UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ENTRE INDIVIDUALITÉ ET RESPONSABILITÉ : LES TRANSFORMATIONS
DE PRATIQUES DANS L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES EN
SITUATION D'ITINÉRANCE.
LE CAS DE FIGURE DU PAVILLON WEBSTER POUR HOMMES DE LA
MISSION OLD BREWERY

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA MAÎTRISE
EN SOCIOLOGIE

PAR
PASCALE RIOUX-OLIVER

JANVIER 2021

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je désire d'abord remercier les personnes qui ont accepté d'être rencontrées dans le cadre de cette recherche, ils ont tous et toutes été très généreux ou généreuses quant au partage de leurs expériences professionnelles ainsi que de leurs réflexions. Je veux également remercier mon directeur Marcelo Otero pour plusieurs enrichissantes et éclairantes conversations ainsi que pour ses commentaires toujours constructifs et respectueux. Finalement, je veux remercier mon conjoint ainsi que ma sœur pour leur soutien et encouragement dans ce processus.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	vi
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	viii
RÉSUMÉ	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I De l'assistance à l'accompagnement.....	7
CHAPITRE II Problématique et méthode.....	18
CHAPITRE III Divergences idéologiques au sein des organismes d'aide aux personnes en situation d'itinérance	26
3.1 Dissociation du RAPSIM.....	26
3.2 Bref historique du modèle Logement d'abord	27
3.3 Poursuite du modèle LD et 2000 solutions pour mettre fin à l'itinérance ..	33
3.4 Quelques divergences explicitées	35
3.5 Le pouvoir des fondations dans la gestion des problèmes sociaux et le philantropisme	39
CHAPITRE IV Présentation du Pavillon Webster de la Mission Old Brewery et de son processus de transformation	45
CHAPITRE V Analyse du contenu des discours des informateurs	51
5.1 Dignité des personnes	53
5.2 Collaboration et exigences	57
5.3 Personnaliser et individualiser les services	66
5.4 Professionnalisation	69

5.5	Efficacité	72
5.6	Aspect financier et politique	77

CHAPITRE VI	Inscription des transformations de pratiques dans leur contexte sociologique et les nouvelles exigences d'une société singulariste	83
CONCLUSION		96
BIBLIOGRAPHIE		ix

AVANT-PROPOS

Nous désirons mentionner que ce mémoire de recherche se veut une tentative bien modeste d'analyses des pratiques d'intervention émergentes auprès des personnes en situation d'itinérance. Nous ne prétendons pas, avec ce travail, faire l'évaluation de l'efficacité ou de la nécessité de quelques services ou programmes que ce soit.

Il est également important de garder à l'esprit que le travail de recherche terrain a été effectué au courant de l'été et de l'automne 2018; étant donné l'évolution extrêmement rapide des services en itinérance sur l'île de Montréal, il n'est pas impossible que certaines informations contenues dans ce mémoire soient déjà désuètes.

Notez bien que dans ce document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement en vue d'alléger le texte.

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 2.1 : Description des informateurs et informatrices rencontrés.....	21
Tableau 6.1 : Idéaux types de la régulation des comportements sociaux selon Martuccelli	96

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CIUSS	Centre intégré universitaire de santé et services sociaux
CHUM.....	Centre hospitalier universitaire de Montréal
CHEZ SOI.....	Projet de recherche pancanadien sur le modèle logement d’abord
CLSC.....	Centre local de services communautaires
DSM	The Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
LD	Approche Logement d’abord
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MMFIM	Mouvement pour mettre fin à l’itinérance à Montréal
OBM.....	Old Brewery Mission
PASS	Programme d’aide et d’accompagnement santé
PII.....	Plan d’intervention interdisciplinaire
PLM	Projet logement Montréal
PRISM.....	Programme de réaffiliation en itinérance santé mentale
RACOR.....	Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale
RAPSIM.....	Réseau d’aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
SII.....	Suivi intensif – itinérance
SIM.....	Suivi intensif dans le milieu
SIV	Suivi intensité variable
SPLI	Stratégie des partenariats de lutte à l’itinérance
SRA.....	Stabilité résidentielle avec accompagnement

RÉSUMÉ

Ce mémoire étudie les transformations récentes des pratiques en matière d'itinérance, notamment l'importance de la philosophie de l'accompagnement dans le domaine de l'intervention. À l'aide d'une série d'entrevues et d'une recherche documentaire, nous analysons le cas de figure de la Mission Old Brewery. Cette recherche tente d'illustrer le lien significatif entre, d'une part, les transformations de pratiques d'intervention en itinérance basées essentiellement sur l'accompagnement, la responsabilisation, l'autonomie et l'efficacité et, d'autre part, les transformations sociétales plus larges se caractérisant par une montée de l'importance de la singularité individuelle.

This essay looks at the transformations of intervention practices with the homeless population and at the omnipresence of coaching type intervention in the field. With interviews and document research we analyze our case study: The Old Brewery Mission. This research tries to illustrate a meaningful link between the transformations taking place in the process of intervention practices based on coaching, responsibility, autonomy and efficiency; and the larger societal transformations characterized by an increase in the importance of individual singularism.

Mots-clés : itinérance, accompagnement, vulnérabilité, efficacité, Logement d'abord, responsabilisation, individualisation, singularités

INTRODUCTION

Le phénomène de l'itinérance est un problème complexe qui a beaucoup été étudié. Les analyses des conditions sociales fragilisantes, des parcours individuels menant à la rue, des réseaux d'aide, soutien et intervention, des structures sociales répressives ou excluantes ont toutes fait l'objet de nombreux écrits. Le collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale de l'Université du Québec à Montréal a distingué trois grands facteurs explicatifs du phénomène de l'itinérance, soit les facteurs de nature structurelle, institutionnelle et individuelle auxquels viennent s'associer quatre types de problèmes sur le plan de la santé physique, la santé mentale, la dépendance aux drogues et à l'alcool et, enfin, de la judiciarisation (Bergheul, 2015). La politique québécoise d'intervention en itinérance de 2014, quant à elle, définit l'itinérance ainsi :

Un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. » (Politique nationale de lutte à l'itinérance, 2014, p. 30)

Il est aussi important de souligner qu'aucune théorie existante ne permet de saisir le phénomène de l'itinérance entièrement dans toute sa complexité et dans toutes ses dimensions. Comme le soulignent Roy et Hurtubise (2007), on ne peut soutenir que seuls le retrait de l'État ou la détérioration des conditions objectives d'existence permettent de comprendre l'itinérance, pas plus que l'on peut s'appuyer uniquement

sur des explications d'ordre psychologique ou personnel. Les explications de réaction sociale ou de stigmatisations induites par les institutions ne suffisent pas non plus. Cependant, au-delà des difficultés théoriques pour expliquer le phénomène de l'itinérance, il va sans dire que les conditions d'existence des personnes sans domicile fixe sont extrêmement difficiles et il devient parfois ardu de distinguer les causes des conséquences d'une période de vie à la rue.

Le phénomène de l'itinérance n'est pas en soi l'objet de ce projet de recherche. Ce qui nous intéresse ici de manière générale, c'est de comprendre la transformation relativement récente de la philosophie et des approches théoriques particulières qui orientent les programmes des organismes gouvernementaux et communautaires en matière d'itinérance ainsi que les philosophies sous-jacentes au travail des intervenants psychosociaux dans leurs actions quotidiennes. Pour limiter notre terrain d'étude, nous avons choisi de nous pencher sur l'une des organisations centrales qui offrent des services aux hommes en situation d'itinérance, soit la Mission Old Brewery.

Il est également opportun de signaler que le regroupement pour les personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), qui regroupe plus de 100 organisations communautaires très diverses desservant de près ou de loin cette population aux caractéristiques également diversifiées, ne compte plus parmi ses membres aucun des trois plus grands refuges pour hommes de Montréal. Effectivement, la Maison du père, La Mission Old Brewery de même que le refuge pour hommes de la Mission Old Brewery (Pavillon Webster) ont déserté les rangs du RAPSIM. Cette désaffiliation représente un événement majeur dans l'univers des organismes œuvrant en matière d'itinérance et constitue à elle seule un symptôme hautement significatif d'une transformation profonde dans les philosophies qui sous-tendent l'intervention auprès de cette clientèle. Cette transformation dans les manières de concevoir et d'intervenir sur le phénomène de l'itinérance se trouve au cœur de notre problématique.

Il est important de mentionner que la majorité des personnes en situation d'itinérance sont en lien presque constant avec des travailleurs psychosociaux des groupes communautaires ainsi qu'avec des professionnels du réseau québécois de la santé et des services sociaux. Il va donc sans dire que les changements organisationnels, philosophiques et idéologiques dans les stratégies d'intervention ont un impact direct sur le vécu des personnes en situation d'itinérance.

Notons également que l'auteure du présent mémoire a été témoin privilégiée de ce processus de transformation. En effet, l'auteure est travailleuse sociale au CIUSS Centre-Sud depuis neuf ans au sein d'une équipe d'intervention d'urgence en santé mentale et nous intervenons régulièrement auprès des personnes en situation d'itinérance. En 2014, nous avons également été travailleuse sociale pour l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs et nous assurons le suivi psychosocial d'une trentaine de personnes en situation d'itinérance. Notre rôle comme travailleuse sociale dans ces deux contextes nous a souvent amenés à rencontrer des personnes en situation d'itinérance à même les refuges, à recommander des personnes vers divers organismes œuvrant auprès de cette population ainsi qu'à discuter avec des intervenants et cadres des organisations publiques et communautaires travaillant auprès des personnes en situation d'itinérance. De ce fait, ma position est double : chercheure et observatrice privilégiée des transformations de pratiques en itinérance. Pour cette raison, nous partagerons également notre point de vue en tant que professionnels et citoyens témoins des transformations philosophiques et de pratiques.

Quand on se questionne sur la problématique de l'itinérance, invariablement il convient de se questionner sur la réponse à offrir. Si la pauvreté est un aspect incontournable de l'itinérance, la réponse à cette problématique en termes de lutte sociale à la pauvreté ou de redistribution des richesses n'est pas actuellement à l'avant-plan en matière d'intervention. Les initiatives gouvernementales et les organismes communautaires se consacrent surtout à la mise en place de services directs à la population itinérante.

En fait, le nombre d'organismes et de services œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance pourrait surprendre. Sans prendre en considération les hôpitaux ou les CLSC qui sont censés desservir le public sans discrimination, il existe, à Montréal seulement, plus d'une centaine d'organisations œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance. Ce réseau de services aux personnes en situation d'itinérance découle d'un développement non planifié de diverses formes d'aides et d'interventions. Plusieurs organismes se sont superposés à d'anciennes formes, telles que les soupes populaires ou les refuges, d'autres se sont créées plus spontanément à la suite d'un besoin ou de l'aggravation de tel ou tel problème spécifique (Roy et Grimard, 2015). On peut nommer, à titre d'exemple, le centre « Sida Secours » offrant de l'hébergement à court terme aux personnes vulnérables atteintes de VIH ou « Pas de la Rue », un centre de jour pour personnes itinérantes de 55 ans et plus. D'autres organisations ont des mandats plus universels et peuvent s'adresser à l'ensemble de la population itinérante ou même à la population générale. En effet, plusieurs centres de jour, par exemple, offrent des services de repas chauds ou des activités ludiques/artistiques à la population tant celle qui a une adresse que celle qui n'en a pas.

Les figures de l'itinérance s'avèrent si diverses qu'aucune organisation à elle seule ne pourrait prétendre répondre à l'ensemble des besoins et des demandes. La complémentarité des mandats et des expertises est dès lors essentielle (Roy et Grimard, 2015). Dans ce grand réseau de services, il peut parfois devenir ardu pour la personne en situation d'itinérance d'y naviguer. Connaître exactement les heures de repas, les règles, les conditions d'admissibilité de tel ou tel organisme peut devenir une nécessité et peut, par exemple, déterminer si la personne aura, à cet instant, accès ou non à une nouvelle paire de chaussettes ou un repas chaud.

Comme le soulignent Roy et Grimard (2015), les refuges sont des organisations centrales au réseau de services d'aide aux personnes itinérantes. Les refuges sont en effet les seuls lieux à offrir un hébergement d'urgence. Les auteures affirment : « Ils [les refuges] deviennent le lieu de répit et de repos d'une partie d'entre eux puisqu'entre 150 et 350 hommes sont accueillis sans condition, pour une ou plusieurs nuits tous les jours de la semaine » (Roy et Grimard, 2015, p.22). À la lumière des transformations récentes, cette affirmation mérite d'être revisitée, premièrement parce que plusieurs des grands refuges ont une limite pour le nombre de nuits, mais surtout parce que cette affirmation qui jusqu'à tout récemment incluait les quatre grands refuges de Montréal (Mission Bon Accueil, Maison du Père, Cap St-Barnabé et la Mission Old Brewery) exclut maintenant le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery. La mission a, en effet, effectué des transformations importantes au sein de son organisation et n'offre plus d'hébergement d'urgence « inconditionnelle ».

L'organisme investit surtout ses ressources humaines et financières dans des programmes d'interventions spécifiques où la participation active des personnes est souhaitée. Plusieurs autres organismes commencent à entamer des transformations similaires en leurs structures de services et il s'agit là d'une véritable tendance. Toutefois, ces transformations ne sont pas étrangères aux transformations sociétales plus larges qu'il s'avère de comprendre sommairement afin de ne pas se limiter à un exercice d'analyse organisationnelle en soi en fonction d'une logique d'amélioration générale des réponses données au phénomène spécifique de l'itinérance.

Dans ce mémoire, nous ferons d'abord un survol historique des perceptions diverses quant au problème de l'itinérance ainsi que des stratégies d'interventions qui ont été déployé au fil du temps pour y faire face. Après une présentation de méthode, nous explorerons quelques divergences philosophiques contemporaines parfois présente dans le réseau d'aides aux personnes en situation d'itinérance afin de dresser un portrait

de la situation montréalaise. Puis nous nous pencherons sur les transformations spécifiques à notre objet d'étude, le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery. Nous tenterons de comprendre les facteurs explicatifs de ces profondes transformations au sein de l'organisme, en plus de nous pencher quelque peu sur les contradictions et les zones de tensions qui existent au sein de cette tendance. Finalement, nous explorerons en quoi ces transformations de pratiques peuvent être interprétées comme une représentation d'une tendance sociétale plus large.

CHAPITRE I DE L'ASSISTANCE À L'ACCOMPAGNEMENT

Avant d'entamer l'analyse des transformations récentes, il convient de procéder à un bref survol de l'histoire, non pas de l'itinérance en tant que telle, mais bien des diverses formes de prise en charge du phénomène qui se sont déployées à Montréal.

Avant le XIXe siècle, l'itinérance ou le vagabondage était sujet à une répression importante, mais rapidement, à la suite de l'urbanisation et de l'industrialisation on a pu observer un « recul manifeste de la rigueur de la répression de l'errance [...] ce recul correspond, paradoxalement, à une croissance sans précédent de la pauvreté extrême et de la fragilité de la masse des prolétaires de l'industrie nouvelle » (Aranguiz et Fecteau, 1998, p.85). Plusieurs stratégies se succéderont, comme l'emprisonnement, l'asile et finalement les institutions charitables.

Au début du XIXe siècle, on semble assister à Montréal aux premiers signes d'une préoccupation sociétale concernant une population errante en milieu urbain. En effet, en 1822, la ville écrit ses premiers règlements visant à contrôler une population sans domicile fixe (Aranguiz et Fecteau, 1998). À cette époque, les interventions de la ville ont une visée d'abord répressive et ont pour objectif de contrôler et de gérer un phénomène social qui dérange. Dans le premier quart du XIXe siècle, la principale forme d'aide offerte semble se limiter aux postes de police qui accueillent les itinérants durant la période hivernale, bien que les locaux ne soient pas organisés de manière à répondre adéquatement à ces fins (Aranguiz et Fecteau, 1998). La création des deux premiers refuges de Montréal se matérialise au début des années 1860; d'abord The Montreal Protestant house of Industry et le Refuge St-Brigide. Le Montréal Protestant a d'abord comme fonction de mettre les pauvres au travail et de fournir des denrées, mais offre également un service de refuge. Cependant, les itinérants ne sont pas

considérés sur le même pied d'égalité que les autres pauvres qui fréquentent l'institution, sauf dans le cas où ils deviennent des résidents de la maison d'industrie, ce qui démontre leur volonté de changer (Aranguiz et Fecteau, 1998). Ce constat démontre que nous ne sommes pas, à cette époque, dans un réel modèle d'assistance, mais plutôt dans un modèle d'aide conditionnelle soutenue par des impératifs de mise au travail. « L'ambiguïté de la prise en charge témoigne des difficultés de concilier liberté individuelle, gestion de la pauvreté et contrôle des populations errantes au XIXe siècle » (Aranguiz et Fecteau, 1998, p. 88).

À partir de 1880, les villes se transforment en raison de la consolidation de la classe ouvrière, de l'immigration et de l'exode rural. À la suite de cela, deux phénomènes semblent se mettre en branle. Premièrement, il y a une reconnaissance de plus en plus grande du fait que l'État ou des organisations charitables doivent soutenir la classe ouvrière, puisque la pauvreté semble de plus en plus conçue comme un phénomène structurel découlant de l'industrialisation, et une certaine prise en charge systémique des démunis paraît nécessaire (Aranguiz et Fecteau, 1998). Du même coup, les situations les plus extrêmes apparaissent de plus en plus comme des cas sans issue. Ainsi « en criminologie comme en médecine (eugénisme) et dans les autres sciences sociales, les scientismes en arrivent à définir et parfois à stigmatiser des cas limites ou la pauvreté extrême, aliénation et récurrence systémiques, sont attribuées à des traits innés ou des caractéristiques indélébiles » (Aranguiz et Fecteau, 1998, p. 89). De 1880 à 1890, plusieurs refuges de nuit pour sans-abri sont créés. La création de ces refuges survient durant une période où le vagabondage est donc fortement réprimé.

On peut également distinguer une période « asilaire », où nombre d'individus dérangeants sont internés, jusqu'au mouvement de désinstitutionnalisation qui a suivi la publication du rapport Bédard en 1962, et qui recommandait à l'État de sortir les patients des hôpitaux psychiatriques (Grimard, 2011).

Entre la logique du pauvre méritant et celle de l'enfermement des individus irréformables, les refuges se concentrent sur l'offre d'une aide directe et concrète. L'assistance apparaît donc comme un régulateur social primordial. Au XIXe siècle, l'aide octroyée était très modeste, mais le XXe siècle est marqué par une transformation du statut de l'aide charitable et on voit surgir le concept de droit à l'assistance (Grimard, 2011). À la suite de la désinstitutionnalisation, un important réseau de services communautaires se met en place parallèlement au soutien offert par l'État. L'aide aux hommes itinérants se consolide autour du modèle des refuges et du secours direct (Grimard, 2011).

Au cours des dix dernières années, les refuges ont cependant changé de vocation : ils n'offrent pas que de l'assistance et du "secours direct". En effet, plusieurs programmes et une diversité de services d'accompagnement sont maintenant offerts aux hommes qui utilisent les refuges. (Grimard, 2011, p. 29)

En effet, l'offre de services des refuges pour hommes itinérants ne cesse de se bonifier; toutes sortes de services se mettent en place pour les personnes sans domicile fixe. On peut penser, pour n'en nommer que quelques-uns, aux programmes de réinsertion en emploi, à l'accompagnement à la recherche de logement, aux services thérapeutiques pour problèmes de dépendance ou de santé mentale, etc. Il ne suffit plus d'offrir une aide directe et une réponse à des besoins de base, mais bien d'offrir une série de moyens et une équipe de soutien pour favoriser une sortie de la rue pour les hommes.

En schématisant les réponses historiques au phénomène de l'itinérance, on pourrait ainsi dire qu'il existe, historiquement, trois types principaux d'intervention au phénomène de l'itinérance : la répression, l'assistance et l'accompagnement. Ces trois types de prise en charge se sont succédés historiquement, mais se sont également déployés simultanément et coexistent toujours. Dans les circonstances contemporaines montréalaises, il est possible d'observer des interventions surtout concernées par la répression, l'assistance et l'accompagnement. En effet, on peut encore observer des

policiers qui donnent des contraventions à des personnes en situation d'itinérance concernant des règlements municipaux, tels que mauvais usage d'un lieu public ou ivresse sur la voie publique, etc. De plus, il existe toujours des places en refuges où on n'offre pas d'autres services qu'un endroit où dormir et on retrouve encore des services de dépannage alimentaire et de vestiaire qui n'ont d'autres objectifs que celui d'offrir une assistance matérielle inconditionnelle.

Ces types d'intervention se sont cependant succédés selon leur prédominance, tout en se chevauchant et se côtoyant toujours. Nous pouvons observer qu'au cours du dernier siècle, la société québécoise est passée d'une prédominance d'interventions répressives à une prédominance de l'assistance et, finalement, à la prédominance actuelle d'interventions centrées autour du concept d'accompagnement. Dans ce mémoire, nous nous pencherons sur un refuge pour hommes; cependant, notons que ce mouvement vers des interventions centrées autour de l'accompagnement se déploie dans le domaine judiciaire et dans d'autres domaines également, arrêtons-nous un instant sur ce processus au sein du système judiciaire.

En effet, plusieurs règlements municipaux viennent restreindre l'accès des personnes en situation d'itinérance à plusieurs lieux publics alors que les pratiques répressives sont communes et prennent la forme d'amendes, d'arrestations pour ivresse sur la voie publique ou pour bris de conditions, etc. Néanmoins, il est intéressant de noter que les interventions de type « accompagnement » sont également présentes. Dans une recherche menée auprès d'acteurs du système judiciaire (juges et procureurs) par Sylvestre et al., les auteurs viennent mettre en lumière les systèmes symboliques qui justifient l'emploi du système pénal envers les populations itinérantes et marginalisées (Sylvestre, Bellot et al, 2012). Dans le discours des acteurs rencontrés, ils identifient trois types de lecture de l'itinérance : l'une percevant davantage l'itinérance comme un choix, une seconde percevant plutôt l'itinérance comme étant subie et résultante de mécanismes sociaux structurels, et une troisième lecture pouvant se résumer à un

mélange des deux perceptions préalablement mentionnées. La lecture de l'itinérance comme un choix mène invariablement à un traitement plus traditionnel des procédures judiciaires. Les personnes sont toutes jugées comme étant des êtres rationnels responsables de leurs choix et devant subir les conséquences relatives à ces choix. La lecture de l'itinérance comme étant subie remet en question la pertinence même de la judiciarisation et perçoit l'intervention judiciaire comme un facteur de reproduction des inégalités sociales ainsi qu'un instrument de contrôle (Sylvestre, Bellot et al, 2012).

La lecture hybride ou intermédiaire de l'itinérance, quant à elle, renverrait à un type de judiciarisation surtout centré autour de la notion de soutien, d'accompagnement, d'individualisation de la procédure, afin d'aider la personne aux prises avec des problématiques judiciaires. Dans ce contexte, « la judiciarisation n'est jugée appropriée que si le système de justice pénale permet d'accommoder les personnes itinérantes par l'intermédiaire de forums spéciaux » (Sylvestre, Bellot et al 2012, p.314). Le terme forum spécial désigne des programmes particuliers à même le système pénal qui comprennent souvent des juges et procureurs désignés et dont le but est de considérer et de prendre en charge les problèmes particuliers d'une clientèle spécifique (toxicomanie, itinérance, santé mentale, etc.).

Pour autant, l'individualisation de la peine et du traitement ne signifie pas la fin de la logique punitive en ce qu'elle permet la mise sous tutelle de certains individus. Le système repose en quelque sorte sur l'approche de « la carotte et du bâton ». D'abord, les personnes se présentent devant le tribunal après avoir accepté de plaider coupables, renonçant ainsi à leurs droits judiciaires et signalant leur consentement à participer à un programme tout en sachant que, si elles n'atteignent pas les objectifs qui leur sont fixés, elles pourront être condamnées à une peine. En échange si elles réussissent le programme, certaines personnes recevront des peines considérées comme plus douces. [...] Ce second modèle en reposant davantage sur une logique de soutien et d'aide s'inscrit cependant directement dans une finalité de responsabilisation de la personne à l'égard de ses problèmes. (Sylvestre, Bellot et al 2012, p. 316)

La judiciarisation des personnes en situation d'itinérance s'inscrit de plus en plus dans un nouveau modèle où soutien, personnalisation des services de même que responsabilisation se côtoient et nous posons l'hypothèse que durant les quelques dernières années, il y a eu un important mouvement d'intensification et de généralisation des interventions centrées autour de l'accompagnement, et ce, dans plusieurs domaines. De plus, comme dans le domaine judiciaire, ces modèles d'accompagnement ne sont pas complètement désarticulés de certaines formes de contrôle. Depuis les années 1990 donc, les modèles d'intervention de type accompagnement ne cessent de se multiplier. « L'accompagnement s'immisce autant dans les figures concrètes de la réussite et de la performance sociales [...] que dans celle de la difficulté et du malheur » (Namian 2011, p. 66).

L'augmentation de la popularité de ce type d'intervention trouverait racine, au moins partiellement, dans une montée de l'hyperindividualisme et de psychologie de masse (Namian, 2011). Ce « refoulement de masse vers le privé » (Namian 2011, p.61) éloignerait les individus de l'action collective, « les individus ne trouvent sens au système social qu'en faisant de lui un vaste système psychique dont la fin consisterait à se réaliser soi-même » (Namian 2011, p.61).

Les modèles de type accompagnement se déploient donc comme une réponse à ce nouveau dictat social de la réalisation de soi, que ce soit à travers la performance ou le simple retour à un mode de fonctionnement jugé « normal » ou « autonome ». Un autre indicateur de ce mouvement est le changement dans le vocabulaire et la sémantique utilisés pour conceptualiser l'itinérance et les problèmes sociaux de manière générale. Prenons comme exemple le passage de l'utilisation du terme exclu, à celui de vulnérable.

La politisation du terme exclusion remonte aux années 1990 et correspond à un nouveau type de militance préoccupée par les droits humains qui tend à se concentrer sur des groupes précis ou des causes précises (chômeurs, assistés sociaux, sans-papiers, itinérants, droit aux logements, diversités de genre, etc.). Ces mouvements jouent un rôle central dans la reformulation de la critique sociale et, même s'ils ne s'organisent pas en institutions spécifiques (contrairement aux partis politiques ou aux syndicats), en viennent à créer un réseau d'une certaine cohérence (Boltanski et Chiapello, 1999). C'est à travers ces mouvements qu'une conjonction se dessine entre les actions directes et leur justification (droits humains) développée par les mouvements humanitaires des années 1980 et une sorte de savoir-faire de la résistance, une sorte de provocation de l'autorité relevant leur mauvaise foi héritée des luttes des années 1970 (Boltanski et Chiapello, 1999). On pourrait dire qu'à la notion d'exploitation (des travailleurs) à l'avant-plan dans les années 1970, se succède la notion d'exclusion qui représente, en fait, une nouvelle forme de pauvreté intimement liée aux transformations du système économique capitaliste depuis les années 1980.

En effet, le terme d'exclusion prend peu à peu une place plus importante pour décrire différents phénomènes liés à la pauvreté. Différentes réflexions autour du lien social ainsi que la transformation du système économique mènent à réfléchir les dynamiques du « manque » et ce au-delà de la pauvreté économique ou matérielle et en se centrant davantage sur l'articulation de ces phénomènes dans le tissu social (Racine 2007). L'exclusion peut donc être utilisée pour décrire, par exemple, une addition de difficultés et de ruptures qui engendrent un processus d'éloignement des individus du politiques ou sociales (Estivill 2003). L'exclusion sociale s'ancre davantage sur le concept lien social que sur les inégalités et l'exploitation économique (Brodiez Dolino 2013).

L'exclusion peut aussi être réfléchié comme un continuum de l'insertion sociale dont le terme exclusion pourrait être réservé à la fin du continuum, lorsqu'une série de ruptures se sont succédé (Roy, 1995). Roy explique ainsi que la désinsertion se situerait sur deux axes, un premier axe qui impliquerait une série de ruptures sur le plan économique, social et symbolique, et un deuxième axe se situant autour de la réaction psychologique de la personne. D'une part, la personne serait en rupture sur plusieurs fronts et deuxièmement elle « s'installerait » dans sa condition, cesserait de se battre pour s'en sortir (Roy, 1995). L'addition de ces deux axes serait donc une manière de définir l'exclusion sans y inclure toutes sortes de difficultés hétérogènes. Cette définition plus restreinte de l'exclusion s'illustre bien par le cas de l'itinérance qui serait donc une « forme exemplaire de l'exclusion sociale : « [...] l'itinérance devient un exemple intéressant, ce que j'ai nommé une forme exemplaire, principalement parce que les individus englobés sous cette dénomination présentent des trajectoires cumulant les multiples ruptures et qui s'inscrivent dans la durée et répondent au critère de répétitivité » (Roy, 1995, p. 79). L'utilisation du concept d'exclusion sociale permet entre autres de poser une analyse plus multidimensionnelle des logiques de démunitions en considérant les sphères des relations et la participation au monde sociale et politique (Racine 2007).

L'exclusion sociale déplace en effet le regard d'une lecture qui se centre sur une perspective hiérarchique des inégalités économique à une lecture dont l'analyse pousse à penser en terme d'inclus et d'exclus, ceux à l'intérieur et à l'extérieur (Racine 2007). Cette perspective a ses limites et peut d'une part, dépolitiser l'analyse quant aux inégalités et pose aussi problème en ce sens qu'elle sous-tend que la personne est exclue d'un tout cohérent, d'une société connectée.

L'exclusion est donc présentée davantage comme une infortune (que l'on doit combattre) que comme une asymétrie dans les rapports sociaux (Boltanski et

Chiapello,1999). La lutte contre l'exclusion de la sphère du travail remplace, au moins largement, la lutte contre l'exploitation.

D'autre part, malgré la bonne intention, en identifiant les groupes à risque d'exclusion, on crée insidieusement un lien entre pauvreté et caractéristiques personnelles qui peuvent éventuellement aisément être converties dans des facteurs de responsabilité individuelle (Boltanski 1999). Qui plus est, le terme exclusion est souvent utilisé de manière large et englobante, désignant simultanément plusieurs problématiques sans distinction. « La désignation sous un même vocable de ces différents groupes a pour effet, entre autres, d'engager de l'intérieur un processus d'indistinction sociale qui renferme les images négatives associées à ces groupes... » (Roy, 1995, p. 74).

De plus, en amalgamant un large éventail de problématiques sous un même terme, on en vient à perdre les différences et spécificités (Roy, 1995).

Le terme semble disparaître de plus en plus de la littérature et notre expérience professionnelle nous permet de témoigner du fait qu'il n'est jamais ou presque jamais utilisé par les professionnels de la santé et des services sociaux, que ce soit dans des réunions cliniques ou durant des conversations informelles.

Le terme vulnérabilité, quant à lui est sur toutes les lèvres : « Adopté dans les années 1970 par les sciences psychiatriques et pédiatriques, puis par les économistes, statisticiens et enfin les sciences sociales, le terme vulnérabilité remplace depuis les années 2000 en sociologie celui d'exclusion devenue controversé » (Brodiez-Dolino, 2015, p. 12); « une rapide recherche dans Google Scholar montre une explosion de ses usages universitaires. Dans la seule littérature francophone, 380 occurrences en 1990, 1540 en 2000 et 6440 en 2010 » (Brodiez-Dolino, 2015, p.12).

Au départ, la vulnérabilité était davantage utilisée comme une étape dans un processus plus large, un moment précédant l'exclusion ou la désaffiliation sociale (Roy 2008). Par exemple, Castel parlait de vulnérabilité comme une forme de précarité caractérisée par une difficulté d'inscription par le travail et une fragilité du support social qui précédait une réelle désaffiliation sociale (Martin 2013). Ce n'est uniquement qu'autour des années 2000 que le concept de vulnérabilité sociale est utilisé de façon indépendante sans référence à un autre concept (Roy 2008)

L'utilisation de plus en plus persistante du concept de vulnérabilité sociale n'est pas sans explication, car dans la société contemporaine, le terme vulnérabilité peut en effet paraître plus adapté. Effectivement, la vulnérabilité « paraît être plus en phase avec la représentation contemporaine de l'être ensemble (une société connectiviste de propriété de soi) que l'exclusion qui suppose logiquement la préséance d'un tout social cohérent, la société comme être sui generis » (Soulet 2005, p. 24). La production du tissu social repose plus que jamais sur les individus eux-mêmes, la capacité des individus de créer des liens et des interactions, de prendre soin d'eux-mêmes, de s'entreprendre comme individu est devenue centrale à la dynamique collective (Soulet, 2004).

Cependant, nous sommes inégalement positionnés face aux défis de la prise en charge de soi, une série d'avantages ou de désavantages structurels crée une situation où les individus ne disposent pas des mêmes ressources pour être eux-mêmes. « La vulnérabilité est un concept sans contraire, marquant le fait que l'on ne pense plus dès lors en termes de fractures entre eux et nous, mais davantage en termes de potentialité commune à chacun, mais inégalement répartie [...] » (Soulet, 2004, p. 25).

La définition du terme vulnérable renvoie donc à une personne exposée à subir des blessures et qui, par ses insuffisances et ses imperfections, peut donner prise à des

attaques. Si la notion d'exclusion renvoie la faute à la figure de celui qui exclue (le système, la société, etc.), la notion de vulnérabilité quant peut renvoyer également à des fragilités internes, personnelles et donc potentiellement réversibles. On peut considérer que tous les humains sont potentiellement vulnérables. Certains individus n'ont pas les ressources suffisantes pour s'adapter aux différentes exigences actuelles qu'impliquent vivre dans nos sociétés modernes. Ces derniers sont donc plus vulnérables encore puisque leurs difficultés à répondre à ces injonctions sont présentés comme leur échec et leur responsabilité (Roy 2008). L'utilisation du vocable de vulnérabilité pose donc le risque de considérer que ce sont les individus que l'ont doit accompagner afin qu'ils soient en mesure de développer des ressources individuelles pour s'extraire de leur situation de vulnérabilité

Lorsque la personne en situation de pauvreté, de précarité et, dans le cas qui nous occupe, en situation d'itinérance est perçue comme vulnérable, cette conceptualisation est plutôt en harmonie avec des interventions ancrées dans un processus d'accompagnement puisque les lacunes sont pour ainsi dire « travaillables ».

La vulnérabilité, cette « potentialité à être blessé » doit être entendue comme une notion universelle (chacun est potentiellement exposé), relationnelle et contextuelle (nous sommes vulnérables dans un contexte donné), structurelle (nous sommes inégalement exposés à la vulnérabilité en raison de notre position dans l'espace social) individuelle (face à une même exposition, certains seront plus touchés que d'autres), potentielle (la vulnérabilité est une blessure qui peut advenir) et enfin, réversible (sur laquelle on peut donc agir). (Soulet dans Brodiez-Dolino, 2015, p.13)

Cette conceptualisation des problèmes sociaux comme principalement liés à la vulnérabilité d'abord collective, mais aussi et peut-être surtout, individuelle, et sur laquelle il est possible d'agir a jeté les bases d'une perspective d'intervention centrée autour de l'accompagnement. Dans ce contexte, « le traitement des formes de vulnérabilité repose sur un nouvel accompagnement, une logique de « parcours » de

« passage d'un travail social sur autrui à un travail avec autrui » (Calvez, 2014 dans Bordiez-Dolino. p.16). Cette logique d'intervention, du parcours à accomplir, loin d'être nouvelle a graduellement remplacé les logiques d'assistance et de lutte sociales depuis les années 1980. L'intervention en itinérance en comparaison à d'autres lieux d'intervention a tardé à prendre ce tournant. Cependant, depuis 10 ans environ, la logique d'accompagnement est de plus en plus présente dans le travail d'intervention auprès de la population itinérante et de manière encore plus significative, dans les cinq dernières années, au point où elle remplace presque entièrement la logique d'assistance dans certains lieux. Cette logique n'est ni bonne ni mauvaise en soi, elle se déploie avec ses avantages, ses limites, elle peut faire l'objet d'éloges comme de critiques. Ce que nous tenterons de réaliser dans ce mémoire, c'est de nous pencher sur une série de transformations spécifiques à la montée de la logique d'accompagnement dans un lieu précis d'intervention; nous tenterons de comprendre comment elle est perçue par les acteurs qui la déploient ainsi que sa position dans le contexte social et politique.

CHAPITRE II PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODE

Pour explorer les plus récentes transformations de pratiques en interventions auprès des personnes itinérantes, nous avons choisi de porter notre attention sur le cas de figure du Pavillon Webster de la Mission Old Brewery. Selon Hamel, l'utilisation de « l'étude de cas » est davantage une démarche qu'une méthode. Il s'agirait, en fait, d'une démarche de nature exploratoire qui permet de découvrir de nouvelles problématiques et de suggérer des hypothèses. (Hamel, 1997, p.13) « Sur cette lancée, on la dit par ailleurs essentiellement descriptive, s'attachant à dépeindre toute la complexité d'un cas concret sans du tout prétendre au général ». (Hamel, 1997, p.14) Cette méthode ou plutôt cette démarche nous est apparue comme étant appropriée en raison la nouveauté des plus récentes transformations de pratiques en intervention auprès des personnes en situation d'itinérance et de la richesse du terrain qu'est la Mission Old Brewery en tant qu'organisme à l'avant-garde de ces transformations.

Il convient dans un premier lieu de présenter brièvement notre cas de figure. La Mission Old Brewery a été fondée en 1889 par deux religieuses. L'organisme distribuait d'abord des repas, puis a évolué pour devenir le plus grand refuge pour hommes de la métropole et compte aujourd'hui plusieurs pavillons, dont un pour femmes, le pavillon Patricia Mackenzie. L'organisme possède également plusieurs immeubles de logements sociaux. Dans ce travail, nous nous penchons spécifiquement sur le Pavillon Webster, pavillon principal pour hommes, situé au 915 rue Clark.

Nous avons fait ce choix en raison d'importantes modifications quant aux modes de fonctionnement et aux règles internes ayant été apportées au sein de l'organisme et plus précisément de ce Pavillon particulier, en mai 2017. En effet, ces récentes transformations qui comprennent entre autres la fermeture du refuge « traditionnel », c'est-à-dire du refuge avec assistance, mais sans intervention soutenue ni accompagnement, représentent une radicalisation majeure d'un processus de transformation entamé depuis plusieurs années à la Mission Old Brewery. Nous reviendrons plus en détail sur les transformations tant philosophiques qu'opérationnelles au sein du Pavillon Webster.

Cependant, il convient de préciser que les transformations de mai 2017 ont été peu étudiées jusqu'à maintenant, ce qui rend ce mémoire pertinent, selon nous. D'autre part, ces modifications de règles nous paraissent révélatrices de transformations sociétales plus profondes, c'est pourquoi nous jugeons important d'étudier ce processus. Qui plus est, la Mission Old Brewery est à l'avant-garde des interventions en itinérance; grâce à un important financement philanthropique et gouvernemental, la mission s'est grandement renouvelée dans les dernières années et a souvent été la première à mettre sur pied des programmes novateurs. À titre d'exemple, la Mission Old Brewery a été le premier refuge à créer un partenariat avec la psychiatrie du CHUM pour créer un programme de soutien et de traitement aux itinérants ayant un problème de santé mentale grave et persistant; la mission est aussi le premier refuge à limiter ses actions d'assistance en mettant fin à certains services d'aide inconditionnelle.

La Mission Old Brewery a donc graduellement, au cours la dernière décennie et plus intensément au cours des dernières années, transformé ses pratiques et ses philosophies d'intervention. Ces observations, quant au passage d'un modèle d'assistance à un modèle d'accompagnement nous ont amenés à nous poser les questions suivantes : Quelles réflexions au sein de l'organisme ont mené à de ces transformations ? Quelle

philosophie d'intervention est mobilisée dans ces nouvelles pratiques ? Quel est le raisonnement pratique derrière ces nouveaux programmes et quelles valeurs sont véhiculées ? Comment quelques acteurs clés de cette ressource et de ressources partenaires perçoivent-ils ces changements ? Et finalement : Quel est le lien entre les transformations dans les pratiques d'intervention en itinérance et les transformations sociétales plus larges caractérisée par une montée dans la singularité individuelle?

Pour ce mémoire, nous avons donc utilisé une méthode mixte qui consiste à d'abord réaliser un survol des divergences idéologiques et philosophiques au sein des organismes d'aide aux personnes en situation d'itinérance avant de se pencher plus précisément sur notre étude de cas en faisant une analyse documentaire et une série d'entrevues qualitatives avec des informateurs clé dans le but de saisir les transformations de pratiques au sein de notre cas de figure. Nous concluons ce mémoire sur une note théorique afin de tenter de répondre à notre dernière et principale question de recherche. Pour ce faire nous nous intéresserons à quelques propositions épistémologiques soutenu par Daniello Martucelli, principalement, concernant la montée de de la singularité individuelle dans la société. Puisque nous sommes d'avis que la pensée de cet auteur offre un cadre théorique pertinent à la problématique que nous étudions, nous tenterons de mettre en relation notre objet d'étude et le concept de singularisme, qui s'inscrit dans un passage de la primauté des droits collectifs à la primauté des droits individuelles ainsi que par une montée des injonctions à la responsabilité et à la prise en charge du soi. Nous mobiliserons donc ce cadre théorique plus en profondeur au chapitre 6.

Pour l'analyse de notre étude de cas, nous avons donc effectué cinq entrevues avec des informateurs clés pour bien comprendre les transformations internes et récentes au sein du Pavillon Webster de la Mission Old Brewery. Nos entrevues étaient semi-dirigées,

sans questionnaire précis afin que les informateurs soient libres d'aborder un éventail élargi de thèmes. En revanche, nous avons nécessairement questionné ces informateurs clés sur les transformations organisationnelles de la mission, sur leur perception subjective de ces transformations ainsi que sur leur compréhension des objectifs et des philosophies étant à l'origine des transformations de pratiques d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. Dans le but de rendre intelligible l'analyse du discours, nous aimerions fournir quelques informations concernant les informateurs clés que nous avons interviewés, les informations dévoilées ne devraient pas permettre d'identifier les personnes en question, mais le lecteur pourra situer le cadre dans lequel on retrouve les observations rapportées.

En premier lieu, nous avons voulu bien cerner et bien comprendre les transformations concrètes dans les pratiques des intervenants : dans le mode de fonctionnement, dans des règles internes, etc. Pour ce faire, nous avons mené une entrevue avec un informateur « intervenant de plancher » qui a pu nous expliquer le nouveau fonctionnement en détail. Ce nouveau fonctionnement sera explicité de manière concrète dans le chapitre 4. Avec cet informateur, nous avons également abordé le thème général de la portée globale et le sens de la nouvelle philosophie de l'organisme afin de comprendre les liens qui existent entre cette nouvelle vision du phénomène de l'itinérance et son opérationnalisation dans des stratégies d'intervention.

En deuxième lieu, nous avons mené une entrevue avec un informateur « agent décisionnel » qui a été témoin et partie prenante du processus de transformation à la Mission Old Brewery. L'objectif de cette entrevue était de bien saisir le processus décisionnel du conseil d'administration et de la direction de la Mission, pour en arriver à la décision d'entamer ces transformations. En troisième lieu, nous avons rencontré un informateur « intervenant clinique » d'un des programmes spécialisés de la Mission Old Brewery pour obtenir le point de vue d'un acteur engagé de manière concrète dans les nouvelles pratiques en itinérance. En quatrième lieu, nous avons rencontré un

informateur « intervenant politique » engagé dans les luttes politiques en itinérance de la communauté montréalaise, qui nous a fourni de l'information sur les divergences entre la philosophie des trois grands refuges pour hommes et la leur.

Enfin, pour notre cinquième entrevue, nous avons rencontré un informateur « intervenant externe » travaillant en itinérance depuis plus de 10 ans en étant indépendant de la Mission Old Brewery, mais en collaboration avec l'institution. Cette entrevue nous a permis d'avoir une perspective extérieure au monde des refuges, mais directement impliquée auprès des personnes en situation d'itinérance qui les fréquentent. Nous avons discuté avec cet informateur de ses observations quant aux réactions des personnes en situation d'itinérance ainsi que de l'accessibilité des programmes, puisqu'une grande partie de son travail consiste à y recommander des personnes.

Le tableau suivant pourra servir de référence au lecteur afin de saisir qui exprime quel point de vue lors de la lecture de l'analyse des entrevues.

Tableau 2.1 Description des informateurs rencontrés

Informateur 1	Intervenant de plancher de la MOB
Informateur 2	Agent décisionnel de la MOB
Informateur 3	Intervenant clinique de la MOB
Informateur 4	Intervenant politique/communautaire
Informateur 5	Intervenant en itinérance externe à la MOB

Les entrevues étaient semi-dirigées sans questionnaire et ont été enregistrées. Les enregistrements ont été sauvegardés sur l'ordinateur personnel de l'étudiante, protégés par un mot de passe et seront supprimés à la suite du dépôt final de ce mémoire, les

entrevues ne seront pas conservées pour publications futures. Les questions n'ont pas porté spécifiquement sur des cas cliniques de personnes en situation d'itinérance, bien que des exemples concrets aient été rapportés. Les personnes interviewées ont été questionnées sur la démarche sous-tendant la mise en place de ces nouveaux programmes et sur les philosophies d'intervention. Nous les avons également questionnées sur leur perception des buts de ces changements et sur les impacts positifs et négatifs qu'ils identifient. Nous avons posé des questions très ouvertes du type : Que comprenez-vous des plus récentes transformations à la Mission Old Brewery ? Quelles sont les réactions que vous avez observées autant chez les intervenants que chez les usagers ? Quels sont les défis et les avantages perçus ? Pour quelles raisons croyez-vous que ces transformations aient été mises en place ?

Lorsque les informateurs soulevaient des thèmes ou des sujets, nous relançons avec des questions sur ces mêmes thèmes et nous tentions de les amener à approfondir leur réflexion. Quand nous avons analysé le contenu du discours des informateurs, nous avons remarqué que certains thèmes se répétaient chez toutes les personnes rencontrées, nous avons donc effectué l'analyse du discours des informateurs en six thèmes que nous décrivons en détail au chapitre 5

Quant au volet de la recherche documentaire, nous avons procédé à l'analyse de plusieurs documents. Nous avons analysé certaines sorties médiatiques de la direction de la Mission Old Brewery concernant les transformations dans l'organisme ainsi que le contenu de leur site Internet. Nous avons décidé d'accorder une certaine importance aux sorties médiatiques des représentants de la Mission, puisque ces sorties représentent le discours public, l'explication avouée et assumée de tout mode de fonctionnement ou transformation. Les discours officiels, s'ils ne sont pas toujours complètement transparents, nous informent néanmoins sur l'intentionnalité, sur ce qui est perçu par l'organisme, comme ce qui est à atteindre et ce qui est perçu comme globalement recevable par la population générale. De plus, nous avons analysé le

contenu du site Internet du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM), dont la Mission Old Brewery fait partie, puisque nous avons jugé son contenu immensément révélateur des philosophies fondatrices des transformations de pratiques auprès des personnes en situation d'itinérance.

Nous nous sommes aussi penchés sur les rapports d'activité annuels de la Mission Old Brewery des dernières années afin de préciser sa philosophie d'intervention et son mode de fonctionnement ainsi que ses sources de financement. Nous croyons que l'analyse de ces documents était nécessaire afin d'avoir une idée, même vague, des diverses influences quant aux décisions et orientations. Nous avons également analysé le rapport de recherche effectué par Michel Simard, en 2005, intitulé « Le système d'urgence sociale du Pavillon Webster de la Mission Old Brewery ». Ce rapport de recherche a été produit à la demande de la Mission et a servi d'appui théorique aux transformations qui ont eu lieu. Nous considérons ce rapport comme le document clé de notre mémoire. En effet, à la suite de l'identification d'un problème par la gestion de l'organisme, soit le retour continu des mêmes individus à la ressource, une recherche a été demandée. Ce rapport de recherche est explicitement une réponse à un problème identifié et a servi de support principal aux transformations à l'étude dans ce mémoire.

Enfin, comme mentionné précédemment, l'auteure du mémoire est travailleuse sociale au CIUSS Centre-Sud depuis neuf ans et travaille régulièrement en collaboration avec les grands refuges. Nous travaillons présentement dans un service d'urgence et de crise en santé mentale et, sans travailler au sein de l'organisme étudié, nous considérons qu'elle est un témoin privilégié de ces transformations. En 2013-2014, nous avons également travaillé pendant un an dans l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs, offrant un suivi psychosocial individuel à une trentaine de personnes en situation d'itinérance. Dans ce mémoire, nous prenons donc la liberté de faire référence à des observations ou réflexions personnelles issues de notre propre pratique. Le cas échéant,

nous tenterons de nommer clairement qu'il s'agit de réflexions issues de notre pratique professionnelle.

Il est également important de préciser que ce travail ne se veut pas une analyse de résultats de ces modifications de pratiques. Cette recherche n'a pas la prétention de déterminer de quelque façon que ce soit si ces transformations de pratiques aident les personnes à sortir de la rue, pas plus qu'elle n'a pour objectif de déterminer si ces transformations sont perçues de manière positive ou négative par les utilisateurs de services. Dans cette perspective, nous avons fait le choix de ne pas réaliser d'entrevue avec des personnes en situation d'itinérance. Il s'agit d'une recherche exploratoire, les entrevues avec les intervenants ayant pour but d'offrir un meilleur éclairage sur les transformations dans les pratiques à la Mission Old Brewery, mais aussi dans le réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance en général, afin d'approfondir la compréhension des processus sociaux qu'elles sous-tendent. Notre objectif est donc d'illustrer les manières de concevoir actuellement l'intervention sur le phénomène de l'itinérance en analysant un cas de figure particulier. D'autre part, avant d'entrer dans le vif du sujet et de présenter la ressource suivi de l'analyse du contenu des informateurs nous ferons un bref détour dans le but de présenter les diverses philosophies co-existant au sein du réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance de Montréal.

CHAPITRE III

DIVERGENCES IDÉOLOGIQUES AU SEIN DES ORGANISMES D'AIDE AUX PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

À Montréal, il existe plus d'une centaine d'organismes œuvrant en itinérance, ces derniers partagent plusieurs préoccupations communes, mais nous pouvons noter d'importantes divergences quant à leur perception de cette réalité complexe ainsi que de nombreuses différences quant aux stratégies qu'ils adoptent pour y faire face. Ces divergences, nous le croyons, sont le reflet de transformations sociales plus profondes, c'est pourquoi nous nous y attarderons quelque peu.

3.1 Dissociation du RAPSIM

Le réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) est un regroupement créé en 1974 qui défend les droits des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Le réseau compte plus d'une centaine de membres, qui sont des organismes communautaires œuvrant auprès de cette population. La brochure d'information du RAPSIM, disponible sur leur site Internet offre un éclairage intéressant sur leurs valeurs et leur philosophie.

Le réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal définit l'itinérance comme étant plurielle et met l'accent sur le fait que l'itinérance est d'abord et avant tout un déni de droits. Elle précise que l'itinérance n'est pas toujours visible et qu'elle ne correspond pas toujours à l'idée type que l'on s'en fait (homme, alcoolique, au centre-ville, etc.). Son approche de la question est éminemment politique. Les groupes de travail qui sont constitués dans le RAPSIM font des demandes aux trois paliers de gouvernement et tentent de sensibiliser la population sur divers enjeux :

Le RAPSIM intervient sur les facteurs sociaux qui mènent à l'itinérance incluant l'accès au logement, la lutte à la pauvreté, la défense du droit de cité, et l'accès aux soins de santé. Son action s'inscrit dans la lignée de la Politique de lutte à l'itinérance adoptée par le gouvernement du Québec en 2014 et pour laquelle il s'est battu pendant de nombreuses années. Celle-ci reconnaît que l'itinérance constitue un déni de droit et la nécessité d'agir sur plusieurs axes tant pour prévenir que pour réduire l'itinérance. (RAPSIM, <http://rapsim.org/itinérance-a-mtl/>)

Le RAPSIM définit son action principalement en matière de défense de droit : droit au logement, droit à la santé, droit à un revenu décent, droit à la cité. Le contexte sociohistorique en présence au moment de la création du RAPSIM en était un bien particulier et se caractérisant par la montée d'une série de luttes sociales. Créé en 1974 « pour venir en aide aux clochards alcooliques du bas de la ville » (Gaudreau, 2012, p. 3), le RAPSIM avait pour membres fondateurs la Maison du Père et l'Accueil Bonneau, deux des plus importants organismes pour hommes en situation d'itinérance du centre-ville de Montréal. Notre cas de figure, la Mission Old Brewery, n'a jamais fait partie du réseau, préférant adopter une approche non politique à la question de l'itinérance depuis ses tout débuts.

Le 12 avril 2012, quelques jours avant le grand dénombrement des personnes itinérantes, les trois organisations suivantes : La Maison du Père, l'Accueil Bonneau et la Mission Bon accueil annoncent qu'elles quittent le RAPSIM. Le grand dénombrement fait référence à un exercice mandaté par la ville de Montréal afin de tenter de dénombrer le nombre exact de personnes en situation d'itinérance sur le territoire montréalais. Les refuges sont mis à contribution et révèlent le nombre de personnes dans leurs dortoirs lors de la nuit du dénombrement; de plus, des intervenants et policiers sont déployés afin de compter les personnes dans les métros, dans les parcs, etc. L'exercice est jugé nécessaire par plusieurs groupes, mais décrié par d'autres comme n'étant pas représentatif de la situation. Nous y reviendrons. Le 12 avril donc,

ces trois organisations, qui, avec la Mission Old Brewery, desservent la vaste majorité des hommes en situation d'itinérance, expliquent dans les médias qu'elles ne se sentent plus représentées par le RAPSIM et ont des divergences d'opinions au niveau du financement, des logements et du développement des services pour la population itinérante. Les trois organismes s'associent donc plutôt à la Mission Old Brewery, qui n'a jamais fait partie du RAPSIM pour créer un regroupement appelé Convergence Itinérance Montréal. Ce départ n'est pas banal et représente une perte majeure en termes de rapport de force avec les différents paliers de gouvernement pour le RAPSIM. En effet, ces quatre organismes desservent la presque totalité des hommes itinérants du centre-ville. Dans un article publié dans *Le Devoir*, tout juste après l'annonce du départ des trois refuges, on peut lire ceci :

Pour sa part, le RAPSIM milite depuis des années pour que cette enveloppe favorise une pluralité d'approches pour lutter contre l'itinérance, notamment en prévention. Convergence itinérance Montréal prône plutôt un financement axé sur le « Logement d'abord », qui consiste à fournir aux sans-abri un logement subventionné sur le marché privé. « Ça donne des résultats : on a un taux de maintien de 95 % », affirme le directeur de l'Accueil Bonneau, Aubin Boudreau. (Journal *Le Devoir*, 30 avril 2018)

Cette divergence serait l'une des principales causes de la dissociation des organismes, soit cette volonté de se concentrer sur une approche spécifique : Logement d'Abord. Pour bien saisir de quoi il est question, commençons par un bref historique du modèle Logement d'abord à Montréal et des divergences qui ont ainsi émergé dans le réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance.

3.2 Bref historique du modèle Logement d'abord

Le modèle Logement d'abord est une approche d'intervention en itinérance dont les premières expériences remontent aux années 1970. Cette approche en est une basée sur

le rétablissement des personnes en itinérance. Son but est de fournir aux personnes en situation d'itinérance des logements autonomes très rapidement et sans imposer de conditions préalables, pour ensuite offrir des services de soutien de tout ordre aux personnes logées (Gaetz, S, Scott F et T. Gulliver, 2013). « L'approche Logement d'abord repose sur le principe qu'il est plus facile de prendre sa vie en main si l'on est d'abord logé » (Gaetz, S, Scott F et T. Gulliver, 2013 p. 5).

Dans les différents programmes utilisant une approche Logement d'abord que nous avons côtoyés durant nos années de pratique, la personne en situation d'itinérance se voit d'abord offrir un logement sur le marché privé et ensuite, pour favoriser son maintien en logement, une fiducie est normalement organisée ainsi qu'un suivi médical et psychosocial avec une équipe de professionnels. L'intensité et la nature exactes des services offerts varient selon les besoins particuliers de la personne. La fiducie est un type d'intervention permettant à un intervenant de cogérer l'argent de l'usager, ce qui permet de prioriser le paiement du loyer et favorise le maintien en logement, en évitant les problèmes liés aux non-paiements.

L'approche Logement d'abord a pris racine à Montréal par l'entremise d'une recherche pancanadienne financée par la Commission de la santé mentale du Canada, de 2009 à 2013, appelé le projet « Chez Soi ». Ce projet était destiné aux personnes en situation d'itinérance ayant un problème de santé mentale. Il est donc important de distinguer que « l'approche Logement d'abord », « Housing First » en anglais, fait référence à une approche d'intervention, alors que lorsque nous désignons le projet « Chez Soi », nous faisons référence à cette recherche pancanadienne spécifique. Montréal fut donc l'une des 5 villes choisies pour ce projet de recherche Chez Soi, 469 participants ont été recrutés pour ce projet, 286 personnes se sont vu attribuer une équipe de suivi clinique en utilisant l'approche Logement d'abord ainsi qu'une subvention de 200 \$/mois pour les aider à payer leur loyer. De plus, 183 participants (groupe témoin)

continuèrent de recevoir des soins et de l'aide des ressources communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux montréalais (Latimer 2016).

Le projet Chez Soi comporte trois équipes cliniques qui suivent les participants : une équipe de suivi intensif dans le milieu (SIM), une équipe de suivi à intensité variable du CSSS Jeanne Mance (SIV) et une équipe de suivi à intensité variable (SIV), chapeauté par l'organisme communautaire Diogène. Ce type d'équipe existe normalement dans le réseau de la santé et des services sociaux du gouvernement ainsi que dans le réseau communautaire auprès d'une clientèle ayant des problèmes de santé mentale. Les cliniques externes de psychiatrie rattachées à des centres hospitaliers ont souvent des équipes SIM (suivi intensif dans le milieu); ce type d'intervention existe donc indépendamment du projet Chez Soi. Dans le but de bien saisir le fonctionnement, prenons le temps de décrire brièvement le fonctionnement de telles équipes. Habituellement, une équipe de suivi intensif dans le milieu fait référence à un groupe de professionnels qui partagent une charge de cas et tous peuvent être appelés à intervenir auprès de tous les usagers. Les rencontres sont habituellement quotidiennes ou quasi quotidiennes et incluent le plus souvent la livraison journalière des médicaments de la personne suivie. Dans une équipe de suivi à intensité variable, chaque usager a normalement un intervenant attitré et l'intensité du suivi varie selon les besoins, de plusieurs fois par semaine à quelques fois par mois. Habituellement, il n'y a pas de livraison quotidienne de médicaments.

Dès ses débuts, le projet Chez Soi divise. Le RAPSIM (réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal) et le RACOR (le réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale) soulèvent plusieurs préoccupations. Ces derniers s'inquiètent du sort des personnes participantes au projet à la fin de celui-ci et de l'absence de pérennité de ces subventions. D'autre part, il considère que l'argent aurait pu servir à financer des logements à prix modique avec soutien communautaire existant

déjà et ayant déjà fait leurs preuves. Il dénonce que les subventions soient attribuées aux personnes pour une période limitée plutôt qu'au développement d'une offre de logements sociaux, dont les loyers sont fixés à 25 % du revenu, ce qui est considéré à ce moment comme une norme en matière de logement social au Québec. Dans un document interne du RAPSIM la responsable des dossiers logements écrit :

Plutôt que de participer au projet *Chez soi*, nous (le RAPSIM) centrons nos efforts sur le développement de réponses structurantes aux besoins des gens. Comme celle du logement social puisque cette forme de logement évite à des gens de tomber à la rue et permet à d'autres de s'en sortir. De même, nos priorités vont également vers le financement adéquat et récurrent des organismes qui offrent du soutien communautaire en logement social, du suivi post-hébergement, du suivi dans la communauté et nous revendiquons un accès universel aux services de 1^{re}, 2^e et 3^e ligne en santé mentale. Il est ici question de droits. (Despars, M. s.d. p.1)

En dépit des oppositions, le projet suit son cours et les conclusions du rapport de recherche pour Montréal, piloté par l'institution en santé mentale Douglas, sont très positives. Les autres villes canadiennes rapportent également des résultats encourageants relativement au modèle. Le rapport définitif du projet Chez Soi, dégage trois conclusions principales :

1. L'approche Logement d'abord est réalisable à Montréal. L'équipe « logement » du projet Chez soi a réussi à trouver 73 propriétaires situés dans plusieurs quartiers de Montréal, qui ont offert de leurs appartements aux participants du projet Chez soi. Presque tous les 285 participants recrutés à un des groupes Logement d'abord ont été logés en trois mois ou moins [...]
2. L'approche Logement d'abord est efficace. Les participants Logement d'abord ont été beaucoup plus nombreux à obtenir et à conserver un logement stable que ceux du groupe témoin. [...] De plus, les participants à besoins modérés recevant l'intervention Logement d'abord rapportaient une amélioration plus importante dans leur qualité de vie que leurs homologues recevant les services habituels.
3. Le Logement d'abord réduit les coûts d'autres services. En moyenne, l'intervention a coûté 22 482 \$ par personne par année pour les participants à

besoins élevés et 14 029 \$ pour les participants à besoins modérés. Au cours de la période de deux ans suivant l'entrée des participants dans l'étude, chaque 10 \$ investi dans des services Logement d'abord a entraîné une économie moyenne en services divers (hospitalisations, refuges, etc.) de 8,27 \$ dans le cas des participants à besoins élevés et 7,19 \$ dans celui des participants à besoins modérés. (Latimer, 2015, résumé des résultats du rapport définitif Chez Soi – tiré du site Internet de l'Institut Douglas)

Malgré des signes qui laissaient croire à un prolongement du projet Chez Soi, en 2013, l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal décide de ne pas financer le projet Chez Soi après la fin de la subvention de la Commission de la santé mentale du Canada. Les équipes sont démantelées et les participants réorientés vers les services habituels (Latimer, 2016). Dans un rapport sur la durabilité des programmes de logement et de soutien, Latimer interviewe des intervenants du projet Chez Soi. Ces derniers identifient le RAPSIM comme l'un des principaux groupes systématiquement opposés publiquement au modèle Logement d'abord. Le RAPSIM est perçu comme ayant une vision incomplète et étroite du projet et fournissant des informations erronées aux organismes et aux décideurs (Latimer 2016). La fin du projet Chez Soi crée une incertitude quant à la poursuite du modèle Logement d'abord à Montréal.

Cependant, la fin du projet Chez Soi, ne correspond pas à une fin pour le modèle Logement d'abord, bien au contraire. En 2013, le gouvernement fédéral annonce que les fonds fédéraux – la SPLI¹, pour la période 2015-2019, seront orientés à 65 % vers le modèle Housing First (Logement d'abord). Plusieurs organismes n'œuvrant pas avec ce modèle voient leur financement radicalement coupé, plusieurs

¹ Précisons ici que la SPLI est la « stratégie des partenariats de lutte à l'itinérance », il s'agit d'un programme fédéral et c'est ce programme qui finance la majorité des organisations œuvrant en itinérance. Ce programme a depuis cédé sa place à la SCLI (Stratégie canadienne de lutte à l'itinérance)

sont à risque de mettre fin à leurs activités; ce à quoi s'oppose le Réseau solidarité itinérance Québec (RSIQ) qui émet un communiqué de presse en février 2016, où l'on peut lire :

Le gouvernement précédent a imposé une réorientation de la SPLI vers le modèle « housing-first » qui a eu pour effet de priver les initiatives en prévention et celle mettant de l'avant une approche globale d'intervention de la majorité des fonds disponibles. Or, selon une recherche récente du Centre canadien de politiques alternatives, le modèle « housing-first » ne s'attaque pas aux causes structurelles de l'itinérance, ne s'adresse qu'à une minorité de personnes sans abri et la perte de financement pour les interventions de soutien va mettre en péril l'amélioration de la condition de vie des personnes suite à cette mobilisation le gouvernement Trudeau rétablit les fonds pour les organismes. (Communiqué de presse RSIQ, 26 février, 2016)

Le RAPSIM va dans le même sens :

Le Housing First ne mettra pas fin à l'itinérance... Pourtant Ottawa a tagué 65 % de son programme de lutte à l'itinérance sur ce modèle avec l'aval de Québec, malgré l'opposition unanime, exprimée deux fois, de l'Assemblée nationale. Avec comme résultat des coupes dans toutes sortes d'interventions pertinentes et dans les immobilisations, dont la contribution à des logements sociaux pour sans-abri ! (Communiqué de presse du RAPSIM, 16 février 2016)

Les fonds pour ces organismes ont finalement été rétablis par le gouvernement Trudeau. Il serait aisé ici de s'étendre sur une multitude de détails concernant les diverses politiques fédérales, provinciales et municipales en ce qui a trait à la lutte à l'itinérance, ce que nous tenterons d'éviter. Ce qui est certain, cependant, c'est que l'approche Logement d'abord divise les parties prenantes dès ses tout débuts et bien que plusieurs organisations opposées au départ reconnaissent maintenant une certaine place à cette approche dans le réseau des services, des divisions sur le plan idéologique demeurent.

3.3 Poursuite du modèle LD et 2000 solutions pour mettre fin à l'itinérance

Comme mentionné plus tôt, la fin du projet de recherche Chez Soi ne correspond pas à une fin du modèle d'intervention Logement d'abord, bien au contraire. En septembre 2013, le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM) est créé. Le mouvement défend, entre autres, la légitimité et l'efficacité du modèle Logement d'abord.

Le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM) regroupe des gens du milieu des affaires, des institutions, des chercheurs, des organismes communautaires et des individus engagés à relever le défi de vaincre l'itinérance à Montréal telle qu'on la connaît aujourd'hui. Pour atteindre cet objectif, le MMFIM propose une meilleure coordination des ressources disponibles, la cueillette et le partage d'informations pertinentes, l'application des meilleures pratiques dont l'accès aux logements abordables permanents et des services de soutien. (<https://mmfim.ca/a-propos/mission/>)

Les grands refuges pour hommes de Montréal ont tous quitté le RAPSIM et sont maintenant tous membres du MMFIM. Le ton du MMFIM diffère grandement de celui du RAPSIM, l'accent étant mis sur la possibilité de vaincre l'itinérance, sur les meilleures pratiques ainsi que les solutions concrètes. Le discours politique sur la pauvreté prend moins d'espace et le milieu des affaires est davantage mis à contribution. Nous y reviendrons.

Les grands refuges de Montréal (Maison du père, Mission Bon Accueil, Mission Old Brewery ainsi que l'Accueil Bonneau) orientent donc leurs programmes de plus en plus vers un modèle Logement d'abord ou vers des formes d'interventions qui sont fortement influencées par ce dernier. En fait les modèles privilégiés que l'on appelle « stabilité résidentielle avec accompagnement » (SRA) donnent naissance à plusieurs programmes. À titre d'exemple, en avril 2015 tous les grands refuges s'unissent et mettent sur pied le Projet Logement Montréal (PLM). Le Projet Logement Montréal, qui compte des intervenants et des participants des quatre grands refuges, offre des logements sur le marché privé accompagnés d'une subvention au logement et d'un

suivi avec une équipe de professionnels. Le programme SII (suivi intensif en itinérance de la Mission Old Brewery en partenariat avec le CHUM, est également fortement inspiré d'une approche LD. En fait, la plupart des programmes de la Mission Old Brewery et des autres organismes se sont inspirés de l'approche LD, en ce sens que la priorité se situe autour d'un départ organisé vers un logement et que la fiduciaire et les équipes de soutien cliniques sont utilisées comme outils pour y parvenir. En mars 2015, un dénombrement des personnes en situation d'itinérance est effectué, le 8 juillet le rapport du dénombrement est rendu public et le 18 décembre de la même année, le MMFIM lance l'Objectif 2020. Sur le site du MMFIM, on peut lire ceci :

Le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal présente sa démarche pour sortir quelque 2 000 femmes et hommes de l'itinérance chronique et cyclique en cinq ans. Pourquoi 2 000 personnes ? ...permet d'affirmer qu'au moins 784 personnes vivent l'itinérance chronique (plus de quatre ans) et que 1 357 vivent l'itinérance cyclique, soit 2 141 personnes pour lesquelles il est impératif d'intervenir. (<https://2000solutions.mmfim.ca/>)

Pour le MMFIM, l'objectif est clair, les personnes en situation d'itinérance cyclique et chronique ont été dénombrées, il faut maintenant agir et les sortir de la rue par l'entremise de programmes d'accompagnement largement inspirés d'un modèle LD; c'est dans ce contexte que se situe le Projet Logement Montréal. Le plan d'action Objectif 2020 est détaillé ainsi sur leur site Internet :

Le plan d'action préconise une intervention de proximité favorisant l'accès aux soins, la stabilité résidentielle et l'inclusion sociale : 5 lieux d'accueil, d'évaluation et d'orientation, 2 équipes de suivi intensif (SI), 70 intervenants gestionnaires de cas formés en soutien d'intensité variable (SIV) communautaire, 1 500 subventions du programme de Supplément au loyer (PSL) 1 bureau de projet, 1 système d'information, la mesure des résultats, des recherches. (<https://2000solutions.mmfim.ca/>)

Tous les refuges sont donc mis à contribution et participent tous activement à travers leurs divers programmes à obtenir des suppléments au loyer pour les personnes, à leur

trouver un logement et à leur fournir directement, ou par l'entremise d'autres organismes, un suivi psychosocial. Le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery, notre cas de figure, va un pas plus loin en fermant le refuge d'urgence et en rendant la participation à ces programmes mandatoires (SRA et autres) à un séjour chez eux.

Sur le site Internet 2000 solutions du MMFIM, on peut voir un graphique représentant un baromètre qui indique que 1 569 sur 2 000 personnes ont été logées (15 avril 2020). L'objectif est donc de sortir 2 000 personnes de l'itinérance par 2020, objectif donc atteint à environ 75 %, et ce, quelques mois après le début de l'année, mais cela n'est pas le sujet de notre réflexion. Ce qui est intéressant, c'est le ton, le rapport mathématique au problème. Le mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal donne l'impression que l'objectif consiste à y mettre fin en sortant les personnes de leur situation une à la fois, comme si la fin de l'itinérance résidait en la simple addition de divers cheminements personnels vers une sortie de la rue. Sans tomber dans une vision caricaturale, où il y aurait deux visions intrinsèquement opposées quant aux philosophies d'intervention à adopter en ce qui concerne le phénomène de l'itinérance, il semble tout de même exister des zones d'oppositions et de divergences. Prenons le temps d'en identifier quelques-unes.

3.4 Quelques divergences explicitées

L'une des divergences qui existent au sein du réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance est liée aux concepts de lien social, d'isolement et de ghettoïsation. Les partisans d'une approche plus communautariste et inscrite dans un contexte de lutte à la pauvreté tendent à militer en faveur d'une diversité des pratiques incluant, entre autres, des logements sociaux avec un intervenant communautaire sur les lieux, quelque 15 à 20 heures par semaine. Ces endroits comportent souvent une salle

communautaire, offrent des activités de groupes, etc. Les subventions sont rattachées au logement plutôt qu'à l'individu. L'idée est de créer une communauté de pairs. L'une des divisions qui existent à ce sujet est le fait que cela ghettoïserait les personnes, regroupant ainsi celles qui étaient anciennement itinérantes ou ayant un problème de santé mentale. De plus, le fait de regrouper des personnes dans un seul et même endroit serait ainsi obstacle à l'intégration des individus dans la société. Le pendant de cette réflexion est que les approches de type Logement d'abord qui placent les personnes dans des logements éparpillés sur le marché privé, isoleraient celles-ci dans des immeubles à logements souvent situés à l'extérieur du centre-ville, où ils ne connaissent personnes. En effet, plusieurs personnes dans des logements privés avec subvention se retrouvent isolées du milieu qu'ils connaissent et leur seul lien social est parfois celui qu'ils entretiennent avec leur équipe traitante et les intervenants qui les suivent.

Une autre divergence importante se situe quant aux méthodes utilisées pour « mesurer le problème ». Dans la recherche et dans les milieux de pratique plus généralement, on distingue quelques types d'itinérance : l'itinérance invisible, l'itinérance situationnelle, l'itinérance cyclique et l'itinérance chronique. À Montréal, le dernier dénombrement des personnes en situation d'itinérance a été réalisé le 24 avril 2018 et rapportait 3 149 personnes en situation d'itinérance dont 678 ayant passé la nuit à l'extérieur.

Le recensement de mars 2015, quant à lui, dénombrait 3 016 personnes en situation d'itinérance, en excluant l'itinérance invisible. De ce nombre, 429 avaient passé la nuit dans un lieu extérieur (Latimer et al, 2015). D'abord, le dénombrement des personnes en situation d'itinérance est sujet à débat. D'une part, nombre d'organismes et d'instances gouvernementales perçoivent le dénombrement comme un exercice

absolument nécessaire afin d'obtenir un portrait juste de l'itinérance à Montréal. Cela permet de saisir l'ampleur de la tâche et de fixer des objectifs.

Plusieurs groupes sont beaucoup plus critiques par rapport au dénombrement, au point de considérer l'exercice comme potentiellement dangereux. L'argument tient du fait que le dénombrement ne permet pas de brosser un portrait clair de la situation puisque nombre de personnes en situation d'itinérance ne fréquentent pas les lieux où le dénombrement a lieu, ce qui aura pour effet de minimiser le nombre de personnes en situation d'itinérance et les diverses formes que le phénomène peut prendre.

En occultant de nombreuses réalités moins visibles de l'itinérance, le dénombrement introduit un biais qui risque d'orienter les financements vers certains besoins plus que d'autres et, au final, de fausser les réponses politiques apportées au phénomène. Par exemple, le nombre de femmes comptabilisées à l'intérieur des ressources ne traduit pas la situation de débordement chronique de celles-ci et le fait qu'elles n'arrivent pas à répondre aux demandes faute de places suffisantes. De plus, cet exercice tend à valoriser des mesures visant à réduire l'itinérance visible et à répondre aux besoins urgents, notamment en matière d'hébergement. Cela conduit à négliger les actions en prévention de l'itinérance pourtant essentielles, de même que les actions menées en matière d'insertion, de soutien au revenu, de santé, etc. (Communiqué de presse, RAPSIM, mardi 11 décembre 2018)

Le dénombrement met en effet en lumière l'itinérance la plus visible, l'itinérance qui dérange, que l'on voit quotidiennement dans le centre-ville de Montréal. L'exercice, en minimisant les autres formes d'itinérance (coach surfing, instabilité résidentielle diverse, etc.), pourrait en effet avoir pour conséquence de concentrer les investissements et les approches vers ces personnes uniquement. Il semble également que deux visions stratégiques coexistent, sans s'opposer fondamentalement, on retrouve néanmoins des zones d'opposition. En simplifiant un peu, on pourrait dire que, d'un côté, on considère qu'il faut dénombrer les itinérants, mettre en place des plans d'action clairs pour sortir ces personnes de la rue en utilisant des programmes d'accompagnement et déployer des stratégies d'intervention qui sont considérées

comme les meilleures pratiques. De l'autre côté, on soutient que l'itinérance est un problème social et qu'il n'est pas suffisant d'agir uniquement auprès des individus; on soutient qu'il faut agir sur le politique et sur la société plus largement, en dénonçant les inégalités sociales et en menant une lutte à la pauvreté.

Dans son article sur la dissociation des refuges du RAPSIM, Le Devoir interroge Michel Parazelli sur la question :

[...] selon Michel Parazelli, la divergence idéologique entre le RAPSIM et Convergence itinérance Montréal est symptomatique d'une tendance philanthropique qui s'observe de plus en plus à travers le monde, qu'il nomme « charité néolibérale ». « Il se développe une convergence entre la charité et les injonctions néolibérales actuelles qui sévissent dans le système », décrit-il. Concrètement, les donateurs privés demandent de plus en plus à voir les résultats de leur contribution (un retour sur investissement), ce que permettent notamment les données du dénombrement et de l'approche « Logement d'abord ». (Parazelli, Le Devoir 30 avril 2018)

L'une des deux stratégies serait donc davantage privilégiée, car elle se conforme surtout aux exigences de la société contemporaine. En effet l'approche Logement d'abord et les autres programmes d'intervention avec des philosophies similaires abordent le phénomène de l'itinérance comme un problème qui est visible et y appliquent des solutions individuelles efficaces et mesurables. Il paraît évident que des transformations majeures en ce sens s'articulent dans le réseau d'aide aux personnes itinérantes depuis une dizaine d'années et que ces transformations ne sont pas indépendantes de transformations sociétales plus englobantes. Les fondations caritatives et la philanthropie ont une influence majeure sur les transformations stratégiques en itinérance; de même, les valeurs et les philosophies portées par ces fondations peuvent être déterminantes en ce qui concerne le fonctionnement des organismes qu'elles financent.

3.5 Le pouvoir des fondations dans la gestion des problèmes sociaux et le philanthrocapitalisme

Afin d'illustrer avec clarté les différentes forces en action qui orientent les transformations de pratiques auprès des populations itinérantes, nous croyons qu'il est justifié d'effectuer un détour et d'analyser quelque peu le rôle des fondations caritatives dans l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. Parmi les donateurs à cette campagne de financement, plusieurs noms bien connus au Québec apparaissent, tels que la famille Desmarais, la famille Coutu, ainsi que plusieurs fondations philanthropiques d'envergure comme La Fondation Echo, la Fondation de la famille George Hogg, la Fondation de la famille J.W. McConnell, de la famille Molson, la Fondation R. Howard Webster, et la Fondation Tenaquip.

En fait, près de la moitié des dons faits à la fondation de la Mission Old Brewery proviennent de fondations externes à la Mission Old Brewery (Rapport annuel 2018). En termes de revenu, la Mission Old Brewery comme telle reçoit près de la moitié de son financement de divers paliers de gouvernement et l'autre moitié provient des dons faits à la fondation ou de dons privés. L'importance des dons privés donne lieu à diverses formes de reconnaissance facilement observables. En fait, plusieurs locaux ou pavillons sont nommés selon les donateurs : le Pavillon Marcelle et Jean Coutu, le Café Keurig, le local Desmarais ou la salle Jean Coutu. La tradition philanthropique existe au Québec depuis des générations et ne semble pas en recul, bien au contraire.

On constate une présence plus importante des organisations privées et de la société civile dans un nombre important de secteurs où les gouvernements agissaient depuis l'avènement de l'État providence (Ducharme 2012). Bien sûr, les fondations sont

présentes depuis très longtemps, mais l'une des particularités de leur implication actuelle est l'ampleur de leurs investissements, les moyens qu'elles utilisent ainsi que l'influence qu'elles désirent avoir sur l'État et sur la gestion des problèmes sociaux (Ducharme 2012). La tradition des grandes fondations privées provient principalement des États-Unis, de la fin du 19^e au début du 20^e siècle, et au fil du temps des différences se sont développées entre différents modèles philanthropiques (Ducharme, Leseman 2011).

Aux États-Unis, mais ici également, les années 1980 correspondent à une période qui a permis un accroissement important des profits des entreprises, ce qui a entraîné une augmentation du nombre et du pouvoir financier des fondations ainsi que l'émergence d'une « nouvelle philanthropie » que l'on pourrait qualifier de « philanthro-capitalisme » (Ducharme, Leseman, 2001). En effet, l'augmentation des profits et des congés fiscaux de tout acabit entraîne une accumulation de richesse investie dans les fondations, permettant à leur tour des avantages fiscaux supplémentaires. Malgré la mise en place par les fondations de structures, de programmes et de services pouvant avoir des impacts bénéfiques sur les populations et sur une large série de problématiques, il convient de ne pas écarter les difficultés démocratiques que ce type de structure soulève.

If philanthropic capital were taxed, its disposition would be subject to political debate. Nonprofit organizations, on the other hand, are directed by self-perpetuating boards, and there is no democratic control over their private policy making. Staff members have no civil service status or security; they are dependent on philanthropy and its visible, hugging arms. (Roelof, 2015, p.656)

L'injection d'argent dans des projets d'ordre social est difficilement critiquable sans nuances, il est évident que nombre de projets portés par des fondations ont des impacts positifs sur la société civile et sur le bien-être de la population. Cependant, ce type de

financement n'est pas favorable à l'émergence de débats, que ce soit sur les priorités ou sur les méthodes, et l'itinérance ne fait pas exception. La crise de l'État-providence entraîne donc l'émergence de nouvelles options sociales; la charité en est une d'entre elles, et on assiste à la prolifération des fondations (Pineault 1997). En effet, au Québec, nombre de CIUSS (autre fois CSSS) et d'hôpitaux se sont dotés de fondations dans les vingt dernières années. « Dans la mesure où la charité se loge au cœur de ce qui pourrait devenir le nouveau lieu de gestion des politiques sociales, elle saura sûrement imposer à la solidarité une forme qui correspond à ses principes » (Pineault, 1997, p.81). « La charité contemporaine se présente avant tout comme une pratique organisationnelle et technique, plutôt que comme solution à caractère idéologique ou projet politique » (Pineault, 1997, p.81). L'idéal politique de la charité contemporaine n'est pas désarticulé des valeurs néolibérales, telles que l'efficacité et la responsabilité individuelle.

En effet, les nouveaux philanthropes, souvent issus du milieu des affaires, se montrent critiques face à leurs prédécesseurs qui auraient mis en place des moyens peu efficaces et démontrant peu de résultats, cette « nouvelle philanthropie » propose donc d'appliquer des principes relevant de la gestion : « en ciblant leurs actions sur des problèmes spécifiques, bien délimités dans l'espace et le temps, pour lesquels des objectifs de résultats sont définis dans une perspective contractuelle, puis mesurés grâce à des mécanismes d'évaluation de la performance » (Ducharme et Lessman, 2011).

Dans ce contexte, les critères d'évaluation auront tendance à être quantitatifs, ainsi que selon une méthode « top Down » qui n'est pas habituelle aux philosophies des organisations communautaires au Québec (Ducharme, Lessman 2012). Les fondations

de la nouvelle philanthropie sont donc, plus que leurs prédécesseuses, préoccupées par l'efficacité de leurs actions.

In business, the pressure to quickly go to scale is natural, even imperative, since that is how profit margins grow, but civil society things have to move at the pace required by social transformation, which is generally slow because it is so complex and conflicted. Having inherited their wealth or made it very quickly, the philanthrocapitalists are not in the mood to wait around for their results. In business, scaling up tends to be direct (more consumers and larger markets), whereas in civil society scale tends to come through indirect strategies that change policies, regulations, value and institutions. Business wants «smooth distribution, quick certain payment, and really high volumes» in order to maximize returns, whereas civil society might focus on small numbers of people and their concerns, which are rarely if ever smooth. (Edwards, 2008)

Nous sommes d'avis que la fondation de la Mission Old Brewery s'inscrit au moins partiellement dans un mouvement que l'on pourrait qualifier de nouvelle philanthropie. Le site Internet du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance (MMFI) représente bien ce qui est explicité dans la citation d'Edwards; on peut y voir des graphiques représentant des cibles précises à atteindre, des objectifs explicités, une volonté de « scaling up », en offrant les services à un nombre maximal de personnes, ainsi qu'une manière concrète de mesurer les résultats. Comme indiqué sur leur site Internet, la fondation de la Mission Old Brewery a lancé une campagne de financement intitulée : « Voyez la fin de l'itinérance ». Cette campagne s'inscrit en continuité avec le MMFI, ancrée dans un rapport d'efficacité par rapport aux moyens déployés pour faire face au problème qu'est l'itinérance à Montréal. En fait, comme précisé dans la section précédente, le MMFI précise qu'il est nécessaire de concentrer les énergies sur l'itinérance chronique, puisque c'est elle qui contribuerait le plus à la problématique. Ce que l'on comprend donc, c'est que ce sont les itinérants chroniques qu'il faut identifier, traiter, aider et sortir de la rue à travers un continuum de soins. Un laps de temps est aussi déterminé : mettre fin à l'itinérance chronique en 10 ans. En fait, cette

rhétorique n'est pas nouvelle, le vocable utilisé n'est pas sans rappeler le plan mis de l'avant par l'Administration Bush, au début des années 2000.

Normalized by the Clinton administration's "Continuum of Care", it finds its most complete manifestation in the spatial logic of the Bush administration's attempt to "end chronic homelessness in 10 years". This movement, drawing on tropes of the homeless as deviant and dependent citizens, rein scribes these stereotypes within the discursive terrain of neoliberal norms of citizenship and governance (Del Casino and Jocoy 2008). This reinscription combines the marketized language of benchmarking, best practices, and producer/consumer relations with high-tech surveillance to produce the "new" homeless as entrepreneurial subjects whose failure to adhere to a proper disciplinary regime marks them as non-responsible, non-productive, non-citizens. (Spark, 2012, p.1515)

Comme cette citation l'explique clairement, la nouvelle emphase sur les soins à prodiguer et sur l'itinérance chronique renvoie nécessairement aux lacunes et aux déviances des personnes en situation d'itinérance plutôt qu'aux lacunes d'une société qui rend difficile l'accès aux logements abordables pour les populations les plus appauvries. Ce qui est certain c'est que les fondations issues du monde des affaires sont habituellement éloignées d'une critique sociale profonde qui pourrait déranger l'ordre établi. Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a pas du travail positif, agissant et réparateur qui est effectué. D'autres aspects importants de la nouvelle philanthropie sont reliés à la communication et au marketing, ces aspects empruntés au monde des affaires ont influencé les fondations ainsi que leur capacité à recevoir des dons de même qu'à faire la promotion de leurs approches.

Publiciser les problèmes sociaux est un rouage de la logique organisationnelle de la charité contemporaine qui s'est approprié les outils du marketing. La « marketisation » de la charité a consolidé un "marché du don" sur lequel nous devons nous pencher puisque la marchandisation de l'acte charitable est une des caractéristiques centrales de la nouvelle charité. C'est dans cette mutation organisationnelle de la charité que nous pouvons comprendre les modalités actuelles de reproduction de cette pratique et la possibilité d'une fusion entre ces

idéaux antithétiques de la modernité : charité et solidarité.
(Pineault, 1997, p.81)

Publiciser la problématique s'avère donc central aux pratiques philanthropiques œuvrant sur diverses problématiques sociales et dès lors, l'itinérance n'est pas une exception. La lourdeur de la problématique impressionne et cela est utile. Comme l'exprimait avec beaucoup de clarté l'informateur 1 :

Qu'est-ce qui fait que c'est spécial ce domaine (l'itinérance), c'est de frapper l'imaginaire, de montrer les dynamiques qui choquent, montrer ça aux gens, c'est la toxico, le tabou de la drogue, les gens qui sont sales, les apparts avec les coquerelles, cet aspect-là va chercher des sous, parce que ça choque et que ça crée un conflit de valeurs, c'est ça qui vient chercher l'argent. (informateur 1, entrevue de recherche.)

Il va sans dire que « mesurer l'aide » qui a été apportée à un individu en difficulté est plus complexe et nuancé que des résultats nominaux sur l'intégration en logement au cours d'une période définie. La charité n'est pas nouvelle en soi; ce qui a changé, ou ce qui a du moins augmenté, ce sont les idées entrepreneuriales de responsabilité, de promotion et d'efficacité intégrées en son sein.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DU PAVILLON WEBSTER DE LA MISSION OLD BREWERY ET DE SON PROCESSUS DE TRANSFORMATION

Depuis le tout début, la Mission Old Brewery, offre logis, nourriture et vêtement aux hommes sans domicile fixe de la métropole québécoise. Durant nos entrevues, l'un des informateurs nous explique qu'au début des années 2000 le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery est dans une période de réflexion importante concernant ses services. Le personnel et l'administration se questionnent beaucoup sur le bien-fondé des services rendus à la population et sur le fait qu'il semble y avoir un nombre toujours grandissant de personnes fréquentant la mission. Le conseil d'administration met donc sur pied le « comité des services » responsable de remettre en question et d'évaluer les services de la Mission dans le but d'améliorer son mode de fonctionnement. Le comité demande l'aide de Michel Simard, professeur de l'Université du Québec à Trois-Rivières et l'un des spécialistes de la question de l'itinérance au Québec.

Comme nous l'avons mentionné dans la méthodologie, l'analyse du rapport de Michel Simard, publiée en 2005, constitue la première étape de notre processus de recherche. L'informateur 3 que nous avons rencontré nous a d'ailleurs expliqué qu'en effet, les conclusions de ce rapport ont été d'une grande importance en ce qui a trait au long processus de transformation du Pavillon Webster. M. Simard a effectué sa recherche en demeurant sur les lieux, à l'intérieur du Pavillon Webster, deux jours par semaine durant une période de deux mois. Il a discuté avec le personnel et les usagers. En commençant de son rapport, il explique qu'au début des années 1990, le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery fonctionnait avec environ 140 lits. En 2005, au

moment de la recherche, la mission opère avec près de 500 lits. Le rapport débute avec la prémisse suivante :

Il est évident que la Mission ne peut plus continuer à répondre à la demande constante d'hébergement d'urgence en élargissant ses services et en augmentant ses lits. Elle se dirige ainsi en vitesse accélérée tout droit sur un mur. Elle doit impérativement trouver une autre façon de faire face à la croissance de la demande en tenant compte de la complexité des situations et de l'environnement urbain actuels. C'est la raison d'être et le propos de ce rapport : fournir des pistes de solution pouvant éclairer des décisions engageant l'avenir de la Mission. (Simard, 2005, p. 6)

L'augmentation constante de la demande pour un lit d'hébergement d'urgence inquiète et il s'avère primordial pour la ressource de s'organiser autour d'une nouvelle manière de fonctionner. Le rapport conclut avec quatre constats majeurs et quatorze recommandations. Le premier constat de la recherche souligne qu'il existe un engorgement croissant du système. Il semble que pour énoncer ce constat de manière simple, selon les statistiques recueillies dans cette étude, qu'il existe, et ce de manière constante, un certain pourcentage de nouveaux venus qui ne partent pas au cours d'une année, soit environ 5 %. Ce 5 % s'ajoute aux personnes des années précédentes qui sont restées. Donc, bien qu'une vaste majorité des personnes ne sont que de passage à la Mission, une proportion non négligeable y demeure, ce qui se traduit par un nombre absolu grandissant de personnes qui se trouvent à la ressource. Il y a ainsi une rétention croissante du nombre de personnes dans la ressource et aucun indicateur social ne permet de croire qu'il y aura une diminution du nombre de nouveaux venus (Simard, 2005).

Le second constat du rapport mentionne qu'il y a une demande d'augmentation de la sécurité. En effet, en 2005 la syndicalisation récente des employés fut, entre autres, une réponse au besoin croissant de sécurité pour les employés de la ressource. Afin de satisfaire à ces demandes, le Pavillon Webster a augmenté le nombre d'employés de

soir et de nuit afin d'assurer une meilleure sécurité des lieux. « Le système fonctionne bien dans sa logique. Son problème majeur, c'est l'engorgement croissant, la demande de sécurité accrue que cela entraîne et le cercle vicieux que génèrent ces deux processus » (Simard, 2005, p. 27).

Les deux autres constats sont en lien avec une réduction de l'efficacité et une augmentation des coûts. Simard mentionne que la logique de l'assistance renforce l'engorgement; autrement dit, plus les gens sont « confortables » dans le système, plus ce dernier sera engorgé et l'engorgement de la ressource entraîne nécessairement une augmentation des coûts (Simard 2005). Le rapport offre donc quatorze recommandations finales et les plus importantes sont en lien avec l'importance de prioriser l'accompagnement et de sortir de l'assistance inconditionnelle. Il propose que des limites de séjours soient mises en place de même que des frais soient associés à certains services. Il recommande aussi que la ressource choisisse entre un système mixte (assistance et accompagnement) ou un système centré sur l'accompagnement uniquement. Comme nous le verrons sous peu, le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery a d'abord introduit un système mixte pour finalement se diriger, en 2017, vers un système d'accompagnement uniquement.

Le Pavillon Webster a introduit, au fil du temps, certains programmes sans jamais mettre fin au refuge classique comme tel. Pendant de nombreuses années, le Pavillon Webster était organisé en trois programmes. Il y avait le service d'hébergement d'urgence pour homme, communément appelé le Refuge et deux programmes d'aide à la sortie de la rue. Il y avait le programme appelé l'« Étape » et le programme pour hommes âgés : l'« Escale ». Les deux programmes impliquaient le paiement d'un loyer, des services psychosociaux de soutien et de l'aide dans les démarches à effectuer pour sortir de la rue. L'accès à ces programmes fonctionnait par liste d'attente pour les personnes intéressées. En 2013 s'est ajouté le programme « PRISM » (programme de

réaffiliation en itinérance santé mentale). Ce programme était, et est toujours destiné aux personnes présentant un problème de santé mentale grave et persistant.

La majorité des hommes fréquentaient cependant le service d'hébergement d'urgence soit le Refuge de nuit. Le Refuge comptait près de 200 lits répartis en quatre dortoirs et l'organisme accueillait encore plus d'hommes en période de grand froid. L'hébergement d'urgence était gratuit, comprenait un souper et un petit-déjeuner, l'accès aux douches et à un vestiaire. Ils avaient également accès aux intervenants de la mission pour formuler des demandes d'aide ponctuelles. Des services en travail social et soins infirmiers étaient dispensés quelques jours par semaine par l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs. Les hommes n'avaient pas l'obligation de faire appel à ces services. La violence et l'intoxication démesurée n'y étaient pas tolérées. Les hommes fréquentant le refuge devaient partir tôt en matinée et se représenter en soirée pour se mettre en ligne et réintégrer de nouveau le service d'hébergement d'urgence. Certains hommes ont vécu ainsi durant des années. L'ancien fonctionnement de la Mission Old Brewery a par ailleurs été expliqué avec une grande clarté dans le mémoire de Caroline Grimard, en 2001. Cependant, il importe de revisiter notre compréhension du mode de fonctionnement de l'organisme, en raison des transformations majeures survenues en 2017.

En effet, en mai 2017, le Pavillon Webster a mis en place une restructuration massive. Ils ont fermé le service d'hébergement d'urgence. Il n'y a plus de refuge de nuit en tant que tel, mais bien une série de programmes dans lesquels les personnes en situation d'itinérance s'inscrivent selon leur situation. Les programmes impliquent tous un suivi personnalisé avec un intervenant, un plan d'intervention et une série d'exigences. Un montant pour le loyer est demandé et les lits sont octroyés pour une période allant de quelques semaines à quelques mois. Les hommes peuvent transiter d'un programme à un autre selon leurs besoins ou selon les changements dans leur situation. Ils ne sont plus tenus de partir le matin et peuvent passer la journée entière à la ressource.

L'un des informateurs que nous avons rencontrés nous a expliqué que le tout est maintenant divisé en six programmes. Premièrement, il y a l'« Accueil » au 5^e étage qui est consacré aux personnes qui en sont à leur premier épisode d'itinérance. Ce programme est gratuit, aucun loyer n'est exigé et il est réservé aux personnes qui n'ont jamais fréquenté l'organisme auparavant. Les hommes peuvent demeurer dans ce programme de trois à cinq semaines selon les situations. S'ils ne sont pas sortis de l'itinérance durant cette période, ils peuvent être transférés dans un autre programme.

Au 4^e étage, il y a également le programme « Transition », qui comprend deux dortoirs de seize lits chacun. Les hommes doivent payer un loyer pour y séjourner. On retrouve moins de lits dans les dortoirs et les lits sont plus isolés les uns des autres pour offrir davantage d'intimité. Les hommes ont accès à un salon. Il y a, au 4^e étage toujours, le programme PASS (programme d'aide et d'accompagnement santé) qui est le fruit d'une collaboration avec les centres hospitaliers. Quatorze lits sont réservés aux personnes en traitement d'hépatite C. Un montant pour le loyer est demandé et ils bénéficient d'un accès rapide à du personnel médical.

Au 3^e étage du pavillon, il y a des dortoirs pour deux programmes en santé mentale. Le « PRISM » (programme de réaffiliation itinérance santé mentale), fondé en 2013, et le programme « SII » (suivi intensif en itinérance). Ces deux équipes ont été mises en place en collaboration avec la psychiatrie du CHUM et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux y travaillent, soit des travailleurs sociaux, infirmiers et psychiatres. Le SII est constitué d'une équipe mobile qui tente de rejoindre les itinérants qui ne fréquentent pas les refuges et qui présentent des problématiques de santé mentale graves et tente de leur faire joindre le programme. Lorsque cela n'est pas possible, les membres de l'équipe offrent régulièrement un suivi à même la rue. Le PRISM est généralement composé d'utilisateurs du refuge connus pour avoir un problème de santé mentale ou pour lesquels un problème psychiatrique est suspecté.

Un suivi avec un médecin psychiatre s'impose et une médication est généralement introduite. Une contribution est normalement exigée après un mois d'essai gratuit.

Au 2^e étage, les 140 lits font partie du programme l' « Étape ». Les itinérants qui le fréquentent sont souvent en situation d'itinérance depuis un certain temps ou de manière chronique. Les personnes présentent des problématiques diverses, dont la toxicomanie. Tous les résidents doivent faire partie du programme, ils ont tous droit à un suivi avec un intervenant et doivent être partie prenante d'un plan d'intervention. Ils sont incités par les intervenants à se mettre en action, soit à effectuer des démarches pour aller à leur rendez-vous médical ou réaliser des recherches d'emploi ou de logement. Ils doivent aussi payer un loyer, qui est moindre que dans les autres programmes étant donné le peu d'intimité de ces dortoirs. Ils n'ont pas besoin de partir le matin venu et peuvent rester à la ressource toute la journée, bien qu'ils soient encouragés à sortir. Il n'y a pas de durée déterminée pour ce programme, mais leur séjour peut prendre fin s'ils ne participent pas par un plan de mise en action ou s'ils ne paient pas le loyer. Dans la plupart des programmes, la participation à une fiducie est généralement exigée ou du moins fortement conseillée. Une fiducie est un levier d'intervention, la gestion de l'argent est encadrée par un intervenant.

Le Pavillon Webster abrite également le Café Mission, où tous peuvent venir prendre un café gratuitement durant la journée. Les gens qui s'y présentent peuvent s'inscrire sur une liste d'attente pour les programmes; les personnes plus vulnérables ou dont la santé mentale ou physique est plus précaire sont priorisées. Ces importantes modifications dans le mode de fonctionnement interne de l'organisme nous ramènent aux questions sur les perceptions des acteurs du milieu : qu'en est-il de la compréhension de ces transformations par les intervenants du milieu ? Mais surtout, dans quel contexte social s'inscrivent ces transformations et peut-on les mettre en lien avec des transformations sociétales plus profondes ?

CHAPITRE V

ANALYSE DU CONTENU DES DISCOURS DES INFORMATEURS

Avant d'entrer dans le cœur d'un questionnement sur le contexte social dans lequel s'inscrivent ces transformations de pratiques, il est primordial de saisir les thèmes et les enjeux sous-jacents à ces transformations. Comme mentionné dans notre méthodologie, nous avons effectué des entrevues avec quelques informateurs clés afin d'obtenir des précisions sur les diverses transformations dans le domaine de l'intervention sociale auprès de la clientèle itinérante en général et dans le pavillon pour hommes de la Mission Old Brewery en particulier. Nous avons donc sélectionné cinq personnes d'horizon divers avec des bagages professionnels distincts, mais ayant toutes un contact et occupant une position d'observateur privilégié quant aux transformations de pratiques du Pavillon Webster, afin de nous situer dans l'analyse du discours et de bien saisir quel informateur tient quel propos. À cet effet, il convient de se référer au tableau 2.1.

Nous avons donc rencontré ces personnes et avons tenu des entrevues semi-dirigées; nous avons posé des questions d'ordre assez général et tenté de leur laisser le champ libre afin qu'elles partagent leurs réflexions. Nous avons posé des questions sur leur compréhension des transformations de pratiques auprès des personnes en situation d'itinérance en général et au Pavillon Webster; nous les avons questionnées sur leurs interprétations des motifs qui ont mené à ces transformations, sur les bienfaits et risques potentiels ainsi que sur les réactions qu'elles avaient pu observer chez les intervenants ainsi que les usagers de la ressource. Nous n'avons pas l'audace de prétendre qu'il s'agit d'un échantillon représentatif sur le plan scientifique; cependant, nous croyons que les diverses remarques et préoccupations soulevées par les informateurs fournissent un aperçu non négligeable des différentes visions et préoccupations qui

existent dans le milieu du réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance. Du moins, les propositions et les critiques soulevées par les informateurs rencontrés permettent de susciter une réflexion et d'approfondir notre compréhension des transformations de pratiques. De plus, en considérant notre propre pratique professionnelle, nous sommes d'avis que les propos rapportés constituent un écho typique de ce que nous avons entendu dans les dernières années en travaillant dans le milieu.

Lors de la retranscription des entrevues, nous avons identifié 6 thèmes centraux, soit : 1. La dignité des personnes, 2. Collaboration et exigences 3. Personnaliser et individualiser les services 4. Professionnalisation des services 5. Efficacité 6. Aspect financier et politique de l'itinérance. Tous ces thèmes représentent un axe des transformations de pratiques en itinérance. Notons également que ces entrevues ont eu lieu à l'automne 2018 et qu'il est possible que les perceptions ainsi que les faits rapportés par les personnes rencontrées se soient quelque peu modifiés dans le laps de temps entre les entrevues et le dépôt de ce mémoire.

Nous analyserons donc chacun de ces thèmes en utilisant le contenu des entrevues ainsi qu'en mobilisant certaines notions sociologiques. Qui plus est, par moment, nous nous permettrons de faire part de nos réflexions personnelles, en tant qu'observatrice privilégiée du milieu de l'intervention en itinérance. Nous avons procédé à une organisation en six thèmes; cependant, il est important de souligner que ces thèmes ne sont pas isolés les uns des autres, ils sont interreliés, ils se co-influencent, s'imbriquent et se juxtaposent, se complexifiant les uns les autres. Nous tenterons tout de même de procéder à l'analyse du contenu de ces six thèmes, de manière quelque peu distincte dans le but de rendre l'analyse plus assimilable.

5.1 Dignité des personnes

Le concept de dignité n'est pas simple à définir, le mot « dignitas » renvoie « tantôt au respect que mérite une personne humaine, tantôt au respect dû à soi-même. [...] dans tous les domaines de la vie, c'est le manque de dignité humaine qui pose problème » (Boni, 2006, p.1). L'idée de la dignité humaine ne renvoie pas au concept d'une humanité abstraite, mais bien d'une personne spécifique (Boni, 2006) qui est, ou non, privée d'une vie digne ou de conditions de vie dignes. Le concept de dignité est aussi intimement lié à la notion d'intégrité : à l'intégrité du corps et de la psyché. Ce concept est également entrelacé avec la notion de compassion, d'empathie. C'est lorsque l'humain n'a plus d'égard pour un autre humain (Boni, 2006) ou lorsque l'humain n'a plus d'égard pour lui-même que l'on se retrouve devant une privation de dignité humaine. « [...] La dignité humaine – idée, principe, exigence – qui brille par son manque dans la vie quotidienne de nombreux individus, se manifeste dans toute relation humaine dès le premier regard, la première parole, la première rencontre comme reconnaissance réciproque de l'un et de l'autre » (Bonnie, 2006, p.13).

Dans le cas qui nous occupe, par leurs conditions d'existence, les personnes en situation d'itinérance se retrouvent dans des situations où leur intégrité physique et psychologique est souvent mise à mal. Les intervenants, témoins compatissants de ces situations difficiles, se questionnent fréquemment sur la notion de dignité et désirent mettre en place des modèles d'intervention qui limitent la compromission de l'intégrité des personnes en situation d'itinérance. Sans surprise, tous les informateurs rencontrés ont abordé ce thème. Ils ont tous fait référence à l'importance de respecter les personnes et de leur fournir un contexte de vie digne et, de ce fait, se sont positionnés sur certaines pratiques. Ils ont, par exemple, presque tous soulevé le fait que l'obligation pour les hommes de sortir le matin pour revenir le soir, qui existait au préalable au Pavillon

Webster et qui existe toujours dans plusieurs autres grands refuges, est remise en question en ce qui a trait à la dignité des personnes.

[...] ça touchait tous les aspects de nos services, changer le fait que les gens devaient faire la ligne pour entrer dans la cafeteria dans la pluie dans les tempêtes, ça ce n'était pas acceptable. Avant d'en arriver à un endroit plus respectueux et plus digne de l'individu, on devait faire des grands changements.
Informateur 2, entrevue de recherche)

La remise à la rue le matin, ce n'est pas le fun, au Pavillon Patricia Mackenzie (Pavillon pour femmes de la Mission Old Brewery) c'est encore le lot. Mais le fait d'avoir à quitter à 7-8 h le matin à longueur d'année et avoir à revenir le soir à temps pour avoir une place dans certains refuges, comme à 15h comme à la Maison du Père, c'est difficile. D'aller vers une approche similaire à celle des auberges du cœur ou de plusieurs hébergements pour femmes qui offrent de l'hébergement à court/moyen terme plutôt que le modèle "refuge" ça peut avoir plusieurs éléments intéressants. (Informateur 4, entrevue de recherche.)

En effet, plusieurs autres ressources d'hébergement pour femmes et pour jeunes, tel que les auberges du cœur ou les centres pour femmes victimes de violence conjugale offrent de l'hébergement sans retour à la rue le matin depuis fort longtemps déjà; ces lieux permettent en général un réel répit de la rue. Cependant, depuis leur création, les grands refuges pour hommes ont adopté un modèle de dépannage ponctuel et demandaient aux personnes de partir tôt en matinée. Comme nous l'avons vu, le Pavillon Webster de la Mission Old Brewery a modifié ses pratiques afin de permettre aux hommes de rester à la Mission durant la journée et a introduit l'obligation de faire partie d'un programme. Ces changements sont hautement significatifs et représentent, entre autres, une intensification du lien entre les hommes et la ressource ainsi qu'une intensification de l'intervention. Certains informateurs soulignent qu'il y avait une nécessité d'aller vers un modèle d'intervention plus proactif et plus interventionniste parce qu'en fait, ce qui portait le plus atteinte à la dignité des personnes, c'était une certaine attitude de laisser-faire, un manque de prise en charge. L'informateur 3, par

exemple, critique le fait que le respect du choix des personnes se faisait parfois au détriment de leur dignité.

Quand tu as quelqu'un dans la rue qui vit une situation difficile, qu'il a des plaies sur l'ensemble du corps, qu'il y a plein d'investigations à faire au niveau physique et psychiatrique et qu'on lui dit : « ah, c'est ton choix libre et éclairé, reste assis dans "slush" devant le Tim Hortons un autre dix ans. Si tu veux qu'on t'aide tu nous diras. » un moment donné... [...] Selon moi, l'option de ne rien faire ce n'est pas ça préserver la dignité de la personne. (informateur 3, entrevue de recherche.)

Dans cette perspective, assurer la dignité des personnes en situation d'itinérance, c'est parfois insister auprès d'elles pour qu'elles acceptent les services que les intervenants veulent leur offrir. En effet, comme le souligne ce même informateur, il arrive que le caractère idiosyncrasique de certaines maladies mentales rende difficile le fait de réaliser la nature de leur situation pour certaines personnes. Les symptômes peuvent faire obstacle à une réelle prise de conscience de la détérioration de leur état. Préserver la dignité, en ce sens, peut vouloir dire insister, inciter et parfois utiliser des leviers légaux pour fournir de l'aide.

Les demandes d'évaluation psychiatrique, les ordonnances de traitements sont autant de leviers qui sont utilisés dans le milieu. Cependant, il est important de rappeler que ces outils sont utilisés dans des situations d'exception qui présentent un danger potentiel pour la personne ou les autres. N'oublions pas que le danger pour la personne peut également se situer au niveau d'une menace à l'intégrité physique ou psychologique. Ces critères de menace à l'intégrité sont souvent mobilisés lorsqu'il s'agit de demandes d'évaluation psychiatrique ou d'ordonnance de traitement pour les personnes en situation d'itinérance; par exemple, dans des cas où les personnes ne prennent pas les mesures nécessaires pour se protéger du froid ou si une infection non traitée entraîne un risque de septicémie, etc. La protection de la dignité des personnes passe donc parfois par une contrainte claire et définie, comme une obligation légale à

recevoir de l'aide. Nous n'élaborerons pas davantage ici sur la notion de dangerosité et sur son caractère subjectif; néanmoins, il est important de garder en tête que les situations qui requièrent une action légale sont l'exception et non pas la norme et qu'il s'agit d'une minorité de personnes en situation d'itinérance qui sont aux prises avec un problème de santé mentale suffisamment disruptif pour justifier une telle démarche.

Ce qui est certain c'est que le respect de la dignité des personnes en situation d'itinérance est une préoccupation à l'avant-plan lorsque nous questionnons les intervenants du milieu. Cette préoccupation quant à la dignité, comme nous l'avons vu, motive et justifie une intensification de l'intervention.

Les personnes en situation d'itinérance présentent de multiples difficultés, des trajectoires complexes et marquées par une descente sociale plus ou moins rapide. De multiples interventions sont nécessaires, une diversité des approches, une séquence de possibilités, du temps et encore du temps devraient permettre à ces personnes de remonter lentement le courant à l'envers et de se réapproprier les qualités et les conséquences indispensables à une vie digne en société. (Roy et Grimard, 2015, p. 28)

Le respect de la dignité des personnes n'est cependant pas toujours compris de la même manière d'un intervenant à un autre ou d'une ressource à une autre. Plusieurs personnes rencontrées durant la recherche ainsi que dans le cadre de notre pratique professionnelle sont d'avis qu'il est nécessaire d'imposer certaines obligations et un certain « cadre » afin de mettre en place des interventions et des mesures permettant aux personnes d'améliorer leurs capacités, leurs compétences ainsi que leurs conditions de vie, processus décrit comme étant nécessaire à la dignité des personnes. Par contre, nous sommes également témoins d'un autre discours qui critique le fait que les exigences de l'intervention représentent également une sorte d'atteinte à la dignité des personnes en situation d'itinérance. Dans cette perspective, c'est leur droit à l'autodétermination qui serait atteint. Un premier lieu de tension est ainsi mis en lumière, une tension non pas sur l'importance du respect de la dignité des personnes en

situation d'itinérance, mais bien une tension quant aux stratégies d'intervention qui appuieraient la dignité. Sans être mutuellement exclusive, on peut supposer que la dignité des individus passe nécessairement par le libre-choix et l'autodétermination, mais on peut, paradoxalement, dire qu'elle passe aussi nécessairement par des plans de traitements et des cadres auxquels l'individu doit se soumettre afin de maintenir de dignes conditions de vie. Ces réflexions nous amènent au second thème que nous avons identifié dans l'analyse des discours.

5.2 Collaboration et exigences

Comme nous l'avons abordé dans le chapitre précédent, le Pavillon Webster a graduellement changé la nature des services dispensés à la population et a par la suite, en mai 2017, fermé le « refuge classique ». Cette fermeture s'est arrimée avec une offre de services plus vaste et plus diversifiée. Le fonctionnement de ces nouveaux services vient de pair avec de nouvelles exigences envers les hommes qui fréquentent la ressource. En effet, les hommes ne pouvant plus fréquenter le Pavillon Webster en dépannage d'un soir doivent maintenant participer à des programmes d'accompagnement afin d'avoir accès aux services d'hébergement. Pour expliciter le propos, nous aborderons quelques exigences mises en place au pavillon pour hommes de la Mission Old Brewery.

L'une des exigences les plus souvent présentes dans les programmes d'accompagnement est la participation pour l'utilisateur à une fiducie. Une fiducie est un arrangement dans lequel l'intervenant qui suit la personne, ou l'équipe qui suit la personne, reçoit son chèque d'aide sociale et lui remet des paiements prédéterminés à des moments prédéterminés. Le montant du chèque est, par exemple, divisé en 4 et l'utilisateur en reçoit $\frac{1}{4}$ chaque semaine. Cette pratique d'intervention s'inscrit souvent dans une approche de réduction des méfaits, surtout auprès des personnes qui

consomment; elle évite que le montant total soit dépensé au début du mois, par exemple. Selon l'un des informateurs, la participation à une fiducie est graduellement devenue obligatoire dans la vaste majorité des programmes d'accompagnement au Pavillon Webster et ailleurs. Cet informateur est critique par rapport à cette transformation; il explique que si la personne ne fait pas le choix de participer à la fiducie, l'objectif principal de ce type d'intervention n'est pas atteint.

La fiducie, c'est clair, c'est intéressant, c'est une réduction des méfaits, ça prévient la personne de "flauber" tout son chèque au début du mois, ça permet d'apprendre à budgéter, ça apprend à se projeter dans l'avenir, c'est un outil très intéressant, mais le cheminement vers accepter la fiducie est aussi très intéressant. Ce cheminement, vers accepter la fiducie, défait l'idée (pour la personne) que l'autonomie veut dire de tout faire tout seul, c'est apprendre à demander du soutien, de l'aide. Je veux que le client apprenne à se trouver les structures de support dont il a besoin ou des stratégies ou des moyens de répondre à ses besoins. Mais si la fiducie est obligatoire; bien, à ce moment-là, ça défait une grande partie de ce travail qui est le plus intéressant. Et, dans ce cas, c'est quoi la possibilité, la personne doit être sur une fiducie à vie ? Parce qu'il n'a jamais fait le cheminement pour réaliser qu'il a besoin de soutien pour gérer son argent. (informateur 5, entrevue de recherche.)

Ce même informateur soulève donc l'idée que les exigences des programmes fonctionnent bien pour certains, mais qu'en même temps ces exigences, ces règles, ces obligations, peuvent parfois être des obstacles à un processus plus significatif pour les personnes. Reprenons en d'autres termes la critique de cet informateur : la personne qui est tenue de se plier aux exigences d'une fiducie pour avoir accès à un lit ne fait pas les mêmes apprentissages que quelqu'un qui réalise et mentalise son besoin de soutien et fait cette demande d'aide pour elle-même. En d'autres mots, cet informateur remet en question cette forme de contrôle qu'il juge problématique, si ce contrôle n'est pas imposé par soi (par la personne bénéficiaire). Sa préoccupation s'avère justifiée si l'on se fie à des études publiées sur le lien entre les comportements financiers et les locus de contrôle soit interne ou externe. Sans faire un détour trop ardu dans certains

éléments de théories empruntés à la psychologie, un locus de contrôle interne réfère à un sentiment de pouvoir/de contrôle face à nos actions et à ce qui nous arrive, alors qu'un locus de contrôle externe réfère à un sentiment que ce qui nous arrive est déterminé par des facteurs externes. Plusieurs études démontrent que les personnes ayant des locus de contrôle externes par rapport à leurs finances tendent à dépenser de manière plus impulsive (S. Britt et al 2003). La préoccupation de cet acteur prend donc son sens si les personnes ne développent pas un locus de contrôle interne, ou du moins ne choisissent pas elles-mêmes de mettre en place des outils pour gérer leur argent; une fiducia imposée est vaine, puisqu'elle ne favorise pas la transition pour ces personnes d'un locus de contrôle externe à interne.

Une autre exigence au Pavillon Webster est l'obligation de rencontrer un intervenant attitré. Cela peut être en soi très positif, comme nous l'avons vu dans le modèle du « refuge traditionnel », alors que plusieurs personnes étaient laissées à elles-mêmes et pouvaient passer des mois, voire des années, sans qu'on ne prenne le temps de discuter avec elles afin de comprendre quelle forme d'aide elles pourraient avoir besoin.

En contrepartie, un discours qui nous semble de plus en plus présent dans le milieu en est un selon lequel la personne doit démontrer une certaine volonté de se sortir de sa situation pour bénéficier des services. Il y a des attentes et des exigences envers les personnes en situation d'itinérance. Le fait que les intervenants, les ressources ou même la société aient des attentes face aux personnes en situation d'itinérance n'est pas un nouveau phénomène, mais il semble y avoir une nouvelle vague d'intensification de ces attentes et exigences.

D'obliger quelqu'un à faire des démarches pour se sortir de sa situation ou du moins adhérer à un concept où il puisse recevoir de l'aide et qu'il y ait un intervenant pivot, à mes yeux c'est une réelle solution concrète pour la sortie de l'itinérance. Quand je parle de la mauvaise instrumentalisation (des services par les usagers) ça se situe davantage quand quelqu'un ne souhaite pas nécessairement travailler sur ses conditions, ne veut pas travailler à sa sortie de

l'itinérance ou sur ses problématiques psychosociales ou psychiatriques, mais que la personne va consommer, rester dans la rue, entretenir ses dynamiques pour toutes sortes de raisons, mais veut juste un lit. [...] Si dans l'intervalle cette personne-là peut combler ses besoins de base et que c'est pour nous la carotte au bout du bâton, bien on va l'utiliser comme ça, mais au moins ces services-là seront pas donnés "dans le vide", si je peux dire. (informateur 3, entrevue de recherche.)

Ce que l'informateur explique c'est que les services de réponse aux besoins de base (hébergement, douche, vêtements, nourriture) servent parfois d'incitatifs pour que les hommes adhèrent à des programmes d'accompagnement comprenant un suivi psychosocial et pour les aider à organiser une sortie de la rue. On comprend donc ici que la personne n'a pas besoin d'adhérer complètement au départ et que les services d'hébergement peuvent servir d'incitatifs à une intégration vers un programme d'accompagnement et donc, vers un encadrement plus grand. Les critiques de cette méthode soulèvent que, dans ces cas, c'est la ressource qui instrumentalise les besoins de base des individus, en ce sens que les individus fréquentant le Pavillon Webster doivent maintenant prendre part à un plan d'intervention pour avoir accès à un lit, de la nourriture, des douches, etc. L'anonymat et l'inaction ne sont plus tolérés dans la majorité des ressources en itinérance. Un autre informateur va dans le même sens :

Faut essayer de casser ça chez certaines personnes qui vont simplement vouloir un lit pour la nuit. Faut leur expliquer qu'on n'est plus un refuge, on n'est plus une ressource comme ça. On peut quand même t'aider et te venir en aide, mais quand même y faut que tu comprennes que c'est des programmes et que ce n'est pas que t'as des comptes à rendre, mais on va s'attendre à certaines choses quand même, que tu fasses certaines démarches, que tu fasses certaines choses, que tu fasses des avancements sur tes démarches (informateur 1, entrevue de recherche.)

Ces exigences sont inextricablement reliées à la notion de collaboration. D'abord, il va sans dire que plusieurs facteurs peuvent expliquer qu'une personne ne « collabore » pas avec les intervenants ou puisse avoir tendance à fuir les services ou à « saboter » certaines des interventions. Plusieurs personnes en situation d'itinérance peuvent avoir

des traumatismes complexes qui pourraient être à l'origine de plusieurs de leurs comportements et le passé traumatique de ces personnes itinérantes peut souvent échapper à l'aidant. Nombre de personnes en situation d'itinérance ont des réticences face à certains professionnels ou face aux institutions en général. Certaines ont été victimes de violence institutionnelle de manière répétée, que ce soit de la protection de la jeunesse, de l'aide sociale, des hôpitaux, des pensionnats ou des pénitenciers. Nous croyons que le niveau de conscientisation des intervenants psychosociaux est inégal en ce qui a trait aux impacts des violences institutionnelles et de traumatismes vécus par les personnes en situation d'itinérance. Lorsque cet aspect est bien compris, les intervenants font, la plupart du temps, preuve de flexibilité et de patience. La collaboration est un aspect qui est travaillé tranquillement, en même temps que le lien de confiance entre intervenants et usagers.

Cependant, il est indéniable que malgré tout cela il existe une certaine catégorisation entre la personne collaborante et la personne non collaborante. La personne qui n'adhère pas aux plans des professionnels ne recevra pas les mêmes services ni les mêmes attentions que la personne qui y participe. Nos observations personnelles sur le terrain nous mènent à croire que les dernières modifications de pratiques au Pavillon Webster, dont l'obligation de participer à un programme, auront tendance à intensifier cette catégorisation. Plusieurs exigences s'installent, mais d'abord et surtout c'est l'exigence de collaboration qui prédomine.

D'autre part, dans les plans d'intervention élaborés, idéalement avec la personne, l'intervenant est au moins partiellement conscient qu'il impose, en partie, sa propre vision, ses propres objectifs. La réalité c'est qu'il existe un malentendu entre les intervenants et les usagers des ressources. Le malentendu fondamental repose sur le fait qu'ils construisent des images réciproques très peu conformes à la réalité de l'un et de l'autre (Campenhoudt, 2015). En d'autres mots, l'idée que peut se faire

l'intervenant de ce qui est à accomplir, des objectifs, des projets et des difficultés de la personne itinérante peut s'avérer très différente de ce qui est mentalisé par la personne en situation d'itinérance.

Les études démontrent que la personne aidée est souvent peu intéressée par les projets de la personne qui l'encadre. La première a besoin d'aide certes, mais pas nécessairement de la manière ou avec la finalité prévue par les professionnels de la relation d'aide (Campenhoudt, 2015).

Dans pratiquement tous les cas, elle (la personne usagère des services) ruse avec ce que les dispositifs et les programmes veulent faire d'elle, fait semblant de "jouer avec", mais joue en fait un autre jeu avec d'autres règles, exploitant les failles du système (...). (Campenhoudt, 2015, p. 26)

Nous sommes d'avis que ces stratégies de la personne aidée sont loin d'être condamnables et sont en fait des stratégies d'adaptation légitimes. En général, les services en itinérance s'incarnent déjà dans ce malentendu qui fonctionne et les transformations à la Mission Old Brewery ne font pas exception. En fait, il est possible d'envisager que les nouvelles exigences d'adhésion aux programmes pourraient intensifier ce « malentendu qui fonctionne », puisque maintenant les usagers du Pavillon Webster doivent participer à un plan d'intervention pour avoir accès à un lit. De plus, si le programme ou les objectifs de l'intervention ne répondent pas au désir de l'itinérant, dans un contexte de participation mandataire, l'instrumentalisation deviendra une nécessité.

Un commentaire de l'informateur 4 est, à ce sujet, éclairant. Il explique comment plusieurs personnes acceptent tout ce que les intervenants veulent, mais qu'au fond cela ne veut pas dire qu'elles adhèrent ou croient à quoi que ce soit.

Un de mes clients, âgé, alcoolique, avec un problème à la jambe jamais non traité, les infirmières capotent (s'inquiètent) et à un moment donné, je vois le client pendant la rencontre rouler les yeux. C'est à ce moment que la vraie chose a été dite par le client, même si personne ne l'a vue. Faut arrêter de se focaliser sur le besoin des intervenants, mais regarder ce que le client veut. Pour moi le premier but avec ce client, c'est qu'il apprenne à dire les vraies choses, qu'il nomme ce qu'il ressent au lieu qu'il tienne le discours que les intervenants veulent entendre, le discours de : "je suis motivé merci bla bla bla"...J'aimerais mieux qu'il dise : "je suis écœuré de votre bullshit arrêtez de me traiter comme un petit enfant." (informateur 5, entrevue de recherche.)

Les termes collaborant/non collaborant sont donc omniprésents dans le langage des intervenants dans le domaine de l'intervention psychosociale en général. Collaborer, ne réfère pas à un assujettissement total à toutes les demandes, mais à une attitude et à une volonté de se plier, au moins partiellement, aux règles du jeu de l'intervention. Il existe une exigence parfois assez explicite, parfois plus implicite, à démontrer une volonté de « s'en sortir » et de participer au plan d'intervention élaboré.

L'informateur 5, se montre critique, en soulignant que la notion de non-collaboration est régulièrement soulevée lorsque l'utilisateur est en désaccord, lorsqu'il ne fait pas ce qui est attendu de lui.

Mais moi, je ne crois pas à la non-collaboration, la non-collaboration c'est simplement qu'il ne veut pas marcher comme toi tu le veux, ne veut pas se plier aux règles du programme, n'est pas d'accord avec la manière de faire. Et là les intervenants disent : "tu n'es pas collaborant"... ben là ! (informateur 5, entrevue de recherche.)

Notons ici que cet informateur n'est pas représentatif du discours le plus répandu dans le domaine de l'intervention psychosociale en général et de l'intervention auprès de la population en itinérance en général, mais nous avons jugé nécessaire de partager les commentaires plutôt disruptifs afin de favoriser une meilleure compréhension de la perception des divers acteurs face aux plus récentes transformations dans les pratiques d'intervention en itinérance. Il souligne également que l'utilisateur est régulièrement

absent lorsque des plans d'intervention interdisciplinaire sont élaborés et qu'ensuite on exige qu'il collabore à un plan qui a été fait sans sa présence.

C'est comme quand on fait des PII (plans d'intervention interdisciplinaires), on le fait sans le client, mais pour moi philosophiquement ça ne marche pas, c'est toute une gang de professionnels qui déterminent ce qui est bon pour le client. Et si ça ne fonctionne pas, on dit que c'est parce qu'il n'était pas collaborant, mais s'il n'est pas collaborant c'est peut-être parce qu'il n'est pas impliqué dès le départ. C'est là où mes bogues sont : on répond à nos besoins d'intervenants et on cherche les réponses rapides. Le client va être considéré non collaborant, c'est qu'il n'était jamais vraiment partie prenante et qui doit être partie prenante dans l'intervention au départ. (informateur 5, entrevue de recherche.)

Il convient ici de préciser que plusieurs intervenants impliquent les usagers et réalisent les plans d'intervention avec eux, mais ce que l'informateur mentionne dans ce dernier commentaire n'est pas rare. Il existe donc une certaine dichotomie, car d'une part on leur demande de collaborer, de s'impliquer, de se responsabiliser, mais en même temps les personnes en situation d'itinérance font aussi face à un certain degré de paternalisme et de perte de contrôle par rapport à ce qui se prépare pour eux afin de les sortir de leur situation. Concrètement, on peut exiger d'eux qu'il fasse des démarches pour récupérer leurs cartes d'identité, exiger d'eux qu'ils se présentent à leur rendez-vous avec le médecin, qu'ils paient leur contribution au refuge dans les temps prescrits, qu'ils suivent les règles et donc qu'ils collaborent et se responsabilisent relativement à leurs obligations dans l'institution du refuge. Cependant, il existe peu d'ouverture par rapport à une responsabilisation d'une tout autre nature, une responsabilisation liée à un libre arbitre qui pourrait les amener à faire des choix allant complètement à l'encontre des plans des intervenants, et qui pourraient ne pas s'inscrire dans un plan rapide de sortie de la rue.

Cependant, ce degré de prise en charge peut également être interprété comme quelque chose de facilitant, voire de nécessaire pour des personnes qui ont des problèmes

chroniques et qui auraient de la difficulté à identifier leur besoin. Un autre informateur de la Mission Old Brewery mentionne qu'il y a un travail à effectuer pour rendre les personnes parties prenantes.

C'est de longue haleine le travail avec ces gens-là. Quand les gens sont non volontaires, on tente de les rendre volontaires par toutes sortes de moyens ou on tente de les diriger vers d'autres services quand ils ne veulent rien savoir [...]. Ils (les usagers) reçoivent des services maintenant qui correspondent davantage à leurs besoins, parce que par moment (ils) sont eux-mêmes tellement en phase de crise psychosociale ou psychiatrique aiguë qu'ils ne sont pas en mesure de faire l'identification de leurs besoins. Ce sont des gens qui arrivent, qui ont des besoins, qu'ils ne sont pas capables de les nommer, qui sont symptomatiques, ou qui vivent de la détresse. Pis bon, pouvoir utiliser des services, faire des démarches avec des intervenants qui te soutiennent au cas par cas, de voir qu'il y a des objectifs au bout de ça et des objectifs que tu réussis à atteindre, ben ça c'est la vraie autonomisation en fait qu'une personne peut atteindre. (informateur 3, entrevue de recherche,)

Les exigences augmentent donc et la pression autour de la collaboration se fait de plus en plus forte. Certains informateurs sont d'avis que cette augmentation des exigences est nécessaire afin de favoriser la sortie de l'itinérance par un plus grand nombre de personnes, d'autres informateurs se montrent critiques vis-à-vis l'augmentation des exigences qui peuvent être perçues comme paternalistes. Cependant, parallèlement à l'intensification des demandes vis-à-vis des personnes en situation d'itinérance, les intervenants montrent de plus en plus de flexibilité quant aux manières de faire, tentant d'adapter et de personnaliser leur intervention le plus possible à chaque situation unique. Ce qui nous amène à notre prochain thème : la personnalisation et l'individualisation des services.

5.3 Personnaliser et individualiser les services

Dans les sociétés contemporaines, l'individu se trouve au centre, il est considéré comme unique et singulier, avec ses forces, ses faiblesses et les « diverses pratiques, qui le sollicitent comme tel, chercheront à connaître “sa” vérité par la valorisation, la reconnaissance, la mise à jour constante de sa singularité » (Namian 2011, p. 65) .L'utilisateur est moins considéré comme un personnage social ou comme une représentation symbolique de la problématique qu'il porte que comme une personne unique « qui agit et se conçoit, comme toujours, déjà différent » (Namian, 2011, p. 73). Travailler avec la différence est perçu comme quelque chose de naturel aujourd'hui (Namian 2011) et l'adaptation de l'intervention à l'individu est considérée comme une nécessité. Il n'est donc pas surprenant que tous les acteurs que nous avons rencontrés aient abordé ce thème. De plus, la mise en place de programmes spécifiques à un nombre varié de problématiques (problème de santé mentale, hépatite, accueil), arrimée avec l'exigence de rencontrer un intervenant, a favorisé une personnalisation beaucoup plus accrue des services.

[...]ils ont tous un suivi personnalisé pour chacun dans le but de faire en sorte que lorsqu'ils quittent, ils ne reviendront pas dans l'itinérance, pour s'assurer qu'ils auront tous les outils nécessaires pour ne pas revenir. (informateur 1, entrevue de recherche.)

[...]on a décidé de s'organiser comme un hôpital et de faire un genre de triage : quels sont les besoins de ces gens qui viennent dans nos portes ? Est-ce qu'ils ont des problèmes de santé physique ? mentale ? Est-ce qu'ils ont besoin de refaire leurs cartes ? Nous avons aussi le café mission, c'est pour les gens qui ne sont pas prêts à adhérer à un programme et ont l'opportunité de prendre un café. Et les conseillers sont là et pour voir si on pourrait leur offrir quelque chose. (informateur 2, entrevue de recherche.)

Ces transformations ont graduellement sorti les personnes de leur anonymat. Alors qu'il n'y a pas si longtemps, les usagers du Pavillon Webster pouvaient fréquenter l'endroit dans un anonymat relatif, aujourd'hui ils ont tous un intervenant spécifique qui leur est attribué. Ainsi, ils sont reçus dans leur individualité propre, avec leur histoire, leur vécu. Dans la ressource, leur identité dépasse celle de la figure stéréotypée de l'itinérant et peut maintenant s'incarner dans une identité individuelle ancrée dans leur histoire de vie personnelle. Les intervenants tenteront de comprendre les divers facteurs qui ont contribué à la situation de la personne. Ce processus d'individuation a, selon nous, un potentiel thérapeutique important pour la personne. L'utilisateur a un espace pour se raconter, ses difficultés personnelles et sa singularité sont prises en considération encore plus.

La personnalisation des interventions est donc l'une des transformations majeures qui se sont graduellement mises en place à la ressource. D'ailleurs en se rendant sur le site de la Mission, dans la section pour faire un don, (<http://www.missionoldbrewery.ca/fr/donnez>) on peut lire à deux reprises dans ce bref texte explicatif en six points que les intervenants mettront en place un plan d'intervention personnalisé pour chaque personne. L'importance de plus en plus accrue accordée à la personnalisation des services est un écho à ce qui se passe dans la société en général. En effet, l'une des nouvelles caractéristiques de l'économie de marché est cette personnalisation de plus en plus importante des biens et des services, l'idée étant de s'adapter toujours davantage au produit pour le consommateur, au client ou aux bénéficiaires. Cet aspect sera abordé plus en profondeur dans le chapitre 6.

Les informateurs rapportent aussi l'importance d'avoir des pratiques d'intervention flexibles. Informateur 3 parlant du programme le PRISM :

Tu veux embarquer dans des projets d'arrêt de conso ou autre, on t'aide. Si ça te tente, en échange ce qu'on veut c'est que tu rencontres un médecin et que tu

prennes un médicament si t'en a besoin. Je ne trouve pas ça extrêmement confrontant, et durant cette période on t'offre un lit, une période d'essai gratuit, on t'aide à gérer un budget, tes finances, on te donne de l'argent toutes les semaines, 3 fois par semaine pour que tu puisses avoir des dépenses personnelles, même quand on sait que ça va être pour de la drogue pis qu'on est d'accord avec ça à la limite, parce qu'on sait que ça fait partie de la réalité. Moi je trouve ça assez flexible(informateur 3, entrevue de recherche.)

À cette personnalisation des services s'associe nécessairement l'idée que la personne est un acteur dans sa propre vie et on lui reconnaît ainsi le pouvoir de changer sa situation. De plus, à ce pouvoir s'associe la responsabilité de prendre action pour améliorer sa situation. Nous y reviendrons. Informateur 1, parlant du programme l'Accueil pour personne nouvellement itinérante :

On essaie aussi, dans les premiers jours, c'est surtout un répit : on les accueille, on essaie de les faire sentir le mieux possible dans leur environnement parce qu'on sait que c'est difficile d'être dans un dortoir et dans un endroit pour personnes itinérantes. Deux dortoirs pour un total de 70 lits, pas toujours évident, c'est un étage. On veut les amener à se sécuriser, à être un peu plus à l'aise dans le milieu, pis de leur montrer que c'n'est pas une finalité pis qu'on est là pour eux. Pis qui peuvent s'en sortir. Mais on les pousserait moins (à faire des démarches de sorties de la rue) que quelqu'un que ça fait une dizaine de fois qu'il est venu ici, par exemple ». (informateur 1, entrevue de recherche.)

S'ajoute donc à la personnalisation des services, l'idée que d'une part l'intervenant doit être accueillant et flexible et que, d'autre part, l'utilisateur doit être collaborant, actif et responsable. Cette réécriture des rôles de l'intervenant et des usagers n'est pas sans rappeler des transformations sociétales plus larges et profondes tant dans le monde du travail que dans la vie personnelle des gens faisant face aux diverses épreuves de la vie. Dans un contexte comme dans l'autre, la responsabilité et la flexibilité sont centrales. Nous y reviendrons ultérieurement.à

5.4 Professionnalisation

Premièrement, il convient de préciser ce que nous entendons par professionnalisation. La professionnalisation des services rendus aux personnes en situation d'itinérance est un processus par lequel les personnes responsables de dispenser les services sont de plus en plus issues de formations universitaires que l'on pourrait qualifier de professionnelles. On retrouve donc, dans le réseau d'aide aux personnes itinérantes, de plus en plus de professionnels issus du travail social, de la criminologie, de la psychologie, de la psychoéducation. Ainsi, le personnel issu du milieu cléricale ou les pairs aidant se font de plus en plus rares dans les institutions telles que la Mission Old Brewery. Depuis quelques années, l'émergence de la psychiatrie urbaine a aussi contribué à la présence de médecins psychiatres au sein même du Pavillon Webster.

Il est d'abord important de se rappeler que les personnes en situation d'itinérance étaient et sont toujours souvent très mal reçues dans les services généraux en santé et services sociaux. La plupart des équipes régulières des CLSC (soutien psychosocial général, santé mentale, soutien à domicile, etc.) refuseront souvent d'offrir des services à une personne sans domicile fixe et la référeront vers des équipes spécifiques en itinérance ou vers des refuges, et ce, même si elles pourraient potentiellement trouver une réponse à leurs besoins dans ces équipes. Avant les partenariats existants entre certains départements de psychiatrie et certains refuges, les personnes en situation d'itinérance avaient très peu accès aux soins psychiatriques. Dans notre pratique professionnelle comme travailleuse sociale pour un service d'intervention d'urgence et de crise, nous avons régulièrement été témoins qu'une personne en situation d'itinérance se rende dans un hôpital sur une base volontaire et qu'elle ne soit gardée que quelques heures sans investigation approfondie. Nous avons souvent vu des personnes très symptomatiques ou très malades sur le plan physique ou psychiatrique recevoir leur congé du centre hospitalier la journée même.

Les personnes en situation d'itinérance peuvent déranger la routine soignante habituelle, la complexité de leur situation peut rendre les investigations courantes plus difficiles et les préjugés les concernant sont toujours présents. Le personnel soignant de l'hôpital peut avoir tendance à associer l'ensemble de leurs problèmes de santé à leurs problèmes de dépendance, à leur situation, etc. Les personnes en situation d'itinérance ont, jusqu'à tout récemment, eu un accès très restreint aux services de psychiatrie. La professionnalisation des services en itinérance est, au moins en partie, une réponse à cette l'exclusion. La Mission Old Brewery ainsi que d'autres refuges regroupent maintenant des infirmiers, psychiatres, travailleurs sociaux sur place ou qui s'y rendent régulièrement. La professionnalisation des services en ressources d'hébergement représente donc une amélioration significative quant à l'accès aux services.

On est à l'aire de la professionnalisation des services, tant dans les organisations du secteur public que dans les organisations du milieu communautaire. Souvent ç'a été l'enfant pauvre du secteur de la santé (le milieu communautaire) leur intervention avait souvent peu ou pas de portée, c'était souvent utilisé comme un refuge, un lit, une réponse a un besoin alimentaire, une réponse a un besoin de base. [...] Je crois que (la professionnalisation) c'est positif. Pendant trop longtemps les services donnés aux itinérants c'étaient de donner des bas et des biscuits et de faire de l'accueil au jour le jour, dans le cadre d'un accueil inconditionnel, ce que je trouve totalement absurde. (informateur 3, entrevue de recherche.)

La professionnalisation serait donc dans cette perspective un moyen de sortir de l'accueil inconditionnel et d'offrir davantage que réponses à des besoins de base. Cela permettrait une sorte de complexification du problème de l'itinérance, une compréhension des difficultés biopsychosociales de l'individu, surpassant le concept de pauvreté ou l'exclusion sociale. La professionnalisation permettrait un plus grand accès à des services spécialisés, mais encouragerait aussi une vision plus médicale de l'itinérance.

Le développement des services en santé mentale, ça l'a plusieurs bons côtés, ça rend accessible des services qui ne l'étaient pas. Le développement des services "in situ" il y a du bon, mais ça mène aussi à une vision médicale, qui n'est pas sociale. La vision médicale n'est pas en opposition avec la vision sociale, les gens vont voir que les gens sont pauvres. Mais on va voir l'itinérance comme une maladie. (informateur 4, entrevue de recherche.)

La personne itinérante représente l'antithèse de tout ce qui est socialement accepté, valorisé, recherché par les individus dans la société, elle est l'archétype de l'échec social et cet archétype rend mal à l'aise. En réponse à cela, la société définit ces personnes à travers leurs manques et leurs lacunes. Nous croyons qu'il serait erroné de dire que la professionnalisation des services mène à un déni des conditions sociales dans lesquelles les personnes en situation d'itinérance évoluent, les inégalités sociales sont bien comprises, en général, par la plupart des professionnels. Cependant, dans un contexte de professionnalisation, les inégalités sociales ne sont pas perçues comme un terrain d'actions possibles. Les professionnels de l'intervention, peu importe leur formation, tendent à se dissocier de l'intervention en matière de lutte sociale. La résolution du problème se trouve dans l'intervention individuelle, dans la mobilisation des ressources du client ainsi que dans l'application de mesures et de plans jugés favorables à l'autonomisation de la personne et à sa sortie de la rue. Nous croyons, d'une part, que la professionnalisation des services en itinérance accentue une dissociation déjà existante entre l'intervention individuelle et l'intervention collective. D'autre part, la professionnalisation des services peut mener à l'émergence accrue d'un rapport expert-patient.

[...]on tombe dans une mentalité expert-patient. C'est-à-dire que versus de collaborer avec la personne ou être dans une approche plus "d'empowerment" on est de plus en plus dans quelque chose de plus coercitif, de plus structuré. On a besoin d'évaluer tout ça, le danger, etc., mais en évaluant ça, on va dans une approche plus médicale où l'intervenant est l'expert. (informateur 5, entrevue de recherche.)

La relation d'aide est toujours ancrée dans un certain rapport inégalitaire entre la personne aidée et la personne aidante. Les connaissances du professionnel, tant sur le plan empirique que sur le plan de l'expérience, ont le potentiel d'accentuer ce rapport inégalitaire. Même en l'absence complète d'une volonté de dominer l'autre, le pouvoir n'est pas également distribué dans la relation patient-intervenant. La question quant à l'innocuité de ce rapport inégalitaire constitue un débat ouvert; cependant, il est probable, comme le mentionne l'informateur 4, que la professionnalisation des services intensifie le rapport expert-patient.

5.5 Efficacité

Un autre thème largement abordé par nos informateurs a été celui de l'efficacité. L'efficacité, surtout dans le domaine de la santé et des services sociaux, s'avère un sujet polémique. Dans la dernière décennie, nous avons pu observer une montée importante quant à la volonté de quantifier, de mesurer, de minimiser la perte de temps et le gaspillage de ressources. Des approches, telles que l'approche Lean, ont été implantées dans plusieurs secteurs d'activité surtout dans les services du réseau de la santé et des services sociaux du gouvernement québécois, et ce, en faisant appel à des consultants externes et des experts, plus souvent issus du milieu de la gestion que du milieu de la santé. L'approche Lean est un modèle managérial inspiré de l'approche de Toyota, qui est depuis longtemps utilisée dans les usines et pour la production de biens. L'approche est de plus en plus déployée dans le secteur des services (Lafortest, 2001, FIIQ). Son but est d'optimiser le processus de travail en améliorant le flux et la vitesse de travail. La remise en cause permanente des processus pour réduire le gaspillage, faire appel à l'intelligence collective des travailleurs et diminuer les coûts se retrouve parmi les principes fondamentaux de l'approche. Son application en santé et services sociaux est plus récente et a fait l'objet de nombreuses critiques. Voici

quelques-unes des critiques identifiées dans un document de la Fédération des infirmières et infirmiers du Québec :

Le fait que l'objectif premier de ces approches ne serait pas l'amélioration de la qualité des soins, mais bien davantage la réduction des coûts. La volonté obsessionnelle de développer une « culture de la mesure » dans des milieux de travail où ce sont des soins de santé qui sont le « produit », le « service »; [...] Les aspects humains et le professionnalisme trop souvent occultés ou banalisés. (Laforest, 2001, FIIQ, p.10)

Certains services ont été plus ciblés que d'autres. Les équipes de soutien à domicile dans les CLSC ont été, à titre d'exemple, particulièrement touchées par la mise en place de tels systèmes d'optimisation. En faisant ici référence à l'ensemble des services en itinérance (refuges pour hommes et femmes, jeunes, à court, moyen ou long terme, organismes communautaires, centres de jour, équipe à vocation spécifique à l'itinérance en CLSC, équipe médicale œuvrant auprès de cette population, etc.), nous constatons que le réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance n'a pas été dans la mire de ces projets d'optimisation impliquant la sous-traitance de firmes externes d'experts de l'efficacité.

Cependant, cela ne veut pas dire que le réseau d'aide pour personnes itinérantes n'est pas lui aussi influencé par une montée de l'importance accordée à l'efficacité et à la volonté de mesurer les résultats. Néanmoins, il ne s'agit pas ici simplement d'efficacité dans le sens strictement managérial, mais bien, et peut-être surtout, de la préoccupation grandissante des acteurs quant à l'utilité de leurs interventions et l'idée de fournir une aide porteuse de résultats; le résultat le plus souvent attendu étant une sortie de la rue. Plusieurs des informateurs rencontrés ont abordé ce thème. Les trois informateurs œuvrant au sein de la Mission Old Brewery ont mentionné que les formes d'intervention qui étaient autrefois privilégiées, c'est-à-dire les interventions centrées sur l'assistance plutôt que sur l'accompagnement, étaient non seulement inefficaces, mais avaient le potentiel de perpétuer l'itinérance.

En offrant juste de quoi répondre aux besoins de base, peu ou pas de résultats étaient atteints. C'étaient des personnes en "stand by" qui pouvaient parfois devenir des "stand by" bien confortables et des gens utilisaient les services à mauvais escient. C'étaient donc des fonds perdus à travers une structure de plus en plus défaillante par rapport à l'augmentation de la population itinérante (...) Fallait faire quelque chose et la chose à faire c'était de sortir de cette posture d'accueil inconditionnel. [...] (informateur 3, entrevue de recherche.)

En discutant avec la direction (de la mission) et avec d'autres organismes on s'est rendu compte que ça faisait juste continuer l'itinérance chronique, c'étaient beaucoup les mêmes gens qui partaient et qui revenaient. C'étaient les mêmes visages avec toujours les mêmes besoins d'aide, mais on ne leur apportait pas nécessairement l'aide dont ils avaient besoin, on (ne) leur offrait qu'un hébergement. Après on a décidé de changer complètement notre manière de faire, car notre but ultime c'est de mettre fin à l'itinérance chronique. (informateur 1, entrevue de recherche.)

Nous avons remarqué qu'on pouvait ajouter encore un 5^e, 6^e, 7^e étage et les gens continueraient de venir. Mais ils ne sortaient jamais de l'itinérance, en effet. C'était comme un vortex, une fois que les gens entraient dans le système, ils se sentaient presque capturés par leur situation, on les acceptait, on les nourrissait, ils avaient un lit, ils avaient des vêtements, la douche, mais on ne faisait rien pour vraiment les aider à sortir de l'itinérance et pour trouver un autre cheminement dans leur vie. (...) C'était clair que ce type de système ne faisait rien pour empêcher l'itinérance. Juste offrir ce petit service de refuge ça l'a aucun effet et c'est simplement de les encourager à rester sans offrir des alternatives. Nous avons pu montrer par les changements que nous avons faits qu'il y avait un résultat positif. (informateur 2, entrevue de recherche.)

Ces informateurs identifient donc que l'ancien modèle d'aide centré sur la réponse aux besoins de base (refuge classique) comme étant d'une part inefficace et d'autre part, comme un élément encourageant les personnes à demeurer dans leur situation. Dans l'article « l'aide aux personnes à la rue », Roy et Grimard (2015) proposent trois figures pour tenter d'illustrer à la fois les caractéristiques du service d'aide aux personnes en situation d'itinérance et les perceptions des usagers qui les fréquentent. L'une des

figures identifiées est celle d'*Un Repère*. En effet, lorsqu'il est bien connu, le refuge ou tout autre organisme de soutien sert de repère, de lieu d'ancrage; il est possible d'y établir une routine, d'y développer un sentiment d'appartenance ainsi que des liens avec des personnes de confiance. Lorsque ce repère ne s'ajoute pas à l'accompagnement et l'encadrement, plusieurs des informateurs que nous avons rencontrés semblent percevoir cette figure comme faisant obstacle à une éventuelle sortie de la rue et donc, comme un obstacle à l'efficacité. Le modèle de refuge « classique » serait donc un élément reproducteur de l'itinérance et l'accompagnement via les programmes, un élément favorisant la sortie de la rue et donc, l'efficacité de l'intervention. Un autre informateur est plus critique par rapport à cette lecture :

La Mission Old Brewery dit “on ne va pas juste donner des lits et un repas.” Mon problème avec ça c'est le mot “juste” dans la phrase, comme si cette aide était de plus bas niveau, comme si c'était pas valide, légitime ou que c'était moins important. Il y a un questionnement autour du fait que ça encourage les gens à rester dans la rue. Je ne sais pas, est-ce que ça fait que les gens ne bougent pas ? (informateur 5, entrevue de recherche.)

Cet informateur évoque également l'idée que les programmes d'accompagnement, lorsqu'ils deviennent la seule forme d'aide disponible, peuvent créer une situation où les énergies et les ressources se concentrent sur les personnes qui peuvent produire des résultats. Il explique entre autres que cela pourrait mener les organisations à choisir en fonction de la capacité de la personne à s'en sortir. Il y associe d'ailleurs la question du financement.

La question qui se pose c'est : est-ce qu'on tombe dans un modèle d'efficacité ? Ce n'est pas une mauvaise chose d'embarquer dans un programme d'accompagnement pour quelqu'un qui veut faire un bout de chemin. S'ils sont prêts et mobilisables et qu'ils veulent quitter la rue, les personnes ont certains outils et on peut travailler avec ces outils. Ce n'est pas une mauvaise chose les programmes. Mais si ton financement est basé sur les résultats, ça pose problème

(...) Le risque c'est que pour produire des résultats je vais chercher une clientèle qui est capable, pour montrer que mon programme est efficace, et ce, surtout si le financement est basé là-dessus. (informateur 5, entrevue de recherche.)

Pour reprendre les inquiétudes de cet informateur en d'autres mots, ce qui préoccupe c'est qu'en mettant en place un modèle d'intervention principalement centré sur la mesure de résultat en termes de sortie de la rue, il existe un risque d'iniquité d'accès pour les personnes en situation d'itinérance, en ce sens qu'il pourrait y avoir une discrimination envers les personnes qui seraient jugées moins aptes à fournir des « résultats. » Cet informateur s'inquiète donc du fait que les exigences d'efficacité des programmes excluent les personnes les plus vulnérables; ainsi, il croit qu'un certain niveau d'organisation chez la personne est nécessaire pour participer à ces programmes d'accompagnement.

Il mentionne également que les personnes exclues sont souvent les personnes ayant des difficultés au niveau relationnel, entre autres les personnes avec des troubles de personnalité et les personnes toxicomanes. Rappelons que les troubles de la personnalité, selon la psychiatrie occidentale contemporaine, sont des troubles de santé mentale qui sont liés à des difficultés relationnelles et que ces troubles sont intimement liés à la construction même de la personnalité. Jusqu'au tout dernier DSM V, le DSM IV classifiait les troubles de la personnalité sur un autre « axe » que les autres troubles de santé mentale (ex. : Axe 1 : dépression, anxiété, schizophrénie. Axe 2 : trouble de la personnalité antisociale, limite, narcissique) (DSM IV-TR, 2000 4th ed. text rev). Les troubles de la personnalité (bien que ces personnes puissent vivre des épisodes aigus tels que des dépressions ou des psychoses) ne sont pas considérés comme des troubles de santé mentale au même titre que les autres, en ce sens que leur trouble est connu pour être relativement stable dans le temps et n'est pas considéré comme étant traitable, par exemple, pharmacologiquement ou par des psychothérapies. En raison de leur difficulté relationnelle, les liens thérapeutiques sont également très difficiles.

L'informateur 4 soulève donc des inquiétudes les concernant particulièrement lorsque le trouble est concomitant avec un trouble de consommation de substances. Il précise que lorsque l'utilisateur ayant un trouble psychotique, comme une schizophrénie, collabore, il est souvent considéré comme l'utilisateur idéal, et ce, parce qu'il pourra être stabilisé par la médication. De plus, avec un suivi serré pour s'assurer qu'il prenne sa médication, il pourra intégrer un logement relativement rapidement. Il représentera donc l'efficacité d'un programme.

Ce thème est particulièrement intéressant et soulève plusieurs préoccupations sur les moyens, sur l'importance accordée aux résultats ainsi que sur les risques d'exclusion que les demandes d'efficacité pourraient entraîner. Les entrevues ne nous ont pas menés à questionner les intervenants sur leur réalité comme travailleurs dans ce contexte, mais il est raisonnable de soulever l'hypothèse que l'augmentation de l'importance de la notion d'efficacité et de l'atteinte de résultats au sein de la Mission pourrait avoir le potentiel de créer une augmentation de la pression vécue au travail pour les intervenants.

5.6 Aspects financiers et politiques

L'efficacité, les exigences envers les usagers et l'aspect financier semblent ici s'imbriquer. Il serait exagéré de dire que le financement des ressources est directement lié à des rapports qu'ils doivent fournir sur leur efficacité, mais il n'en demeure pas moins que cette considération est présente. Cette considération va de pair avec une pression pour les hommes d'adhérer aux programmes d'accompagnement offerts.

Bien oui, la personne peut faire un choix libre et éclairé de ne pas participer à ces programmes-là, mais on est à l'ère où les fonds associés aux programmes et les subventions pour payer des intervenants, des programmes, des structures, deviennent tellement de plus en plus rares qu'on a une obligation pas seulement de moyens, mais pratiquement de résultats. Ça a été prouvé qu'une personne en n'adhérant à rien ne se

sortira pas de sa situation. Donc, oui, la personne est libre d'utiliser ou non les services, mais qu'elle sache que les services, les soins, les fonds ne lui seront pas accordés si elle n'adhère pas. (Informateur 1, entrevue de recherche)

Certains informateurs avancent que les transformations à la Mission Old Brewery s'inscrivent également dans un contexte de recherche de financement. La réorganisation par programme plaît aux donateurs et aux bailleurs de fonds. Il précise qu'il n'y a pas eu de demande de réorganisation de la part des bailleurs de fonds, cependant ils ont accueilli les transformations positivement et il y a eu une augmentation des moyens financiers de la Mission.

En faisant ça, il y a une visée de financement aussi, pour avoir du financement par programme, que ce soit pour les anciens combattants, pour la santé mentale, pour la géronto. Ça permet de décortiquer les services et de mieux les présenter aux donateurs, ça permet de justifier davantage de financement. (informateur 1, entrevue de recherche.)

Nous avons eu davantage de financement parce que nous avons pu montrer par les changements que nous avons faits qu'il y avait un résultat positif. Avec cette nouvelle approche, nous avons eu dans certains cas d'autres partenaires pour nous appuyer dans ces changements et les bailleurs de fonds eux aussi voulaient voir des changements, eux aussi voulaient voir des personnes itinérantes suivre leur passage dans un milieu accueillant, un milieu respectueux et digne de l'individu. (informateur 2, entrevue de recherche.)

Certains informateurs mentionnent également que l'itinérance est devenue particulièrement un sujet « en vogue », populaire dans les médias et ce sensationnalisme est utile pour la recherche de financement.

Qu'est-ce qui fait que c'est spécial ce domaine (l'itinérance), c'est de frapper l'imaginaire, de montrer les dynamiques qui choquent, montrer ça aux gens, c'est

la toxico, le tabou de la drogue, les gens qui sont sales, les apparts avec les coquerelles, cet aspect-là va chercher des sous, parce que ça choque et que ça crée un conflit de valeurs, c'est ça qui vient chercher l'argent. (informateur 3, entrevue de recherche.)

En fait, on pourrait déduire de ce propos que c'est l'itinérance que l'on voit, l'itinérance qui est visible, qui permet d'avoir accès à des subventions, celle qui frappe l'imaginaire. Le sujet représentant l'itinérant chronique, « hobo, alcoolique », « malade mental » et qui ne remet pas en question la structure sociale, tant ses dysfonctions sont visibles, il représente l'individu à aider pour ne pas dire « réformer », pour mettre fin à l'itinérance.

Certains informateurs ont également soulevé des questionnements et des préoccupations d'ordre politique quant aux transformations de pratiques auprès de la population itinérante. Une première préoccupation concerne l'hégémonie grandissante d'un type d'intervention.

Mais c'n'est pas tout le monde qui peut “fiter” dans un programme, c'n'est pas tout le monde qui veut participer à un programme, qui est capable de participer à un programme, il y a des gens pour qui le besoin n'est que d'avoir un lieu sécuritaire, salubre, à l'abri, au chaud. Le besoin existe encore pour des places en refuges. [...] Y a un virage un peu partout, même en Europe. C'est clair que ça prend moins de place en refuges et plus d'autres réponses, mais ça prend encore des places en refuges. [...] Juste d'aller dans une approche qui dit on va sortir le monde de la rue, oui, mais y a trop de tendances contraires au niveau des politiques sociales, au niveau de l'aide sociale, au niveau des programmes en logement. [...] Montréal devient de plus en plus une ville chère et avec une activité économique forte, donc avec une pression sur le logement, moins de place pour se loger à faible coût. En bout ligne, c'est un facteur de croissance de l'itinérance. (informateur 4, entrevue de recherche.)

Dans le même sens, informateur 5 :

La clientèle itinérante c'est une clientèle hétérogène avec multiples problématiques et multiples vécus, un programme de réinsertion peut être très très intéressant, mais maintenant on remarque que tout le réseau d'aide est devenu ça. Tout est devenu centré autour de programmes de réinsertion dans tous les refuges. Oui ça "fit" un certain type de clientèle, mais ça l'a aussi soulevé des questions dans le réseau et dans les ressources mêmes et en même temps je crois que ça l'a stratifié un peu la clientèle. Dans notre équipe (externe à la mission) présentement on en parle, est-ce qu'avec ce tournant ne faudrait-il pas viser la clientèle plus vulnérable, celle qui évite les refuges. Le danger avec cette vision par programme c'est est-ce qu'on ne serait pas en train de viser la cliente la moins vulnérable justement ou la plus organisée ? (informateur 5, entrevue de recherche.)

Ce dernier informateur soulève donc la question d'un modèle hégémonique et d'un manque de diversité des approches, il aborde également l'idée que les transformations de pratiques dans les refuges pourraient avoir comme conséquences de faire fuir un certain type de personnes déjà peu enclines à fréquenter les refuges. Il soulève l'hypothèse que son équipe de travail au CLSC devra potentiellement réorienter sa manière de faire pour répondre davantage aux besoins de cette clientèle, qui serait portée à fuir les programmes plus encadrants. Dans le cadre de ce travail, il ne sera pas possible de déterminer si, en effet, les transformations de pratiques au Pavillon Webster et ailleurs auront ce type de conséquences, mais il est intéressant de noter que certains acteurs du réseau perçoivent cela comme une éventualité à laquelle ils doivent se préparer.

En ce sens, dans son mémoire sur les refuges pour hommes itinérants, Caroline Grimard identifie une figure de lien avec les refuges qu'elle nomme *Repoussoir*. Elle réfère à un groupe d'hommes généralement plus restreint qui fuit les services autant que possible ou ne les utilise qu'en cas d'absolue nécessité. Ils évitent les ressources parce que pour y avoir accès, il faut se conformer à leurs règles et normes et ces hommes peuvent remettre en question le sens ou le bien-fondé des règles (Roy et

Grimard, 2015). Pour les personnes en situation d'itinérance qu'elle associe à cette figure, les structures des ressources sont perçues comme infantilisantes, contrôlantes ou humiliantes. Dans notre pratique, comme travailleuse sociale, nous avons maintes fois rencontré des hommes jurant qu'ils ne remettraient plus les pieds dans un refuge, à la suite de l'imposition d'un règlement qu'ils jugeaient injuste. Ces cas existent et, bien qu'ils soient moins fréquents, ils ne sont pas aussi isolés que l'on pourrait le penser. Les transformations à la Mission Old Brewery correspondent, et cela est peu discutable, à une augmentation des règles, des critères et des exigences. Il est donc possible, comme le soulève notre observateur, qu'une certaine proportion d'hommes qui toléraient tout juste les règles n'aillent plus à la Mission Old Brewery et préféreront d'autres refuges moins contraignants. Nous croyons également que la montée des programmes se généralise et il n'est pas impossible qu'une proportion de ces hommes déjà particulièrement désaffiliés boudent complètement les refuges.

Bien que les informateurs ne nous aient pas beaucoup parlé des structures de la fondation de la Mission Old Brewery en tant que telle, nous reviendrons sur l'aspect financier et politique des transformations de pratiques en itinérance, en nous penchant sur le pouvoir politique et l'influence des fondations de manière générale et leur inscription dans le contexte québécois en termes de prestataires de services à la population.

Nous avons vu grâce à l'analyse du discours de nos informateurs que ces derniers s'entendent sur plusieurs points. À titre d'exemple, l'élimination de la ligne est perçue comme positive par l'ensemble, la professionnalisation est perçue comme un processus favorisant l'accès aux services spécialisés pour les personnes en situation d'itinérance, bien que des inquiétudes en lien avec l'approfondissement d'un rapport inégalitaire expert-patient n'en résultent. Par contre, plusieurs divergences semblent exister en ce qui concerne les exigences envers les personnes en situation d'itinérance de même qu'en ce qui concerne les exigences d'efficacité envers les systèmes d'intervention. Ce

qui est indéniable, c'est que nous sommes dans une période de transition dans laquelle une manière de faire et de percevoir la situation est perçue comme étant dépassée et qu'un nouveau modèle semble vouloir s'imposer. Ce modèle est reçu avec un mélange d'enthousiasme et d'inquiétudes

CHAPITRE VI

INSCRIPTION DES TRANSFORMATIONS DE PRATIQUES DANS LEUR CONTEXTE SOCIOLOGIQUE ET LES NOUVELLES EXIGENCES D'UNE SOCIÉTÉ SINGULARISTE

Les transformations dans les pratiques d'interventions sociales ne sont jamais complètement désarticulées des transformations sociales qui ont lieu plus largement dans la société. Dans les dernières années, certains sociologues se sont de nouveau penchés sur l'individu comme objet sociologique. La montée des singularités individuelles se dessine comme nouveau sujet d'étude. Mais qu'entendons-nous exactement par la montée des singularités et qu'est-ce que cela a à voir avec les transformations de pratiques d'intervention en itinérance ? Nous nous pencherons principalement sur les travaux de Gaulejac et de Martuccelli pour discuter de ce concept et tenterons d'offrir un éclairage sur les transformations de pratique en intervention à partir de ces paradigmes.

La société préindustrielle peut être décrite comme ne laissant que très peu de place aux individus en tant qu'entités propres. Les rôles et les positions des individus étaient rigidelement définis; de plus, les droits individuels et libertés individuelles étaient fort restreints. La période industrielle ainsi que la production et la consommation de masse qui en résultent ont transformé la société radicalement. Les droits et libertés individuels se sont tranquillement édifiés en lois et en normes incontestables. Le primat de l'individu sur la collectivité s'est solidifié. La production de masse a été un facteur important de la croissance du concept d'égalité et de l'homogénéisation des goûts ainsi que des pratiques sociales. En d'autres mots, l'accès étendu aux produits de consommation a, au moins partiellement, contribué à la diminution des différences et à l'érosion graduelle de statuts sociaux (Martuccelli 2010).

En fait, l'individualisme post-industriel, au sens de la primauté individuelle, est compris comme une société de droits fortement préoccupée par le principe d'égalité, mais elle s'est transformée radicalement au cours des dernières décennies (Martuccelli 2010). Certains auteurs soutiennent en fait que l'on ne peut plus faire référence à la société contemporaine comme une société ancrée dans l'individualisme. Effectivement, selon Martuccelli, on peut observer le passage d'une société individualiste à une société singulariste.

Nos sociétés sont toujours des sociétés individualistes, faisant du primat de l'individu un principe ordonnateur de la vie sociale. Mais elles ne le sont plus forcément dans les termes établis par Tocqueville. Pour aller à l'essentiel, l'individualisme contemporain, dans sa production et dans son entretien, n'est plus porté, en tout cas aussi massivement qu'il l'a été, par l'égalité. C'est la singularité qui la remplace. Elle n'abolit pas, comme on le verra, le principe fondateur de l'individualisme – le primat de l'individu –, mais elle le colore d'une tout autre manière, et en fait apparaître de nouvelles facettes. (Martuccelli, 2010, p.38)

Les préoccupations centrales auraient donc basculé, de la primauté des droits et de l'égalité entre les individus à une préoccupation grandissante pour la singularité et l'unicité des individus qui composent la société. La justesse d'une action ou d'une mesure ne s'évalue plus par l'équité dans l'application de la mesure ou de l'action, mais bien dans son adaptation à l'individu auquel la mesure s'applique. Ce qui serait juste n'est donc pas ce qui est semblable ou égal, mais plutôt ce qui est adapté à la situation particulière de chaque individu.

Le singularisme de la société se reflète aussi dans la consommation. Les produits de masse sont de plus en plus distincts, adaptés, personnalisés à la demande de chaque individu. Nous passons du sujet individualiste au sujet singulier. Les sujets se représentant eux-mêmes de plus en plus comme étant tous singuliers, uniques. Nous assumons qu'ils sont le résultat de leurs traits de caractère particuliers, de leurs expériences particulières, de leurs relations distinctives, des défis spécifiques auxquels ils ont fait face.

[...]. Dans le singularisme, et à l'horizon d'une société ayant généralisé le salariat, le plus important tourne autour du sentiment d'être incomparable. Le but n'est pas l'originalité, mais bel et bien la singularité, l'affirmation d'être quelqu'un d'autre que ces semblables. (Martuccelli, 2010 p. 4)

Dans ce contexte, il devient de plus en plus ardu pour la sociologie de se limiter à des analyses structurelles ou à celles des institutions. À la diminution incontestable, des cadres et des positions sociales prédéterminés se combinent donc la volonté pour les sujets de se distinguer, d'adopter des parcours et des trajectoires uniques. Les individus sont de plus en plus difficiles à distinguer en termes de catégories ou de classes sociales. C'est pourquoi Martuccelli avance que la sociologie doit effectuer un retour vers une analyse des individus pour comprendre le tissu social qui compose nos sociétés.

Les sujets sociaux dans leur quête inlassable de la singularité se retrouvent donc devant une sorte de dictat social de la prise en charge constante d'eux-mêmes. Le soi est maintenant, plus que jamais, un projet en constante évolution. Pour De Gaulejac, l'hypermodernité remet la question du sujet au centre. Il décrit la société comme une société narcissique qui alimente un sentiment de toute puissance chez l'individu, le sujet a ainsi le sentiment d'être son propre créateur, ce qui entraîne une course à la performance et à l'amélioration constante de soi (De Gaulejac, 2011).

Martuccelli nous explique, dans son livre sur la société singulariste, que la perception de la sphère sociale est de plus en plus comprise en écho aux expériences individuelles des sujets qui la composent. C'est en faisant référence à ses propres expériences que l'individu comprendrait la société. De plus, la compréhension des problématiques sociales se matérialise également dans l'expérience individuelle. Dans la société contemporaine, on tente moins de classer les expériences ou de les expliquer politiquement ou socialement que de les comprendre à partir du vécu des personnes touchées par ledit problème. Ainsi, on comprend les parents ayant de la difficulté à concilier travail/famille en se penchant sur leurs défis personnels et difficultés; on comprend la dépression par le récit émotionnel des dépressifs; on comprend

l'itinérance par l'histoire de vie de ces derniers, etc. Les expériences de vie unique des individus sont aussi des expériences partiellement partagées et ce sont ces expériences qui composent de plus en plus l'analyse que l'on fait du social. En fait ce que l'on comprend, c'est que dans la sociologie classique le vécu des individus n'avait pour but que d'expliquer les faits sociaux, politico-historiques d'une société, leur vécu était perçu comme étant en étroite relation avec les faits sociaux. « Or, c'est justement le questionnement de l'idée d'une relation directe entre la dynamique des destins sociaux et l'individualité qui devient un défi central de la sociologie à l'heure du singularisme » (Martuccelli, 2010, p.7).

Nous faisons l'hypothèse que la montée des singularités témoigne d'une transformation structurelle majeure, visible dans un grand nombre de domaines et de pratiques, nous amenant plus et autrement que par le passé à percevoir la singularité des êtres et des situations. (Martuccelli 2010, p. 11)

Cette perception accrue des singularités individuelles des sujets d'une société n'est pas désarticulée de notre compréhension des problèmes sociaux ou de la manière dont nous décidons de les aborder. La montée du singularisme, lorsque nous réfléchissons à la question de l'itinérance, s'avère une tendance à double tranchant. La société et les membres qui la composent développent une sensibilité grandissante pour la singularité des individus et leurs expériences uniques/singulières, ce qui peut entraîner une empathie renouvelée pour les personnes les plus exclues de la « normalité » sociale, en plus d'encourager la création de services plus personnalisés et adaptés. Cette reconnaissance et cette sensibilité relativement au caractère unique des expériences individuelles sont également intimement imbriquées avec les valeurs de responsabilité et d'autonomie. Ces valeurs, bien qu'elles ne soient pas problématiques comme telles, peuvent comporter certains risques, dont un désinvestissement collectif en lien avec les concepts d'égalité et de justice sociale.

Comme nous l'avons mentionné, Martuccelli décrit la société singulariste comme se définissant entre autres par une diminution de l'importance envers l'égalité, mais une augmentation de l'importance accordée à la personnalisation des biens et des services. Les services sociaux s'inscrivent aussi dans ce tournant graduel, mais inéluctable. Les informateurs que nous avons rencontrés l'ont aussi mentionné très clairement : il importe, d'abord et avant tout, de cerner les besoins précis et propres à la personne en situation d'itinérance pour laquelle nous tentons d'intervenir. En même temps, la problématique des problèmes sociaux ne peut se comprendre en dehors du contexte politique et social (Roy et Hurtubise, 2007, p.322). Ceci nous ramène, au moins en partie, aux différences de vision qui existent au sein du réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance, dont nous avons discuté au chapitre trois.

Il faut éviter de caricaturer la situation et de prétendre qu'il existe deux camps opposés en ce qui a trait aux philosophies et politiques d'intervention en itinérance; bien au contraire, les collaborations entre les établissements de tous horizons sont multiples. Cependant, on pourrait distinguer deux idéaux types distincts, deux modèles d'analyse de l'itinérance comme problème social : l'un centré sur les besoins des personnes en itinérance et l'autre sur les droits de ces personnes (Côté, 2012). Bien que ces deux idéaux types ne reflètent pas de manière réaliste les divers croisements et nuances qui s'effectuent au sein des organisations, nous avons choisi de les décrire puisqu'ils ont l'avantage de favoriser la conceptualisation sociologique des différentes philosophiques dans l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. De plus, nous soutenons que ces philosophies sont révélatrices de transformations sociétales plus profondes. Donc, d'un côté, il y aurait un modèle centré sur les droits et de l'autre, centré sur les besoins. Ces modèles s'expriment également à travers des valeurs politiques et sociales différentes. Commençons par le modèle centré sur les droits. Nous pourrions dire que ce modèle comporte trois valeurs dominantes : 1) l'égalité, 2) la responsabilité collective de l'itinérance 3) la participation démocratique.

Le modèle centré sur les droits s'inscrirait donc dans une approche globale en itinérance et organiserait sa logique d'intervention à partir des droits humains des personnes en situation d'itinérance, des droits qui seraient niés par les politiques sociales et des conjonctures structurelles. Le droit au logement, droit à un revenu décent, droit à la santé, etc. représentent les préoccupations principales liées à ce modèle type. « Selon Ife -2009 un modèle centré sur les droits ne vise pas à répondre aux problèmes particuliers des personnes, mais plutôt à s'assurer que tous les membres de la société (ou d'une sous-population) reçoivent équitablement les services auxquels ils ont droit » (Côté, 2012, p.159). Prendre en considération la globalité de l'itinérance dans ce contexte n'équivaut donc pas à l'addition de la multiplicité des besoins individuels, mais bien à une perception élargie de ce que peut signifier l'itinérance et à la notion d'égalité entre les différents sujets d'une société.

Notons qu'en raison des besoins criants de la population itinérante, ce modèle n'existe pratiquement pas sans être au moins en partie jumelé à un modèle centré sur les besoins, du moins lorsqu'on se penche sur les services en itinérance. Le principe de justice sociale et d'égalité est donc central à ce modèle. D'autre part, ce modèle type reconnaît une responsabilité collective à l'itinérance. L'itinérance serait d'abord et avant tout la représentation extrême de la pauvreté qui, elle, est largement attribuable à des contextes sociostructurels tels que le manque de distribution de la richesse, les hauts taux de chômage, les récessions économiques, la spéculation financière, etc. Cette perception du problème dirige l'intervention vers des politiques sociales de lutte à la pauvreté, d'accès au logement, d'accès à l'emploi, de régulation, etc. Ce modèle encourage donc une participation citoyenne et l'action communautaire. Le but n'est pas d'aider les individus à combler leurs besoins ou leur lacune, mais plutôt à mettre en place des politiques sociales favorisant le respect des droits sociaux de chacun.

Ce modèle comporte plusieurs lacunes lorsqu'on se penche sur la problématique de l'itinérance, notamment en raison de la complexité des parcours individuels et des défis multiples à laquelle les personnes en situation d'itinérance sont confrontées. Toutefois,

ce modèle type est central lorsqu'on réfléchit aux facteurs structurels menant à l'itinérance. Sans avoir complètement disparu, ce modèle type est moins présent qu'il ne l'a été dans le passé. Si l'on prend le temps de réfléchir aux valeurs portées par cet idéal type (égalité, responsabilité collective, participation démocratique), il n'est pas surprenant que l'on assiste au déclin partiel de cette vision philosophique. Ces valeurs sont, en effet, quelque peu en dissonance avec celles portées par la société contemporaine nord-américaine d'individualité, de responsabilité individuelle et dans un contexte de crise de la démocratie.

Le modèle type centré sur les besoins a, quant à lui, pour objectif de comprendre et de cerner la complexité des besoins, des difficultés et du vécu des personnes en situation d'itinérance et met en place une série de services spécifiques, mais diversifiés afin de répondre aux divers besoins spécifiques de chacun. Cet idéal type correspond fortement aux modèles d'intervention qui sont privilégiés en itinérance dans la dernière décennie. Dans le passé, l'organisation compartimentée des services, appelée « le travail en silo », a souvent été critiquée puisqu'elle pouvait mener à des phénomènes de portes tournantes (Côté 2012). Les diverses transformations les plus récentes dans les pratiques en intervention sociale, dans les refuges pour hommes en général et à l'OBM en particulier, répondent à ces critiques en intégrant un éventail très complet au sein d'une même institution, une organisation *in situ* ou en effet au sein d'un même endroit, on peut trouver des programmes en santé physique/mentale, des programmes de réinsertion en emploi, en logement, ce qui permet un meilleur arrimage et une meilleure complémentarité de soins et services. Les modèles d'intervention centrée sur les besoins des individus sont en constante évolution, ils expérimentent de nouvelles pratiques, bonifient leur service, innovent et reçoivent un soutien important, notamment de la part de grandes fondations philanthropiques québécoises.

Dans notre pratique professionnelle, nous avons pu observer avec clarté que les divers modèles d'intervention centrée sur les besoins sont soutenus par la communauté et sont reconnus comme des services d'avant-garde. Cette acceptation grandissante et le

soutien incontestable de ces modèles sont en parfaite harmonie avec les transformations sociales dont nous avons précédemment discuté. En effet, comme nous l'avons brièvement mentionné, ces modèles centrés sur les besoins, dont font partie les modèles Logement d'abord portent des valeurs qui sont en synchronicité avec celles d'une société singulariste. Pour ce mémoire, nous distinguerons trois valeurs : 1) le respect de l'unicité de chacun et de leurs besoins spécifiques 2) la responsabilité individuelle 3) l'efficacité (Coté 2012).

Premièrement, mentionnons que le respect de l'unicité et des besoins de chaque personne est au centre des transformations de pratiques que nous pouvons observer à la Mission Old Brewery. Comme nous l'avons vu précédemment et à travers les divers entretiens, on tient de plus en plus compte du vécu, des besoins singuliers, des forces et faiblesses de chaque individu. Cette importance s'inscrit dans un contexte où une nouvelle sensibilité s'est développée face à la vie personnelle des individus, et ce, dans toutes les sphères de la société. Cette sensibilisée nouvelle entraîne une augmentation importante de la personnalisation des services et le domaine de l'intervention ne fait pas exception, bien au contraire. L'excellence d'une pratique d'intervention se remarque de plus en plus au travers de sa capacité d'adaptation à chaque individu. Cependant, cette personnalisation des pratiques en intervention est simultanément attachée à un mouvement où certaines injonctions se font de plus en plus fortes.

Ce double mouvement entre personnalisation et intensification des exigences nous amène à la seconde valeur de l'idéal type du modèle d'intervention centré sur les besoins, soit la responsabilité individuelle. La personne en situation d'itinérance, si elle n'est pas toujours perçue comme responsable de sa condition ou des défis qui se présentent à elle, est tout de même perçue comme responsable de son implication ou de son retrait dans le parcours pour « s'en sortir ». Les plus récentes transformations à la Mission Old Brewery et ailleurs sont la représentation parfaite d'une intensification de ce processus de responsabilisation. Les mesures qui ont été mises en place, comme l'obligation de participer à un programme de réinsertion, de rencontrer un intervenant,

les frais de séjour que doivent payer les usagers, sont autant de manières et de méthodes qui ont pour but de responsabiliser l'individu dans une reprise en charge individuelle de son existence. On reconnaît l'infortune que peut rencontrer un individu, mais la personne demeure responsable des moyens qu'elle déploie pour faire face à cette infortune.

Cette intensification de la demande de responsabilisation pour les usagers correspond aux transformations qui se produisent dans la société de manière plus générale. La correspondance est presque parfaite, ce qui est observable d'un point de vue macrosociologique dans la société est observable de manière microsociologique dans le refuge pour hommes en situation d'itinérance que nous avons étudié. La pression sur les citoyens est de plus en plus forte pour être responsable : responsable de son rétablissement, responsable de sa santé physique, financière, responsable du succès scolaire de ses enfants, responsable des moyens pour se sortir de sa dépression, etc. On peut aisément faire la comparaison : la personne en situation d'itinérance doit aussi prendre ses responsabilités, contribuer financièrement, participer aux plans de traitements, faire des démarches et des efforts pour se sortir de sa situation. On remet en question l'idée d'offrir une aide matérielle inconditionnelle, puisque cela favoriserait la déresponsabilisation des personnes itinérantes. Même si la personne en situation d'itinérance fait face à des contraintes spécifiques, l'injonction à la responsabilisation et à la prise en charge de soi est une contrainte partagée par la personne en situation d'itinérance et par tout autre sujet de la société contemporaine. Nous y reviendrons.

Le modèle type centré sur les besoins nous préoccupe aussi quant aux notions d'efficacité. Comme nous l'avons vu, tous les informateurs ont soulevé cette dimension. Il faut donc bien cerner et comprendre la diversité des besoins, afin de réaliser les interventions qui vont porter leurs fruits à court terme et concrètement sortir les personnes de leur situation d'itinérance. Encore une fois, cette notion est intrinsèquement liée à ce qui est observé dans la société au sens large.

Les modèles types centrés sur les besoins ont l'avantage de cerner des champs d'action concrets et aisément réalisables, les résultats peuvent parfois être rapides et permettre une amélioration significative des conditions de vie des personnes en situation d'itinérance. En évitant l'analyse politique et en se centrant sur des mesures concrètes, leurs plans d'action sont considérés comme efficaces et utiles par le monde philanthropique; de plus, il nous paraît probable que l'absence de remise en question des structures sociales soit un facteur encourageant les dons par les dirigeants économiques qui préfèrent l'ordre social établi. De manière générale donc, le modèle centré sur les besoins porte les valeurs de personnalisation, de responsabilisation et d'efficacité, ce qui se trouve en harmonie avec les valeurs de la société singulariste. Cette synchronicité avec les valeurs de la société mène inévitablement à une plus grande reconnaissance de ce type de modèle et les transformations de pratiques au Pavillon Webster de la Mission Old Brewery s'inscrivent très clairement dans ce modèle type.

Ce modèle type, comme tout type d'intervention d'ailleurs, peut également être analysé à travers la lunette du contrôle social. La valeur de la responsabilité individuelle peut être vécue comme une « injonction à la responsabilisation » et peut être analysée sous l'angle du contrôle social. Nous avons choisi d'effectuer un détour afin d'expliquer cette notion qu'est « l'injonction à la responsabilisation », car nous croyons que cette notion est centrale à la compréhension des dynamiques et des transformations de pratique actuelles. Nous explorerons aussi brièvement d'autres « idéaux types d'expérience » de la domination réfléchie et théorisée par Danilo Martuccelli, puisqu'ils offrent un éclairage différent et important sur le contrôle sous-jacent de l'intervention. Cependant, nous tenons à mentionner que le terme domination nous apparaît dans ce contexte comme étant disproportionné et dramatique, il sous-entend une sorte de volonté réfléchie d'un individu ou d'une structure de soumettre quelque chose ou quelqu'un à un certain nombre des conditions subalternes, pénibles, dégradantes, inégalitaires, etc. Nous croyons que ce terme est, pour toutes ces raisons,

inadéquat et préférons faire référence à des structures et à des mécanismes de régulation des comportements sociaux.

Cependant, les idéaux types dégagés par l'auteur peuvent tous s'appliquer à la situation des personnes en situation d'itinérance, selon le contexte dans lequel elles se retrouvent; elles peuvent également expérimenter plus d'un idéal type à la fois. Nous tenterons, dans ce contexte, de donner des exemples concrets de ce que ces idéaux types pourraient représenter pour les personnes en situation d'itinérance. Le but de cet exercice est d'approfondir notre compréhension de dimensions parfois négligées lorsqu'on réfléchit aux transformations de pratiques en itinérance.

Martuccelli explique la présence de deux mécanismes fondamentaux à la régulation des comportements sociaux, soit : la contrainte et le consentement. À cela s'ajoutent deux dispositifs : l'assujettissement et la responsabilisation. L'assujettissement renvoie à une série de disciplines, alors que la responsabilisation se caractérise par le fait que l'individu se sent responsable de ce qu'il fait, mais aussi de ce qui lui arrive (Martuccelli, 2004).

En croisant ces axes d'analyse, l'auteur identifie quatre idéaux types d'expérience de la régulation des comportements sociaux. Le tableau ci-dessous les explique.

Tableau 6.1 : Idéaux types de la régulation des comportements sociaux selon Martuccelli

	Consentement	Contrainte
Assujettissement	Inculcation	Implosion
Responsabilisation	Injonction	Dévolution

L'assujettissement implique donc un premier idéal type de l'expérience liée au consentement des personnes « dominées » ou des « régulés » plutôt, cet idéal type est

l' « inculcation ». L'inculcation désigne des formes d'impositions symboliques, culturelles ou de persuasion. Il s'agit d'inculquer dans les esprits des normes, des exigences. Cette expérience de la domination souligne « l'invalidation de soi par l'obligation de se percevoir dans les yeux de l'autre » (Martuccelli, 2004). Il est toujours particulièrement délicat d'appliquer une théorie construite pour expliquer des mécanismes sociaux globaux à un problème sociale spécifique mais nous pouvons tout de même réfléchir à ce que peut représenter ce modèle type de régulation des comportement sociaux s'il l'ont se penche sur la question de l'itinérance. Les normes sociale inculquées par la société créés un modèle dominant de ce qui est attendu d'un individu quel que soit sa position dans la société. Le sentiment d'invalidation de soi peut émerger tant chez la personne en situation d'itinérance que chez tout autre individu dans la société. Le décalage, par contre, entre les normes inculquées et la situation dans laquelle se trouvant une personne dans un contexte de grande pauvreté peut être plus importante. Dans tous les cas le sentiment d'inadéquation se construit dans les interrelations avec les institutions et les autres membres de la société.

Le second idéal type se décline ainsi : L'assujettissement peut également, en utilisant la contrainte, mener à un type d'expérience que l'auteur nomme l'*Implosion*. Si la notion d'inculcation fait référence à une certaine sursocialisation, la notion d'implosion fait référence à une sous-socialisation (Martuccelli, 2004). Elle renvoie à l'incapacité pour la personne dominée de formuler son malaise en termes de rapports sociaux. Ce repli sur soi se manifesterait entre autres par « une attitude de désintérêt, une apathie, voire de fuite (...) » (Martuccelli, 2004). Elle entraînerait des comportements de retrait, de détachement, de désinvestissement sur sa propre vie. Encore une fois, sans apposer grossièrement la théorie à des problématiques sociales spécifiques, il est tout de même intéressant de réfléchir cet idéal type qu'est l'implosion en relation avec l'itinérance puisque le retrait, le désintérêt et l'abandon face à la vie, par exemple, sont des comportements fréquemment observables au sein de cette population. Cette

observation permet conceptualiser ces agirs dans une compréhension plus large de régulation des comportements sociaux.

Selon Martuccelli toujours, la responsabilisation, lorsqu'elle mobilise le consentement, prend la forme de l'idéal type de *l'injonction*. L'injonction ne correspond pas à un ordre auquel on doit se soumettre, mais cherche le consentement de la personne à devenir un acteur responsable de sa propre vie. L'injonction mobilise des valeurs qui ont pris de plus en plus d'importance dans la société contemporaine telle que : l'autonomie, l'accomplissement personnel, l'engagement, l'authenticité, l'indépendance. Nous sommes d'avis que les plus récentes transformations dans les philosophies d'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance en général et à la Mission Old Brewery en particulier mobilisent de manière significative ce type de régulation des comportements sociaux. Les exigences liées à la participation aux programmes d'intervention passent par une recherche soutenue du consentement des personnes et cherchent à les responsabiliser par rapport à leur situation et aux moyens qu'elles peuvent prendre pour s'en sortir. En ce sens, les transformations de pratiques à la Mission Old Brewery sont encore une fois, au moins partiellement, en synchronicité avec les transformations sociétales plus larges.

Il n'est pas opportun de porter un jugement moral sur l'injonction à la responsabilisation, cependant il paraît intéressant de souligner qu'il s'agit d'une figure s'inscrivant dans un contexte de régulation des comportements sociaux. Il est aisé de perdre cela de vue, puisque nous sommes tous sujets à une pression grandissante de responsabilisation individuelle. Le cas de l'itinérance est un cas de figure éclairant, en ce sens que l'on aurait pu croire que les personnes en situation d'itinérance échapperaient à cette injonction à la responsabilité individuelle en raison de leurs vécus particulièrement traumatiques, aux conditions particulièrement précaires ou aux violences systémiques auxquelles elles ont fait face, et continuent de le faire. Ce que les transformations de pratiques en interventions auprès des personnes en situation

d'itinérance semblent nous enseigner, c'est que nul n'est exempt de cette injonction à la responsabilisation individuelle. Dans ce contexte, le retrait presque total des services s'inscrivant dans une réponse inconditionnelle aux besoins de base ne peut pas surprendre, car elle est la continuité logique de cette omniprésente injonction.

Martuccelli théorise que, lorsque poussée à l'extrême, la responsabilisation prend la forme de l'idéal type : dévolution. « Nous sommes ainsi en présence d'un mécanisme opérant une dévolution vers les individus eux-mêmes d'un nombre illimité de responsabilités » (Martuccelli, 2004 p. 490). La dévolution représente une surresponsabilisation et l'acteur se voit tenu de percevoir sa réalité comme une conséquence de ses actes. La dévolution vers les individus de la responsabilité totale de leur situation apparaît comme particulièrement problématique lorsqu'on se penche sur la question de l'itinérance d'une part, parce que les conditions macrosociologiques de la création de l'itinérance sont indéniables, mais également parce que la souffrance potentiellement attachée à la surresponsabilité d'une situation de vie si intrinsèquement liée à un échec social apparaît comme dangereuse.

Les transformations de pratiques en itinérance à la Mission Old Brewery comme ailleurs ont aidé un grand nombre de personnes et il serait absolument frauduleux de décrire ces transformations comme un recul pour les gens en situation d'itinérance; cependant, il importe de maintenir un esprit critique par rapport à la situation. Les concepts de dévolution et d'injonction à la responsabilisation expriment bien des limites de ces philosophies d'intervention, mais également, et plus largement, des valeurs sociétales dominantes. La surresponsabilisation individuelle, la dévolution de toute la responsabilité vers les individus représente un risque de dépolitisation de ces problématiques et de bien d'autres problématiques sociales.

CONCLUSION

OBSERVATIONS ET RÉFLEXIONS DE L'AUTEURE

Dans ce mémoire, nous avons analysé les plus récentes transformations de pratiques au sein de notre cas de figure la Mission Old Brewery et, grâce aux entrevues obtenues, nous avons pu identifier une série de considérations et de valeurs centrales à ces transformations. Notre recherche a permis de mettre en lumière le fait que ces transformations de pratiques sont intimement liées à des transformations dans la société au sens large, particulièrement en ce qui a trait au primat de l'individu et à la reconnaissance sociale de son unicité. La société dans laquelle nous vivons met au centre le vécu de l'individu et son expérience subjective unique. En contrepartie, cependant, l'individu est plus que jamais responsable de sa condition et des moyens qu'il prend pour s'actualiser. Les pratiques d'intervention en itinérance et particulièrement à la Mission Old Brewery tentent de mobiliser cette responsabilité individuelle en même temps qu'elle offre un soutien et un accompagnement personnalisés et adaptés à l'unicité de la personne.

Nous avons également compris qu'il existe des discordes autour des pratiques d'intervention émergentes auprès des personnes itinérantes, notamment en lien avec une dépolitisation de la problématique. De plus, une analyse documentaire nous a permis de mettre en lumière les modes de financement et l'influence des fondations dans les nouvelles pratiques, notamment en ce qui a trait à une volonté de mettre en place des objectifs définis et mesurables. Nous avons aussi réfléchi aux dynamiques de régulation des comportements sociaux et aux mécanismes de contrôle que sous-tendent les nouvelles tendances dans l'intervention auprès des personnes itinérantes, tant à travers la théorisation des formes de domination de Martuccelli qu'à travers une

meilleure compréhension et des exigences concrètes de plus en plus nombreuses auxquelles font face les personnes en situation d'itinérance.

Pour conclure, nous avons choisi d'offrir une réflexion personnelle et professionnelle sur la question. Les personnes en situation d'itinérance que nous avons rencontrées au cours de nos 10 ans de pratique en travail social dans le centre-ville montréalais ont toutes un vécu bien unique. Les difficultés qu'elles rencontrent sont multiples et variées. Il y a bien sûr les problèmes de dépendances qui sont souvent prédominants, les problèmes de santé mentale, de jeu. Plusieurs d'entre elles ont vécu une période soutenue de stabilité résidentielle, d'emploi, de vie familiale entre autres. D'autres ont toujours été proches d'une vie à la rue depuis leur adolescence et ont évolué dans des milieux familiaux violents, les laissant avec des traumatismes complexes qui entraînent des difficultés relationnelles et émotives sur le long terme.

Les hommes et les femmes que nous avons rencontrés au cours de nos années de travail avaient suivi des parcours différents et rencontré des difficultés différentes. Nous avons l'impression cependant qu'il existe un point commun à la totalité ou à la quasi-totalité des personnes que nous avons rencontrées au fil des ans; ce point commun est la rupture de liens sociaux. Une succession de difficultés a mené ces hommes et ces femmes à un niveau d'isolement important. Le vécu est parfois marqué de trahisons dès l'enfance et une méfiance importante entraîne un isolement et un évitement de la création de liens sociaux habituels. Parfois, les difficultés vécues ont mené les personnes à construire une personnalité difficile et suscitant le rejet de part et d'autre. En effet, certaines des nombreuses personnes que nous avons rencontrées peuvent avoir des réactions, des comportements ou des attitudes qui suscitent méfiance, rejet, blâme de la part des gens avec lesquels elles tentent d'entrer en relation. D'autres individus rapportent plutôt une rupture de liens sociaux liée à la honte de leur situation. D'autres encore sont aux prises

avec des problèmes de santé mentale importants et se sont retrouvés dans un état trop symptomatique pour être en mesure de maintenir des liens sociaux significatifs.

La vie à la rue est extrêmement difficile et nous sommes d'avis qu'une des priorités est de permettre à ces personnes de vivre dans un milieu de vie décent et sécuritaire. Les programmes d'accompagnement qui se mettent en place successivement dans l'ensemble des refuges de Montréal ont permis à un nombre absolument significatif de personnes en situation d'itinérance de sortir de la rue. Les approches personnalisées, la flexibilité de l'intervention, le lien social entre l'intervenant et la personne en situation d'itinérance sont autant de moyens et d'outils qui permettent à la personne d'améliorer ses conditions de vie et, potentiellement, d'acquérir des outils et des compétences qui lui permettront une plus grande autonomie de même qu'une sortie de la rue. D'autre part, le développement de programmes permettant un meilleur accès aux soins de santé est un progrès absolument substantiel et signifiant. Nous sommes d'avis que ces programmes changent des vies pour le mieux; nous avons personnellement été témoins de plusieurs de ces cas et nous voulons souligner le progrès qui a été réalisé dans les dernières années au sein de plusieurs institutions caritatives ainsi que dans le réseau de la santé. Comme l'un des informateurs le soulignait, les personnes ont parfois de la difficulté à identifier le type d'aide dont elles peuvent avoir besoin et des programmes structurés facilitent cette situation. La plupart des approches qui prédominent le monde de l'intervention présentement ont comme l'un de leurs objectifs principaux l'autonomie des personnes. Cet objectif est parfois explicite, parfois implicite, mais presque toujours présent. Il nous apparaît clairement que l'une de nos valeurs sociétales les plus importantes est l'autonomie ou plus précisément la capacité des individus à prendre soin d'eux-mêmes comme nous en avons amplement discuté tout au long de ce mémoire.

Devant ce constat nous nous permettons cependant de soulever nos réflexions sur l'omnipotence de cette valeur. En nous inspirant de notre vécu professionnel particulier subjectif, nous avons été témoins de certains risques inhérents à ces approches et ces philosophies d'intervention. L'une de nos premières réflexions en la matière est en lien avec la souffrance observable liée à la solitude et à l'isolement. En fait, à travers notre pratique, nous avons souvent entendu des propos de la part d'intervenants découragés ou éprouvant de l'incompréhension face à certaines personnes en situation d'itinérance qui ne démontreraient que très peu de motivation à mettre fin à leur période d'itinérance. Ces personnes qui manquent des rendez-vous ne font pas les démarches attendues de leur part et elles semblent peu intéressées par le travail à réaliser pour « s'en sortir ». Les intervenants se disent alors que la personne n'a pas les outils nécessaires, qu'elle manque de points de repère, qu'elle n'a pas acquis les capacités nécessaires pour faire face à tout cela et, en effet, il est indéniable que c'est parfois le cas. Le milieu de l'intervention en itinérance s'est longtemps battu pour faire reconnaître le fait que l'instabilité résidentielle et l'itinérance ne sont pas un choix, et nous ne remettons pas du tout cela en question. Personne ne choisit l'inconfort et les difficultés de la rue sans que des circonstances bien particulières et un manque de ressources considérables soient survenus.

Par contre, la presque totalité des programmes et des philosophies d'intervention présentent la vie seule en logement autonome comme la panacée du changement. Lorsqu'une personne quitte la rue et intègre un logement qu'elle peut maintenir grâce à des équipes de professionnelles, l'objectif serait ainsi atteint et tous les intervenants présenteront ce cas de figure comme une réussite. Et, bien sûr, c'en est une réussite, car la personne est maintenant davantage autonome et cela correspond aux valeurs de la société dans laquelle nous vivons. Mais nous semblons parfois oublier la solitude et l'isolement dont bien des gens souffrent lorsqu'ils se retrouvent seuls dans leur logement. Durant nos années de pratique en intervention de crise en communauté, nous

avons rencontré d'innombrables personnes vulnérables et souffrantes et plusieurs d'entre elles étaient domiciliées. Un large nombre de personnes en situation d'itinérance détestent les refuges, les fuient, les supportent tout juste et sont irritées, voire enragées et humiliées par les règles internes et le contexte de vie. Pour certaines personnes en situation d'itinérance, par contre, la vie en refuge est en fait plus confortable, plus réconfortante et moins souffrante que la vie seule dans un petit logement, où après avoir payé le loyer et acheté de la nourriture, il ne reste plus d'argent pour faire quoi que ce soit d'autre.

La vie en communauté que procurent les refuges est le cauchemar pour certains, mais représente cependant un lieu de réconfort pour d'autres. D'autres encore se retrouvent dans un rapport ambivalent par rapport aux refuges. Cependant, la valeur sociétale d'autonomie rend une quelconque perspective de dépendance à long terme comme intolérable. Ainsi, les refuges mettent en place des programmes pour aider les personnes à sortir de la rue et cela est indéniablement positif à bien des niveaux. Ce qui agace, cependant, c'est cette idée que l'assistance doit être retirée si la personne ne désire pas participer à son plan de sortie de la rue. Le fait que la personne sans domicile fixe admette que le statu quo pourrait être préférable, ou moins effrayant que le changement est devenu de plus en plus inacceptable pour les intervenants et les institutions. Les valeurs sociétales semblent imposer qu'il soit préférable d'être seul et autonome que dépendant et entouré. L'autonomie est une valeur sociale si omniprésente qu'on perd de vue que la solitude peut être tout aussi douloureuse et destructrice que bien d'autres facteurs liés à une vie à la rue.

En effet, on refuse de reconnaître que la désaffiliation sociale et la solitude peuvent amener tout autant de souffrances que la dépendance aux refuges. Quand les refuges ont pour slogan de mettre fin à l'itinérance, qu'est-ce que cela veut dire réellement si

les personnes sont toujours maintenues dans une pauvreté économique et sociale? À quoi sert de mettre fin à l'itinérance si les inégalités sociales ne sont pas analysées plus largement ?

Il paraît indéniable que nous nous retrouvons de plus en plus dans un contexte de dépolitisation de la pauvreté et d'individualisation des souffrances et, même si les nouvelles pratiques d'interventions méritent des éloges à bien des égards, nous croyons qu'il faut d'une part maintenir un discours politique et citoyen sur la justice sociale et l'équité et d'autre part, il nous faut réfléchir à des modèles d'interventions qui remettent au centre le vécu collectif des personnes en situation d'itinérance ainsi que la création de liens sociaux qui transcendent les liens professionnels patient/client.

BIBLIOGRAPHIE

American Psychiatric Association. (2000). Diagnostic and statistical manual of mental disorders DSM-IV-TR. Washington, DC:

Aranguiz M. et Fecteau, J. (1998). Le problème historique de la pauvreté extrême et de l'errance à Montréal, depuis la fin du XIX siècle. *Nouvelles pratiques sociales*. 11(1). p. 83-98.

Bergheul, S. (2016) Regards croisés sur l'itinérance. *Regards croisés sur l'itinérance*. Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 1-8

Berthiaume, A. (2016) La gouvernance néolibérale et les organismes communautaires québécois : Étude de la fondation Lucie et André Chagnon (Mémoire de maîtrise en travail social). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/8662/>

Blais, L. (2006). Savoir expert, savoirs ordinaires : qui dit vrai ? : Vérité et pouvoir chez Foucault. *Sociologie et sociétés*. 38(2). p. 151-163

Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999) Le nouvel esprit du Capitalisme. Collection Tel. Gallimard. 980 pages.

Boni, T. (2006). La dignité de la personne humaine : De l'intégrité du corps et de la lutte pour la reconnaissance. *Diogenes*. 215(3). 65-76. doi:10.3917/dio.215.0065.

Britt, Sonya, et al. (2013) The influence of locus of control on student financial behavior. *College Student Journal*. 47. (1) p. 178

Brodiez-Dolino, A. (2015) « La vulnérabilité, nouvelle catégorie de l'action publique ». *Informations sociales* 2015. 2 (188). p. 10-18.

Burt, M. (1998) Quinze années de politique américaine, de recherche et de mobilisation en faveur des sans-domicile. *Sociétés contemporaines* (30). p. 15-34

Campenhoudt, L. (2013) Pour un malentendu qui fonctionne. *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : repenser la non-conformité*. Québec. Presses de l'Université du Québec. p. 21-40

Casino, V. J. D., et Jocoy, C. L. (2008). Neoliberal Subjectivities, the "New" Homelessness, and Struggles over Spaces of/in the City. *Antipode*. 40(2). p. 192-199.

Castel, R. (1995). Les pièges de l'exclusion. *Lien social et Politiques*. (34). p. 13-21.

Collin, J. et Suissa, A. (2007). Les multiples facettes de la médicalisation du social. *Nouvelles pratiques sociales*. 19(2). p. 25-33.

Côté, P. (2012). Besoins et droits : deux modèles de politiques sociales en itinérance au Québec. *Nouvelles pratiques sociales*. (24). 2 p. 151-167

Damon, J. (2003) Cinq variables historiques caractéristiques de la prise en charge des « SDF ». *Déviance et Société*. (27). p. 25-42.

Gaetz, S., Scott F, et Gulliver, T (2013) L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les communautés pour mettre fin à l'itinérance, Canadian Homelessness Research Network Press. Toronto.

Gagnon, É., Moulin, P. et Eysermann, B. (2011). Ce qu'accompagner veut dire. *Reflète*, 17 (1), p.90-111. <https://doi.org/10.7202/1005234ar>

Gaudreau, P. et al. (2012) L'itinérance, une histoire et des actions pour s'en sortir. RAPSIM, Réseau d'aide aux personnes seule et itinérante de Montréal. Récupéré de : <https://ocpm.qc.ca/sites/ocpm.qc.ca/files/pdf/P62/5e4.pdf>

De Gaulejac V. (2011) L'injonction d'être sujet dans la société hypermoderne : la psychanalyse et l'idéologie de la réalisation de soi-même. *Revue française de psychanalyse*. Presses Universitaires de France. 75. p. 995-100.

Desjardins, G. (2017) Les saillies de l'institution : Les supports de l'individualité des femmes en itinérances. *L'institution Éventrée*. Les presse de l'Université du Québec, p. 181-194

Despar, M. (année inconnue) Investir dans un projet de recherche ou dans les pratiques qui ont fait leurs preuves. Réseau des personnes seules et itinérantes de Montréal. Document interne. Récupéré de <http://rapsim.org/itinerance-a-mtl/>

Doucet, M.-C. (2017) L'institution de soi : style de vie et épreuve sociale. *L'institution éventrée*. Les presses de l'Université du Québec. p. 73-92

Ducharme, É. (2012). La « nouvelle philanthropie » : coup d'œil sur les impacts de sa présence en sol québécois. *Nouvelles pratiques sociales*. (1), p. 16-29.

Ducharme, É. et Lesemann, F. (2011). Les fondations et la « nouvelle philanthropie » : un changement de paradigmes scientifiques et politiques. *Lien social et Politiques*, (65), p. 203-224.

Edward, M. (2008) Philantropocapitalism : After the Goldrush, Récupéré de <https://www.globalpolicy.org/component/content/article/211/44462.html>

Estivill, J. (2004) Panorama de la lutte contre l'exclusion sociale. Concepts et stratégies, Genève, Bureau international du Travail. Récupéré de <http://www.socialprotection.org/gimi/gess/RessourcePDF.action?ressource.ressourceId=7578>

Fortier, J., Thibaudeau, M. et Campeau, P. (1998). Les personnes itinérantes souffrant de troubles mentaux graves et persistants à Montréal : profil, services d'urgence psychiatriques et nouvelles interventions. *Nouvelles pratiques sociales*. 11(1). p. 43-68.

Gaetz, S., Scott F. et T. Gulliver. (2013) L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les communautés pour mettre fin à l'itinérance, Canadian Homelessness Research Network Press. Toronto

Goering, P. et al. (2014) Rapport final du projet Chez Soi. Commission de la santé mentale du Canada. Récupéré de <http://www.commissionsantementale.ca>

Gouvernement du Québec (2014) Ensemble pour éviter la rue et en sortir, politique nationale de lutte à l'itinérance. Bibliothèque et Archives nationales du Québec. 74 pages

Grimard, C. (2011) Les refuges pour hommes itinérants à Montréal, lieux de passage ou d'ancrage ? : enquête sociologique sur une institution paradoxale (Thèse de doctorat en sociologie) Université du Québec à Montréal. 2011. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/4247/>

Grimard, C. (2013) Problématiser l'itinérance : Une pluralité de figures. *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : repenser la non-conformité*. Presses de l'Université du Québec. p. 149-168

Hamel, J. (1997) Introduction : L'étude de cas, une définition. *Dans Étude de cas et science sociale*.(p. 12-17) Montréal-Paris : Les Éditions L'Harmattan, 1997, 124 pp. Collection "Outils de recherche"

Kertesz, S. G. et al. (2009) Housing First for Homeless Persons with Active Addiction: Are We Overreaching? *Milbank Quarterly, Malden*. (87). 2. p. 495-534.

Laberge, D. et Roy, S. (1994). Marginalité et exclusion sociales : des lieux et des formes. *Cahiers de recherche sociologique*. (22). p.5-9.
<https://doi.org/10.7202/1002205ar>

Laforest, T. (2011) Des modèles de gestions à connaître : Lean, Six Sigma et Lean Six Sigma. Brochure de la fédération des infirmiers et infirmières du Québec. Récupéré de <http://www.fiqsante.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/2013-fascicule-tot-6-lean-fr.pdf?download=1>

Latimer, E. et al. (2015) pour l'équipe de Je Compte MTL. *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance à Montréal le 24 mars 2015*. Ville de Montréal. Québec

Latimer, R. (2016) Le projet Chez Soi – At Home. Institut universitaire en santé mentale Douglas du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Récupéré de <https://douglas.research.mcgill.ca/fr/projet-chez-soi-home#resultats>

Martin, C. (2001) La vulnérabilité relationnelle : une composante de la précarité. *Nouvelles dimensions de la précarité*. Rennes. Presses universitaires de Rennes. collection des sociétés. p. 327-346

Martin, C (2013). « Penser la vulnérabilité. Les apports de Robert Castel ». *Alter: European Journal of Disability Research / Revue européenne de recherche sur le handicap*, Elsevier Masson, 7 (4), pp.293-298.

Mario P. Hachey, R et Lecomte, Y. (2000) L'inquiétante étrangeté de l'itinérance. *Santé mentale au Québec*. 25. (2) p. 9-20

Martuccelli, D. (2004) Figures de la dominatio. *Revue française de sociologie*. (45) p. 469-497

Martuccelli, D. (2010) La société singulariste. Collection individu et société. Éditions Armand Colin, coll. individu et société. 203 pages

Martuccelli, D. (2010) Grand résumé de La Société singulariste. Éditions Armand Colin. coll. individu et société, 2010. SociologieS. Récupéré de <https://journals.openedition.org/sociologies/3344>

Martuccelli, D. (2009). Qu'est-ce qu'une sociologie de l'individu moderne ? Pour quoi, pour qui, comment ? *Sociologie et sociétés*. (41).1. p.15-33.

Messu, M. (2015). L'individuation du social et le statut sociologique de l'individu. *Cahiers de recherche sociologique*. (59-60) p. 31-45.

Mission Old Brewery(s.d) De Mission Old Brewery à mission accomplie. Récupéré de <https://www.missionoldbrewery.ca/fr/donnez/> Consulté 12 mars 2019.

Mouvement pour mettre fin à l'itinérance Montréal (MMIM).(s.d.) Mission, vision et valeur. Récupéré de <https://mmfim.ca/a-propos/mission/>. Consulté le 10 mars 2019

Mouvement pour mettre fin à l'itinérance Montréal (MMIM).(s.d.) 2000 solution pour mettre fin à l'itinérance. Récupéré de <https://2000solutions.mmfim.ca/>. Consulté le 12 mars 2019

Namian, D. (2011). Psychologisation ou singularisation ? L'intervention sociale au temps de l'accompagnement. *Reflets*. 17 (1). p. 58-89. <https://doi.org/10.7202/1005233ar>

Otero, M. et Roy, S. (2013) Introduction. *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : repenser la non-conformité*. Québec : Québec : Presses de l'Université du Québec. p. 1-18

Otero, M. (2013) Repenser les problèmes sociaux. Des populations « problématiques » au dimensions « problématisées ». *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : repenser la non-conformité*. Québec : Québec : Presses de l'Université du Québec. p. 351-385

Otero, M (2013) Grand résumé de L'Ombre portée : l'individualité à l'épreuve de la dépression. *SociologieS*. Grands résumés. Mis en ligne le 19 novembre 2013. Récupéré de <http://journals.openeditions.org/sociologies/4504>

Otero, M. (2011). Le nouvel esprit de l'institution : De la socialisation à l'individuation. *L'institution éventrée*. Les presses de l'Université du Québec p. 223-255.

Parazelli, M. (2012). L'individualisation des problèmes sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*. 24. (2). p. 1-8.

Pineault, É. (1997). Le retour de la charité. La solidarité saisie par la main invisible. *Cahiers de recherche sociologique*. (29). p. 79-102

Racine, S. (2007). Un tour d'horizon de l'exclusion. *Service social*, 53(1), 91–108. doi:10.7202/017990ar

Roelofs, J. (2015). How foundations exers power. *American Journal of Economics and Sociology*. 74. (4) p. 654-675 RAPSIM, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal. Brochure. Récupéré de [http://www.rapsim.org/docs/Brochure%20RAPSIM%20\(a%CC%80%20jours\)-Web.pdf](http://www.rapsim.org/docs/Brochure%20RAPSIM%20(a%CC%80%20jours)-Web.pdf) Consulté le 3 mars 2019

RAPSIM, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal. Communiqué de presse, 11 décembre 2018 Récupéré de: <https://www.arrondissement.com/montreal-get-videos/t1/u26008-denombrement-2018-mauvais-indicateur-itinerance> Consulté le 3 mars 2019

RAPSIM, Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal. Le hosing first ne mettra pas fin à l'itinérance Communiqué de presse. 16 février 2016 Récupéré de: <https://www.arrondissement.com/tout-get-communiques/t1/pc1/u23702-housing-first-mettra-itinerance> Consulté le 10 mars 2019.

Réseau Solidarité Itinérance du Québec. (RSIQ). Communiqué de presse. 26 février 2016. Récupéré de <https://www.pressegauche.org/Maintien-de-services-essentiels-en-itinerance-des-actions-demandees-des-le>. Consulté le 10 mars 2019.

Roy, S. (1995). L'itinérance : forme exemplaire d'exclusion sociale ? Lien social et Politiques, (34), 73-80. <https://doi.org/10.7202/005232ar>

Roy S. (2008) « De l'exclusion à la vulnérabilité », in CHÂTEL V., ROY S. (dir.), *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy (Canada), 2008, pp. 13-34.

Rousseau, M-L (2018) Schisme dans la lutte à l'itinérance. Article de presse. *Le Devoir*. Publication du 30 avril 2018.

Roy, S. et Hurtubise, R. (2007) L'itinérance en questions. Québec : Québec : Presses de l'Université du Québec.

Roy, S et Grimard, C. (2015) L'aide aux personnes à la rue, cohérence et faille d'un système. *Regards croisés sur l'itinérance*. Québec : Presses de l'Université du Québec. p. 13 - 31

Simard, M. (2005) Le système d'urgence sociale du Pavillon Webster de la Mission Old Brewery. Rapport de recherche. Montréal. 36 pages.

Soulet, M.-H. (2005) Reconsidérer la vulnérabilité. *ERES*. 60 p. 24-29

Sparks, T. (2011). Governing the Homeless in an Age of Compassion: Homelessness, Citizenship, and the 10-Year Plan to End Homelessness in King County Washington. *Antipode*. 44(4). p. 1510-1531.

Sylvestre M.-E., Bellot, C. et al (2012) De la justice de l'ordre à la justice de la solidarité : une analyse des discours légitimateurs de la judiciarisation de l'itinérance au Canada. *Droit et Société*. 81 p. 299 - 320

Vrancken, D. (2010) La société singulariste ou les défis pour une voie moyenne de la sociologie. *SociologieS, Grands résumés*. mis en ligne le 27 décembre 2010. Récupéré de <http://journals.openedition.org/sociologies/3344>