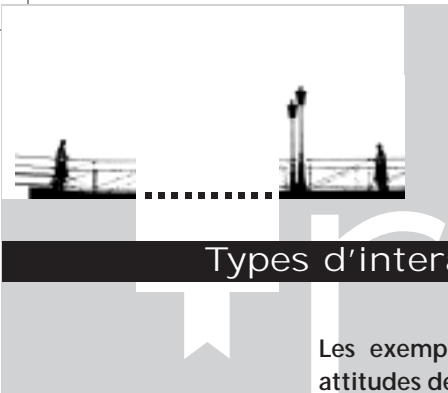
### Réflexion

# X

Tout en vous inspirant des exemples proposés dans cette section, prenez le temps de vous pencher sur vos propres interactions avec d'autres intervenants :

- Suis-je confronté à des rapports avec des intervenants qui font obstacle à ma pratique ?
- Est-ce que certains rapports avec des intervenants sont particulièrement constructifs ?
- Les situations d'interaction que je rencontre ressemblent-elles à celles décrites dans les catégories proposées ? Sinon, comment pourrais-je les qualifier ?

Consulter l'outil d'analyse [p.25] pour examiner une situation concrète à laquelle vous êtes confronté. Ayant repéré les principaux facteurs de tension qui traversent cette situation, vous pourrez envisager des stratégies pour y faire face en recourant à l'outil de planification [p.39] ainsi qu'aux pistes de réflexion et d'action proposées à la 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> section.



## Types d'interactions

Les exemples rapportés lors des formations permettent de répertorier certaines attitudes des intervenants envers les travailleurs de rue contribuant à rendre ces interactions plus ou moins harmonieuses ou tendues. À la suite de la présentation de ces catégories d'interactions, vous trouverez des exemples pour chacune d'elles.

### ■ Les rapports des intervenants avec les travailleurs de rue

## Harmonieux



Lorsque les intervenants...

**... reconnaissent le rôle du travailleur de rue et travaillent conjointement avec lui**

- joignent leurs efforts pour répondre aux besoins des personnes auprès de qui ils interviennent
- font appel à leurs compétences dans le cadre d'une intervention
- se réunissent pour partager leurs réflexions, préoccupations et analyses
- s'impliquent ensemble dans une action collective

**... comprennent la spécificité du travail de rue et en facilitent l'exercice dans le respect de ses conditions éthiques et pratiques**

- prennent au sérieux sa lecture d'une réalité, son évaluation d'une situation, ses recommandations
- reconnaissent son expertise spécifique et le considèrent comme un allié pour entrer en relation avec les personnes en rupture
- comprennent la complémentarité de ses fonctions et évitent de s'ingérer dans son champ d'action

**... comprennent les besoins des personnes accompagnées par le travailleur de rue et répondent adéquatement à leurs demandes**

- répondent avec professionnalisme aux besoins des personnes
- étendent l'accès à des services ou à une démarche en s'ajustant aux situations et aux besoins des personnes

Une fois examinée la manière dont les intervenants vous abordent, inversez les affirmations proposées pour évaluer comment votre attitude colore aussi la qualité de vos rapports. En tant que travailleur de rue :

- reconnaissez-vous le rôle des autres intervenants ?
- respectez-vous leurs conditions éthiques et pratiques ?
- avez-vous des attentes contraires à leurs valeurs ?
- comprenez-vous les besoins des personnes qu'ils rejoignent ?

## Tendus



Lorsque les intervenants...

**... s'opposent à l'action du travailleur de rue et rejettent sa présence**

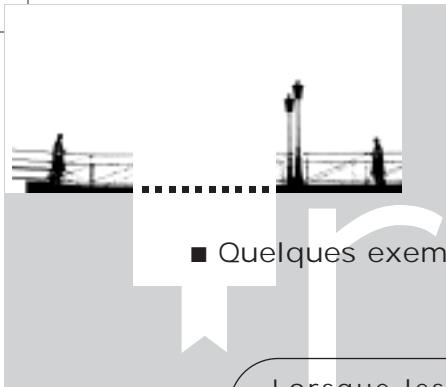
- l'excluent d'un territoire fréquenté par des personnes qu'il vise à rejoindre
- l'empêchent de participer à une action où il pourrait jouer un rôle
- l'écartent comme un concurrent qui risque d'accaparer « leur » clientèle
- désapprouvent son rôle et mettent en doute sa compétence
- expriment une hostilité personnelle envers lui

**... ont des attentes contraires aux valeurs et au rôle du travailleur de rue et font des pressions pour que celui-ci se conforme à ces attentes**

- voudraient qu'il collabore étroitement en partageant des informations confidentielles
- insistent pour qu'il collabore à une action coercitive, de contrôle ou de surveillance ou pour qu'il fasse de la délation
- cherchent à l'utiliser pour prolonger leur mandat
- compromettent sa crédibilité en laissant croire à une collaboration menaçante pour les personnes rejointes

**... comprennent mal les besoins des personnes accompagnées par le travailleur de rue et ne répondent pas adéquatement à leurs demandes**

- ignorent une demande de service ou obligent le travailleur de rue à y répondre
- limitent l'accès aux services par des complications administratives
- dénigrent les personnes ou interviennent de façon inadéquate
- se débarrassent de leurs « cas » auprès du travailleur de rue



## ■ Quelques exemples d'interaction

# Harmonieuses



Lorsque les intervenants...

### ... reconnaissent le rôle du travailleur de rue et travaillent conjointement avec lui

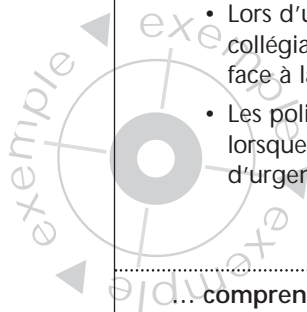
- Des infirmières de CLSC collaborent avec des Tr pour rendre accessibles sur la rue des soins de santé aux jeunes marginaux.
- Le directeur d'une école secondaire fait appel à la compétence d'une Tr pour intervenir auprès de trois jeunes ayant exprimé des idées suicidaires.
- La directrice des loisirs d'une municipalité mobilise les Tr et d'autres groupes dans une concertation visant à améliorer la qualité de vie dans un parc à travers une approche de sensibilisation de la communauté plutôt que par une stratégie coercitive à l'endroit des jeunes.

### ... comprennent la spécificité du travail de rue et en facilitent l'exercice dans le respect de ses conditions éthiques et pratiques

- Un juge du tribunal de la jeunesse donne le droit à un jeune de rester en contact avec le Tr malgré les critiques d'une travailleuse sociale au sujet de l'implication de cet intervenant non rattaché à la DPJ.
- Lors d'une réunion, des policiers sensibilisés au travail de rue pendant leur formation collégiale défendent l'idée qu'il manque davantage de Tr que de policiers pour agir face à la toxicomanie.
- Les policiers conviennent de ne pas se rendre dans les rassemblements de jeunes lorsque les travailleurs de rue y sont présents et leur laissent un numéro en cas d'urgence.

### ... comprennent les besoins des personnes accompagnées par le travailleur de rue et répondent adéquatement à leurs demandes

- Une infirmière de CLSC avec qui le Tr est en lien accueille une personne utilisatrice de drogues injectables accompagnée par le Tr et l'introduit directement auprès du médecin.
- Après avoir fait connaissance avec les Tr, l'intervenante en chef d'un centre de désintoxication facilite l'accès à la ressource aux personnes qu'ils dirigent vers celle-ci.





## Tendues



Lorsque les intervenants...

**... s'opposent à l'action du travailleur de rue et rejettent sa présence**

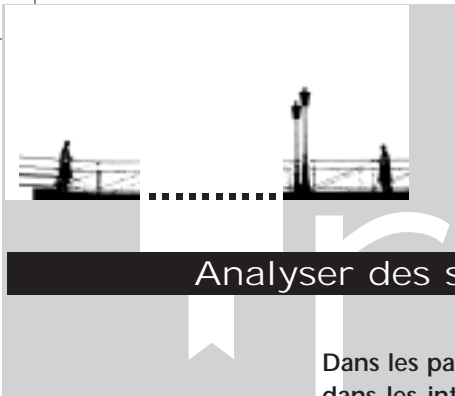
- Les animateurs d'une maison de jeunes demandent au Tr de se tenir loin, prétextant qu'il représente une incitation à la consommation de drogues.
- Le travailleur social de la DPJ refuse que le Tr accompagne dans son bureau des jeunes placés sous la loi des jeunes contrevenants.
- L'orienteur d'une école secondaire reproche aux Tm de promouvoir des services qui dédoublent son mandat.
- Des policiers dénigrent et répriment une Tr après l'avoir vue en compagnie de membres de réseaux criminels.

**... ont des attentes contraires aux valeurs et au rôle du travailleur de rue et font des pressions pour que celui-ci se conforme à ces attentes**

- Un parent, un policier socio-communautaire et une psychoéducatrice scolaire insistent auprès d'une Tr pour qu'elle intervienne auprès d'une jeune qu'elle ne connaît pas.
- Un comité local de sécurité urbaine fait pression pour que les Tr réduisent les débordements des jeunes sans quoi les patrouilleurs entreprendront des actions coercitives.
- Une table de concertation (maison de jeunes, centre de loisir, CLSC, école, service de police) fait pression sur le Tr pour identifier les jeunes impliqués dans un acte de vandalisme.
- Dans le cadre d'un projet concerté, une Tr est appelée à intervenir auprès de parents ciblés « à risques » par le CLSC et la DPJ.
- Des patrouilleurs de police prennent une Tr en filature pendant sa tournée nocturne d'échanges de seringues dans les piqueries.

**... comprennent mal les besoins des personnes accompagnées par le travailleur de rue et ne répondent pas adéquatement à leurs demandes**

- Une infirmière de l'urgence recourt aux agents de sécurité pour expulser une femme qu'accompagne une Tr.
- Les délais imposés par le CLSC pour répondre aux besoins d'une personne en crise suicidaire lui laissent le temps de passer à l'acte.
- Le refus d'un fonctionnaire du bureau de l'assurance-maladie d'accorder une carte de remplacement valide pour plus de trois jours oblige la Tr à accompagner plusieurs fois une jeune pour renouveler ce billet en attendant son rendez-vous pour un avortement.
- Un travailleur social de la DPJ tente d'évacuer la demande d'aide d'une jeune de 17 ans et de renvoyer ce suivi au Tr qui l'accompagne.



## Analyser des situations

Dans les pages qui suivent, nous avons surtout porté notre attention sur les tensions dans les interactions parce qu'il nous semblait prioritaire de cibler les obstacles sur lesquels agir pour améliorer les rapports. Toutefois, avant de proposer cette analyse, nous devons faire une mise en garde quant à la manière d'interpréter et de qualifier les types d'interactions présentés plus haut.

### ■ Une lecture dynamique des interactions

Même s'il est utile de qualifier une interaction de « tendue » ou d'« harmonieuse », il faut éviter le piège de catégoriser les unes comme seulement positives et les autres, d'emblée négatives. En effet, une situation tendue peut s'avérer constructive à long terme tandis qu'une situation à priori harmonieuse peut générer des tensions. Ainsi, par exemple :

- Même si l'opposition d'intervenants à l'action du travailleur de rue peut le freiner, cette résistance peut provoquer une clarification des mandats et une meilleure compréhension de la spécificité du travail de rue.
- À l'inverse, même si l'ouverture d'intervenants à travailler conjointement avec le travailleur de rue lui offre des possibilités, la prudence est de mise pour éviter une confusion des rôles et des attentes irréalistes.
- En outre, face à la récurrence d'une réponse inadéquate d'intervenants aux besoins des personnes en rupture, un travailleur de rue peut adopter une approche de confrontation et faire pression pour les amener à recentrer leur action.

Consultez le texte sur la notion de « coopération conflictuelle » [p.38] pour alimenter cette vision dynamique des interactions.

Pour le moment, voici une proposition de démarche d'analyse pour examiner une situation concrète à laquelle vous êtes confronté. Suivra ensuite le résumé de trois exemples d'expériences tendues analysées à l'aide de cette démarche.

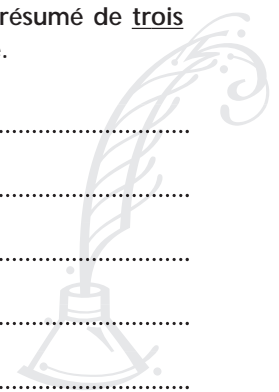
.....

.....

.....

.....

.....



## ■ Outil d'analyse



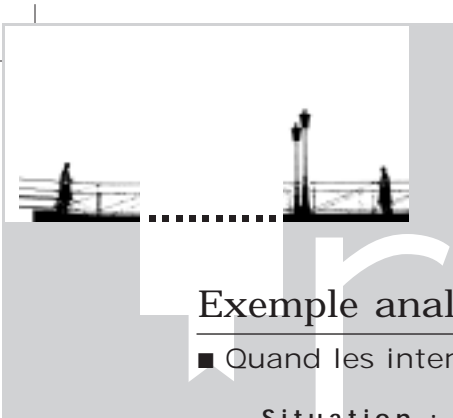
Avant d'élaborer une stratégie pour améliorer vos rapports avec d'autres intervenants, vous devrez cerner le problème que vous rencontrez. À cette fin, vous ciblez une situation à laquelle vous êtes confronté et en ferez l'analyse approfondie en vous inspirant de la démarche suivante :

- 1) DÉCRIRE EN DÉTAILS la situation qui vous préoccupe :
  - Quelle est cette situation, avec quels acteurs et dans quel contexte ? comment a-t-elle évolué ? qui est impliqué (individus et établissements) ?
  - Qu'est-ce qui dérange ? quels sont les malaises ?
  - Quels sont les impacts de cette dynamique sur ceux que j'accompagne ?
  - A-t-elle aussi des impacts sur d'autres personnes ?

---
- 2) ANALYSER LA DYNAMIQUE D'INTERACTION pour identifier les facteurs de tension et les points d'appui dans cette situation :
  - Quelles sont les sources de tensions dans cette situation ?
    - mes attitudes et aptitudes ? celles des autres intervenants ?
    - la perception qu'ils ont de mon rôle ? celle que j'ai du leur ?
    - les possibilités et limites de nos mandats respectifs ?
    - des contraintes organisationnelles ? des rapports de pouvoir ?
    - une communication interdisciplinaire difficile ?
    - des frictions interpersonnelles ?
    - des causes d'ordre social, culturel, économique ou politique ?
  - Y a-t-il des facteurs qui jouent en ma faveur ?
    - des alliés ? des avantages tirés de cette situation ? des marges de manœuvre ? des informations ? des connaissances ?

---
- 3) CIBLER LES FACTEURS DE TENSION prioritaires
  - Quels facteurs de tension font le plus obstacle dans la situation ?
  - Ces facteurs touchent-ils d'autres acteurs que moi ?
  - Sur quels facteurs ai-je le pouvoir d'agir ?
  - Quels autres acteurs ont le pouvoir d'agir sur ces facteurs ?

Lorsque vous avez cerné votre situation et les facteurs de tension [p.32-36] qui l'affectent, dirigez-vous vers l'outil de planification [p.39] pour identifier vos objectifs, enligner votre stratégie et cibler des pistes d'action [p.40]. Les exemples qui suivent illustrent cette démarche.



## Exemple analysé (1)

- Quand les intervenants s'opposent à l'action et à la présence du Tr

Situation :

### Refus d'une présence terrain à l'école secondaire

Engagés dans un projet chapeauté par un comité d'implantation auquel participe l'école secondaire, les Tr proposent d'y implanter du travail de milieu. Malgré le refus des autorités de l'école de collaborer financièrement au projet (1)\*, les Tr les relancent en proposant une présence gratuite limitée aux heures du midi et aux soirées de danse.

Recourant au relais du psychoéducateur (membre du comité d'implantation), les Tr rencontrent le personnel pour présenter leur projet. Certains démontrent un intérêt tout en exprimant des attentes qui correspondent peu aux objectifs du travail de rue (2-3), par exemple, intervenir auprès de jeunes qu'ils auraient ciblés ou prendre en charge certaines activités para-scolaires (4). En même temps, des résistances se font sentir envers cette approche non directive (5) et le statut professionnel recherché par les Tr dans l'école (6). En outre, certains craignent que le recours au travail de rue nuise à l'image de l'école en laissant supposer des problèmes de drogue, de violence, de décrochage, etc. (7)

Après plusieurs semaines de négociation permettant de gagner l'appui de la directrice adjointe et d'une partie du personnel non enseignant (8), les Tr se butent au refus final du directeur général. Ayant tenté à maintes reprises de le contacter sans recevoir de retour d'appel, les Tr perçoivent dans ce refus une hostilité du directeur à l'égard de leur âge et de leur style (9). Ils sentent aussi chez lui une frustration liée à l'implication de la directrice adjointe et ont l'impression de faire les frais d'un conflit de pouvoir interne mettant en cause l'autorité hiérarchique du directeur général qui accepte mal que d'autres prennent un leadership dans des projets (10). Les Tr se sentent désemparés face aux procédures à suivre dans un cadre institutionnel (11) et trouvent difficile d'y promouvoir leur pratique (12). Ils ont l'impression d'avoir multiplié les efforts sans parvenir à percer les murs de l'école.

### Les effets de cette exclusion

- Elle limite les possibilités de relations des jeunes avec des adultes, en particulier pour ceux qui sont rébarbatifs aux rapports traditionnels.
- Elle empêche d'établir une continuité entre divers milieux (rue – école – famille) et interrompt, au moment de la rentrée scolaire, les liens établis pendant l'été.
- Elle réduit le pouvoir d'agir comme pont entre les jeunes et les intervenants.
- Elle aurait compromis le lien de confiance avec les jeunes si les Tr avaient cédé aux attentes de l'école de mener des interventions dirigées.

\* Voir en page de droite les facteurs de tension identifiés par numéro dans cette situation.



### Facteurs de tension

1. Manque d'autonomie financière des organismes de TR
2. Méconnaissance du TR de la part des intervenants
3. Conceptions opposées de ce rôle
4. Surcharge des intervenants et manque de ressources à l'école
5. Manque de crédibilité professionnelle des Tr
6. Protectionnisme corporatiste contre la concurrence et la sous-traitance du secteur communautaire
7. Manque de visibilité et image sensationnaliste du TR
8. Précarité des contacts avec des alliés dans l'établissement
9. Conflit interpersonnel et intergénérationnel
10. Position d'intrus du Tr dans les jeux de pouvoir entre les acteurs de l'institution
11. Méconnaissance par les Tr de la culture de l'établissement
12. Manque d'expérience des Tr et difficulté d'articuler un discours sur la pratique

### Objectif, pistes de réflexion et d'action

27

#### **Favoriser la reconnaissance, la légitimité, la pertinence et la spécificité du travail de rue comme façon d'assurer une continuité de relation avec les jeunes.**

- La coopération conflictuelle [p. 38]
- Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue [p.42]
  - Agir sur les perceptions du TR [p.42]
  - Articuler un discours sur le travail de rue [p.44]
  - S'approprier des savoirs et développer des compétences [p.46]
    - ...L'échange d'information [p.60]
  - Consolider les conditions d'organisation du TR [p.48]
    - ...L'encadrement du TR [p.68]
  - Améliorer la représentation du TR sur la place publique [p.50]
    - ...Les enjeux de la visibilité médiatique [p.78]
- Se situer dans les rapports avec les institutions [p.54]
  - ...L'infiltration dans les institutions [p.82]
  - ...Le réseautage [p.86]
  - ...De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer [p.87]
  - ...La concertation [p.88]
- Renforcer la qualité des rapports interpersonnels [p.56]
  - ...La réciprocité [p.94]
  - ...La confrontation plutôt que l'affrontement [p.95]



## Exemple analysé (2)

- Quand les intervenants font pression pour que le Tr réponde à des attentes contraires à son rôle

### Situation :

Attente de collaboration au signalement d'une jeune à la DPJ

Une jeune de 16 ans consulte une Tr parce qu'elle vit des tensions avec sa mère toxicomane, mais ne veut pas que la DPJ s'en mêle. Elle avait déjà parlé de sa situation à l'éducateur de l'école, mais préfère maintenant ne pas alerter les intervenants scolaires envers qui sa mère et elle sont très méfiantes (1). L'hostilité est d'ailleurs réciproque.

La Tr amorce des visites chez la fille où la mère accepte la présence de cette femme plutôt « cool ». En même temps, la Tr cherche à obtenir l'aide du CLSC pour répondre aux besoins de la jeune. Mais voilà que l'éducateur et la travailleuse sociale de l'école lui demandent de faire un signalement à la DPJ, ce qu'elle refuse de faire vu son engagement vis-à-vis de la jeune (2). Même si la Tr explique sa démarche avec la jeune, la travailleuse sociale et l'éducateur rejettent son point de vue et insistent sur l'urgence d'agir. Faisant pression chaque fois qu'ils la croisent dans un corridor, ils n'arrivent pas à comprendre pourquoi la Tr insiste pour éviter une intervention massive (3-4). Celle-ci se sent confrontée par la réaction des intervenants qui ne prennent pas le temps de comprendre la dynamique de la mère et les besoins nommés par la fille (5-6). Elle associe leur sentiment d'urgence aux obligations légales sur le signalement, mais aussi à l'empressement des intervenants à régler des « cas » (7-8). Elle constate aussi leur malaise à l'égard du style marginal de la famille et leur inconfort à interagir avec un tel milieu (9).

La Tr a l'impression que les intervenants veulent l'impliquer dans le signalement pour se débarrasser de cette tâche ingrate (10). Elle se sent utilisée et non reconnue comme une intervenante à part entière (11). Elle sent aussi chez la travailleuse sociale une frustration de ce que la jeune ait choisi de consulter la Tr (12) et perçoit qu'elle lui impose ses recommandations pour rétablir son autorité professionnelle (13). Devant le refus de la Tr, l'éducateur finit par procéder lui-même au signalement. Non retenu à la DPJ (14), ce signalement provoque la colère de la mère, qui retire sa fille de l'école.

Les effets de cette pression

- Elle augmente la méfiance de la fille et de sa mère envers les intervenants.
- Elle accentue l'isolement et la rupture de la jeune fille en rompant son lien avec l'école.
- Elle empêche une démarche à long terme d'amélioration de la situation.
- Elle aurait menacé le lien de confiance entre la fille et la travailleuse de rue si cette dernière avait accepté de répondre aux attentes des intervenants scolaires de participer.
- Elle réduit le potentiel de collaboration entre la Tr et les intervenants scolaires.



### Facteurs de tension

1. Méfiance des jeunes en rupture et des familles marginales envers les intervenants
2. Conceptions opposées du rôle du TR
3. Difficultés de communication
4. Acceptation difficile des balises pratiques et éthiques du TR
5. Décalage entre la lecture de la situation par la Tr et par les intervenants
6. Manque de compréhension de la méfiance des jeunes envers les institutions
7. Pression légale obligeant à agir dans l'urgence
8. Pression bureaucratique de « régler des dossiers »
9. Fossé entre les intervenants et les personnes marginales
10. Surcharge des intervenants et parachutage des « cas » difficiles
11. Manque de crédibilité professionnelle des Tr
12. Jalousie envers le lien privilégié des Tr avec les jeunes
13. Rapport inégalitaire entre statuts professionnels différents
14. Carences dans la distribution des services

### Objectif, pistes de réflexion et d'action

**Permettre que la fille ait du soutien dans le respect de son rythme en dégageant des marges de manœuvre pour agir de manière adaptée à sa situation.**

- La coopération conflictuelle [p.38]
- Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue [p.42]
  - Agir sur les perceptions du travail de rue [p.42]
  - Articuler un discours cohérent sur le travail de rue [p.44]
  - S'approprier des savoirs et développer des compétences [p.46]
    - ...L'échange d'informations [p.60]
- Agir sur la rupture sociale [p.52]
  - ...La médiation [p.80]
- Se situer dans les rapports avec les institutions [p.54]
  - ...De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer [p.86]
  - ...Le réseautage [p.87]
  - ...La dynamique des rôles [p.92]
- Renforcer la qualité des rapports interpersonnels [p.56]
  - ...La confrontation plutôt que l'affrontement [p.95]



## Exemple analysé (3)

- Quand les intervenants comprennent mal les besoins des personnes accompagnées par le Tr et n'y répondent pas adéquatement

### Situation :

Complication de l'admission dans un centre de désintoxication

Un travailleur de rue accompagne une personne utilisatrice de drogues injectables vivant dans la rue vers l'urgence d'un centre de désintoxication (1). Après avoir rechuté à plusieurs reprises dans sa consommation d'héroïne, la personne se sent confrontée à une impasse qu'elle veut enfin traverser. Le poteau que le travailleur de rue connaît à cette urgence étant absent (2), ils se dirigent vers l'intervenant en poste.

L'intervenant qui les reçoit questionne la pertinence de recevoir cette demande d'aide, évaluant que la personne n'a pas la volonté suffisante pour arrêter puisqu'elle a déjà abandonné une telle démarche à plusieurs reprises (3). À la suite des pressions du Tr, il accepte, mais rend l'admission conditionnelle à la prise en charge du suivi par le Tr pour les déplacements de la personne vers la ressource et pour signaler toute rechute en cours de traitement(4).

Le Tr conteste le caractère arbitraire d'une telle condition qui brime l'accessibilité des services et pénalise la personne accompagnée (5). N'ayant pas la disponibilité pour un tel suivi intensif, il note qu'il serait inacceptable que la personne soit pour cette raison privée du suivi thérapeutique dont elle a besoin. Il insiste pour différencier son rôle de celui d'autres intervenants de première ligne embauchés pour faire le suivi avec les personnes rejointes par des institutions (out reach) (6). Il souligne que son rôle de travailleur de rue implique un rapport volontaire aux personnes et qu'il ne peut imposer son accompagnement (7). Il explique comment son éthique l'engage à la confidentialité et que ses liens avec les personnes rejointes seraient constamment menacés s'il se mettait à surveiller leurs comportements et à les dénoncer (8).

À force d'insistance, la personne finit par être admise. Tout en évitant de céder aux attentes de collaboration directe de l'intervenant, le Tr s'engage à rester dans le décor pour répondre aux besoins de la personne accompagnée et la soutenir dans sa démarche.

### Les effets de ces complications

- Elles réduisent et retardent l'accès à des services pour certaines personnes.
- Elles découragent et démobilisent la personne par rapport aux démarches, pouvant même l'amener à renoncer à sa démarche en réaction à l'inhospitalité du « système ».
- Elles stigmatisent les difficultés des personnes et les renvoient à leurs échecs.
- Elles font hésiter le Tr à diriger vers cette ressource d'autres personnes ayant le même besoin.





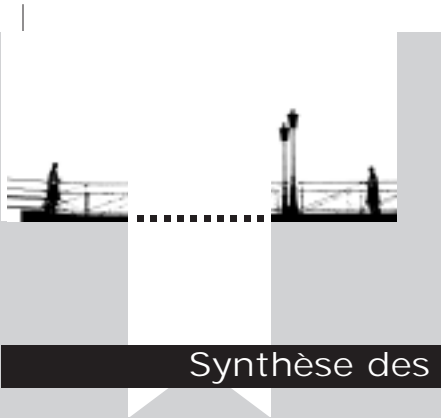
### Facteurs de tension

1. Manque de diversité de ressources de première ligne en toxicomanie
2. Manque de contacts avec des alliés dans l'établissement (roulement de personnel)
3. Manque de compréhension des intervenants envers les réalités des personnes marginales
4. Manque de crédibilité professionnelle des Tr
5. Difficulté de partager les responsabilités dans une logique de complémentarité entre les institutions et les organismes communautaires
6. Lourdeur du système, lenteur des procédures et multiplication des critères au sein des institutions laissant place à une application arbitraire des règles
7. Manque d'articulation d'un discours sur la spécificité du travail de rue
8. Confrontation de conceptions opposées du rôle du Tr
9. Perception négative du lien privilégié des Tr avec les personnes en rupture

### Objectif, pistes de réflexion et d'action

**Permettre que la fille ait du soutien dans le respect de son rythme en dégageant des marges de manœuvre pour agir de manière adaptée à sa situation.**

- La coopération conflictuelle [p.38]
- Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue [p.42]
  - Articuler un discours cohérent sur le travail de rue [p.44]
  - S'approprier des savoirs et développer des compétences [p.46]
    - ...L'échange d'informations [p.60]
- Agir sur la rupture sociale [p.52]
  - ...La médiation [p.80]
- Se situer dans les rapports avec les institutions [p.54]
  - ...L'infiltration dans les institutions [p.82]
  - ...De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer [p.86]
  - ...Le réseautage [p.87]
  - ...La concertation [p.88]
- Renforcer la qualité des rapports interpersonnels [p.56]
  - ...La confrontation plutôt que l'affrontement [p.95]



## Synthèse des facteurs de tension



Voici une synthèse des facteurs de tension qui traversent les rapports entre travailleurs de rue et autres intervenants élaborée à partir de l'analyse des situations explorées lors des ateliers de formation. Cette énumération peut inspirer la réflexion sur les éléments générateurs de tensions dans vos propres interactions.

### Réflexion

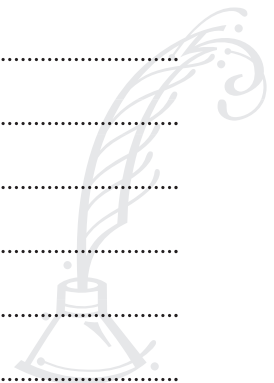
# X

Utilisez la grille d'analyse [p.25] pour préciser le type de facteurs de tension qui touchent vos propres interactions. Consultez la synthèse qui suit pour alimenter et approfondir la réflexion sur les aspects à considérer dans votre situation.

On peut identifier dans cette synthèse des thèmes de discussion sur différents facteurs faisant obstacle au déploiement du rôle du travailleur de rue et à ses interactions avec les autres intervenants.

Chacun des points abordés peut être approfondi et bonifié à travers une démarche de réflexion et de recherche complémentaire.

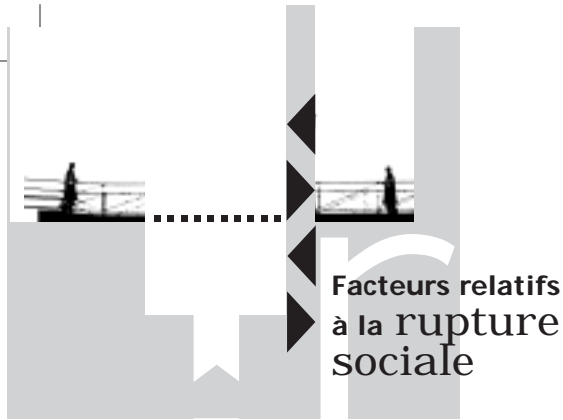
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....





## Facteurs relatifs au travail de rue

1. Le manque de reconnaissance du travail de rue par les autres intervenants
  - méconnaissance des fondements du travail de rue et de sa pertinence pour rejoindre les personnes en rupture
  - conceptions opposées du rôle du travailleur de rue (normalisation vs émancipation)
  - perception négative des caractéristiques de cette pratique (non directive, rapport égalitaire, etc.)
  - difficulté à comprendre et à respecter les balises pratiques et éthiques du travail de rue (volontariat, confidentialité)
  
2. Le manque de crédibilité professionnelle des travailleurs de rue
  - manque d'espaces et de moyens pour réfléchir aux conditions éthiques et pratiques du travail de rue
  - difficulté d'articuler un discours commun sur le travail de rue reflétant avec cohérence et nuance la diversité et la spécificité de cette pratique
  - absence de reconnaissance officielle de la légitimité du travail de rue et de son rôle particulier
  - manque d'expérience et de compétence pour interagir avec d'autres intervenants
  
3. Les conditions précaires d'organisation du travail de rue
  - méconnaissance des employeurs quant aux conditions d'encadrement et de soutien favorables à l'exercice du travail de rue
  - manque d'autonomie financière des organismes en travail de rue et pressions des bailleurs de fonds et des partenaires sur leurs orientations
  - roulement de personnel chez les travailleurs de rue dû aux conditions salariales, à la précarité de l'emploi, aux conditions d'exercice difficiles, etc.
  - manque de moyens associatifs pour appuyer les organismes et les travailleurs de rue
  
4. Les enjeux de la représentation publique du travail de rue
  - manque de visibilité du point de vue des travailleurs de rue dans la communauté, les institutions et les médias
  - risques de l'exposition publique et médiatique pour la discrétion et l'acceptation des travailleurs de rue dans les milieux marginaux
  - images stéréotypées et sensationnalistes entretenues à l'égard de cette pratique

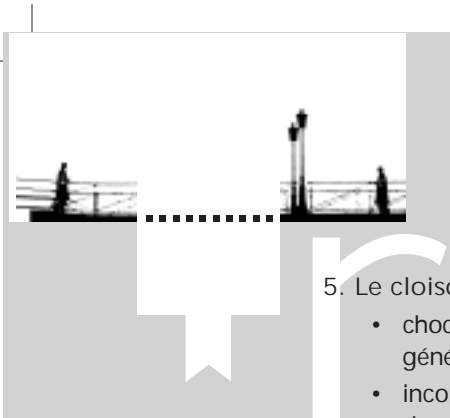


1. La distance entre certains intervenants et les personnes en rupture
  - manque de compréhension et de considération de certains intervenants envers les réalités des jeunes et des marginaux
  - méfiance des jeunes et des marginaux envers ces intervenants et les institutions
  - manque d'adaptation des interventions conventionnelles pour répondre aux besoins de ces personnes
  - gestion technocratique des demandes
  
2. Le point de vue critique des travailleurs de rue sur les pratiques et politiques sociales
  - constat de la multiplication et de la complexification des situations de rupture
  - constat des failles dans les services publics et de l'absence de réponse à des besoins importants
  - questionnement sur les effets pervers de l'interventionnisme
  - opposition à la montée d'une logique sécuritaire et au recours accru à des modes coercitifs de gestion de l'exclusion
  
3. La position délicate des travailleurs de rue par rapport aux personnes en rupture
  - lien privilégié avec les personnes en rupture et distanciation par rapport aux intervenants
  - prise de position en faveur des droits et des choix des personnes marginales même en contexte d'autorité
  - tolérance à l'endroit des réalités sociales qui heurtent l'opinion publique
  - intervention basée sur la réduction des méfaits plutôt que sur l'adaptation des comportements



## Facteurs relatifs aux rapports avec les institutions

1. Les contraintes organisationnelles dans les établissements
  - difficultés de fonctionnement liées aux coupures budgétaires, au roulement de personnel, aux conditions de travail difficiles, aux réorganisations et aux rationalisations internes
  - lourdeur du système liée à la bureaucratisation (fragmentation des services, multiplication des critères et lenteur des procédures)
  - surcharge de travail des intervenants, listes d'attente
2. Les obligations auxquelles doivent se soumettre les établissements
  - obligations légales forçant à privilégier certaines approches
  - obligations de performance pressant les intervenants à régler des dossiers rapidement, parfois au détriment d'actions plus adéquates
  - obligation de préserver l'image des établissements en excluant ou en évacuant, au besoin, ceux qui dérangent
3. La position « d'intrus » des travailleurs de rue dans les établissements
  - méconnaissance ou rejet de la culture institutionnelle et des règles des établissements (procédures, mécanismes, critères, langage, etc.)
  - manque de contacts privilégiés avec des alliés dans l'établissement
  - intrusion dans des jeux de pouvoir et d'intérêts entre les acteurs de l'institution (hiérarchie décisionnelle, luttes corporatistes, etc.)
4. La complexité de l'organisation intégrée de services
  - carences dans la distribution des services et manque de ressources pour répondre à la diversité des besoins
  - multiplication des espaces de concertation et exigence de participer à des rencontres dont le fonctionnement est parfois lourd et où les débats manquent souvent de profondeur
  - intérêts divergents et jeux de pouvoir entre les participants aux tables de concertation ou entre partenaires
  - difficile partage des responsabilités dans la logique de complémentarité entre les institutions et les organismes communautaires (dédoublément et empiètement de mandats, hiérarchisation entre les acteurs, récupération et instrumentalisation des fonctions, parachutage, etc.)
  - pression de rendement axée sur les résultats visés par la planification intégrée de services



#### 5. Le cloisonnement des cultures professionnelles

- choc entre des visions spécialisées et la vision globale portée par la pratique généraliste de travail de rue
- incompatibilité des rôles entre des intervenants ayant une fonction autoritaire et d'autres ayant une relation égalitaire avec les personnes en rupture
- décalage entre des langages professionnels différents et manque de communication interdisciplinaire
- protectionnisme corporatiste, rapports inégaux, concurrentiels ou défensifs entre statuts professionnels différents
- crainte envers la sous-traitance du secteur communautaire

### **Facteurs relatifs aux rapports interpersonnels**

#### 1. La difficulté d'établir une relation ouverte

- conflit de personnalité, de valeurs, de genre, de culture ou de génération
- manque de connaissance mutuelle et absence d'expérience commune
- difficulté de communication interpersonnelle
- réaction à l'implication émotionnelle demandée par l'approche personnalisée des travailleurs de rue
- rapport de séduction et d'attraction ou de répulsion et de frustration
- sentiments de jalousie, d'infériorité ou de supériorité face à des avantages différents

.....

.....

.....

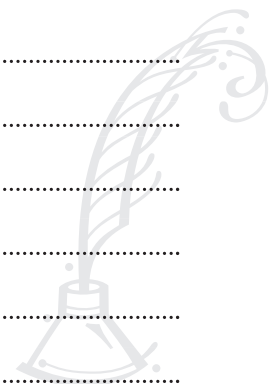
.....

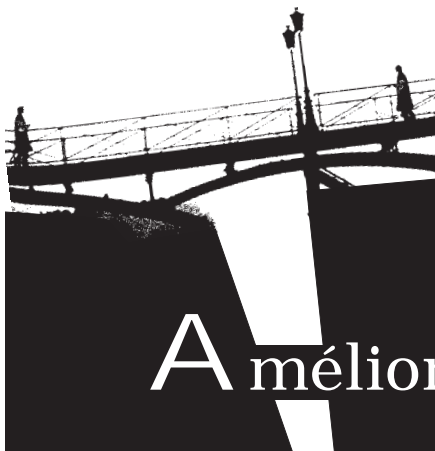
.....

.....

.....

.....





## SECTION

# 3

# Améliorer les rapports avec les autres intervenants

Cette troisième section vise à développer la capacité des travailleurs de rue à mettre en place et à entretenir les conditions favorables à des rapports plus constructifs avec les autres intervenants.

- Une réflexion sur la notion de coopération conflictuelle et une grille de planification sont proposées pour aider à orienter des actions réalistes et cohérentes.
- En fonction des quatre catégories de facteurs de tension identifiés dans la section précédente [p.32-36], des pistes de réflexion et d'action sont présentées.

37

### Réflexion

# X

- Dans les situations auxquelles je suis confronté, quels sont les facteurs de tension sur lesquels je veux et peux agir ? Suis-je le seul concerné par ces facteurs de tension ou sommes-nous plusieurs ?  
*En analysant plusieurs interactions insatisfaisantes [p.25], vous pourrez identifier les facteurs de tension [p.32-36] qui reviennent le plus souvent et ainsi élaborer des stratégies.*
- Quels sont mes objectifs et dans quel genre de stratégie je veux m'orienter ?  
*Utilisez l'outil de planification [p.39].*  
Ai-je déjà en vue des pistes d'action ? Ai-je besoin d'alimenter ma réflexion ?  
*Consultez les pistes d'action et de réflexion correspondant à vos préoccupations. Lorsque vos stratégies sont définies, consultez à la quatrième section les outils « pour aller plus loin » associés aux différents thèmes présentés ici.*  
Appropriez-vous ces pistes et outils en fonction de vos besoins car ils ne prendront de toutes façons leur valeur qu'une fois modelés sur votre réalité.  
Vous pouvez consulter les références bibliographiques présentées par thème à la fin de cette trousse pour approfondir votre réflexion.



## Orienter des actions

Lorsqu'on analyse des interactions tendues, on constate souvent la complexité des enjeux et la nécessité d'élaborer des stratégies souples. Ainsi, avant de proposer à la prochaine page un outil de planification pour définir vos propres actions, parlons brièvement de la notion de coopération conflictuelle pour aborder les interactions non pas comme une partie jouée d'avance, mais comme un jeu dans lequel on peut exercer du pouvoir...

### ■ La coopération conflictuelle

Les rapports de pouvoir entre acteurs étant souvent inégaux, l'approche de coopération conflictuelle propose de sortir autant de l'obsession consensuelle que des impasses du conflit. Au lieu de nier ou de polariser les différences, cette stratégie incite à envisager la rencontre et la confrontation d'idées de manière créative et constructive. Se proposant comme une alternative à l'obligation de collaborer mur-à-mur sans pour autant se confiner au repli sur soi, cette approche valorise le changement plutôt que le statu quo.

La coopération conflictuelle amène à reconnaître l'interdépendance non seulement entre les acteurs qui poursuivent les mêmes finalités, mais aussi entre ceux qui ont des intérêts divergents, voire contradictoires. Tout en considérant les contraintes qui maintiennent un rapport de force inégal, cette façon de voir incite à repérer les zones d'incertitude où la négociation est encore possible afin de dégager les marges de manœuvre pour exercer et renforcer son propre pouvoir.

Concrètement, la coopération conflictuelle suggère de recourir à la coopération chaque fois que des alliances tactiques peuvent nous amener à atteindre nos objectifs tout en faisant usage du conflit lorsque les circonstances exigent de rééquilibrer le rapport de force. À la lumière de nos objectifs dans cette situation, il s'agit d'identifier et de soupeser :

D'un côté	De l'autre
<ul style="list-style-type: none"><li>• les ressources à mettre à profit pour rendre l'interaction constructive</li><li>• notre utilité dans cette situation</li><li>• les marques de reconnaissance et bénéfices tirés de l'interaction</li><li>• les règles du jeu acceptables et souhaitables</li><li>• la marge de liberté où nous pouvons exercer du pouvoir dans l'interaction</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les enjeux que cette interaction comporte pour notre pratique</li><li>• nos contraintes face à la situation</li><li>• les obstacles, et limites et désavantages de l'interaction</li><li>• les règles du jeu avec lesquelles on est en désaccord ou qui pourraient nous piéger</li><li>• notre marge de liberté menacée par le pouvoir de l'autre</li></ul>



## ■ Outil de planification



Pour définir des priorités réalistes et cohérentes en regard des interactions auxquelles on est confronté, on doit d'abord analyser ces situations [p.25] pour cibler les facteurs de tension [p.32-36] qui dérangent et sur lesquels agir. Ensuite :

- 1) FIXER DES OBJECTIFS en définissant les changements visés dans la situation :
  - Quels impacts identifiés dans l'analyse sont les plus importants à corriger ?
  - Sur quels facteurs de tension ai-je ou avons-nous le pouvoir d'agir ?
  - Quelle serait la situation désirée ? Quelles conditions sont à mettre en œuvre ?
  - Cette visée est-elle cohérente avec nos buts ?
  - Ce changement est-il urgent ou à long terme ?
  - À qui pourrait rapporter ou nuire un tel changement ?
- 2) ADOPTER UNE STRATÉGIE en fonction de l'état des rapports :
  - Y a-t-il une base d'accord en dépit d'une difficulté à collaborer ? On peut penser à une stratégie de type consensuel pour nourrir le rapprochement.
  - S'il y a mésentente, est-il possible et souhaitable de la régler ? On pourrait entreprendre une stratégie de négociation par la persuasion et la discussion.
  - Est-ce qu'un désaccord de fond sur le plan des valeurs et des objectifs rend l'entente presque impossible ? Il faudrait alors établir un rapport de force en utilisant une approche conflictuelle impliquant une confrontation avec l'autre.
  - Un choix de stratégie n'est pas définitif et peut évoluer en fonction de la situation; par exemple, l'échec d'une négociation de bonne foi peut amener un groupe à opter pour une stratégie conflictuelle.
- 3) RECHERCHER DES PISTES D'ACTION pour réaliser les objectifs et mettre en œuvre la stratégie adoptée :
  - Quelles idées avons-nous pour agir sur la situation ?
  - Y a-t-il des pistes proposées dans cette trousse qui peuvent alimenter nos idées ?
  - Parmi les pistes identifiées, lesquelles sont les plus adéquates ?
  - Permettent-elles d'agir sur les facteurs de tension et sur les conditions favorables recherchées ?
  - Visent-t-elles les acteurs concernés ?
  - De telles actions correspondent-elles à nos valeurs ? à la stratégie choisie ?
  - Sont-elles réalistes (ressources humaines et financières, échéances, connaissances) ?
  - Y a-t-il des obstacles ou des effets pervers à anticiper ? Comment pourrait-on les contourner ?
  - De telles actions ont-elles déjà été réalisées ? Quelles en ont été les implications ?

Références : J. Lavoie et J. Panet-Raymond (1993)



## Pistes de réflexion et d'action

Une fois vos objectifs fixés [p.39], inspirez-vous des pistes qui suivent pour agir sur les quatre pôles de facteurs de tension [p.32-36] identifiés dans la section précédente :

A. Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue [pp.42-50]

---

B. Agir sur la rupture sociale [pp.52-53]

---

C. Se situer dans les rapports avec les institutions [pp.54-55]

---

D. Renforcer la qualité de ses rapports interpersonnels [pp.56-57]

Les pistes s'inspirent des exemples d'interaction satisfaisante et des discussions tenues lors de la formation. Chaque partie propose:

- des conditions favorables à mettre en place pour agir sur les facteurs de tension
- des questions pour effectuer une réflexion personnelle sur le sujet
- des pistes d'action et quelques exemples d'initiatives suggérés par les participants
- des outils conceptuels ou pratiques pour nourrir la réflexion et les stratégies
- des renvois vers des outils présentés dans la 4<sup>e</sup> section « pour aller plus loin » dans l'analyse des situations et la planification d'actions autour des quatre axes ci-haut mentionnés.

Utilisez cet espace pour cibler des facteurs de tension sur lesquels vous voulez agir. Cet exercice facilitera par la suite l'identification des pistes (section 3) et des outils (section 4) pertinents à votre démarche. Vous pouvez consulter la table des matières pour une synthèse des pistes et outils suggérés.

.....

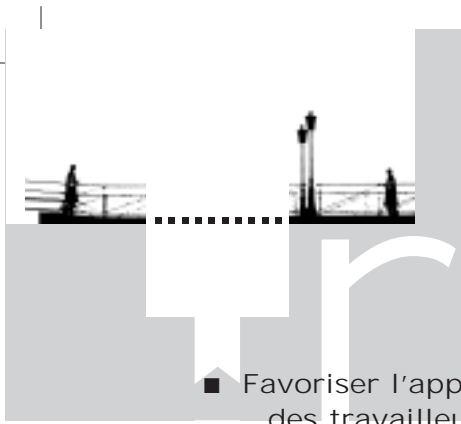
.....

.....

.....

.....





## ■ Favoriser l'appropriation de pouvoir des travailleurs de rue

Tel que nous l'avons vu dans la synthèse des facteurs de tension [p.32-36], plusieurs conditions directement liées au travail de rue sont à améliorer pour rendre plus constructifs les rapports avec les autres intervenants, au bénéfice des personnes accompagnées. Cinq aspects liés au travail de rue sont abordés ici : les perceptions, le discours, les savoirs et compétences, les conditions d'organisation et la représentation publique de cette pratique.

### Agir sur les perceptions du travail de rue

Pour diminuer les réactions négatives des intervenants envers le caractère confrontant du travail de rue, il faut d'abord chercher à saisir les perceptions qui provoquent leurs attitudes et leurs résistances. À cette fin, il est utile de questionner leurs PPP, c'est-à-dire leurs peurs, leurs préjugés et leurs principes.

Par exemple, la peur des dangers de la rue, les préjugés envers ceux qui expérimentent des comportements à risques et les principes idéalisant une conception sécuritaire de la société génèrent des résistances chez les intervenants qui ont l'impression que les travailleurs de rue facilitent la vie marginale. Inversement, ces mêmes perceptions suscitent aussi parfois une attirance chez divers décideurs qui voient dans le travail de rue une occasion d'aller traiter le mal à la source en récupérant les jeunes pour les remettre dans le droit chemin...

Ces PPP sont alimentés en partie par la trajectoire personnelle des intervenants, mais aussi par les différents courants idéologiques traversant leur formation professionnelle et la culture dominante. La compréhension de ces perceptions peut aider à saisir les réactions des autres intervenants. Elle permettra aussi d'identifier les points sur lesquels insister pour faire comprendre et respecter sa pratique.

Il importe finalement de considérer ses propres PPP à l'égard des autres intervenants si on veut parvenir à établir une relation basée sur la réciprocité. [p.94]

### Quelques stéréotypes accolés au Tr

- Individu pas clair, « borderline », suspect, complice des contrevenants et délinquants
- Quelqu'un de « free for all », pas sérieux, pas crédible, pas professionnel
- Acharné, revendicateur, achalant, confrontant, irritant, encombrant
- Intervenent concurrent, voleur de clientèle

- Concierge pour les rejets sociaux
- Dernier recours pour les personnes en bout de piste face à des culs-de-sac
- Vedette, séducteur, cool, pro-jeune, naïf, gâté, qui a la job facile, qui veut se faire aimer
- Marginal, électron libre, philosophe, beau parleur, paresseux, pelleteux de nuages
- Éclaireur, détecteur, dépisteur, avertisseur, patrouilleur, surveillant, informateur, délateur
- Taxi, bon à tout faire, balle de ping-pong, suppléant, bouche-trou, courroie de transmission, instrument, guichet de services
- Ramancheur, pompier, sauveur, magicien, héros

## Réflexion



- Quelles perceptions ont les intervenants de mon rôle ?
- Qu'est-il important pour moi de dégager ?
- Quels préjugés expriment-ils à l'égard de mon rôle ?
- Quels sont les principes que confronte mon rôle ?
- Quelles peurs provoque-t-il ?
- Quelles attentes ont-ils à mon égard ?
- Quels besoins ou intérêts ces attentes traduisent-elles ?
- Qu'est-ce qui m'arrange et me dérange dans ces perceptions ?
- En quoi ces perceptions correspondent-elles ou non à l'image que j'ai de moi ?
- Quelles possibilités et limites dois-je clarifier pour ajuster les perceptions des intervenants ?
- Quel langage peut me nuire ou m'aider à me faire comprendre ?

43

## Pistes d'action

- Discuter entre Tr (ATTRueQ, équipe, etc.) des perceptions qu'ont les intervenants.
- Consulter vos alliés dans les institutions ou les organismes concernés pour comprendre les perceptions de leurs collègues à l'égard du TR.
- Identifier et mettre à contribution les intervenants qui connaissent et comprennent la pratique [p.87].



## Articuler un discours cohérent sur le travail de rue

Contre le manque de crédibilité professionnelle des travailleurs de rue passe en partie par l'articulation d'un discours permettant de mieux faire reconnaître la pertinence, la légitimité et la spécificité du travail de rue.

Confrontés aux conceptions contradictoires découlant de la multiplication des formes d'action associées au travail de rue, plusieurs estiment nécessaire de partager une réflexion sur la définition de leur rôle afin d'adopter un discours commun favorisant la reconnaissance et le respect des conditions particulières à l'exercice du travail de rue.

Chaque travailleur de rue doit bien sûr considérer sa manière personnelle de parler du travail de rue, mais, selon plusieurs, il devient urgent de débattre collectivement des convergences et divergences entre les différentes conceptions de cette pratique. D'une part, les organismes doivent analyser les représentations qu'ils font du travail de rue et en évaluer la congruence avec celles des autres groupes. Par ailleurs, l'ATTRueQ doit poursuivre ses démarches pour favoriser la reconnaissance du travail de rue par les instances concernées (ex : ministère et Régies régionales de la santé et des services sociaux). Le développement et la promotion d'un discours cohérent et nuancé qui reflète la pluralité des pratiques deviennent en effet nécessaires pour éviter que soit diluée la spécificité du travail de rue au nom de sa diversité.

44

### OUTILS...pour aller plus loin



- Les rôles du Tr dans l'entre-deux [p.16]
- L'infiltration dans les institutions [p.82]
- La confrontation plutôt que l'affrontement [p.95]
- Voir en bibliographie :
  - « Enjeux et balises du discours sur le travail de rue » (Fontaine, 2003)
  - « Compte rendu du séminaire provincial 2002 de l'ATTRueQ » (ATTRueQ, 2002)

### La démarche du comité ministériel

Sensibilisée lors des préparatifs du Forum international sur le travail de rue tenu à Montréal en 2001, Mme Agnès Maltais, alors ministre de la Santé et des Services sociaux, mettait sur pied un comité ministériel chargé de baliser le développement du travail de rue au Québec. Après quelques rencontres et plusieurs travaux de consultation sur l'état actuel de la pratique, ce comité fut mis en veilleuse à la suite du départ de cette ministre. Aujourd'hui, l'ATTRueQ a réussi à réactiver ce dossier central, mais est confrontée à la lenteur du système. Plusieurs croient que l'amélioration des conditions de financement et d'encadrement passe par une reconnaissance officielle du MSSS.

## Réflexion



Réfléchir à la manière dont on définit soi-même la pratique et comparer ses conceptions à celles des autres Tr permettent de mieux saisir son propre rôle et de le faire respecter par les autres intervenants. Afin de définir un discours qui correspond à votre pratique, voici quelques questions pour alimenter votre réflexion et vos discussions :

- Quel est mon mandat ? Auprès de qui, pour faire quoi, dans quel but mon employeur me mandate-t-il ?
- Quelle est mon intention personnelle ? Quelles sont les personnes vers qui je veux aller ? Pour faire quoi ?
- Quelles attentes me manifestent les personnes avec qui je suis en lien sur le terrain ? Où me veulent-ils, avec qui, à faire quoi, dans quel but ?
- Quels sont les objectifs que je partage avec d'autres travailleurs de rue ?
- Comment est-ce que je décris mon action aux autres intervenants ?
- Ai-je souvent à clarifier mon rôle auprès de partenaires ? Ai-je des façons qui m'aident à le leur expliquer ?
- Existe-t-il une diversité de pratiques associées au travail de rue dans mon milieu ? Suis-je confronté à des visions contradictoires du travail de rue ? Ces contradictions ont-elles des impacts sur ma pratique ?

45

## Pistes d'action

- Baser sa réflexion sur le code d'éthique de l'ATTRueQ qui continue d'être la principale assise d'un discours commun sur le travail de rue, même si plusieurs considèrent nécessaire de le mettre à jour.
- Les rencontres (locales, régionales, provinciales, internationales) de travailleurs de rue sont des occasions pour élaborer, confronter et faire évoluer le discours sur la pratique.
- Mettre à profit les cadres de référence sur le travail de rue et ses modes de développement pour négocier les conditions de financement et d'exercice de la pratique. Des cadres ont été développés par des membres de l'ATTRueQ en collaboration avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux dans quelques régions (Montréal, Laurentides-Lanaudière, Mauricie-Bois-Francs).
- Appuyer et renforcer les démarches de l'ATTRueQ auprès du MSSS pour la poursuite des travaux du comité ministériel.
- Mobiliser les membres dans ces démarches afin de renforcer la cohérence entre les stratégies locales, régionales et provinciales visant la reconnaissance du travail de rue.



## S'approprier des savoirs et développer des compétences

Pour augmenter leur crédibilité professionnelle, les travailleurs de rue ont besoin de s'approprier des savoirs et des compétences. Le manque d'expérience, de connaissances ou d'outils de certains travailleurs de rue peut en effet réduire leur crédibilité ou même entraîner des interventions inadéquates : référer une personne vers une ressource inappropriée, mal l'informer sur le fonctionnement d'un établissement, faire une mauvaise évaluation ou traduction des besoins d'une personne accompagnée, interférer indûment dans la relation entre une personne et un intervenant, etc.

Mieux maîtriser son acte de travail permet de maximiser le potentiel de ses interventions et d'en minimiser les effets pervers. Un tel professionnalisme rend plus constructives les interactions avec d'autres intervenants. Chaque praticien devrait évaluer les compétences personnelles et professionnelles qu'il peut mettre à contribution en prenant soin de vérifier si et comment elles s'appliquent à la dynamique du travail de rue.

Les organismes ont de plus la responsabilité de rendre accessibles les ressources dont les travailleurs de rue ont besoin pour renforcer leurs savoirs et leurs compétences. Les équipes peuvent quant à elles stimuler la réflexion et le partage afin d'assurer la cohérence de leur pratique. Enfin, l'ATTRueQ peut jouer un rôle important dans l'élaboration et la transmission de savoirs en développant des activités qui nourrissent le questionnement des praticiens et le raffinement de leurs compétences.

46

### OUTILS...pour aller plus loin



- Les rôles du Tr dans l'entre-deux [p.16]
- L'échange d'informations [p.60]
- La médiation [p.80]
- L'infiltration dans les institutions [p.82]
- Le réseautage [p.87]
- La concertation [p.88]



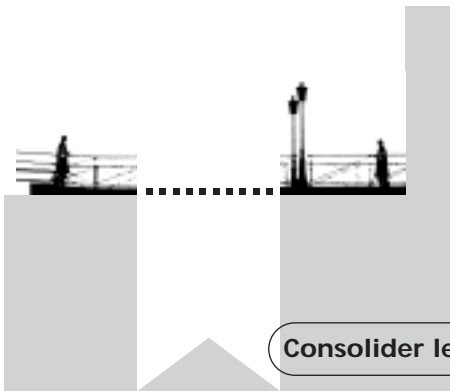
## Réflexion



- Quels savoirs, habiletés et compétences développés à travers mon parcours personnel et professionnel peuvent être mis à contribution dans ma pratique de Tr ?
- Quelles sont les situations d'intervention où je me sens en déficit de moyens ? Quels savoirs et compétences ai-je besoin d'acquérir pour me sentir plus outillé devant ces situations ?
- Quelles occasions de ressourcement s'offrent à moi dans mon organisme ?
- Qu'est-ce que l'ATTRueQ m'apporte et qu'est-ce que je peux apporter à mes collègues ?

## Pistes d'action

- Tenir un journal de bord afin de prendre conscience de son potentiel personnel.
- Tenir des réunions d'équipe régulières afin de faire évoluer la réflexion sur la pratique et pour identifier les besoins de ressourcement des praticiens.
- Utiliser les supervisions pour « ventiler », mais aussi pour renforcer sa compréhension du travail de rue, sa réflexion éthique et ses compétences pratiques.
- Porter une attention particulière à l'accueil et à l'intégration des nouveaux pour rassurer les Tr dans leurs démarches et prévenir différents écueils.
- Répertorier et rendre accessibles les formations offertes par les membres de l'ATTRueQ qui abordent les multiples facettes de la pratique; élaborer une démarche de formation continue.
- Développer des formations sur les rapports avec les autres intervenants autour des thèmes : référence personnalisée, accompagnement (évaluation, orientation), médiation et défense de droits.
- Consulter des personnes-ressources en dehors de la pratique pour aborder certaines thématiques particulières (toxicomanie, sexualité, droits, etc.).
- Utiliser ces contacts pour renforcer le réseautage avec des poteaux significatifs.
- Susciter des occasions internationales (ex : forum Montréal 2001 et Bruxelles 2002) pour réfléchir ensemble et constater l'état des savoirs sur la pratique.
- Mettre à profit les rencontres de l'ATTRueQ pour permettre aux praticiens de partager leurs savoirs (voir Compte rendu du séminaire provincial 2002).
- Utiliser le code d'éthique de l'ATTRueQ pour alimenter et renouveler la réflexion sur la pratique; réviser et mettre à jour ce code d'éthique.



## Consolider les conditions d'organisation du travail de rue

Face aux conditions précaires d'organisation du travail de rue, il est nécessaire de travailler sur plusieurs plans pour améliorer le soutien et l'encadrement des praticiens. Il importe aussi de développer des stratégies pour faire face aux enjeux de développement de cette pratique.

Soutenir les employeurs dans la mise en place de modes d'encadrement adaptés aux conditions d'exercice du travail de rue constitue une priorité d'autant plus que plusieurs embauchent des travailleurs de rue sans connaître la spécificité de cette pratique. La coopération entre organismes peut contribuer à cet objectif. L'ATTRueQ peut également développer des moyens pour rejoindre les employeurs. Elle doit en outre poursuivre l'élaboration de stratégies pour favoriser la reconnaissance et le développement de la pratique afin de freiner la multiplication de petits projets précaires et pour consolider le financement et le fonctionnement des organismes de travail de rue. Au préalable, pour être en mesure d'atteindre de tels objectifs, l'ATTRueQ doit renforcer son propre fonctionnement.

48

### OUTILS...pour aller plus loin



- L'encadrement du travail de rue [p.68]
- Encadré sur les travaux du comité ministériel sur le travail de rue [p.44]
- Voir en bibliographie : les cadres de références régionaux sur le travail de rue

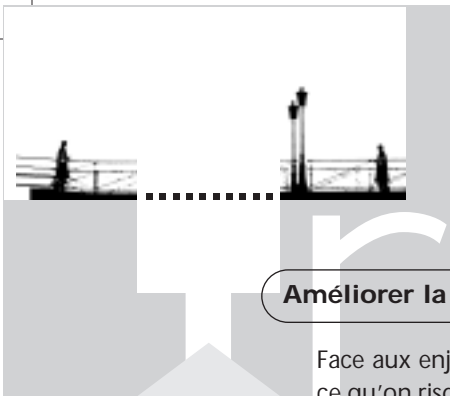
### Réflexion



- Comment est-ce que je qualifie mes conditions de travail ?
- Suis-je satisfait de l'encadrement et du soutien que m'offre mon employeur (définition des tâches, réunions d'équipe, évaluation, budget de rue, supervision, formation, etc.) ?
- Est-ce que mon employeur comprend mon travail ? Est-ce que je me sens appuyé par mes collègues ? Ai-je l'impression d'être bien représenté auprès du milieu ?
- Mon employeur est-il intéressé à développer des solidarités avec d'autres organismes pour revendiquer de meilleures conditions de financement et de développement du travail de rue ?

## Pistes d'action

- Aborder le thème des rapports à l'employeur lors des rencontres régionales de l'ATTRueQ pour se donner des moyens afin d'améliorer les conditions de travail.
- Assurer une représentation des Tr aux rencontres de leur conseil d'administration pour garder ces administrateurs en contact avec les réalités du terrain.
- Inviter les coordonnateurs, membres de conseils d'administration ou de comités aviseurs à des 5 à 7 pour discuter des conditions d'exercice et des besoins des Tr.
- Favoriser la coopération entre organismes :
  - Dans la région Estrie / Mauricie / Bois-Francs, les coordonnateurs ont élaboré un cadre de gestion, de développement et de consolidation de la pratique pour négocier avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux.
  - Les coordonnateurs montréalais se rencontrent pour discuter des moyens de financement et d'encadrement (conditions de travail, embauche, évaluation, etc.).
- Soutenir les travaux du Comité ministériel sur le travail de rue.
- Pistes pour améliorer le fonctionnement de l'ATTRueQ et le soutien aux membres :
  - Clarifier les priorités et partager des orientations communes.
  - Assurer une représentativité des différentes générations de praticiens au C.A.
  - Élaborer des modes de participation adaptés à la diversité des membres.
  - Engager du personnel pour alléger le fardeau assumé par les délégués.
  - Améliorer les mécanismes de circulation de l'information (ex : internet).
  - Publier un bulletin de liaison provincial présentant les compétences des membres.
  - Briser l'isolement des Tr en région éloignée en favorisant les échanges interrégionaux (ex : jumelage et correspondance entre organismes urbains et ruraux).
  - Questionner les travailleurs de rue sur leurs besoins pour mieux y répondre.
  - Produire un document de présentation de l'ATTRueQ pour permettre aux membres de justifier plus facilement leur implication dans cette association auprès de leur employeur.
  - Accorder de l'importance à l'accueil des nouveaux dans la pratique :  
Dans les régions de Québec et Estrie / Mauricie / Bois Francs, on diffuse une pochette d'informations incluant les règlements généraux et le code d'éthique de l'ATTRueQ ainsi que le document « Le travail de rue : de l'oral à l'écrit ».  
À Montréal, on se sert du processus de compagnonnage des nouveaux membres non seulement pour valider l'adhésion au code d'éthique, mais aussi pour favoriser une appropriation de la pratique par des discussions sur les enjeux terrain du TR.
  - Diversifier et consolider les activités et moyens de ressourcement pour les praticiens  
En Montérégie, avec l'appui de la Régie, une liste de superviseurs est diffusée pour faciliter l'accès à cette ressource. Des membres de l'ATTRueQ ont suggéré de créer des outils sur la supervision et de susciter des rencontres entre superviseurs.



### Améliorer la représentation du travail de rue sur la place publique

Face aux enjeux de la représentation publique du travail de rue, il est nécessaire de mesurer ce qu'on risque de gagner ou de perdre à travers l'exposition publique et médiatique. Il faut également développer des stratégies pour mettre en valeur de façon constructive le point de vue des travailleurs de rue auprès de la population et des institutions.

#### OUTILS...pour aller plus loin



- Les enjeux de la visibilité médiatique [p.78]
- Trois exemples de représentation du travail de rue auprès des étudiants [p.79]
- Articuler un discours cohérent sur le travail de rue [p.44]
- Voir en bibliographie : « Enjeux et balises de définition du travail de rue » (Fontaine, 2003) et « Compte rendu du séminaire provincial 2002 de l'ATTRueQ » (ATTRueQ, 2002)

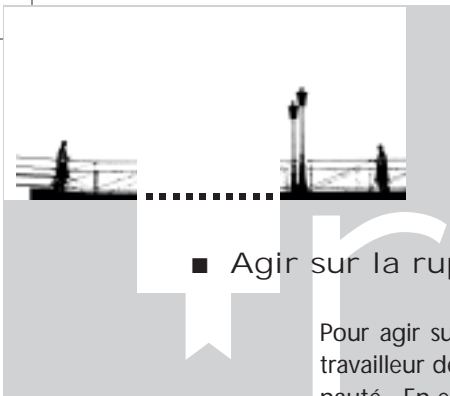
#### Réflexion



- Suis-je à l'aise avec l'image du travail de rue projetée dans les médias ? Est-ce que je trouve que le travail de rue occupe trop ou pas assez de place dans les médias locaux et nationaux ?
- Quels sont les avantages et les risques pour moi, pour ceux que j'accompagne ainsi que pour les autres travailleurs de rue lorsque je m'expose dans les médias ou sur la place publique ?
- Est-ce que je trouve que la population de mon secteur est assez informée sur le travail de rue ?
- Est-ce que je trouve les intervenants assez informés sur le travail de rue ? Quels sont les avantages et les désavantages de faire des représentations auprès d'eux ?

## Pistes d'action

- Sensibiliser la population au travail de rue :
  - Activités publiques de style théâtre-forum
  - Journées portes ouvertes des organismes de TR médiatisées dans toutes les régions
- Sensibiliser les intervenants au travail de rue :
  - Tournées régulières des ressources pour faire connaître le TR auprès du personnel
  - Ateliers de formation initiant d'autres intervenants aux conditions d'exercice du TR
  - Présentations dans les établissements et les organismes ou lors de colloques
- Sensibiliser les futurs intervenants au cours de leur formation académique (travail social, éducation spécialisée, technique policière, etc.) :
  - Conférences auprès du personnel des cégeps et des universités
  - Présentations auprès d'étudiants de différents programmes collégiaux et universitaires
  - Accueil d'étudiants pour la réalisation de travaux ou de stages (à baliser)
- Occuper un espace dans les médias :
  - Médiatisation de l'ATTRueQ (ex : couverture de presse du forum international à Montréal en 2002)
  - Utilisation des médias communautaires et locaux afin d'éviter de répandre une image « montréalocentrique » du TR
  - Diffusion du point de vue des Tr et alimentation du débat public sur les sujets d'actualité par des articles et des lettres ouvertes dans les médias
  - Mise en place de comités médiatiques qui analysent les enjeux d'actualité et proposent des canevas de communiqués de presse que les membres pourraient adapter à leur dynamique locale
- Créer un réseau de personnes-relais porteuses du discours sur le TR :
  - Soutien des initiatives d'ex-Tr ou d'alliés qui partagent leur expertise en tant que formateur, superviseur, coordonnateur, médiateur, animateur, chercheur, etc.
  - Maintien des liens avec les anciens Tr et mise à contribution sur la place publique (ex : médias) afin d'éviter une sur exposition des praticiens (enjeu de la discrétion)
  - Implication des personnes rejointes dans les représentations publiques pour qu'elles témoignent de leur perception du travail de rue



## ■ Agir sur la rupture sociale

Pour agir sur la rupture sociale afin de contrer les effets négatifs de la marginalisation, le travailleur de rue doit assumer son rôle de témoin-acteur et de médiateur dans la communauté. En effet, par sa position, le travailleur de rue a la possibilité de sensibiliser les intervenants aux réalités des personnes en rupture et de nourrir une réflexion critique et constructive sur les politiques et pratiques qui touchent ces groupes sociaux. Il peut aussi contribuer à assouplir les modes de relations qu'entretiennent les intervenants avec les jeunes et les marginaux.

Pour arriver à jouer ce rôle dans l'entre-deux, le travailleur de rue doit d'abord clarifier la nature et la pertinence du lien qu'il entretient avec les personnes en rupture. C'est sur cette base qu'il pourra ensuite justifier les conditions d'exercice particulières exigées par sa pratique. En outre, il importe que le travailleur de rue évite d'accentuer le fossé qui sépare les intervenants et les personnes en rupture en mystifiant cette relation privilégiée et en se positionnant comme un intermédiaire incontournable.

En ce sens, le travailleur de rue doit identifier et reconnaître les adultes et les intervenants qui partagent un même souci de mieux-être et un même respect pour les personnes marginalisées. Dans cet esprit, il doit aussi éviter de s'accaparer les relations qu'il établit en se confinant à un rapport exclusif avec les personnes rejointes et plutôt contribuer à élargir les possibilités d'interactions de ces dernières avec différents acteurs sociaux.

### OUTILS...pour aller plus loin



- La médiation [p.80]
- Les rôles du Tr dans l'entre-deux [p.16]
- La concertation [p.88]

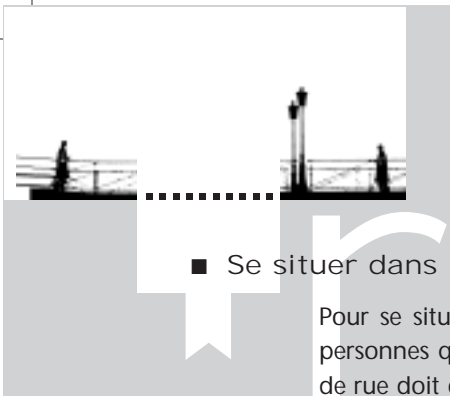
## Réflexion



- Quelle est ma vision de la société, des rapports sociaux, de la norme, de la marginalité, de la rupture, de l'exclusion ?
- Quel est mon rôle dans ce contexte ?
- Quelle est ma perception du rôle des autres acteurs dans ce contexte ?
- Quelle est selon moi la place des jeunes et des marginaux dans la société ?
- Quelle est ma position dans le conflit de valeurs entre les jeunes et les adultes ou entre les marginaux et la communauté ?
- Ai-je le pouvoir d'influencer la qualité de ces rapports ? Quels sont les moyens dont je dispose ?
- Comment mettre à contribution ma position d'accompagnateur et de médiateur pour agir sur la rupture sociale qui affecte ceux avec qui je suis en lien ?

## Pistes d'action

- Démarrer et appuyer des projets favorisant le rapprochement entre des personnes rejointes, des intervenants et des membres de la communauté (ex : corvée de ménage d'un parc public) ou y participer.
- Faire profiter la communauté du potentiel des personnes en rupture par leur implication dans des projets créatifs et constructifs (ex : exposition artistique).
- Stimuler l'implication des personnes concernées dans l'identification de leurs besoins et dans la mise en œuvre de moyens pour y répondre.
- Préparer, mobiliser et intégrer ces personnes dans des espaces de concertation [p.88] de la communauté.
- Favoriser la prise de parole publique par les personnes en rupture (ex : médias, activité, projet).
- Participer avec ces personnes à des actions de promotion et de revendication de leurs droits.
- Dans une logique de coopération conflictuelle [p.38], provoquer des débats au sein de la communauté sur la place des jeunes et des marginaux.



## ■ Se situer dans les rapports avec les institutions

Pour se situer par rapport aux institutions et aux organismes chargés d'agir auprès des personnes qu'il rejoint et pour jouer un rôle significatif dans ces interactions, le travailleur de rue doit développer des stratégies :

- Pour composer avec les contraintes et les obligations des établissements, le travailleur de rue doit connaître leur mission, leur fonctionnement et leur culture. De plus, pour **assumer sa position « d'intrus »**, il lui faut dégager les marges de manœuvre nécessaires à sa pratique tout en respectant les codes de l'institution afin de pouvoir y maintenir une place. Le travailleur de rue peut s'inspirer du processus d'infiltration de la rue lorsqu'il entre en contact avec les institutions et organismes de son quartier.
- En outre, le travailleur de rue doit **saisir la dynamique des rapports entre les acteurs**. Sur le plan de la communication interdisciplinaire, il doit chercher à faire admettre sa vision des choses sans être perçu comme menaçant par les intervenants qu'il côtoie. Il lui faut reconnaître les convergences et les divergences entre leurs lectures de la réalité et orientations respectives. De plus, connaître les enjeux de l'organisation des services l'aidera à comprendre la dynamique d'interaction entre les organismes et institutions avec qui il est appelé à collaborer ou se concerter.
- Enfin, pour tirer profit de ses rapports avec les autres intervenants, le travailleur de rue doit **personnaliser ses manières d'interagir** en articulant des modes de collaboration adaptés aux différents contextes. Il doit aussi utiliser les bons acteurs au bon moment et établir un réseau d'alliés capables de saisir les demandes des personnes qu'il accompagne.

### OUTILS...pour aller plus loin



- L'infiltration dans les institutions [p.82]
- De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer [p.86]
- Le réseautage [p.87]
- La concertation [p.88]
- La dynamique des rôles [p.92]
- Voir le feuillet sur les missions des établissements distribué lors de l'atelier de formation
- Consulter les sites internet des Régions régionales de la santé et des services sociaux



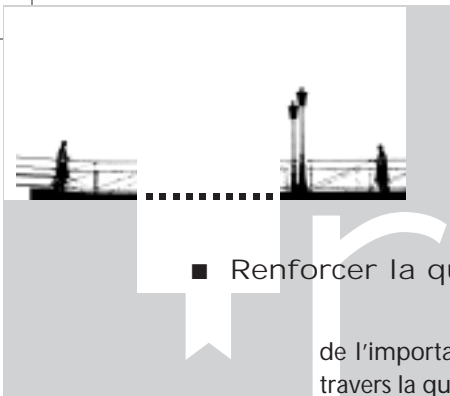
## Réflexion

# X

- Quelles expériences personnelles et professionnelles ai-je eu avec les institutions ?
- Quelles sont mes perceptions et ma connaissance de leur culture et de leur fonctionnement ?
- Quelles contraintes entravent mon rapport avec un établissement ? Quelle est ma marge de manœuvre dans ces interactions ?
- Quelle est ma compréhension de la lecture et du rôle des autres intervenants ?
- Quels sont mes liens de collaboration et de concertation ? Y a-t-il des enjeux (financiers, organisationnels, politiques) qui affectent mes rapports avec ces acteurs ?
- Quels sont mes liens actuels avec les intervenants au sein des établissements ?
- Ai-je des poteaux qui peuvent m'aider à mieux connaître un établissement ?

## Pistes d'action

- Lire la documentation sur les établissements concernés ou visiter leur site internet.
- Consulter des personnes qui connaissent leur logique institutionnelle.
- Lire des articles exprimant le point de vue d'autres disciplines (psychologues, travailleurs sociaux, sexologues, etc.) ou visiter le site internet de leur association professionnelle.
- Se servir de ses liens avec des intervenants pour comprendre leur point de vue sur différentes réalités.
- Établir des contacts en début de mandat et rendre des visites de liaison régulières dans les établissements [p.82].
- Favoriser la présentation mutuelle des établissements, par exemple, lors des rencontres de concertation, d'une journée portes ouvertes dans les ressources, d'un déjeuner-causerie, par la création d'un bottin de ressources locales, etc.
- Profiter de toutes les occasions (formation, concertation, accompagnement, etc.) pour repérer des personnes-clés, créer des contacts personnalisés et tisser des alliances. Ne pas négliger les personnes « connexes » (ex : concierge, secrétaire, préposé, etc.) qui peuvent être de bons alliés.
- Se fréquenter dans des contextes informels (ex : déjeuner, 5 à 7, etc.) pour nourrir le lien. Inviter des intervenants à des formations organisées par des Tr.
- Créer des solidarités entre organismes par le partage de ressources et l'entraide ou encore par des alliances autour de revendications communes.
- Développer des stratégies de concertation [p.88].
- Mettre à contribution des personnes-clés pour négocier avec certains acteurs : collègues, superviseur, coordonnateur, etc.



## ■ Renforcer la qualité des rapports interpersonnels

La création de liens constructifs avec les autres intervenants implique d'accorder de l'importance à la dimension interpersonnelle de ces rapports. En effet, c'est souvent à travers la qualité du lien créé avec l'autre personne qu'on parvient à établir un contact assez solide pour contourner les autres facteurs de tension (liés au travail de rue, à la rupture sociale, aux rapports institutionnels). Le mode de relation établi en travail de rue peut inspirer la manière d'entrer en relation avec les autres intervenants.

Être conscient de sa propre personnalité constitue un point d'ancrage nécessaire pour s'ouvrir à la différence de l'autre sans craindre de perdre son identité. De plus, comprendre la dynamique interpersonnelle et développer des habiletés d'interaction peuvent aider à contourner les pièges relationnels qui bloquent la communication.

Par ailleurs, comme le travail de rue est en grande partie un travail de création de liens sociaux, le réseau de liens de confiance du travailleur de rue avec d'autres intervenants augmente considérablement l'impact de son action; à long terme, la qualité de ce réseau s'avère précieuse pour faciliter l'accompagnement et la socialisation des personnes rejointes.

La réflexion sur la dimension interpersonnelle des rapports avec les intervenants est beaucoup moins étoffée que les précédentes. Nous vous encourageons à utiliser vos propres ressources pour approfondir cette réflexion.

### OUTILS...pour aller plus loin



- La réciprocité [p.94]
- La confrontation plutôt que l'affrontement [p.95]

## Réflexion

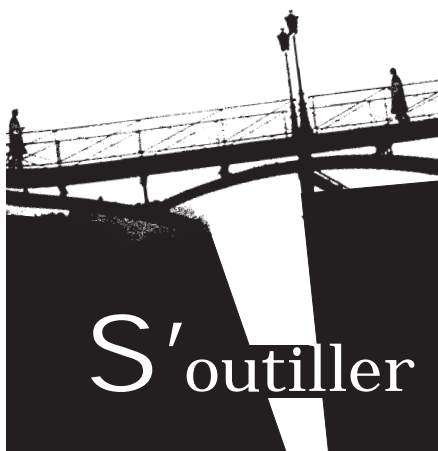
# X

- Quelles sont mes réactions face à tel intervenant ? Comment je le perçois ? Comment je me sens perçu et reçu par lui ?
- Comment ma personnalité et mes expériences affectent-elles la façon dont j'entre en relation avec cette personne ?
- Quelles attitudes facilitent la communication et la relation ? Lesquelles lui nuisent ?
- Quelles personnes avec qui j'entretiens un bon lien (ami, parenté, etc.) pourraient être mises à contribution si je les sollicitais ?

## Pistes d'action

- « Ventiler » ses frustrations au sein de son équipe [p.74] permet d'être moins dépassé et plus en possession de ses moyens sur le terrain.
- L'accompagnement personnalisé d'un superviseur [p.76] en qui on a confiance permet de se questionner et de se confronter pour évoluer en tant qu'individu à travers le travail de rue et les interactions qu'il suscite. Il s'agit d'un très bon moyen pour s'aider à mieux se servir de soi comme « outil humain »...
- Dans les interactions, l'humour est un lubrifiant relationnel indispensable !
- On peut utiliser des temps informels pour installer une bonne ambiance de communication avec un intervenant que l'on considère significatif.
- Mettre à profit son propre réseau [p.84] de relations avec ses amis, anciens collègues de travail ou de classe qui aujourd'hui peuvent apporter quelque chose aux personnes que vous accompagnez.





## SECTION

# 4

## pour agir...

Cette quatrième section regroupe quelques outils « pour aller plus loin » dans les pistes de réflexion et d'action [p.40-57] qui viennent d'être présentées pour améliorer les rapports avec les autres intervenants en agissant sur les facteurs de tension [p.32-36] relatifs :

- au travail de rue
- à la rupture sociale
- aux rapports avec les institutions
- aux rapports interpersonnels

59

### Réflexion

# X

- Quels types de savoirs (voir, être, faire, dire...) dois-je mettre à profit pour agir sur les situations auxquelles je suis confronté?
- Quelles ressources sont à mettre à contribution?
- Qui peut m'aider à approfondir mon analyse et ma stratégie?
- Où puis-je trouver de l'information pertinente?

Tout en vous inspirant des quelques thèmes abordés dans cette partie et des références bibliographiques suggérées, utilisez aussi d'autres sources d'information (lectures, consultation de pairs ou d'experts, etc.) pour alimenter votre analyse et nourrir vos pistes d'action.

...pour

aller plus loin...

## L'échange d'informations

**Dans plusieurs contextes, le travailleur de rue détient des informations pouvant intéresser d'autres intervenants. Par exemple :**

- sa connaissance de personnes impliquées dans des délits (vandalisme, vol, etc.) et des transactions illégales (vente de drogues, recel, etc.) peut susciter l'intérêt des policiers;
- sa connaissance de situations familiales délicates ou son lien avec des jeunes en fugue peuvent interpeller les travailleurs sociaux de la protection de l'enfance et de la jeunesse;
- ses informations sur les allées et venues des jeunes « décrocheurs » pendant les heures de classe et ses contacts avec les « petits caïds » de l'école peuvent intriguer la direction et les intervenants scolaires;
- sa proximité avec des personnes en suivi thérapeutique (ex : désintoxication) peut intéresser les intervenants qui souhaitent être au courant des rechutes de leur « client »;
- sa connaissance d'une personne qui demande un service d'aide (ex : santé mentale) peut être recherchée par l'intervenant vers qui il la dirige.

À différentes occasions, le travailleur de rue peut ainsi être sollicité pour transmettre de l'information. S'il est souhaitable qu'il partage son point de vue avec d'autres intervenants pour faciliter la compréhension de certains phénomènes dont il est témoin, l'échange d'informations sur une situation précise ou relative à des personnes représente un enjeu important. Pour cette raison, il est primordial que le travailleur de rue aborde la question de l'échange d'informations avec sérieux et qu'il évite de se retrouver soumis aux attentes, pressions et commandes des autres intervenants.

Il est important pour le travailleur de rue de baliser une telle communication puisque son rôle risque de l'entraîner dans des situations où la morale ou la loi commandent habituellement de parler plutôt que de se taire (ex. : fugue, négligence, délit, etc.).

Les pistes proposées dans les pages qui suivent sont tirées des documents suivants :

- Article de Jean Gosselin intitulé « Le respect du secret : esquisse d'une grille d'analyse » *revue Service social*, vol. 40, no 1, p.51-67, 1991
- Le code d'éthique de l'ATTRueQ, 1993
- *Loi sur la protection de la jeunesse* (loi 24), Chapitre P-34.1, publication du Québec, mise à jour 2001
- Article de Michelle Duval et Annie Fontaine intitulé « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations des travailleurs de rue avec les autres intervenants », *Nouvelles Pratiques sociales*, vol. 13, no 1, p. 49-67, 2000
- Document de travail de Jacques Pector intitulé « *La déontologie au cœur de la liberté de l'usager et du secret professionnel* » distribué aux membres de l'ATTRueQ, 1999

**Voici d'abord en résumé la manière dont Gosselin suggère d'aborder un processus de questionnement portant sur l'échange d'informations.**

#### Un processus de questionnement

Gosselin identifie trois étapes à traverser avant de décider de partager ou non de l'information avec des intervenants :

1. Préciser le contexte de l'intervention
2. Vérifier la nature de l'information en cause
3. Considérer le dilemme éthique

## 1) Préciser le contexte de l'intervention

Les facteurs personnels, légaux, corporatifs, cliniques et institutionnels devraient toujours être analysés avant qu'une décision soit prise concernant le choix de divulguer ou non une information confidentielle. Gosselin suggère d'aborder ces enjeux en se posant la question suivante :

### ***Je travaille à l'emploi de qui et avec qui, pour y faire quoi et comment ?***

- *Je* : Quelles valeurs personnelles sont en jeu dans la situation ?  
Sont-elles rattachées à des valeurs fondamentales partagées  
ou plutôt le fruit de mes expériences, opinions, croyances, etc. ?
- *Travaille* : Quels principes professionnels sont interpellés dans la situation ?  
Quelles valeurs et règles orientent ma pratique (relation de confiance,  
respect de la liberté, protection du public) ?
- *À l'emploi de qui* : Qui est mon employeur ? Quel contrat me lie à cet établissement ?  
Quels sont sa mission et ses objectifs ?  
Est-ce que j'adhère ou non à ces orientations de fond ?  
Quelles sont les obligations de mon employeur ?  
Quels moyens prend-il pour me les faire assumer ?
- *Avec qui* : Quelles sont les valeurs et la culture de la personne accompagnée ?  
Dans quelle démarche est-elle engagée et qu'attend-elle de moi dans  
ce processus ?  
Quels sont mes liens avec mes collègues et comment sont-ils touchés par  
mon intervention ?  
Quels autres acteurs sont concernés par la situation ?  
Partageons-nous des valeurs et des objectifs communs ? Adhérons-nous à  
des règles semblables concernant la détention d'informations confidentielles ?
- *Faire quoi* : Quel est mon mandat, ma tâche ? Quelles sont les implications particulières  
de mon rôle, par exemple, au plan légal ?  
Mon mandat spécifique justifie-t-il l'adoption de moyens particuliers ?
- *Comment* : De quelles valeurs mon approche est-elle imprégnée ?  
Quels processus poursuit-elle ?  
Quelles conséquences entraînent ces manières de faire ?



## 2) Vérifier la nature de l'information en cause

Pour évaluer à quel point l'information exige d'être révélée, on doit apprécier le degré de secret d'une confiance :

### ***Quel est le caractère de l'information en cause ?***

- sa nature, sa provenance, le contexte de révélation de la confiance
- la validité et la crédibilité de l'information
- les conséquences de la transmission de cette information
- les conditions légales entourant ce type de situation
- l'usage et les conditions de « garde » de l'information de l'autre intervenant
- le consentement de la personne concernée par le secret; celle-ci doit être informée des objectifs de la communication et des conséquences de son consentement ou de son refus.

Gosselin suggère de garder en tête que « l'information transmise doit toujours être limitée, nécessaire et pertinente ».

## 3) Considérer le dilemme éthique

Après avoir situé le contexte d'intervention et mesuré le degré de secret requis, on demeure parfois devant un dilemme. En effet, même si l'analyse de la situation met les enjeux en relief, elle ne permet pas toujours de résoudre le dilemme entre se taire ou révéler, l'une et l'autre options étant souvent justifiées par des valeurs contradictoires auxquelles on adhère en même temps. À cette étape s'impose une réflexion éthique :

### ***Que devrais-je faire et comment ?***

- Quel est l'intérêt supérieur visé ? Quel est le plus grand bien à protéger ?
- Quel droit fondamental entre en jeu ?
- En quoi la décision A (parler) ou B (se taire) aide-t-elle ou nuit-elle ? Comment ?
- Quelles seront les répercussions directes et indirectes de la décision A ou B ? À court et moyen terme ? Qui toucheront-elles ?

Se référer à une échelle de valeurs de base (personnelle et professionnelle) est certainement utile pour alimenter ce questionnement éthique. À cet égard, le code d'éthique de l'ATTRueQ suggère quelques balises qui peuvent aider à se situer par rapport à la question de la confidentialité.

Balises du code d'éthique de l'ATTRueQ relatives à la confidentialité

- ARTICLE 38 : « Il est fondamental que le travailleur de rue respecte l'éthique du milieu où il interagit afin que la crédibilité inhérente à ses possibilités d'action soit préservée. »
- ARTICLE 44 : « L'établissement d'une relation dans le cadre de la pratique impliquant la confiance fait du travailleur de rue un « confident nécessaire ». En conséquence, l'obligation de confidentialité s'impose à tous les travailleurs de rue. »
- ARTICLE 45 : « Pour le travailleur de rue, protéger le caractère confidentiel des renseignements reçus d'une personne en accompagnement, signifie qu'il garde secret ceux obtenus dans l'exercice de la pratique. Ces renseignements sont vus comme une communication protégée et que [sic] d'ordinaire, seule la personne concernée par ces renseignements, peut renoncer à une telle confidentialité. »
- ARTICLE 46 : « Le travailleur de rue est également tenu à la discrétion et doit faire preuve de tact en ce qui concerne la vie privée des personnes et l'intimité des foyers. Ce faisant, il évite dans la mesure du possible les conversations inutiles au sujet d'une personne et de ses affaires en tenant compte que cela peut s'avérer préjudiciable au mieux-être général de la personne ou des personnes. »
- ARTICLE 47 : « Lorsque des informations concernant une personne, une famille ou un groupe de personnes doivent être partagées ou transmises, les intéressés doivent en être informés et ils sont les seuls à pouvoir en autoriser la divulgation, après consentement donné de préférence par écrit. »
- ARTICLE 48 : « Le travailleur de rue ne transmet des renseignements à un autre organisme, institution ou à une autre personne qu'avec le consentement de la personne concernée par ces renseignements ou du responsable légal, seulement s'il a une assurance que l'organisme, l'institution ou la personne qui reçoit les renseignements prévoit la même garantie de confidentialité et le même respect pour le droit aux communications protégées ainsi que par [sic] le secret inhérent à la pratique du travailleur de rue. »

La Fédération des travailleurs sociaux de rue en Communauté française de Belgique donne quelques autres indications sur la position à adopter au sujet du traitement de l'information. Par exemple, le travailleur de rue doit :

- reconnaître les situations réellement vécues par la population rejointe
- respecter l'autre en tant que sujet
- inscrire son approche dans une démarche émancipatrice de participation active
- avoir le souci de ne porter aucun jugement moral sur les situations rencontrées

Ces repères essentiels à l'exercice de cette pratique « terrain » doivent être respectés pour que la position particulière du travailleur de rue, souvent appelé à « tolérer l'intolérable », puisse continuer de se rapprocher des personnes en rupture sans risquer de compromettre le lien de confiance recherché.

## Balises de la loi

Si le code d'éthique de l'ATTRueQ balise cette approche fondée sur l'infiltration sociale et la création d'un lien de confiance, ses principes bousculent certaines lois en vigueur.

Par exemple, comme le travail de rue n'est pas encadré par une corporation officielle soumise à un code de déontologie reconnu, les praticiens ne sont pas engagés légalement par le secret professionnel. Chez les intervenants qui font partie d'un ordre professionnel (ex : psychologues, travailleurs sociaux), la notion de secret professionnel n'est toutefois pas conçue comme un privilège, mais plutôt comme une obligation. Cette obligation consiste à se considérer dépositaire et non propriétaire de l'information, ce qui engage à ne pas la divulguer sans l'autorisation de la personne concernée. Bien que le respect de la vie privée soit pris en compte, le droit qui vise d'abord à être protégé est celui « pour ceux qui souffrent de trouver un professionnel auquel ils peuvent se confier en toute confiance » (Pector, 1999, p.13). De ce point de vue, la protection légale du secret professionnel porte sur les mêmes principes que l'engagement éthique des travailleurs de rue (voir extraits du code de l'ATTRueQ).

En ce qui concerne la loi 24 sur la protection de la jeunesse, tous les intervenants, qu'ils soient ou non assujettis au secret professionnel, sont soumis à l'obligation de signaler (article 39) toute situation où la sécurité ou le développement d'un enfant sont considérés compromis. Les articles 38 et 38.1 de la loi 24 spécifient les situations jugées compromettantes. L'interprétation de la loi permet une certaine marge de manœuvre aux intervenants qui, même s'ils sont tenus de signaler sans délai ce type de situation, peuvent justifier de ne pas avoir directement recouru à la Direction de la protection de la jeunesse s'ils démontrent qu'ils ont pris des moyens sérieux pour agir. Néanmoins, le paragraphe g) de l'article 38, portant sur l'abus sexuel et les mauvais traitements, restreint cette latitude et oblige les intervenants à une action plus vigoureuse.

Une fois les limitations légales clarifiées, il faut considérer le devoir de discrétion auquel sont tenus les intervenants. Ainsi, tout en reconnaissant les enjeux légaux, le travailleur de rue doit s'assurer de préserver le droit à la vie privée d'une personne en évitant de porter atteinte à sa réputation et en cherchant à obtenir son consentement avant toute transmission d'information. En outre, le respect des droits à la confidentialité et à la discrétion ne libère pas le travailleur de rue du devoir de porter aide et assistance à une personne en danger (ex : tentative de suicide).

En résumé, comme il n'est pas contraint par la loi au secret professionnel, le Tr prend une part de risque lorsqu'il fait le choix de ne pas communiquer un renseignement, par exemple, à la DPJ. Toutefois, même si ce risque n'est pas toujours justifiable selon la « lettre » de la loi, il l'est dans son « esprit ». La fragilité d'accès à un rapport de confiance pour des personnes en rupture (jeune en fugue, toxicomane, décrocheur, etc.) est donc à mettre en relief pour revendiquer une marge de manœuvre permettant au travailleur de rue de créer ce lien et de favoriser une réconciliation.

## Considérations pratiques et cliniques

Nous venons de proposer des balises pour évaluer la pertinence de partager une information. Quelques conseils pratiques peuvent maintenant aider à appliquer ces principes.

### **Dans la relation à la personne accompagnée**

La démarche de questionnement proposée peut servir à éclairer le dilemme éthique, mais également à faire émerger des réponses cliniques pour agir sur la situation. Par exemple, si on juge qu'on ne peut partager l'information, mais qu'il est souhaitable qu'elle le soit, on peut aider la personne à définir le motif du secret et à anticiper les conséquences de le préserver ou de le révéler. On peut aussi renforcer le soutien du milieu dans la prise en charge de la situation.

L'essentiel est toujours d'établir une entente claire avec la personne concernée sur le rôle qu'on peut jouer auprès d'elle. Quoiqu'elle soit plus ou moins explicite dès le début de la relation, cette entente doit être révisée et réaffirmée à chaque situation. Permettant de clarifier les possibilités et limites du Tr, un tel échange sert surtout à préciser les besoins de la personne et à élaborer une stratégie qui lui convient. Aussi, lorsque la situation exige de lever le voile du silence, informer la personne concernée de ses intentions permet non seulement de rechercher son consentement, mais aussi de la sensibiliser à l'importance d'agir.

Dans un autre ordre d'idées, il est important pour le Tr d'évaluer à quel point il est justifié qu'il connaisse telle ou telle information. Ainsi, en particulier lorsqu'ils assurent une présence-terrain dans des contextes où la loi est fréquemment transgressée, plusieurs Tr sensibilisent les personnes à éviter de leur communiquer explicitement des informations peu utiles à leur action et compromettantes à détenir.

### **Dans le rapport à l'autre intervenant**

Lorsque le Tr estime ne pas pouvoir répondre à une demande d'information de la part d'un autre intervenant, il est préférable de ne pas se réfugier derrière l'obligation de confidentialité, d'autant plus qu'il n'est pas couvert par le secret professionnel. Il apparaît beaucoup plus constructif d'explicitement les motifs pour lesquels on fait le choix de se taire :

- en insistant sur le mandat spécifique du Tr qui est de créer et de maintenir un lien de confiance avec des personnes en rupture;
- en faisant la démonstration que se taire n'implique pas une attitude passive, mais que ce choix vise à assurer la poursuite de la démarche avec la personne;

- en sensibilisant l'autre aux conditions de l'engagement établi avec la personne accompagnée sans lequel la confiance n'aurait peut-être pas été faite;
- en rendant clairs les enjeux du bris de la confidentialité pour la personne concernée, pour son lien avec le travailleur de rue ainsi que pour la crédibilité et la sécurité de ce dernier.

Lorsque le Tr fait le choix de partager l'information, il est indispensable qu'il s'assure de mettre en place des conditions de divulgation respectueuses de la personne concernée.

- Il doit s'assurer du respect de la confidentialité par l'autre intervenant. À cette fin, il doit s'informer des modalités institutionnelles et professionnelles qui encadrent les devoirs de cet intervenant par rapport à la confidentialité et qui balisent l'usage et les conditions de « garde » de cette information (ex : tenue de dossiers). Il doit de plus chercher à connaître les attitudes et les valeurs personnelles de cet intervenant.
- Il doit s'assurer d'être pris au sérieux et valider la crédibilité de sa pratique aux yeux de l'intervenant pour évaluer s'il saisit sa position et son engagement particuliers envers la personne accompagnée. Une manière de percevoir la réceptivité de l'autre intervenant sera d'échanger sur différents sujets plus ou moins délicats afin de découvrir ses réactions sur la lecture que le travailleur de rue fait des situations.
- Il doit s'assurer d'être bien compris et interprété. À cet égard, il est important de saisir la culture de l'autre intervenant pour adopter un langage compréhensible. Ainsi, le Tr doit être conscient de la portée des mots qu'il emploie et connaître les termes appropriés dans le contexte institutionnel.
- Il est primordial de s'assurer que l'autre intervenant saisit le contexte de divulgation de l'information. Ces précautions sont d'une grande importance lorsque l'autorisation de la personne est exceptionnellement contournée à cause du degré d'urgence trop élevé d'une situation (ex : suicide imminent, agression sexuelle, violence récurrente, état de crise, menace d'acte criminel, bagarre armée, etc.). Dans ces cas, il est essentiel de s'assurer que l'autre intervenant respectera la discrétion, voire l'anonymat, de sa source d'information afin que le Tr puisse poursuivre son intervention sans briser la relation. Exigeant une réflexion clinique et éthique rigoureuse, de telles exceptions ne peuvent être ici cernées. Toutefois, chaque Tr devrait, lorsqu'il est exposé à une telle situation, l'analyser avec des membres de son équipe, un superviseur ou une personne de confiance. Certains outils peuvent s'avérer utiles pour réfléchir à ces questions (lectures, journal de bord, consultation, étude de cas, récit de vie, etc.).

...pour

aller plus loin...

## L'encadrement du travail de rue

Les conditions d'encadrement du travail de rue ont un impact direct sur la dynamique des rapports avec les autres intervenants. Par exemple, lorsque le travailleur de rue doit :

- négocier une entente avec une institution

- faire reconnaître sa pratique auprès de divers intervenants

- se situer par rapport à un enjeu touchant  
la dynamique locale

Dans ces différents contextes, un travailleur de rue appuyé par son organisme a beaucoup plus d'assurance et d'influence qu'un autre laissé à lui-même ou pris dans un conflit avec ses employeurs. Ainsi, lorsqu'un praticien est confronté à des conflits internes au sein de son organisme, qu'il est soumis à diverses pressions et contraintes, qu'il se heurte à l'incompréhension ou au manque de soutien, il perd une énergie importante à se défendre dans sa propre boîte au lieu de concentrer ses efforts à interagir dans la dynamique locale.

Plusieurs témoignages de travailleurs de rue font ressortir comment les contraintes internes au sein de leur groupe d'appartenance entravent parfois les rapports avec d'autres acteurs. Compte tenu du faible niveau d'organisation du travail de rue et du grand nombre de praticiens embauchés par des comités temporaires ou par des organismes souffrant d'un manque de ressources ou d'expertise, ce genre de situations est loin d'être marginal. Au contraire, d'autres travailleurs de rue soulèvent des exemples où l'appui de leur groupe a facilité leurs collaborations externes en renforçant leur crédibilité et leur capacité d'agir. Ces divers témoignages illustrent l'importance de faire valoir les conditions d'encadrement assurant aux praticiens les ressources dont ils ont besoin pour bien jouer leur rôle.

Cela dit, le travail de rue n'a pas la réputation d'être une pratique facile à encadrer! En effet, le travailleur de rue a besoin d'une grande liberté d'action pour être en mesure de rejoindre les personnes visées et créer avec elles une relation de confiance. Ainsi, s'exerçant hors mur et basant son éthique sur des principes de volontariat et de confidentialité, cette approche non directive doit s'exercer dans un cadre souple. Il importe donc d'accorder au travailleur de rue une flexibilité dans son horaire et une marge de manœuvre pour imaginer des interventions chaque fois uniques. De plus, malgré les pressions pour fournir des résultats à leurs bailleurs de fonds, les employeurs doivent donner au travailleur de rue le temps de générer des effets se manifestant plus souvent à long qu'à court terme.

En somme, pour parvenir à se placer comme acteur significatif auprès des personnes qu'il vise, le travailleur de rue a besoin d'employeurs compréhensifs, ouverts d'esprit, tolérants, confiants, patients, etc. Inutile de dire à quel point il peut être difficile pour un praticien de manœuvrer sur le terrain avec à ses trousses des patrons exigeants, intransigeants, pointilleux, soupçonneux et pressés! Inversement, on peut imaginer combien il doit être ardu pour un employeur de défendre la crédibilité du travailleur de rue s'il anguisse lui-même à l'idée de ne pas savoir où il passe ses heures et avec qui... En ce sens, établir une bonne relation employeur- employé apparaît essentiel puisque cette communication permet de rattacher le travailleur de rue à son groupe d'appartenance; elle permet également à l'organisme de saisir la réalité de la pratique afin d'en assurer une bonne représentation auprès des partenaires.

Toutefois, pour garantir un service de qualité aux personnes visées et assurer le moral et la sécurité des praticiens, les employeurs ne doivent pas confondre souplesse et laisser-aller. En effet, les travailleurs de rue ont besoin de se sentir rattachés à un cadre sécurisant et stimulant pour éviter de s'épuiser dans un rôle qu'ils n'arriveraient pas à délimiter ou encore, de se défilier en laissant planer le flou sur leur façon de jouer leur rôle.

Dans les pages qui suivent est proposé un tableau comparatif exposant les principales conditions d'encadrement favorables et défavorables à l'exercice du travail de rue. Ces conditions ont été repérées à partir des témoignages des travailleurs de rue et des nombreuses discussions menées à l'ATTRueQ sur le sujet depuis plusieurs années.

## Conditions d'encadrement

### favorables

#### ■ Mandat et mandataire

Le Tr peut mieux manœuvrer lorsqu'il est rattaché à un organisme mandataire solide. Par exemple :

- un organisme fondé sur une mission de TR tend à développer des conditions d'encadrement et de support adaptées à la pratique;
- un organisme porteur d'un mandat plus large ou plus pointu qui joint un Tr à son équipe mais qui comprend la globalité et la spécificité de la pratique et qui offre un encadrement adapté à ses conditions d'exercice.

Avec un mandat clair mais ouvert, fondé sur des orientations partagées par son organisme-employeur, le Tr peut s'intégrer dans un milieu avec assurance, viser une population et répondre à ses demandes.

Lorsque l'employeur assume une position de tampon pour filtrer les commandes des bailleurs de fonds et des partenaires, l'action du Tr peut se centrer sur les demandes des personnes rejointes.

70

#### ■ Financement-évaluation

Un mandat clair et global peut plus facilement être élaboré lorsque l'employeur reçoit un financement de base récurrent (ex : SOC du MSSS). En effet, en reconnaissant les multiples dimensions du TR, ce mode de financement permet de mettre en œuvre la pratique dans toute sa complexité et ses subtilités. La récurrence du financement permet également d'adopter une vision à long terme et de favoriser une implantation et un développement de la pratique respectueux du milieu.

En outre, un financement de base peut être considéré comme tel dans la mesure où il respecte l'autonomie des organismes communautaires et qu'il n'est pas conditionnel à l'inscription dans un réseau de services intégré.

Dans le même sens, l'accès au financement de base devrait assurer une bonne latitude aux organismes pour élaborer des stratégies évaluatives qualitatives et participatives prenant en compte les différentes dimensions de la pratique, ses impacts à court et à long terme.



### défavorables

Le Tr aura plus de difficulté à implanter sa pratique dans le milieu s'il est rattaché à un employeur moins expérimenté face au TR. Par exemple :

- une table de concertation où divers partenaires cherchent à orienter la pratique en fonction de leurs intérêts, demandes et attentes spécifiques;
- un organisme ou une institution qui voient le TR comme un prolongement de son mandat spécialisé ou comme un suppléant lorsqu'il manque d'effectifs;
- un organisme ou une institution qui ne voient pas la complémentarité du TR avec sa mission et qui négligent son apport par une attitude de laisser-aller.

Avec un mandat vague, un Tr peut difficilement s'enligner dans un milieu et il risque de se perdre. Au contraire, avec un mandat trop étroit, il lui est difficile de faire face à la diversité de réalités et de besoins dans le milieu.

Lorsque l'employeur se place à la remorque des attentes des bailleurs de fonds et des partenaires, les pressions qui parviennent au Tr l'obligent à jouer un rôle qui l'éloigne des demandes des personnes rejointes.

Les programmes de subventions octroyées pour des projets spécifiques (ex : sida, toxicomanie, etc.) ont souvent tendance à induire des attentes de résultats irréalistes envers le TR. Ces programmes tendent aussi à faire dévier le mandat généraliste du TR vers une approche plus étroite et instrumentalisée au détriment des impacts significatifs qu'aurait permis une action plus globale.

En outre, la logique de réseau de services intégré qui domine de plus en plus l'organisation des services sociaux et de santé tend à rattacher certaines enveloppes de financement à une obligation partenariale où les organismes doivent inscrire leur action dans une logique de continuum avec d'autres établissements. Fonctionnant souvent sur la base d'appels d'offre, ces subventions réduisent considérablement l'autonomie des organismes qui doivent s'engager dans des mandats prédéterminés et collaborer dans l'intervention auprès de populations ciblées.

Par ailleurs, le recours à des programmes de financement ponctuels oblige souvent à structurer ses modes d'évaluation autour de critères visant à mesurer de façon quantitative et à court terme l'efficacité d'une intervention par rapport à un problème spécifique, sans tenir compte des effets plus globaux de l'action.

Conditions d'encadrement (suite)

	favorables
■ <b>Embauche</b>	<p>L'implication de Tr expérimentés et de personnes représentant la population visée dans le processus d'embauche facilite une sélection appropriée aux besoins du milieu.</p> <p>Les mises en situation sont un bon moyen de faire ressortir le savoir-être des candidats. Des entrevues individuelles et collectives sont un bon complément pour découvrir les candidats sous différentes facettes.</p>
■ <b>Conditions de travail</b>	<p>Un contrat à long terme (facilité par un financement récurrent) respecte davantage le caractère progressif de la pratique (infiltration, lien de confiance, effets à long terme, etc.).</p> <p>Des conditions salariales décentes permettent aux Tr de se concentrer sur l'exercice de leur rôle plutôt que sur des préoccupations de survie.</p> <p>En plus des congés réguliers, des congés mobiles, que certains appellent le droit à la fugue, permettent au Tr de se ressourcer au moment nécessaire afin d'éviter l'épuisement, de préserver sa santé mentale et de renouveler son énergie lorsqu'elle est en baisse.</p>
■ <b>Organisation du travail</b>	<p>L'accès à un budget de rue (allocation hebdomadaire) permet au Tr de se mouvoir dans le milieu, de participer aux activités qui s'y déroulent et de répondre sur le vif à certaines demandes de dépannage.</p> <p>Un horaire souple permet au Tr de s'adapter à la mouvance du milieu. En même temps, la tenue d'une fiche de temps permet de gérer les heures travaillées pour éviter les excès.</p>

### défavorables

Un comité d'embauche composé exclusivement de professionnels ou d'administrateurs met l'accent sur des critères qui ne correspondent pas toujours aux exigences de la pratique sur le terrain.

Des critères d'embauche centrés sur les qualifications académiques sont souvent insuffisants pour sélectionner un Tr car ils ne permettent pas de vérifier si les candidats ont un savoir-être et un savoir-faire adaptés à la vie de la rue.

Un contrat temporaire lié à un financement ponctuel empêche souvent le Tr de s'investir dans le milieu et de créer un lien significatif avec les personnes puisqu'il ne peut garantir sa présence à long terme.

La précarité de l'emploi génère une insécurité qui décentre le Tr de sa pratique en le maintenant dans des préoccupations personnelles ou en détournant son intérêt vers d'autres emplois.

L'impossibilité de prendre des congés lorsque l'énergie est en baisse place le Tr en situation de vulnérabilité. Sans filet, le Tr s'expose au risque de commettre des erreurs qui pourraient compromettre sa crédibilité, voire sa sécurité, dans le milieu.

L'absence de budget de rue réduit les possibilités d'action du Tr et peut le confiner à une présence passive. Cette carence peut même mener des Tr à l'endettement vu les exigences de dépenses inhérentes au travail sur le terrain.

Un horaire rigide et prédéfini empêche de composer avec les situations et de répondre aux besoins tels qu'ils se présentent. À l'inverse, un laisser-aller total (absence de mesure du temps) risque de mener à l'épuisement (surcharge, non-limite) ou à la passivité.

Conditions d'encadrement (suite)

favorables

■ Vie d'équipe

Travailler avec un coéquipier aide à briser l'isolement et augmente le sentiment d'appartenance et de sécurité. Participer à une équipe élargie peut aussi dynamiser la réflexion et l'action. Tenir des réunions d'équipe régulières où chacun peut trouver un espace de ventilation et d'expression, discuter de la pratique et partager des préoccupations et des orientations communes stimulent la vitalité d'une équipe et sa capacité d'agir.

Le travail en dyade sur le terrain peut faciliter la complémentarité entre les Tr (partage du territoire, relais dans certaines interventions, échange d'expertise, etc.) . La solidarité et l'authenticité entre les membres d'une équipe peuvent renforcer la rigueur professionnelle en ouvrant un espace de confrontation d'idées et de réflexion critique.

La tenue de journées d'orientation annuelles ou bi-annuelles est un bon moyen de renforcer le sentiment d'appartenance et la motivation des membres d'un organisme en travail de rue (employés, C.A., bénévoles).

Le compagnonnage des nouveaux Tr par des Tr plus expérimentés favorise la transmission et l'intégration des fondements de la pratique.

■ Vie associative (ATTRueQ)

Partager et entretenir des liens entre Tr vivant des réalités communes ou œuvrant dans des contextes différents représente un ressourcement important et une occasion de valider sa pratique. Ces lieux d'échange permettent aussi de renforcer la solidarité entre praticiens, leur capacité d'analyser les enjeux auxquels ils sont confrontés ainsi que celle de revendiquer les moyens dont ils ont besoin.

Par ailleurs, les organismes qui appuient la participation de leur Tr à l'ATTRueQ peuvent bénéficier des informations qui y circulent. Ils peuvent également profiter des liens tissés à travers cette association pour développer des solidarités entre organismes autour de stratégies communes vis-à-vis des partenaires ou des bailleurs de fonds.

### défavorables

L'absence de coéquipiers augmente de façon importante la vulnérabilité et le sentiment d'insécurité d'un Tr sur le terrain. À plus forte raison, l'absence d'équipe de travail (ex : Tr embauché par une table de concertation, sans port d'attache dans un organisme) limite entre autres la possibilité de nourrir la pratique d'une lecture globale des enjeux.

L'isolement auquel sont confinés les Tr qui doivent agir en solitaire et qui n'ont pas d'espace où « ventiler », confronter leurs idées, alimenter leur réflexion augmente les risques du métier. Ainsi, ces Tr sont davantage susceptibles de souffrir d'épuisement, de commettre des erreurs au plan éthique ou de perdre leur motivation.

L'absence de collègues avec qui partager des valeurs et des repères nuit à la capacité de prendre le recul nécessaire à l'amélioration de sa pratique.

L'absence de moyens de transmission de la pratique empêche de développer entre collègues une stratégie et une philosophie d'action cohérente.

L'absence de compagnonnage prive les nouveaux praticiens d'une source importante d'inspiration et de réconfort.

Le manque de liens entre Tr limite la possibilité qu'ils se nourrissent mutuellement de leurs expériences et donnent plus de sens à leur pratique à travers le sentiment de partager des valeurs et une approche communes. Le manque de solidarité entre Tr nuit à l'évolution de la pratique et à sa reconnaissance en limitant l'articulation du discours sur le travail de rue et l'élaboration de stratégies pour en favoriser le développement.

Lorsque les employeurs découragent la participation de leurs travailleurs de rue à l'ATTRueQ, ces derniers, en plus de manquer d'un appui précieux de leurs pairs, ne sentent pas leurs besoins reconnus. Ces employeurs se privent en outre d'une bonne occasion d'établir des liens utiles pour assurer le développement et l'encadrement de la pratique.

Conditions d'encadrement (suite)

favorables

■ **Formation**

Différents cheminements peuvent amener des personnes vers le travail de rue. C'est pourquoi chacun arrive avec un bagage de connaissances et de compétences très personnalisé, ce qui est fortement encouragé dans ce genre de pratique.

Participer à des ateliers de formation adaptés (voire réservés) aux Tr permet d'approfondir différents aspects de la pratique et de la maintenir en constante évolution. En outre, participer à des formations en compagnie d'autres intervenants permet d'élargir les horizons et constitue une occasion de faire des contacts constructifs.

■ **Supervision**

Étant donné l'investissement personnel et l'autonomie exigés par la pratique, un Tr a besoin de prendre régulièrement un temps d'arrêt pour réfléchir à sa relation avec ceux qu'il accompagne et avec le milieu qu'il fréquente. Compte tenu des situations parfois complexes auxquelles il est confronté, il a besoin de renouveler et de nourrir constamment son analyse et ses stratégies d'action.

La supervision permet au Tr de ventiler, de se ressourcer, de se confier, de questionner les frontières entre sa vie publique et privée, de situer ses limites et ses besoins, de confronter ses attitudes et préjugés, de raffiner son analyse de situations vécues sur le terrain, d'élaborer des stratégies pour faire face à une impasse, etc.

Avoir accès à un superviseur extérieur de son choix, qui possède une bonne connaissance du travail de rue ainsi que des attitudes et méthodes de supervision adaptées aux besoins du praticien, constitue un facteur de soutien majeur. Le suivi à long terme avec un superviseur permet de développer un lien significatif favorable au cheminement personnel et professionnel du Tr, le rendant ainsi plus dispos et solide dans sa pratique. Les échanges avec un superviseur externe permettent aussi de questionner certaines tensions vécues dans l'organisme, facilitant ainsi l'amélioration du climat de travail.

### défavorables

Exiger une formation préalable spécifique risquerait d'uniformiser les perspectives en travail de rue, au détriment de la pluralité des profils mis à contribution à travers cette pratique généraliste.

L'absence de formation continue adaptée limite le ressourcement des praticiens et leur capacité de faire évoluer leur pratique. Par contre, obliger les Tr à participer à des formations inadaptées à leur pratique génère des frustrations (perte de temps, non-reconnaissance des besoins, etc.) ou encore les amène à tenter d'appliquer des méthodes d'intervention inadéquates.

L'absence de superviseur avec qui réfléchir sur sa pratique limite de façon importante les occasions d'introspection. Sans ce type de démarche, un Tr peut plus difficilement prendre du recul par rapport à ses liens avec le milieu et avec les personnes qu'il côtoie. Cette carence peut avoir des impacts tant sur la vie personnelle que professionnelle du Tr.

À force de vivre des situations relationnelles exigeantes sans se ressourcer ni évacuer, un Tr peut accumuler un trop plein qui affecte sa santé et ses états émotifs. De plus, s'il ne profite jamais du regard extérieur d'un superviseur, un Tr peut entretenir des « patterns » qui briment l'évolution de sa pratique ou même génèrent des effets pervers qu'il ne voit pas.

Par ailleurs, l'imposition par l'employeur du choix du superviseur peut déboucher sur une relation superficielle ne répondant pas aux objectifs de la supervision. Aussi, bien que certains coordonnateurs offrent une aide très personnalisée et aient parfois une bonne expertise pour alimenter les praticiens, il importe de saisir la nuance entre leur apport et celui d'un superviseur. En particulier, il faut considérer que le rôle d'encadrement des coordonnateurs peut à l'occasion brimer leur capacité d'écoute face aux dilemmes des praticiens. La distinction des rôles est souhaitable pour que chacun puisse être mieux assumé.

...pour

aller plus loin...

## Les enjeux de la visibilité médiatique

### Avantages

- Augmentation de la crédibilité du TR par la démythification de certains préjugés
- Occasion d'expliquer la pratique, de légitimer sa pertinence et de justifier ses conditions d'exercice
- Occasion pour les Tr de contribuer aux débats publics et ainsi d'éduquer et de sensibiliser la population à certains aspects occultés de la réalité sociale
- Appui aux revendications des Tr pour de meilleures conditions de travail en faisant connaître la réalité de leur pratique et les limites auxquelles ils sont confrontés

### Risques

- Compromission du lien de confiance avec les personnes visées par le fait que des Tr acceptent de dévoiler des réalités généralement partagées dans la confidentialité
- Affaiblissement de la crédibilité des Tr auprès de ces personnes en les associant à un système qu'ils rejettent
- Atteinte à l'image d'une personne accompagnée par un Tr et identifiée comme un cas problème
- Hausse des demandes de la part d'institutions (écoles, municipalités, etc.) au risque d'éloigner la pratique des lieux plus marginaux visés
- Contribution à une vision sensationnaliste des réalités des personnes exclues et du Tr (sauveur)
- Nivellement de la diversité des pratiques à travers une image uniformisée du TR

### Pistes

- Choisir les médias auxquels on s'adresse et connaître leurs intentions.
- Identifier des personnes-clés qui savent composer avec les médias sans brûler la crédibilité des Tr sur le terrain.
- Se servir des médias locaux et communautaires, plus proches de la population que les grandes chaînes télévisées.

### Pistes

- Protéger la discrétion des praticiens terrain.
- Éviter d'adopter un discours sensationnaliste et de participer à des émissions qui ont cette couleur.
- Faire attention à la récupération médiatique des interventions spontanées.
- Prendre garde au jeu du «star system».



### Trois exemples de représentation du travail de rue auprès d'étudiants

- 1 Annie Bouchard, de la Coalition sherbrookoise en travail de rue, visite régulièrement les établissements d'enseignement collégiaux et universitaires pour faire des présentations sur le travail de rue. Elle insiste sur l'importance d'adapter sa présentation à chaque contexte en réfléchissant à ce qu'il est essentiel que le groupe visé comprenne de la pratique.
  - Lors d'une telle visite, elle présente son organisme et l'ATTRueQ, la mission fondamentale du travail de rue, son approche, ses objectifs et valeurs de base (respect, volontariat, non-jugement, confidentialité); elle parle de la rue, de ce qu'y vivent les jeunes, du lien créé avec eux. Elle résume un profil des qualités, compétences et attitudes dont ont à faire preuve les travailleurs de rue. Elle insiste sur les aspects éthiques du travail de rue et aborde la complémentarité avec les autres acteurs.
  - Annie a aussi établi une entente avec le département d'études en technique policière du cégep de Sherbrooke pour participer chaque année à une séance de cours où elle est appelée à commenter, en tant que travailleuse de rue, les attitudes et les méthodes des étudiants dans des mises en situation d'intervention policière auprès de personnes en rupture. Elle constate que d'anciens étudiants devenus policiers ont un regard réaliste et constructif sur le travail de rue se reflétant dans les interactions sur le terrain.
- 2 Depuis 2002, Annie Fontaine dispense un cours à l'École de travail social de l'UQÀM intitulé « Travail de rue et travail social » visant à sensibiliser les étudiants aux fondements, aux enjeux et aux conditions d'exercice du travail de rue. Ce cours cherche à augmenter la reconnaissance et le respect de cette pratique par des futurs intervenants et décideurs qui agiront dans divers domaines. Il veut aussi les faire bénéficier des savoirs (voir, être, faire) développés par les travailleurs de rue, nombreux à être invités comme personnes-ressources dans ce cours.
- 3 L'expertise en travail de rue peut aussi teinter la transmission de savoirs qui dépassent cette pratique spécifique. Par exemple, Gilles Lamoureux aborde à l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) les nouvelles réalités et pratiques sociales. Son bagage de travailleur de rue (superviseur, formateur et conférencier) lui permet d'apporter un éclairage particulier sur ces phénomènes et nourrit la compréhension qu'en ont les futurs intervenants.

...pour

aller plus loin...

## La médiation

La position de témoin-acteur du travailleur de rue et son mandat d'accompagnateur des jeunes en rupture amènent à jouer un rôle de médiateur au sein de la communauté. En effet, entretenant des liens avec « la marge » et avec les instances sociales, le travailleur de rue occupe une place qui lui permet de jouer un rôle de tiers entre ces deux mondes séparés.

Toutefois, comme le souligne Dominique Bondu (1998), il faut prendre garde à certains pièges associés à cette position. L'auteur soulève le danger de se poser en intermédiaire entre les jeunes et les adultes, comme un élément indispensable à la communication et sans lequel l'interaction n'est plus possible. En s'interposant de la sorte, l'intervenant devient un médiateur-écran qui empêche l'établissement d'une relation réelle entre les parties. Au lieu de réduire le clivage qui sépare les jeunes des adultes et des institutions, il entretient plutôt le vide relationnel. L'auteur prévient qu'un tel piège guette autant ceux qui fusionnent avec les jeunes qu'ils accompagnent en se faisant leur porte-parole que les intervenants qui se voient comme un relais, un messenger, un prolongement des institutions qui les engagent.

Selon Dominique Bondu, la médiation sociale vise « la (re)socialisation des individus confrontés à l'exclusion, grâce à une action de restauration du lien social. » (p.17). Abordant plus précisément la question de la jeunesse, il précise que la médiation sociale vise à « réinstaurer des interactions, pratiques et symboliques positives entre les jeunes et la société des adultes » (p. 156). En ce sens, il s'agit donc d'œuvrer à « (re) créer les conditions d'échange direct » entre ces derniers. Un tel rôle de médiateur-facilitateur du lien social implique de la part de l'intervenant qu'il adopte une approche privilégiant la circulation directe entre les parties. Cela signifie qu'il peut au départ jouer un rôle de courroie de transmission pour établir un pont entre eux, mais qu'il doit se retirer au fur et à mesure que les concernés prennent en charge leur interaction. C'est par cette voie que les jeunes peuvent faire l'apprentissage de la socialisation.

Une telle position exige de l'intervenant une grande capacité à établir des liens de coopération tant avec les jeunes qu'avec les institutions tout en sachant résister aux pressions des uns et des autres. Dans cette perspective, il doit se sentir assez solide pour bousculer les interactions qui sont figées en utilisant au besoin des pratiques de confrontation [p.95] et de coopération conflictuelle [p.38].

Bondu identifie trois éléments essentiels à l'action de médiation :

- Il s'agit d'abord de mettre à profit son lien privilégié avec les jeunes pour faciliter leur mobilisation et pour faire émerger leurs préoccupations et leurs intentions; ici, l'intelligence intuitive de l'intervenant sert à saisir le bon « timing » et la manière adéquate de susciter l'intérêt des jeunes.
- Deuxièmement, il s'agit de mettre à contribution sa connaissance des réalités sociales pour ajuster l'initiative aux conditions environnementales du milieu; ici, l'intelligence cognitive et normative de l'intervenant lui servira à rendre lisible l'action des jeunes, et la sienne, aux yeux des institutions en articulant le sens et les finalités avec le système de valeurs et les attentes des adultes.
- Enfin, le troisième élément-clé de la démarche implique de la part de l'intervenant qu'il soit apte à enraciner et à décliner ses convictions de façon à maintenir le sens de son action malgré les pressions et les contraintes qui pourraient survenir; ici, son intelligence éthique et stratégique sera mise à profit afin d'assurer la marge de manœuvre dont il a besoin pour jouer son rôle de tiers médiateur.

#### La notion de rupture

- La notion de rupture sociale renvoie à la fragilisation des liens entretenus par les personnes avec les réseaux de sociabilité primaires (famille, parenté, amis) et, plus largement, avec le champ social institué (école, travail, citoyenneté) (Bondu, 1998).
- Multiforme, dépendant à la fois des contraintes sociales et de la trajectoire des individus, la rupture se montre sous différents visages d'exclusion subie et de marginalité choisie (isolement, pauvreté, contre-culture, toxicomanie, etc.).
- Une telle rupture affecte les liens affectifs, économiques et symboliques qui rattachent l'individu au monde qui l'entoure. Processus complexe et dynamique, la rupture fragilise la trajectoire de l'individu entraînée vers la désaffiliation plutôt que vers l'intégration sociale (Castel, 1991).
- Elle prend racine dans les phénomènes associés à la montée de l'individualisme : crise économique, fossé intergénérationnel, fragilisation des lieux d'appartenance, perte de repères et de protections sociales, etc. (Parazelli, 2002).
- Elle se creuse à travers le cercle vicieux de la stigmatisation des personnes, la domination arbitraire des « inclus » sur les « exclus » augmentant le sentiment de révolte et le retranchement de ces derniers (Xiberras, 1993).
- Les modes de gestion institutionnels de l'exclusion contribuent à accentuer cette rupture en fragmentant les individus selon leurs symptômes et en objectivant leur existence (De Gaulejac, 1994; White, 1994; Renaud, 1997).

...pour

aller plus loin...

## L'infiltration dans les institutions

Dans l'apprentissage du travail de rue, on commence d'abord par se familiariser avec le processus d'infiltration progressive à la base de ce mode d'action terrain (observation, infiltration et intégration). Si ces étapes sont importantes pour infiltrer le milieu où rejoindre les personnes visées (rues, parcs, bars, etc.), elles le sont aussi pour aborder les établissements qu'on aura à fréquenter à travers son accompagnement (école, CLSC, DPJ, etc.). La plupart des Tr qui entrent en poste ont l'habitude de faire une tournée de présentation dans les différentes ressources du quartier. Or, pour vraiment créer des liens qui serviront plus tard dans la pratique, une simple tournée de visite officielle ne suffit pas.

Quelques éléments-clés inspirés du modèle d'infiltration sur la rue (De l'oral à l'écrit, p. 29 à 34) peuvent faciliter l'introduction et la création de contacts dans les établissements. Comme c'est le cas dans la rue, les étapes s'enchaînent de façon variée et ont toutes à être reprises au fil des ans en fonction des situations rencontrées, des contacts établis et des transformations dans les établissements (restructuration organisationnelle, roulement du personnel, etc.). Ces étapes sont l'observation, l'infiltration, l'intégration et le renouvellement.

### Observation

Le but de l'étape d'observation est de se familiariser avec la culture du milieu à connaître afin de pouvoir mieux y vaquer par la suite ainsi que pour repérer les acteurs qui serviront éventuellement. Différentes méthodes et attitudes facilitent cette étape.

#### Observation directe

- Lorsque possible, visiter les lieux sans être identifié en tant que Tr permet de découvrir un milieu « au naturel » sans bousculer la dynamique qui s'y vit normalement. Y retourner plusieurs fois permet de connaître le milieu sous différentes facettes. Lorsqu'on ne peut passer incognito, se servir des visites plus formelles (ex : tournée de présentation) pour observer la dynamique dans l'établissement.
- Comme sur la rue, chercher au-delà de l'image, prêter attention aux jeux de coulisses et suivre ses intuitions et « feelings ». De plus, adopter une attitude de non-jugement afin de saisir les subtilités et les ouvertures du milieu plutôt que de se conforter dans des préjugés stériles.

À observer et à repérer



- L'ambiance et le rythme
- Le langage et la culture des acteurs
- Les procédures et les règles
- Les rapports entre les employés
- Leur rapport aux personnes rejointes
- La place occupée par ces dernières
- Les personnes-ressources clé
- Les lieux où il est plus facile d'être présent
- Les entrées qui facilitent l'accès
- Les services offerts

Recherche d'information

- Discuter avec une personne qui connaît bien l'établissement ou l'organisme peut aider à comprendre ce qui s'y passe; toutefois, il faut considérer son point de vue avec discernement, comme une source d'information empreinte de sa propre expérience.
- Faire des lectures sur la mission de l'établissement, son fonctionnement et ses services peut également servir à mieux en connaître la structure, l'idéologie, les règles et le langage. L'actualité est aussi une source d'information sur les transformations de l'organisation des services.
- Consulter la section « s'approprier des savoirs et développer ses compétences » pour différentes pistes à approfondir dans la phase d'introduction au rôle de travailleur de rue, dans ses rapports avec les autres intervenants.

Réflexion



- Utiliser un journal de bord où inscrire et analyser ses observations, noter ses questionnements, confronter ses perceptions et réfléchir à ses expériences sont de bons moyens de se positionner et de garder de la suite dans ses idées.
- Partager ses réflexions avec les membres de son équipe et avec un superviseur peut également alimenter son analyse et permettre de mieux se situer par rapport aux institutions.

## Infiltration

Cette étape consiste à se tailler une place dans le milieu et à créer des contacts avec des « alliés » (voir réseautage [p.87]).

- Cette étape exige d'abord du travailleur de rue qu'il ait défini clairement ses objectifs et ses limites, ses conditions d'exercice et balises éthiques puisqu'il aura à les expliquer plus d'une fois avant d'être compris et admis auprès des acteurs dont il sollicite l'ouverture.
- Visant l'acceptation par les acteurs du milieu, cette phase impose parfois au Tr, dans les établissements comme dans la rue, de se « soumettre » à quelques tests de confiance. Ainsi, le travailleur de rue sera appelé à faire la preuve qu'il comprend et respecte les codes et les règles du milieu, qu'il sait tenir sa place sans faire perdre la leur aux autres. La phase d'observation précédente aura aidé à identifier les éléments-clés dont il faut tenir compte.
- Pour éviter que sa présence soit constamment remise en cause, certaines procédures méritent parfois d'être suivies. Par exemple, dans une école secondaire, s'assurer du consentement de la direction est une précaution non négligeable tandis qu'une représentation officielle de l'organisme au poste de police pour expliquer la présence terrain des travailleurs de rue constitue une stratégie diplomatique employée par plusieurs.
- À l'étape d'infiltration, on ne peut nier l'utilité du « charme »... Ainsi, un Tr qui s'impose sans que sa présence soit souhaitée aura plus de difficulté à être accepté que celui qui trouve le moyen de se faire inviter... Toutefois, trop promettre risque de générer des attentes auxquelles on ne pourra pas répondre; mieux vaut être clair dès le départ sur ses possibilités et limites tout en trouvant le tour de les présenter de manière sympathique.
- En s'introduisant avec prudence, le travailleur de rue tentera aussi de se mettre le moins souvent possible dans une position qui l'oblige à prendre partie dans un conflit interne à l'établissement. En effet, certains voudront le prendre à partie en tant qu'élément extérieur pour mettre du poids de leur côté dans la balance, ce qui risque de le « brûler » auprès des autres.
- Le travailleur de rue misera sur la création de contacts personnalisés avec les individus qui lui sont sympathiques dans l'établissement. Pour que ces contacts s'avèrent fructueux dans le futur, prendre le temps de faire connaissance avec ces personnes, de discuter et de s'ajuster n'est pas superflu.

### Intégration

La phase d'intégration se prolonge au long des années de pratique du travailleur de rue à travers le constant approfondissement de ses relations. Cette étape consacre le statut et le rôle du travailleur de rue qui se voit sollicité pour ses compétences tout en ayant la possibilité de recourir à la collaboration des autres acteurs en réponse aux besoins des personnes qu'il accompagne.

C'est en se servant des contacts créés au cours de son processus d'infiltration que le travailleur de rue a des chances de voir s'élargir son réseau de relations. En effet, plus ses liens avec des poteaux sont solides, plus ceux-ci deviendront des relais vers d'autres contacts. C'est donc en étant connu et respecté d'un premier rayon de « poteaux » qu'il verra une toile de relations s'ouvrir à lui.

Lorsqu'un travailleur de rue est bien intégré dans un établissement, il doit quand même faire attention à ne pas devenir partie intégrante du personnel de la boîte. Il demeure important qu'il préserve sa marge de manœuvre et son autonomie, ce qui implique qu'il doit éviter de répondre à toutes les attentes que pourraient exprimer ses partenaires. Garantir sa mobilité en évitant de faire partie des meubles est crucial pour que le travailleur de rue continue d'être une espèce « d'électron libre » du social.

### Renouvellement

Comme sur la rue, il ne faut jamais tenir ses contacts pour acquis ni fermer ses horizons à de nouvelles rencontres. Ainsi, le travailleur de rue prend soin d'entretenir ses liens et d'explorer de nouveaux milieux afin de renforcer son réseau d'alliés.

...pour

aller plus loin...

## De l'élaboration d'une entente à l'art de ne pas collaborer

Pour dégager les marges de manœuvre nécessaires à son action, un Tr doit s'entendre avec les autres intervenants sur les possibilités et limites de son rôle ainsi que sur celles de leur collaboration. Dans certaines circonstances, le fait de convenir avec un intervenant d'une manière de recourir l'un à l'autre facilite l'action et évite d'avoir à recommencer chaque fois à la case départ.

De telles ententes sont souvent établies de façon informelle avec des alliés du Tr. Dans d'autres contextes, une telle entente est élaborée après une présentation plus formelle auprès de l'établissement, voire une négociation explicite du mode de collaboration. Il peut même être souhaitable que l'entente soit formalisée par des rencontres entre patrons de façon à assurer un rapport de forces équilibré dans cette négociation. Par exemple, la collaboration avec une école secondaire peut exiger de telles précautions pour éviter une récupération du Tr comme intervenant scolaire bon marché et pour assurer qu'il accède aux ressources dont il a besoin.

Parallèlement à l'élaboration de telles ententes, il est parfois nécessaire de développer l'art de ne pas collaborer. Par exemple, on peut s'entendre avec les policiers pour qu'ils respectent une zone de tolérance autour des locaux de l'organisme afin de préserver la discrétion et l'accessibilité des lieux ou encore négocier une marge de manœuvre pour que les patrouilleurs n'interviennent pas lorsqu'ils aperçoivent le Tr en action.

Ainsi, dans une ville des Bois-Francs, les Tr ont réussi à établir une assez grande crédibilité auprès des policiers pour que ceux-ci acceptent de ne pas se rendre sur les lieux où les jeunes tiennent des partys (terrains vagues, « pits » de sable, etc.) lorsque les Tr sont présents. Toutefois, ils laissent quand même un numéro de téléphone d'urgence en cas de situation extrême.

Peu importe le mode de collaboration ou de non-collaboration que l'on choisit d'adopter avec d'autres intervenants, l'important est d'agir avec cohérence sur le terrain et lors des représentations publiques. En ce sens, il est essentiel que les Tr, leurs collègues, le coordonnateur et le conseil d'administration s'entendent sur les principes dont ils sont porteurs et sur les stratégies qu'ils souhaitent mettre en œuvre. Il faut aussi savoir choisir le bon « timing » et l'instance appropriée à qui s'adresser.

### OUTILS...pour aller plus loin



- La coopération conflictuelle [p.38]
- Améliorer la représentation du travail de rue sur la place publique [p.50]



## Le réseautage

Un des rôles du Tr est de faciliter la (re)socialisation des personnes en rupture. Comme le suggère Bondu (1997, p. 160), un médiateur doit mettre à profit son « rôle de pivot ou de nœud de réseaux » pour favoriser l'appropriation d'une existence sociale par les jeunes. Dépassant les limites de la relation d'aide psychosociale, une telle approche permet d'éviter le piège d'une position de toute-puissance (le « sauveur suprême ») ou d'impuissance (« je ne peux rien pour toi »). Ouvrant l'éventail d'alternatives possibles à mettre en œuvre, le réseautage accroît aussi la capacité du Tr de répondre aux demandes.

Plus un Tr met de l'énergie à entretenir des liens personnalisés avec les acteurs-clés de la communauté, plus il peut mener des actions adaptées. Plus son réseau est diversifié (travailleur social, organisateur communautaire, médecin, infirmière, psychologue, avocat, enseignant, animateur, policier, parent, curé, épicier, etc.), plus il devient possible de mettre en place les conditions favorables à une approche globale des jeunes. Agir dans une logique de réseau implique de recourir à ses alliés, mais aussi de stimuler les jeunes à identifier les contacts de leur propre milieu.

Les efforts investis dans des relations personnalisées avec les intervenants contribuent à la reconnaissance et à la légitimation du rôle du Tr. En outre, même si le travail en réseau fait surtout référence à des alliances « terrain », les contacts privilégiés avec des décideurs et des acteurs institutionnels sont importants pour influencer les mesures menées à l'égard des jeunes rejoints.

Un réseau se tisse au fil des ans à travers les tournées de présentation, les rencontres de concertation et de formation ainsi que les expériences communes sur le terrain. Le Tr peut aussi mettre à contribution son réseau personnel lorsque des amis, d'anciens collègues d'études ou de travail occupent des rôles-clés. L'important est d'identifier des individus qui comprennent son rôle et qui assument le leur de façon compétente.

## OUTILS...pour aller plus loin



- Les rôles du Tr dans l'entre-deux [p.16]
- L'infiltration dans les institutions [p.82]
- La concertation [p.88]
- Les rapports interpersonnels [p.56, 94, 95]

...pour

aller plus loin...

## La concertation

### Y a-t-il ou non un intérêt à participer aux tables de concertation ?

Aspects positifs	Aspects négatifs
<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissance de la dynamique locale et compréhension de la complexité des enjeux</li><li>• Occasion de repérer des alliés</li><li>• Lieu pour se positionner comme acteur incontournable dans l'analyse de la situation et les pistes d'action</li><li>• Compatibilité potentielle autour d'objectifs communs</li><li>• Lieu de partage de lectures et de confrontation de perceptions</li><li>• Rapprochement des idées même si on n'aboutit pas à une solution</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non-dits cachés derrière un discours de bon ton ou de façade</li><li>• Intérêts financiers et concurrence</li><li>• Censure brimant la créativité et la communication</li><li>• Temps consacré aux réunions au détriment de la présence dans la rue</li><li>• Dés souvent pipés et décisions prises en dehors des tables</li><li>• Risque de se compromettre en étant associé à des stratégies avec lesquelles on n'est pas d'accord</li><li>• Impression que le Tr est invité pour la bonne conscience du monde (figurant)</li><li>• Manque de représentativité des acteurs terrain et des décideurs</li><li>• Absence des citoyens et des jeunes</li><li>• Limites des mandats figeant chacun dans des positions</li><li>• Blocs d'opinion dirigés vers une personne et triangles de pouvoir gérés par ceux qui prennent plus de place</li><li>• Attentes réciproques que la solution soit trouvée par les autres et recherche de résultats immédiats empêchant des pistes d'action à long terme</li><li>• Évacuation des vrais problèmes; discussions portant plus souvent sur le dérangement causé par les jeunes que sur leur manque de place</li><li>• Réflexe de recourir à des stratégies de contrôle plutôt qu'à des actions visant un changement social</li></ul>

### Attitudes du travailleur de rue dans les lieux de concertation

favorables	défavorables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser la population et les intervenants aux réalités des jeunes; démystifier les préjugés, nuancer et dédramatiser leur lecture sans banaliser (tenir compte de l'angle de vue des autres acteurs)</li> <li>• Recentrer les échanges en considérant les jeunes comme individus à part entière</li> <li>• Amener à faire des constats réalistes et à consulter les personnes concernées</li> <li>• Expliquer les conditions d'exercice du travail de rue, le processus de création et de maintien d'un lien de confiance</li> <li>• Expliquer son rôle d'éducation informel</li> <li>• Assumer sa propre responsabilité avant d'interpeller celle des autres; situer son action et amener les autres acteurs à le faire</li> <li>• Repérer des alliés parmi les acteurs et entretenir avec eux des liens constructifs</li> <li>• Être rassembleur pour les acteurs qui partagent un même souci de mieux-être chez les personnes en rupture</li> <li>• Proposer des pistes constructives tout en critiquant les stratégies inappropriées</li> <li>• Éduquer, sensibiliser les jeunes au respect des autres membres de la communauté</li> <li>• Faire connaître aux jeunes les préoccupations des adultes, les amener aux tables de concertation en les préparant et en les accompagnant dans ce processus</li> <li>• Impliquer les jeunes dans des actions pour agir sur leurs tensions avec les adultes</li> <li>• Mobiliser les adultes dans des projets communs et des activités mixtes avec les jeunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excuser, banaliser, nier le comportement des jeunes</li> <li>• Pelleter des nuages avec un discours utopiste</li> <li>• Renforcer les préjugés des autres acteurs</li> <li>• Faire naître des attentes inappropriées sur le rôle qu'on peut jouer</li> <li>• Exiger des autres intervenants qu'ils soient clairs sur leurs intentions sans l'être soi-même</li> <li>• Avoir une attitude accusatrice et culpabilisante</li> <li>• Entretenir une perception étroite du rôle des autres paralysant leur action</li> <li>• Maintenir les jeunes dans l'ignorance du point de vue des adultes</li> <li>• Se servir des informations obtenues dans les lieux de concertation pour dresser les jeunes contre les adultes</li> <li>• Se servir des jeunes comme faire-valoir dans les lieux de concertation ou les jeter dans la fosse aux lions sans les y préparer</li> </ul>

## Se préparer à la concertation

### • Compréhension du contexte

- Lire l'ordre du jour et les procès-verbaux des rencontres antérieures
- Chercher à comprendre les enjeux, s'informer et analyser le contexte
- S'adapter aux situations avec tolérance, écoute et diplomatie
- Filtrer les occasions; choisir les tables où on pourra tirer de l'information importante ou jouer un rôle significatif

### • Connaissance des autres acteurs et liens avec eux

- S'informer des participants, de leur mission et points de vue respectifs
- Connaître les attentes et rôles des acteurs
- Repérer ses alliés et ses opposants autour de la table
- Parler avec ses poteaux avant les rencontres, prendre leur pouls, entretenir des liens informels
- Tisser des alliances, développer des stratégies communes

### • L'art de la communication (rapports interpersonnels [p.56, 94, 95])

- Amener progressivement l'autre sur un terrain d'entente :
  - ... prendre le temps des préambules pour créer le contact et celui d'échanger des idées pour graduellement amener l'autre à comprendre la situation
  - ... exprimer de l'empathie, considérer le point de vue de l'autre
  - ... éviter de nier ou de banaliser ce que l'autre amène, valider ce qui est bon dans ce que l'autre dit
  - ... cerner ce sur quoi on est en désaccord au lieu de rejeter en bloc; un conflit circonscrit laisse un espace pour construire des alternatives tandis qu'un conflit diffus plonge dans l'impasse
- Émettre une pensée claire et savoir dire les choses pour être entendu :
  - ... adapter son discours à l'interlocuteur; connaître son langage pour l'utiliser à bon escient
  - ... savoir dire les choses à point; saisir les « timings »; respecter le rythme et la culture de ses interlocuteurs
  - ... articuler ses idées avant de les exprimer et enraciner ses arguments
  - ... s'exercer à nommer les choses pour avoir un discours cohérent
  - ... se définir de façon pro-active par ce qu'on est et fait, et non de manière défensive par ce qu'on ne fait pas ou n'est pas
  - ... utiliser des exemples pour rendre ses idées explicites

### Exemple de concertation « pro-jeunes »

Lorsque des alliés se mobilisent, il arrive qu'une concertation locale puisse jouer un rôle très pro-actif dans une communauté. Par exemple, dans une banlieue de Québec, l'initiative d'une responsable des loisirs de la municipalité a permis de rassembler les forces de plusieurs organismes jeunesse, dont les travailleurs de rue, en vue de mener une action de sensibilisation auprès de la communauté.

En effet, plutôt que de réagir aux plaintes des résidants à l'égard de la présence des jeunes dans le parc en resserrant le contrôle et la surveillance, les intervenants ont privilégié une démarche de conscientisation visant à favoriser une plus grande tolérance et acceptation mutuelle. Entre autres, un écriteau valorisant l'apport des jeunes dans la communauté a été installé dans le parc en vue de modifier les perceptions des adultes à leur égard. Se sentant reconnus plutôt que jugés et rejetés, les jeunes ont commencé à comprendre les besoins différents du voisinage.

...pour

aller plus loin...

## La dynamique des rôles

Dans l'interaction entre intervenants, prendre conscience de la manière dont les rôles influencent les perceptions de chacun aide à relativiser et à comprendre les réactions d'autrui. Lorsque la différence des rôles entraîne des modes d'action contradictoires, le reconnaître constitue déjà un premier pas. Mais d'abord, qu'est-ce qu'un rôle ?

Un rôle correspond au statut d'un individu dans un ensemble organisé de conduites sociales (Marc et Picard, 1989). Fondé à la fois sur un modèle extérieur et sur la personnalité de l'individu, il définit la position des uns par rapport aux autres. Servant de véhicule social, le rôle est le personnage qui nous représente sur la place publique sous forme de stéréotype (devoir être), d'idéal personnel (vouloir être), de masque (paraître) ou de refuge (disparaître).

Le rôle est en partie revendiqué par soi-même, mais est aussi une réponse à l'attitude d'autrui. Par exemple, face à l'insubordination d'un élève, un professeur pourra faire ressortir le caractère autoritaire de son rôle ou face à l'intérêt d'un autre élève, exprimer sa vocation de mentor.

Un rôle colore les perceptions d'autrui. Teinté de ses propres idéaux, mais aussi de l'idéologie professionnelle et institutionnelle, le regard de chaque acteur sur une même situation porte en effet un éclairage différent. Par exemple, devant un jeune en train de mendier, un travailleur de rue verra peut-être quelqu'un avec qui parler, un policier risque de percevoir un contrevenant qui obstrue la voie publique, un commerçant pourrait y voir un irritant pour ses clients, une travailleuse sociale aura une pensée pour les jeunes en fugue alors qu'un psychiatre y verra peut-être un futur usager de ses services!

Il est essentiel de ne jamais avoir une vision statique de son propre rôle ni de celui d'autrui. Ainsi, il est important :

- de visualiser la dynamique d'interaction et les différents acteurs impliqués;
- de se mettre dans la position des autres acteurs pour comprendre la manière dont ils appréhendent la situation en fonction de leurs motivations, de leurs mandats et de leurs modes d'action spécifiques;
- de réfléchir, à partir de cette compréhension de la mise en scène entre acteurs, aux éléments de son propre personnage qu'il est souhaitable de projeter et ceux qu'il est préférable de garder dans les coulisses !

## Un jeu de rôles

Lors de la formation, nous avons réalisé dans chaque région un jeu de rôles mettant en scène une rencontre de concertation locale. Dans un premier temps, nous invitons les participants à identifier des situations de tension générées par l'occupation de l'espace public par les jeunes ou les marginaux. À partir d'un exemple, les différents acteurs pouvant être concernés par une telle situation étaient nommés : résidant, commerçant, coordonnatrice de maison de jeunes, organisatrice communautaire du CLSC, directeur d'école, policier, travailleur de rue, jeune, conseiller municipal, etc.

Une fois les rôles distribués aux participants, une animatrice les amenait à débattre de leurs différents points de vue sur la situation et, ensuite, de leurs attentes à l'égard du mandat de chacun dans la résolution du problème.

Un tel jeu de rôles permet d'illustrer avec humour les conflits de vision et les alliances potentielles autour d'une table. Plusieurs participants ont suggéré de reprendre une telle activité dans une table de concertation qu'ils fréquentent en amenant leurs partenaires à se mettre dans la peau de l'autre.

## La notion d'interaction

Selon Bondu (p. 108-109), « une interaction constitue un ensemble d'actions réciproques par lequel, d'une certaine manière, se construisent en même temps l'individu et la société ». Prendre conscience que c'est à travers le jeu des interactions qu'on se constitue et qu'on existe en tant que sujet-acteur peut renforcer la capacité des travailleurs de rue à ancrer leur rôle et à contribuer à la restauration des liens sociaux.

## OUTILS...pour aller plus loin



- Une lecture dynamique des interactions [p.24]
- La coopération conflictuelle [p.38]

...pour

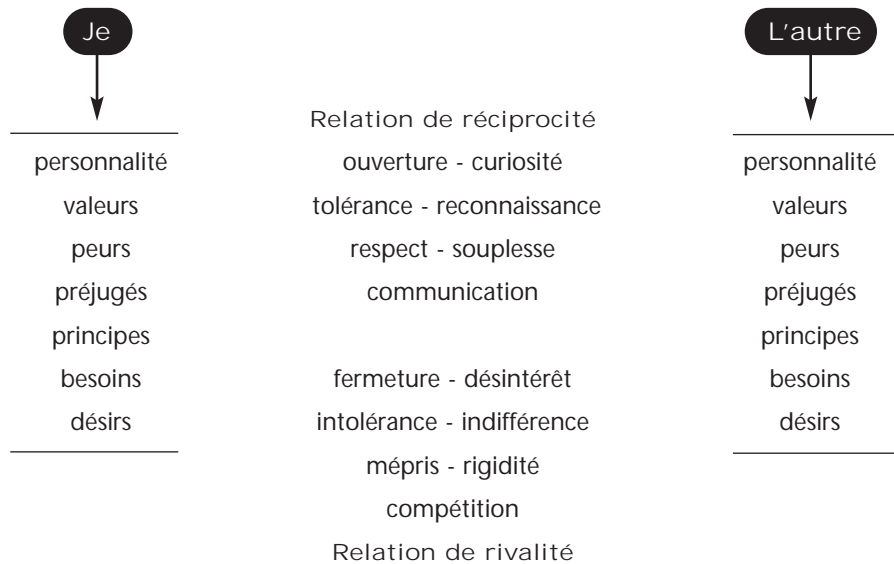
aller plus loin...

## La réciprocité

L'aisance dans l'interaction avec l'autre requiert d'abord que l'on se connaisse et s'assume en tant que personne. En effet, c'est en puisant dans ses forces et en respectant ses limites que chacun peut investir le meilleur de lui-même dans l'interaction avec l'autre. En même temps, respecter la dignité de l'autre l'invite lui aussi à entrer en relation de façon authentique.

Rechercher la réciprocité constitue un bon moyen d'établir des rapports égaux et constructifs. S'établissant à travers une relation de confiance, la réciprocité passe par la reconnaissance, l'acceptation des différences et l'engagement mutuel. En ouvrant un espace de partage de savoirs et de pouvoir entre les acteurs, la réciprocité facilite la médiation et la construction de sens.

Le schéma qui suit illustre l'opposition d'une relation favorisant la communication à une relation menant à la compétition stérile entre les acteurs.



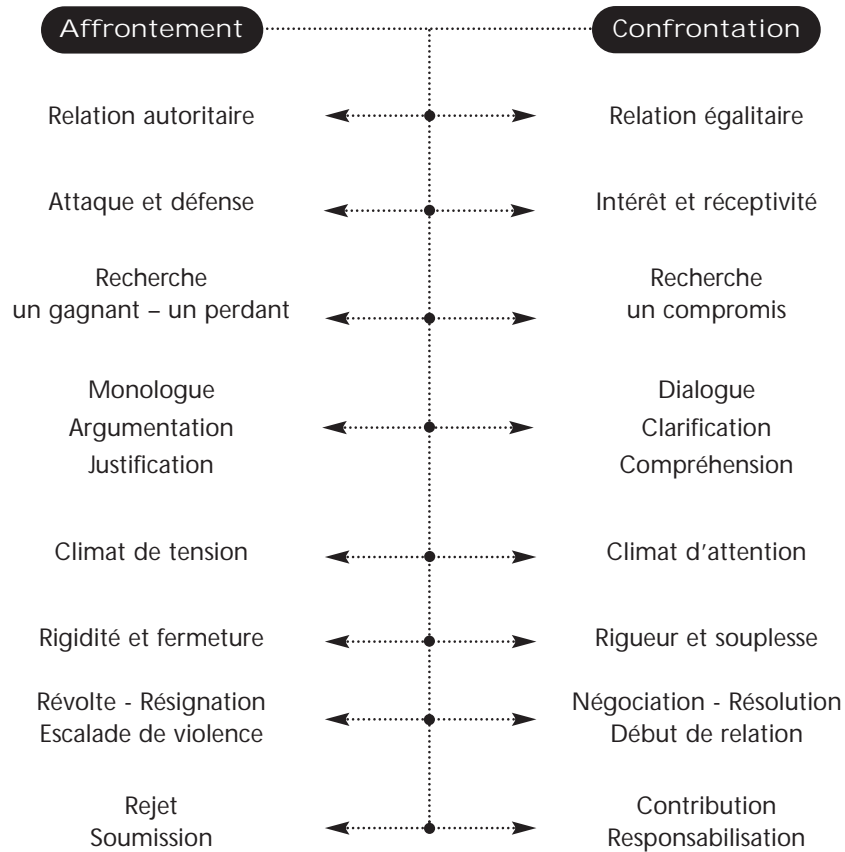


...pour

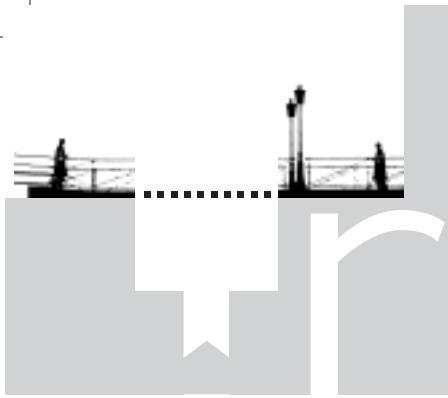
aller plus loin...

## La confrontation plutôt que l'affrontement

Dans une logique de réciprocité, au lieu d'affronter quelqu'un avec qui on est en désaccord, on cherchera à le confronter de façon à nourrir la communication plutôt que la tuer.



\* Inspiré de la formation « Travail de rue 1 » de Gilles Lamoureux et de l'ouvrage de Fernand Fournier (1996)



# conclusion

C'est ici que se termine pour nous l'aventure du projet de recherche/formation mené en partenariat avec l'ATTRueQ. Cette expérience de tournée provinciale nous aura permis de prendre conscience de l'ampleur du travail accompli par les travailleurs et travailleuses de rue dans les différentes régions urbaines et rurales du Québec. Nous gardons de très bons souvenirs des échanges que ces ateliers ont favorisés et qui ont été des plus enrichissants.

Nous espérons que cette démarche aura aussi été utile à ceux qui y ont participé et que ces derniers s'approprient la trousse pour aller plus loin dans leurs propres réflexions et stratégies.

Il ne nous reste qu'à souhaiter que les fruits de cette collaboration contribuent au développement et à la reconnaissance du travail de rue, pratique à notre avis essentielle dans le paysage social d'aujourd'hui.

## Références bibliographiques

### Le travail de rue

- Allaoui, Saandiya. 2001. *L'évaluation d'une intervention : le travail de rue dans un organisme communautaire - PACT de rue*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale. UQAM. 123 p.
- Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ). 1993. *Code d'éthique*. 25 p.
- ATTRueQ. 2002. *Compte rendu du séminaire provincial de l'ATTRueQ*. Rédigé par des étudiantes en travail social de l'UQAM, Annie-Claude Desmarais et Annie Bélanger supervisées par Annie Fontaine.
- Bastien, Robert, Joseph Lévy, Ignaki Olazabal, Germain Trottier et Élise Roy. 2002. *Analyse descriptive de la prévention dans le travail de proximité : la problématique des MTS/VIH et celles connexes. Étude exploratoire : rapport de recherche*. Montréal : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. Section maladies infectieuses. 79 p.
- Bombardier, Guylaine. 1993. « Dossier : le travail de rue, une relation d'être », *Revue Courant d'ère*, vol.1, no 4, p. 6-12.
- Cheval, Chantal. 2001. « Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux ». In *Problèmes sociaux – tome II – Études de cas et interventions sociales*, Dir. H. Dorvil et R. Mayer. Montréal : Presse de l'Université du Québec. p. 362-385.
- Cheval, Chantal. 1998. *Le travail de rue : une pratique d'accompagnement clinique*. Mémoire de maîtrise en service social. Université de Montréal. 157 p.
- Collectif d'écriture de l'ATTRueQ. 1997. *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante*. Rédigé par Annie Fontaine et Jean-Marie Richard. Drummondville : Refuge La Piaule du Centre du Québec. 96 p.
- Crommelinck, Johanne. 1998. *Quelle stratégie d'évaluation pour le travail de rue ? Plaidoyer pour une pratique d'ouverture*. Louvain-La-Neuve : Haute École Charleroi-Europe Institut Cardijn. 87 p.
- De Boévé, Edwin. 1999. *Le modèle de propension vs instrumental en travail de rue : document de travail*. Fédération des travailleurs sociaux de rue en Communauté française de Belgique.
- De Boévé, Edwin. 1997. *Travail social de rue entre déni et défi européen : pour un dialogue entre le sujet et la raison*. Bruxelles : Dynamo ASBL. 10 p.
- De Boévé, Edwin. 1996. *Quand le social descend dans la rue*. Bruxelles : Fédération des travailleurs sociaux de rue en communauté française de Belgique. 4 p.
- Dubé, Nathalie. 1998. *Le travail de milieu en Gaspésie et aux Îles de la Madeleine : origines et pratiques*. Gaspé : Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Gaspésie et des Îles de la Madeleine et Direction de la santé publique.

- Direction de la santé publique de Montréal-Centre (DSP). 1997. *Et si la prévention des MTS/VIH sida auprès des jeunes était quelque chose de risqué! L'émergence de rapports marchands dans le travail de proximité en prévention des MTS/VIH*, Synthèse du 3e salon sur les effets pervers. Montréal : Unité des maladies infectieuses de la DSP en collaboration avec des organismes communautaires jeunesse montréalais. 22 p.
- Duval, Michelle et Annie Fontaine. 2000. « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations des travailleurs de rue avec les autres intervenants ». *Nouvelles Pratiques sociales*, vol.13, no 1, p. 49-67.
- Fontaine, Annie. 2003. *Enjeux et balises de définition du travail de rue*. Document de réflexion en progression.
- Fontaine, Annie. 2001. *Le travail de rue face aux pressions technocratiques : les enjeux de la planification intégrée de services sociaux et de santé pour une pratique d'intervention autonome en lien avec les jeunes marginalisés*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale. Montréal : UQÀM. 169 p.
- Fédération des travailleurs sociaux de rue en Communauté française de Belgique. 1992. Charte de la fédération des travailleurs sociaux de rue en communauté française. Site : <http://www.travail-de-rue.net>
- Hurtubise, Roch, Michèle Vatz-Laaroussi, Stéphane Dubuc et Yves Couturier. 1999. *Une expérience de formation-milieu avec des travailleurs de rue en région, Tome 1 La démarche de formation par l'analyse des pratiques professionnelles*. Université de Sherbrooke. 84 p.
- Laflamme, Michel K. et Richard Marcotte. 1998. *Évaluation systématique du travail de rue à Lévis*. Lévis : Les Centres jeunesse Chaudière-Appalaches et le Centre d'aide et de prévention jeunesse. 50 p.
- Lamoureux, Gilles. 1994. « Histoire du travail de rue au Québec ». In *Les actes du colloque du PIAMP : une génération sans nom ni oui (Montréal, 24-26 avril 1992)*. Dir. Jacques Pector. p. 250-255.
- Paquet, Mario, Caroline Richard et Myriam Bals. 1998. *Le travail de rue à Joliette : Évaluation du partenariat et étude exploratoire des effets sur la clientèle*. Joliette : Association pour les jeunes de la rue de Joliette/St-Charles-Borromée, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière et Direction de la santé publique.
- Paquin, Pierre et Andrée Perreault. 2001. *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Longueuil : Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.
- Pector, Jacques. 2003. *Logique instrumentale et logique de propension*. Document de travail. Montréal. ATTrueQ. 12 p.
- Pector, Jacques. 1999. *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive*. Projet de recherche. Montréal. 19 p.
- Pector, Jacques. 1999. *La déontologie au cœur de la liberté de l'usager et du secret professionnel : document de travail*. Montréal : ATTrueQ.
- Pharand, Sylvie, 1995. *Le travail de rue au Québec : revue documentaire*. Rimouski : Unité de santé publique du Centre hospitalier régional de Rimouski, 46 p.
- Pinard, Michel. 1994. « Pour une approche intégrée de travail de rue. Travail de rue : objectifs, philosophie d'action et choix politiques ». In *Les actes du colloque du PIAMP: une génération sans nom ni oui (Montréal, 24-26 avril 1992)*, Dir. Jacques Pector Montréal : PIAMP. p. 256-261.

- Régional des organismes de travail de rue des régions Mauricie et Centre-du-Québec. 1999. *Document de travail : Cadre de gestion, de développement et de consolidation pour une pratique de qualité*.
- Schaut, Christine et Luc Van Campenhoudt. 1994. *Le travail de rue : nature et enjeux*. Bruxelles : Centre d'études sociologiques, 92 p.
- S-Legault, Daniel (dir.) 1994. « Dossier : le travail de rue, l'arrivée du prêt-à-porter ». *Revue Vie ouvrière*, no 248, p. 24-37.
- Veillette, Johane et Paule Simard. 2002. *Le travail de rue dans les petits centres urbains*. Rapport de recherche et guide de formation. Rouyn-Noranda : Régie régionale de la santé et des services sociaux Abitibi-Témiscamingue.

#### Jeunesse, rupture et médiation sociales

- Bellot, Céline et Marie-Marthe Cousineau. 1998. « Des pratiques controversées : la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol.11, no. 1, p. 25-41.
- Bibeau, Gilles et Marc Perreault. 1995. *Dérives montréalaises. À travers des itinéraires de toxicomanies dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal : Boréal. 234 p.
- Bondu, Dominique. 1998. *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*, Coll. Actions Sociales / Société, Paris : ESF Éditeurs, 219 p.
- Boulte, Patrick. 1995. *Individus en friche, essai sur l'exclusion*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Castel, Robert. 1991. « De l'indigence à l'exclusion. La désaffiliation ». In *Face à l'exclusion : le modèle français*. Dir. J. Donzelot. Paris : Éditions Esprit.
- Côté, Marguerite-Michelle. 1993. *Les jeunes de la rue*. Montréal : Liber. 201 p.
- De Gaulejac, Vincent et Isabel Taboada Leonetti. 1994. « Intégration et exclusion ». In *La lutte des places : insertion et désinsertion*. Paris : Desclée de Brouwer. p. 51-78.
- Dubet, François. 1987. *La galère des jeunes en survie*. Paris : Fayard. 497 p.
- Laberge, Danielle (dir.) 2000. *L'errance urbaine*, CRI, Montréal : Éditions Mutimondes. 440 p.
- Fournier, Fernand, 1996. *Enfants, nous les embrassons, adolescents; nous les embarrasons... Mieux comprendre les relations entre les jeunes et les adultes*. Montréal : Fidès. 162 p.
- Freynet, Marie-France. 1995. *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon : Chronique sociale. 300 p.
- Guienne, Véronique. 1990. *Le travail social piégé ?*. Coll. Logiques sociales, Paris : L'Harmattan. 212 p.
- Gosselin, Jean. 1991. « Le respect du secret : esquisse d'une grille d'analyse », *Service social*, vol.40, no 1, p 52-65.
- Hurtubise, Roch et Michèle Vatz-Laaroussi. 2000. « Jeunes dans/de la rue et stratégies de réseaux ». In *L'errance urbaine*, Dir. D. Laberge du CRI, Montréal : Éditions Mutimondes. p. 179-192.

- Mendel, Gérard. 1994. « Crise de société : le monde en profonde mutation. Mutations symboliques, nouvelles réalités sociales, crise des institutions, pistes de travail à ». In *Les actes du colloque du PIAMP : une génération sans nom ni oui* (Montréal, 24-26 avril 1992) Dir. Jacques Pector, Mtl: PlaMP. p.27-31.
- Parazelli, Michel 2002. *La rue attractive : parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*. Montréal : Presses de l'Université du Québec, 358 p.
- Pector, Jacques. 2000. *De la jeunesse en perte de...!* Site de l'ATTRueQ. www.travailderueqc.com.
- Pector, Jacques (dir). 1994. *Les actes du colloque du PlaMP : une génération sans nom (ni oui)*. Montréal, 24 au 26 avril 1992. Montréal : projet d'intervention auprès des mineur-e-s prostitué-e-s (PIAMP), 235 p.
- Québec. 2001. *Loi sur la protection de la jeunesse* (loi 24) Chapitre P-34. Les publications du Québec.
- René, Jean-François. 1993. « La jeunesse en mutation : d'un temps social à un espace social précaire ». In *Sociologie et sociétés*, vol. XXV, p. 153-171.
- Xiberras, Martine. 1993. *Les théories de l'exclusion. Pour une construction de l'imaginaire de la déviance*. Coll. Sociologies au quotidien, Paris : Méridiens Klincksieck, 197 p.

#### Interactions sociales, rapports institutionnels et communautaires

- Crozier, Michel et Erhard Friedberg. 1977. *L'acteur et le système*. Paris : Éditions du Seuil, 493 p.
- De Gaulejac, Vincent. 1988. « La gestion institutionnelle des rapports sociaux ». In *Revue internationale d'action communautaire (RIAC) : des recompositions du social éclaté*, no 20/60, p. 57-62.
- Doré, Gérald. 1991. *Partenariat : l'enjeu de la coopération conflictuelle pour les groupes communautaires*, Québec : Laboratoire de recherche de l'Université Laval, 9 p.
- Guay, Lorraine. 1991. « Le choc des cultures: bilan de l'expérience de participation des ressources alternatives à l'élaboration des plans régionaux d'organisation des services en santé mentale ». In *Nouvelles pratiques sociales : la réforme, vingt ans après*, vol.4, no 2, p. 43-58.
- Lamoureux, Jocelyne. 1994. *Le partenariat à l'épreuve*. Montréal : Éditions St-Martin, 213 p.
- Lamoureux, Jocelyne. 1988. « La commission Rochon : le communautaire, encore et toujours à la marge ». In *Revue internationale d'action communautaire : des recompositions du social éclaté*, no 20/60, p.157-169.
- Lapassade, Goerges. 1991. *L'ethnosociologie*. Coll. Analyse institutionnelle. Paris : Méridiens Klincksieck, 188 p.
- Lavoie, Jocelyne et Jean Panet-Raymond. 1993. *L'action communautaire : guide de formation sur les étapes de l'intervention communautaire*. Montréal : Centre de formation populaire.
- Marc, Edmond et Dominique Picard, 1989. *Interaction sociale*. Paris : Éditions PUF, Collection Le psychologue.
- Martin, Didier. 1992. *L'épuisement professionnel : tome 1 Emprise institutionnelle*. Coll. Logiques sociales, série théorie en acte. Paris : L'Harmattan, 186 p.
- Proulx, Jean. 1997. *Le partenariat entre l'état et les organismes dans le cadre de la loi 120 : l'enjeu de la complémentarité*. Mémoire de maîtrise, Québec : Université Laval. 202 p.

- Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). 1990. *Une réforme axée sur le citoyen*. Les publications du Québec.
- Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). 1992. *La politique de la santé et du bien-être*. Les publications du Québec. 192 p.
- Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). 1997. *Les priorités nationales de santé publique 1997-2002*. Les publications du Québec. 103 p.
- Quirion, Bastien et Agnès Di Gennaro. 2000 « L'inflation des cas de problématiques multiples : le symptôme de la disjonction entre la logique institutionnelle et la phénoménologie des besoins ». In *L'errance urbaine*, Dir. D. Laberge du CRI, Montréal : Éditions Multimondes. 440 p.
- Renaud, Gilbert. 1997. « L'intervention: de la technique à la clinique ou de l'objet au sujet ». In *Intervention : les savoirs en acte*. Sherbrooke : GGC éditions Université de Sherbrooke. p. 139-164.
- Renaud, Gilbert. 1995. « Individualisme, individualité et travail social ». In *Revue Nouvelles pratiques sociales*. vol.8, no 2, p. 139-155.
- René, Jean-François, Michelle Duval, Danielle Fournier et Suzanne Garon. 2001. *Les organismes communautaires au Québec : des pratiques à la croisée des chemins. Rapport de recherche sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux et les transformations dans les pratiques des organismes communautaires*. Montréal : Centre de formation populaire (CFP) et Relais Femmes, 211p.
- White, Deena. 1994. « La gestion communautaire de l'exclusion ». In *Lien social et politiques- RIAC*. no 32, p. 37-49.