

ANNIE FONTAINE

Chercheure principale
Professeure agrégée à l'École de service social
de l'Université Laval

GABRIEL WAGNER

Auxiliaire de recherche
Étudiant à la maîtrise en service social
à l'Université Laval

LA NÉGOCIATION DU SENS ET DES USAGES DES PRATIQUES EN TRAVAIL DE RUE AUPRÈS DES JEUNES :

Rapport de recherche

La négociation du sens et des usages des pratiques en travail de rue auprès des jeunes : rapport de recherche

Réalisé par :

Annie Fontaine, chercheure principale, professeure agrégée à l'École de service social de l'Université Laval

Gabriel Wagner, auxiliaire de recherche, étudiant à la maîtrise en service social à l'Université Laval

**Centre de recherche
sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR)**
Université Laval

Avril 2017

Ce rapport de recherche présente les résultats d'une recherche intitulée *La négociation du sens et des usages des pratiques en travail de rue auprès des jeunes* et réalisée grâce à une subvention obtenue dans le cadre du programme Développement Savoir du CRSH.

Outre la chercheuse principale, Annie Fontaine, professeure agrégée à l'École de service social de l'Université Laval, l'équipe de recherche a compté sur la contribution de plusieurs auxiliaires de recherche, soient Gabriel Wagner, co-rédacteur du rapport de recherche, ainsi que Marie Beauchesne, Marilène Berthiaume, Flore Gamet, Tristan Ouimet-Savard et Sophie Hamisultane.

L'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ) et le Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) ont soutenu la réalisation de ce projet de recherche à titre de partenaires de la communauté de pratique concernée.

Les auteurs remercient le Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR) pour le soutien financier et logistique à la production et à la publication de ce rapport de recherche.

Le présent document est disponible en version électronique à l'adresse suivante :

www.jefar.ulaval.ca

Centre de recherche JEFAR
Pavillon Charles-De Koninck
1030, ave des Sciences-humaines
Bureau 2458 Québec (Québec)
G1V 0A6
Téléphone : (418) 656-2674
Télécopieur : (418) 656-7787
Courriel : jefar@jefar.ulaval.ca

ISBN : 978-2-89497-121-5

Dépôt légal : 2e trimestre 2017 Bibliothèque nationale du Québec

Avant-propos

Un rapport de recherche se présente sous une forme volumineuse qui peut a priori rebuter le lecteur. Chacun est encouragé à consulter la table des matières et à lire les lignes qui suivent pour orienter sa lecture. Bien qu’il soit bien sûr optimal de lire un tel rapport dans son entièreté et selon l’ordre proposé, il est possible que certains lecteurs soient moins familiers avec la densité ou la spécificité du vocabulaire d’une recherche.

Si vous faites partie de ceux-ci, ne vous découragez pas à la lecture du premier chapitre, puisque que les sections de présentation des modalités de la recherche interpellent davantage ceux qui s’intéressent à la recherche et qui veulent connaître la pertinence scientifique d’une telle étude ainsi que l’appareillage théorique et méthodologique sur lequel elle s’appuie.

En contrepartie, le second chapitre du rapport est celui qui décrit le plus concrètement les résultats de la recherche à travers la description des données et leur illustration appuyée par de nombreux extraits.

Le troisième chapitre poursuit quant à lui l’exercice d’interprétation des résultats de la recherche tout en introduisant un niveau plus poussé d’analyse appuyé par des références théoriques et ouvrant diverses avenues de réflexion à poursuivre.

Sur ce, avant d’entamer la lecture du rapport, le lecteur est encouragé à lire la description des abréviations et l’explication du genre adopté dans le texte.

Table des matières

Avant-propos	3
Abréviations et genre.....	6
Liste des acronymes	6
Remerciements	7
Introduction	10
1. Les modalités de la recherche.....	12
1.1. Problématique et objectifs	12
1.2. Perspective théorique.....	14
1.3. Méthodologie.....	17
1.3.1. Une enquête de terrain dans l'univers du travail de rue	17
1.3.2. Une cueillette de données qualitatives.....	18
1.3.3. Une analyse itérative et intersubjective des données.....	20
2. La négociation d'une définition du travail de rue.....	23
2.1. Les contextes et espaces d'interaction et de négociation.....	23
2.2. La définition négociée	24
2.2.1. Une pratique qui s'exerce à travers une présence quotidienne dans les milieux de vie des personnes	25
2.2.2. Et qui s'appuie sur l'établissement d'une relation de confiance	34
2.2.3. Pour les accompagner.....	40
2.2.4. Vers un mieux-être	45
2.3. Le statut de la relation au cœur des enjeux de définition du travail de rue	48
3. L'adéquation du travail de rue aux jeunes en rupture sociale.....	58
3.1. Des facteurs d'adéquation inscrits au cœur des processus de négociation du travail de rue	59
3.1.1. Une phase d'acculturation partielle qui exige patience, résistance au sentiment d'inutilité et persévérance.....	61
3.1.2. Une négociation relationnelle qui exige engagement, tolérance à l'ambivalence et flexibilité identitaire	63
3.1.3. Une modulation de l'accompagnement qui exige polyvalence, souplesse et adaptabilité.....	66
3.1.4. Une collaboration à l'actualisation des aspirations individuelles et collectives des jeunes qui exige confiance, inconditionnalité et investissement	68
3.1.5. Éloge de la facilité... ..	71

3.2. La reconnaissance publique au cœur des enjeux d'adéquation du travail de rue	72
3.2.1. La compromission des facteurs d'adéquation du travail de rue sous les pressions technocratiques	73
3.2.2. La reconnaissance de l'action communautaire autonome en travail de rue comme véhicule des conditions d'adéquation de cette pratique.....	76
Conclusion.....	80
Références bibliographiques	82
ANNEXES	87
Annexe I : Présentation des quatre organisations impliquées dans l'étude	88
PACT de rue.....	88
TRAIC Jeunesse	88
ATTRueQ.....	89
ROCQTR.....	89
Annexe II : Liste des communications réalisées dans le cadre de la recherche	90
Annexe III : Canevas des groupes de discussion	91
Canevas d'animation des groupes de discussion avec les jeunes	92
Canevas d'animation du groupe de discussion avec les partenaires.....	93
Canevas d'animation du groupe de discussion avec les coordos.....	94
Canevas d'animation des groupes de discussion avec les Trs (rencontres régionales)	95
Canevas d'animation du groupe de discussion avec les Trs (rencontre interrégionale)	96
Annexe IV : Définitions du travail de rue issues de l'exercice de production d'une définition négociée tenu lors de chaque groupe de discussion.....	97

Abréviations et genre

Afin d'alléger le texte, le mot « travailleur de rue » a été remplacé par l'abréviation « Tr », tandis que son équivalent pluriel a été remplacé par l'abréviation « Trs ».

Pour la même raison, l'abréviation « coordo » est utilisée pour référer aux directeurs, coordonnateurs et coordonnateurs cliniques rencontrés dans le cadre de cette étude, alors que « coordos » en est l'équivalent pluriel.

En ce qui concerne le genre adopté dans ce texte, en vue à la fois de refléter la diversité et l'unicité des personnes concernées, tout en évitant d'alourdir le texte, voici les règles déterminées :

- Lorsque le genre est indiqué à l'intérieur d'une citation tirée d'un verbatim, le genre est maintenu tel qu'énoncé dans l'extrait et écrit au complet, sans l'abréviation;
- Lorsque nous-mêmes référons à des participants ou participantes à la recherche, par exemple lors de l'introduction d'une citation, leur genre est conservé;
- Pour le reste, le masculin est employé de manière générique afin de ne pas alourdir le texte d'une féminisation systématique, même si les acteurs représentés incluent autant des femmes que des hommes.

Liste des acronymes

ATTRueQ : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec

CoDRI : Comité de développement des relations interculturelles

CLSC : Centre local de services communautaires

CRSH : Conseil de recherches en sciences humaines

DPJ : Direction de la protection de la jeunesse

HJ : Hébergement jeunesse

JEFAR : Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque

ITSS : Infections transmissibles sexuellement et par le sang

MDJ : Maison de jeunes

MSP : Ministère de la Sécurité publique

MSSS : Ministère de la santé et des services sociaux

NGP : Nouvelle gestion publique

OMHQ : Office municipal d'habitation de Québec

PACT de rue : Projet ado-communautaire en travail de rue

ROCQTR : Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue

TRAIC Jeunesse : Travail de rue actions et initiatives communautaires jeunesse

UDI : Utilisateurs de drogues injectables

Remerciements

La réalisation d'une recherche est une entreprise de longue haleine qui exige patience et persévérance, ressources et organisation, mais aussi et surtout, coopération et confiance partagée. Jamais je ne trouverai les mots assez justes pour remercier les personnes grâce à qui le démarrage, la réalisation et l'achèvement de ce projet de recherche ont été rendus possibles. Bien que je tâcherai de faire bref, chacune des personnes mentionnées ou évoquées anonymement ici mériterait un remerciement plus étoffé.

D'entrée de jeu, je remercie bien sûr le CRSH pour la subvention obtenue dans le cadre du programme Développement Savoir. Je remercie également le personnel et les membres du JEFAR, soit le Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque, dont j'ai le plaisir d'être membre et qui a soutenu financièrement et logistiquement la réalisation de ce rapport de recherche.

Pour ce qui concerne les partenaires qui ont rendu possible cette recherche au sein de la communauté de pratique en travail de rue, je tiens d'abord à remercier les membres des conseils d'administration de l'ATTRueQ et du ROCQTR pour leur appui qui a directement contribué à soutenir la faisabilité et la crédibilité de ce projet. Je les remercie également d'avoir permis aux membres de notre équipe de recherche d'assister aux activités de leurs organisations associatives. J'espère sincèrement que le produit de ces travaux auxquels plusieurs des membres ont participé pourra apporter un éclairage pertinent à l'avancement des réflexions sur la pratique du travail de rue et ses conditions d'exercice.

Je tiens dans un même élan à remercier les deux organismes communautaires en travail de rue qui ont chacun accueilli une auxiliaire de recherche dans leur organisation afin de nous permettre de réaliser une étude de cas ancrée sur le terrain. Je remercie donc les organismes PACT de rue à Montréal et TRAIC Jeunesse à Québec pour nous avoir accueillies au sein de leur équipe respective. Je remercie aussi chaque membre des équipes de ces deux organismes pour nous avoir acceptées parmi eux; j'adresse un remerciement plus spécifique à la travailleuse et au travailleur de rue qui ont chacun permis à nos auxiliaires de découvrir un peu plus en détail la réalité de terrain d'un quartier.

Je remercie aussi tous les participants et participantes à la recherche, en premier lieu les jeunes rejoints par les Trs de PACT de rue et de TRAIC jeunesse qui ont accepté de participer à nos groupes de discussion. Sachez que les instants passés en votre compagnie ont été des moments privilégiés et cruciaux pour l'avancement de notre réflexion. Je tiens à vous dire qu'à chaque relecture de la transcription de ces entretiens de groupe, nous avons été touchés par la pertinence de vos commentaires. Nous espérons que vous reconnaîtrez dans ce rapport notre souci de partir de votre éclairage pour baliser les indicateurs de ce qui semble être une pratique « adéquate » pour rejoindre des jeunes plus ou moins

confrontés à diverses formes de rupture sociale. Je tiens à adresser un remerciement personnalisé bien qu'anonyme à deux des jeunes adultes qui ont participé à un des groupes de discussion et que j'ai eu l'occasion de croiser à nouveau, 18 mois plus tard, lors de l'anniversaire de l'organisme : sachez que votre aspiration à découvrir les résultats de notre recherche et à en lire le rapport a été un *leitmotiv* qui a alimenté notre persévérance à aller jusqu'au bout. Pour ça aussi, un gros merci!

Je remercie également les représentants d'organisations locales partenaires de PACT de rue à Montréal qui ont pris le temps de se déplacer pour participer au groupe de discussion que nous avons mené avec eux. Leur contribution a permis de renforcer et de confirmer certains aspects identifiés par les jeunes et par les acteurs en travail de rue, mais a aussi permis d'apporter d'autres éclairages intéressants pour saisir les enjeux de la mise en œuvre de cette pratique.

Je remercie également les Trs et les coordos de Québec et de Montréal qui ont participé aux groupes de discussion. Votre participation intensive à ces entretiens collectifs non seulement a réjoui et motivé notre équipe de recherche, mais elle a aussi contribué à produire un riche matériau à analyser pour rendre compte du sens et des usages que vous accordez à cette pratique que vous exercez ou soutenez.

Sur le plan du personnel de recherche que j'ai eu l'occasion d'embaucher pour œuvrer dans ce projet, je n'aurais pu être mieux servie. En effet, du début à la fin de cette recherche, j'ai eu le bonheur de travailler avec des auxiliaires de recherche exceptionnels.

Initié à l'Université de Montréal, ce projet a d'abord profité en 2012-2013 de la contribution de Sophie Hamisultane, alors doctorante en sociologie clinique et en psychosociologie, qui m'a aidé à réaliser une étude préliminaire et à rédiger la demande de subvention que nous avons obtenue au CRSH. Sans sa finesse d'analyse et d'écriture, probable que ce projet n'aurait pas vu le jour! Merci Sophie.

À l'automne 2013, le démarrage du projet a profité brièvement du dynamisme de Tristan Ouimet-Savard, alors étudiant en sciences politiques à l'UQAM qui a quitté l'équipe de recherche pour un emploi dans le domaine de l'action communautaire jeunesse, et a aussi bénéficié de la rigueur de Marilène Berthiaume, étudiante à la maîtrise en service social à l'Université de Montréal, phare de l'équipe de terrain qui a participé du début à la fin de la réalisation du projet. Je tiens à la remercier du fond du cœur pour l'engagement et le professionnalisme avec lesquels elle a assumé sa fonction d'auxiliaire de recherche. Je la remercie aussi pour avoir recruté Flore Gamet, aussi étudiante à la maîtrise en service social, en remplacement de Tristan en janvier 2014, d'autant plus que Flore fut une riche recrue dont le goût du terrain et la créativité ont nourri l'ancrage de la démarche. Je tiens à

vous remercier toutes les deux non seulement pour la qualité de votre travail et pour le plaisir à coopérer avec vous, mais aussi pour le courage que vous avez eu de poursuivre votre implication dans le projet après ma transition de l'Université de Montréal vers l'Université Laval à Québec. Travailler à distance fut exigeant, mais vous l'avez fait avec brio et c'est décidément grâce à vous qu'un riche matériau a pu être réuni pour réaliser cette étude ethnographique.

Je tiens ensuite à remercier Marie Beauchesne, doctorante à l'École de service social de l'Université Laval, pour la qualité de l'intimité qu'elle sait créer avec les personnes qu'elle rencontre, mais aussi avec les données de recherche dont elle sait habilement faire émerger des significations subtiles et riches. La collaboration avec elle a été bienfaisante grâce à sa proximité ainsi qu'à sa capacité d'écoute, de réflexivité et de communication. Ce fut un plaisir de partager avec elle le bout d'aventure vertigineux que représentent le processus d'analyse des données et leur diffusion lors de congrès internationaux.

Enfin, en ce qui a trait à l'équipe de recherche, je tiens à insister sur un dernier et non le moindre remerciement à l'endroit de Gabriel Wagner, étudiant à la maîtrise en service social à l'Université Laval, sans qui l'achèvement de ce projet et la concrétisation de ce rapport de recherche auraient été impossibles. Je dois souligner que son acuité et sa sensibilité intellectuelles, la finesse de sa réflexion et sa capacité de rédaction ont servi de catalyseurs pour rendre compte de la richesse des données cumulées dans cette recherche. Amené à prendre le relai du rôle d'auxiliaire à l'étape de la finalisation de l'analyse des données et de la production du rapport, sans contact préalable avec le terrain de la recherche, cet auxiliaire de recherche a plongé dans son rôle en un tour de main. Un énorme merci à toi Gabriel pour l'importance de ton engagement et pour la richesse des échanges partagés qui nous ont permis de co-construire ce rapport de recherche.

Annie Fontaine

Introduction

Fondant leur approche sur une démarche d'« aller vers » leurs publics (Baillergeau, 2016; Fontaine, 2010, 2011a), les Trs sont en constante adaptation à la trajectoire des jeunes¹ rejoints. Ainsi, chaque Tr est impliqué dans une multitude d'interactions à l'intersection de divers rapports mettant en scène les jeunes, leur entourage, le voisinage, les intervenants communautaires et institutionnels, etc. Comme se pose continuellement aux Trs l'exigence de suivre la mouvance des jeunes afin d'entretenir la pertinence de leur présence dans leurs univers (Fontaine, 2010, 2011a), on peut se demander comment les multiples négociations du sens et des usages du travail de rue participent à la construction et à l'adéquation de cette intervention auprès des jeunes en rupture sociale.

Le premier chapitre de ce rapport de recherche résume les modalités de cette enquête de terrain ethnographique menée au sein de la communauté de pratique du travail de rue, principalement à Québec et à Montréal, en décrivant la problématique et les objectifs de ce projet, l'angle théorique adopté ainsi que la méthode qualitative de cueillette et d'analyse des données mise en œuvre.

Un deuxième chapitre décrit les contextes et lieux d'interaction où les acteurs négocient au quotidien les significations et usages de la pratique en travail de rue et propose une interprétation des produits de cette négociation en mettant en relief une base de définition commune du travail de rue élaborée à partir des données recueillies auprès de divers groupes d'acteurs concernés par cette pratique (Trs, coordos, jeunes et partenaires). Cette définition, divisée en quatre segments qui relèvent les éléments clés et le caractère processuel de la pratique du travail de rue, sert de trame de fond à la mise en relief des convergences et des nuances présentes dans le discours des différents acteurs en regard de cette pratique. Cette présentation des composantes de la définition du travail de rue est suivie d'une section qui étaye l'un des enjeux centraux qui ressort de l'analyse des données et qui concerne la négociation du statut de la relation établie par le Tr avec les personnes qu'il accompagne.

Enfin, le troisième et dernier chapitre du rapport analyse l'influence de ces négociations plurielles sur l'adéquation du travail de rue. Sont d'abord décrits les processus quotidiens au sein desquels les Trs négocient leur place, leurs liens, leurs rôles et les finalités de leur action en mettant en lumière les facteurs individuels et les conditions organisationnelles

¹ Il importe de noter d'entrée de jeu que l'intervention en travail de rue vise divers publics au Québec et ailleurs dans le monde, qu'il s'agisse de populations adultes vivant une problématique particulière (itinérance, toxicomanie, prostitution, etc.) ou un public plus large, par exemple, l'ensemble de la population vivant des difficultés sur un territoire, peu importe l'âge des personnes. Ceci étant dit, de manière à mieux cerner les contours de notre objet d'étude, la présente recherche s'est concentrée sur les organismes communautaires qui actualisent une pratique de travail de rue auprès de la population des jeunes, adolescents et jeunes adultes, confrontés à diverses formes de rupture sociale.

qui en favorisent l'adéquation auprès des jeunes en rupture sociale. Sont ensuite relevées quelques pressions technocratiques qui compromettent ces facteurs d'adéquation ainsi que diverses stratégies d'action communautaire mises en œuvre par les acteurs en travail de rue pour en défendre et en promouvoir la reconnaissance et le soutien.

1. Les modalités de la recherche²

1.1. Problématique et objectifs

La préoccupation à la base de la présente recherche découle de la nécessité de plus en plus reconnue de développer des pratiques d'intervention souples pour être en mesure d'offrir un accompagnement personnalisé aux adolescents et aux jeunes adultes dont la trajectoire se heurte à diverses formes de ruptures au sein des liens sociaux dans leurs réseaux de socialité immédiate (amis, famille et voisinage) et plus largement avec le champ social institué (école, travail, services sociaux, système judiciaire, etc.) (Agence de la santé publique du Canada, 2011; Bondu, 1998; Châtel et Roy, 2008; Cheval, 2001).

En effet, dans un contexte de complexification de l'organisation sociale et de singularisation des trajectoires individuelles, plusieurs auteurs mettent en lumière combien l'incertitude ambiante et les inégalités structurelles obligent la mise en œuvre de pratiques d'intervention souples permettant d'accompagner les jeunes au fil des aléas quotidiens et existentiels qui marquent les étapes de leur adolescence et de leur passage à la vie adulte (Bellot et Baillergeau, 2007; Châtel et Roy, 2008; Fontaine, 2013; Gagnon, 2009; Goyette et *al.*, 2011; Jeffrey, 2004; Le Breton, 2002; Parazelli, 2002). Vu l'ampleur des défis que les jeunes ont à relever pour construire le sens de leur vie et leur place en société, l'Agence de la santé publique du Canada (2011) confirme la pertinence d'une approche intégrée et de services personnalisés et facilement accessibles aux jeunes en vue de stimuler leur participation active et continue à la prise en main de leur avenir. La reconnaissance grandissante de cette perspective d'intervention, que Céfai et Gardella (2011) considèrent comme étant le reflet de décisions politiques, mais également d'un choix éthique, permettrait ainsi à plusieurs personnes « d'accéder à des droits élémentaires plutôt que de leur faire la charité » (p.39).

S'inscrivant dans la panoplie de pratiques d'action communautaire développées depuis plus de quatre décennies pour répondre à des besoins occultés, méconnus ou mal répondus,

² Dirigée par Annie Fontaine, la recherche présentée dans ce rapport, intitulée « La négociation du sens et des usages du travail de rue », a été menée grâce à une subvention obtenue dans le cadre du programme Développement Savoir du Conseil canadien de recherches en sciences humaines (CRSH). La préparation du terrain de recherche, la collecte et l'analyse préliminaire des données se sont déroulées de l'automne 2013 au printemps 2015. Initié avec une équipe d'auxiliaires de recherche embauchée à l'Université de Montréal, ce projet a impliqué un important remaniement organisationnel au printemps 2014 lorsque la chercheuse principale a transité d'un poste de professeure à l'École de service social de l'Université de Montréal vers un poste similaire à l'Université Laval à Québec. Même si cette transition a quelque peu ralenti le projet, les auxiliaires de recherche ont poursuivi leur implication à distance pour compléter leur mandat jusqu'en juin 2015, date à laquelle elles ont toutes deux terminé leurs études de maîtrise en service social. Une doctorante en service social à l'Université Laval a joint l'équipe de recherche dès l'automne 2014 pour contribuer à l'analyse et à la communication des résultats préliminaires de la recherche alors qu'un dernier auxiliaire de recherche, étudiant à la maîtrise en service social à l'Université Laval, a pris le relais à l'automne 2015 pour compléter l'analyse des données, rédiger le rapport de recherche et participer à la diffusion de ces résultats.

de même qu'en vue d'élaborer des « solutions de rechange pour compenser l'inadéquation des réponses institutionnelles » (Duval et *al.*, 2004 : 11), le travail de rue constitue justement une forme d'intervention de proximité qui tente de se rapprocher des populations marginalisées pour remplir « le chaînon manquant » (Lamoureux, 1994 : 252) entre celles-ci et les structures sociales censées répondre à leurs besoins (Bibeau et Perreault, 1995; Cheval, 2001; Davoine-Tousignant et Masson, 2015; Duval et Fontaine, 2000; Fontaine, 2011a, 2011b, 2013, 2015; Martel, 2008; Richard, 2015).

Quant à lui, le recours croissant au référentiel de la « proximité » dans différents domaines (Baillergeau, 2016; Bastien et al, 2007; Clément et *al.*, 2009) reflète une visée de « rapprochement intersubjectif, expérientiel, spatial, écosystémique ou décisionnel à des fins de reconnaissance identitaire, d'adaptation, de participation, d'intégration et de maïeutique » (Clément et *al.*, 2009 : 12). Plusieurs initiatives d'action communautaire jeunesse en travail de rue misent sur cette forme d'intervention de proximité pour se rapprocher de la trajectoire des adolescents et des jeunes adultes en investissant directement leurs milieux de vie en vue d'offrir un accompagnement personnalisé qui puisse faciliter le tissage de passerelles entre eux et les personnes ainsi que les institutions concernées par leurs besoins et aspirations (Cheval, 2011; de Boevé et Giraldi, 2010; Fontaine, 2003, 2010, 2011a, 2011b, 2013, 2016; Martel, 2008). Cette règle de proximité, qui « rompt radicalement avec la perspective du guichet d'assistance qui répond [...] aux demandes expresses des usagers » (Céfaï et Gardella, 2011 : 29), s'inscrit dans une perspective d'accompagnement personnalisé, mais aussi inconditionnel, qui remplit une fonction de « veille sociale », au-delà de la simple logique de « gestion » de la misère du monde (Céfaï et Gardella, 2011).

Une récente étude de cas (Castillo Gonzalez, Marion et Saulnier, 2015) réalisée en vue de comprendre l'impact du travail de rue sur la vie des jeunes dans le quartier de Montréal-Nord, souligne justement en quoi cette pratique de proximité remplit une telle fonction de tissage de passerelles et de lutte, voire de garde-fou, contre l'exclusion. Ce serait notamment « l'insertion du travailleur de rue dans le proche entourage du jeune et le fait que cet intervenant trouve sa place sur le seuil qui sépare (et qui unit) les services sociaux et communautaires et la vie des populations marginales » (Castillo Gonzalez, Marion et Saulnier, 2015 : 106), qui ferait du travail de rue une pratique influente dans la vie des jeunes plus ou moins en rupture sociale. Plus particulièrement, ces auteurs soulignent l'apport des Trs au développement d'un sentiment de reconnaissance sociale des jeunes dans leur communauté ainsi qu'au déploiement de l'exercice de leur citoyenneté, soutien qui contribue directement à favoriser une meilleure réponse sociale aux besoins et aspirations de ces jeunes.

Au final, le travail de rue, qui pousse jusqu'au bout la logique de mise en proximité par un mouvement d'« aller vers » les milieux de vie des personnes plus ou moins en rupture avec les structures sociales instituées (Baillergeau, 2016), ou, comme les nomment Céfaï et Gardella (2011), « ceux qui n'ont plus la force de réclamer » (p.39), s'inscrit dans un monde où il devient nécessaire, voire même crucial, de se rapprocher de ces personnes « pour les activer, les reconnaître, les accompagner, les responsabiliser » (Céfaï et Gardella, 2011 : 40).

Bien que cette étude ne s'inscrive pas dans une logique évaluative, son angle d'analyse rencontre une des recommandations de l'Agence de la santé publique du Canada (2011) qui suggère « d'évaluer l'efficacité et la pertinence des interventions menées auprès des jeunes et des jeunes adultes, en tenant compte des milieux dans lesquels ils vivent, apprennent, travaillent et s'amuse » (p.126). Partant de l'hypothèse que la construction d'un univers de sens commun avec les jeunes permet d'accroître l'efficacité et la portée des actions, la présente recherche a justement voulu examiner comment se produit, à travers les interactions quotidiennes, l'adéquation d'une telle intervention en réponse aux besoins et aspirations des jeunes en rupture sociale.

Dans cette visée, ce projet de recherche a poursuivi les **objectifs** suivants :

- a) comprendre comment les interactions directes et indirectes des Trs entre acteurs en travail de rue (Trs, coordos) et avec divers acteurs (jeunes, partenaires communautaires et institutionnels, bailleurs de fonds) participent à la négociation du sens et des usages des pratiques en travail de rue;
- b) analyser comment cette négociation plurielle influence l'adéquation du travail de rue auprès des jeunes plus ou moins en rupture sociale.

1.2. Perspective théorique

Afin d'éclairer comment se négocie la définition de cette pratique de proximité et comment se produit son adéquation auprès des jeunes plus ou moins en rupture sociale, deux courants théoriques ont teinté notre réflexion.

Ancrés dans une posture constructiviste, qui aborde les faits sociaux non pas comme des réalités prédéterminées, mais comme des construits sociaux, nous avons puisé dans la **perspective interactionniste symbolique** des outils pour mieux considérer comment le sens d'une pratique d'intervention est le produit des interactions sociales. En effet, plutôt que de chercher à fixer des règles explicatives du rôle et du statut des acteurs selon leur fonction dans la société, l'intérêt d'un regard interactionniste sur la réalité est de découvrir les processus de subjectivation par lesquels les acteurs négocient, importent et produisent des références partagées pouvant donner du sens à leur univers social (Berger et Luckmann, 2006; Le Breton, 2004).

Selon un tel point de vue, c'est à travers la négociation constante de leurs interprétations des situations que les acteurs produisent et mobilisent un sens commun des choses et ainsi entretiennent le **lien social** qui tisse leur univers partagé. Comme le résume Le Breton (2004) :

« Le lien social est un débat autour de la définition des situations, c'est-à-dire autour des significations attribuées par les uns et les autres. [...] Les points de vue des uns et des autres se conjuguent pour produire le réel avec son dosage de compromis. La signification d'un objet ou d'une situation ne réside jamais en eux-mêmes mais dans les définitions ou les débats qui les visent » (p.50).

La **notion de négociation** est ainsi centrale dans cette perspective, puisque c'est par ce processus sans cesse renouvelé que les acteurs chercheraient et parviendraient à s'entendre sur un minimum de codes pour baliser leurs rapports aux situations qui les concernent dans les mondes sociaux où ils interagissent (Le Breton, 2004; Strauss, 1992). Du point de vue interactionniste, la négociation n'est donc pas une forme exceptionnelle de relation, mais bien une modalité de base de la vie sociale par laquelle les acteurs s'ajustent réciproquement de manière à pouvoir mener à bien leurs actions respectives ou collectives (Strauss, 1992). Aussi, bien que l'issue de toute interaction soit imprévisible, l'analyse interactionniste propose d'étudier le bassin de références, certes toujours provisoire, au sein duquel des acteurs puisent des indications sur les « lignes d'actions communes » (Le Breton, 2004 : 60) dont s'inspirer pour s'ajuster aux situations singulières dans lesquelles ils sont appelés à agir.

Selon cette logique, définir une pratique d'intervention sociale ne signifie pas d'en cerner un modèle qu'il s'agirait ensuite d'appliquer mécaniquement, mais bien plutôt de repérer la trame de sens co-construite par les acteurs pour orienter au quotidien leurs attitudes, leurs comportements et leurs discours en vue de répondre adéquatement au « canevas d'attentes mutuelles » (Le Breton, 2004 : 52) dans lequel leur action prend sens et forme. Ainsi, s'intéresser à la **définition d'une pratique professionnelle d'intervention sociale** sous un tel angle invite à décrire les processus et les produits des interactions sociales qui participent à la négociation d'une définition partagée du sens que les acteurs accordent à cette pratique et des usages qu'ils sont censés en faire.

Dans le même esprit, tâcher d'éclairer les facteurs et les conditions qui contribuent à **l'adéquation d'une pratique d'intervention** implique de chercher à déceler les processus d'ajustement que mobilisent les intervenants sociaux pour que leur conduite entre en résonance avec les significations et les usages qu'attribue leur public à l'intervention mise en œuvre. Dit autrement, analyser l'efficacité d'une pratique d'intervention selon une perspective interactionniste ne se mesure pas de manière technique en fonction du degré d'atteinte d'un objectif prédéterminé, mais s'estime plutôt en fonction de la plus ou moins

grande adhésion qu'elle éveille chez le public ciblé grâce à la correspondance de l'action proposée par des intervenants aux repères qui meublent l'univers matériel et symbolique des destinataires de leur intervention.

En ce sens, **l'efficacité pratique et symbolique** d'une intervention, *a fortiori* d'une intervention de proximité auprès des personnes en rupture sociale, naît de l'écho qu'elle parvient à produire dans l'univers de sens du public visé, s'actualise à travers le lien social que cette rencontre symbolique permet de tisser et se déploie dans la brèche ainsi ouverte entre des univers qui autrement seraient restés séparés. Une telle conception de l'adéquation de l'intervention converge avec la proposition de Renaud (1997) selon qui l'intervention sociale « puise son efficacité dans le mouvement de construction symbolique inauguré par la rencontre de deux sujets » (p.156). En somme, l'efficacité symbolique opère à travers l'établissement et l'entretien d'une relation significative où le contact chaleureux et l'accueil compréhensif de l'intervenant ouvrent un espace de reconnaissance intersubjective susceptible d'activer les forces de changement chez la personne accompagnée, voire même de potentialiser l'efficacité technique des actions posées avec elle (Renaud, 2001).

Si la définition et l'adéquation d'une intervention s'actualisent à travers les **interactions sociales**, il importe de situer les cadres et contextes dans lesquels se concrétisent ces relations entre deux ou plusieurs personnes à la fois. D'abord, les interactions en face à face entre acteurs rattachés à un même groupe d'appartenance renvoient aux négociations qui se déroulent entre les membres d'une même « équipe », comme le dirait Goffman (1973), c'est-à-dire entre acteurs occupés à maîtriser l'impression que projette la représentation des rôles communs que chacun est appelé à endosser, par exemple entre membres de la communauté de pratique en travail de rue. Une autre sphère d'interaction au sein de laquelle est négociée la définition du travail de rue implique les interactions en face à face de ces acteurs en travail de rue avec les autres acteurs vis-à-vis desquels ils ont un rôle à jouer, soit, comme le formulerait Goffman (1973), leur « public », par exemple les jeunes, leur entourage, d'autres intervenants, etc. (Duval et Fontaine, 2000; Fontaine, 2011a).

Or, comme le suggère Le Breton (2004), « l'interaction n'englobe pas seulement les acteurs en coprésence, mais une multitude d'autres, invisibles, qui imprègnent leur rapport au monde » (p.53). Ainsi, à la sphère d'interconnaissance des rapports en direct que nous venons de décrire se greffent d'autres interactions, plus distantes du lieu de la vie quotidienne, qui interfèrent aussi dans la définition et l'évaluation de l'intervention (Berger et Luckmann, 2006; Goffman, 1973; Le Breton, 2004). Les commandes technocratiques et politiques sont quelques exemples de chaîne d'interactions exerçant une indirecte mais

importante influence sur les significations et les modalités de la pratique (Fontaine 2001, 2011a; Goyette et *al.*, 2011).

Enfin, dans le prolongement de la perspective interactionniste qui a principalement guidé notre analyse, le courant ethnométhodologique nous a aidés à comprendre comment les membres de la communauté de pratique en travail de rue produisent et entretiennent le monde commun auquel ils s'identifient. En effet, cette lecture microsociologique nous a permis de saisir comment l'apprentissage du rôle de Tr ne se produit pas à travers la reproduction mécanique d'un modèle de cette pratique, mais bien plutôt à travers un ensemble d'« ethnométhodes », c'est-à-dire un enchaînement de conversations et de pratiques routinières qui donnent du sens à l'accomplissement des activités ordinaires de ces praticiens et ainsi renouvellent continuellement le bassin partagé de références auquel ils puisent pour assurer la praticabilité, voire l'efficacité, de leur action (Coulon, 1987; Emerson, 2003; Garfinkel, 1967; Le Breton, 2004).

En somme, l'adoption d'une grille d'analyse interactionniste et ethnométhodologique nous a permis de décortiquer comment, au fil des interactions quotidiennes, les Trs misent sur l'accomplissement d'activités ordinaires, entre eux et avec leur public, pour négocier la définition du sens et des usages de leur pratique et pour activer son adéquation auprès des personnes qu'ils veulent rejoindre.

1.3. Méthodologie

1.3.1. Une enquête de terrain dans l'univers du travail de rue

L'enquête de terrain d'inspiration ethnographique (Beaud et Weber, 1997; Céfaï, 2003; Jaccoud et Mayer, 1997) s'applique assez bien à l'étude du travail de rue puisqu'il s'agit d'observer et de s'intégrer dans l'univers d'un praticien qui lui-même observe et s'intègre dans l'univers d'autrui. Visant à développer « une connaissance détaillée et circonstanciée de la vie sociale » (Deslauriers et Kérisit, 1997 : 97), l'adoption d'une stratégie « d'enquête itinérante multi-située » (Berger, 2005; Pires, 1997) dans l'univers québécois de l'action communautaire en travail de rue a permis d'explorer les interactions internes au sein de deux organismes ciblés et la constellation d'interactions à l'œuvre dans leur communauté locale respective ainsi que dans les milieux associatifs régionaux et nationaux de cette communauté de pratique.

Plus précisément, nous avons réalisé cette étude en investiguant deux organismes communautaires jeunesse en travail de rue, soit les organismes PACT de rue à Montréal et TRAIC Jeunesse à Québec, et avons investi plus largement le milieu associatif en travail de rue à travers une présence à l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ) et au Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROQCTR) (voir la présentation de ces quatre organisations en annexe I).

Sans prétendre à la représentativité de l'échantillon, l'élaboration du corpus empirique s'est fondée sur des critères théoriques de pertinence et de faisabilité, les cas étudiés ayant été sélectionnés pour leur potentiel de « renseigner » et pour les conditions facilitantes de réalisation de la recherche qu'ils offraient.

Bien qu'il aurait pu être intéressant d'étudier les pratiques en milieu semi-urbain et rural, voire en région éloignée, les limites de cette recherche ont amené à privilégier des sites qui ont en commun d'être situés dans les deux principaux centres urbains québécois, tout en étant situés dans des quartiers hors du centre-ville. Visant principalement à rejoindre les jeunes par le biais du travail de rue, ces organismes nés pendant les années 1990 grâce à la collaboration entre divers partenaires communautaires et institutionnels sont bien implantés sur le terrain des jeunes des quartiers investis et dans leur communauté locale respective, incluant différents espaces de concertation et structures associatives en travail de rue (dont l'ATTRueQ et le ROCQTR) et plus largement d'autres regroupements d'action communautaire. En outre, considérant l'implication qu'exige une étude de cas de la part de la population étudiée, l'intérêt de ces deux organismes envers ce projet a aussi représenté un facteur ayant favorisé leur sélection puisque leur motivation à participer contribue directement à la faisabilité de la démarche.

Composant chacun un « univers de travail » (Pires, 1997 : 125), les deux organismes choisis et les deux milieux associatifs observés, porteurs de similitudes mais aussi de différences, s'insèrent dans « l'univers général » (Pires, 1997 : 125) du travail de rue. En ce sens, bien que nous ayons travaillé à partir de ces organisations, l'objectif n'était pas d'en faire la description détaillée, mais plutôt de croiser les données recueillies dans chacun de ces univers de travail afin de soulever et de contextualiser des éléments de réponse à notre question de recherche qui, elle, s'inscrit plus largement dans l'univers général du travail de rue.

1.3.2. Une cueillette de données qualitatives

Cette recherche qualitative a donc principalement misé sur l'observation participante (Jaccoud et Mayer, 1997; Lapassade, 2006; Peretz, 2004) et la tenue de groupes de discussion (Baribeau et Germain, 2010; Goeffrion, 2010), mais aussi, en amont et en parallèle à ces deux principales stratégies, en réalisant des entretiens avec des informateurs clés et en accomplissant une brève analyse documentaire. La période de collecte de données s'est principalement déroulée de l'hiver à l'automne 2014, bien qu'elle se soit prolongée pour quelques activités jusqu'au printemps 2015.

Après une première rencontre tenue avec l'équipe de chacun des deux organismes ciblés pour l'étude de cas en janvier 2014, deux auxiliaires de recherche se sont vues attribuer la responsabilité de s'intégrer dans l'un des organismes pour y réaliser la cueillette de

données. La familiarisation avec chacun de ces deux sites s'est amorcée par une **série d'entretiens avec un informateur clé** (coordo) afin de mieux contextualiser la recherche et pour aider à la planification de l'étude. Cet informateur clé a aussi été sollicité pour cibler les documents à consulter afin de dresser un portrait contextuel du milieu de l'organisme, de son fonctionnement et de ses activités (rapports d'activité, demandes de subvention, revue de presse, etc.). Avec l'appui de cet informateur clé, un Tr a été ciblé dans chacun des organismes pour un jumelage avec l'auxiliaire de recherche attitrée afin de permettre à celle-ci de l'accompagner sur le terrain.

Totalisant environ 40 heures par cas étudié, les **séances d'observation participante** se sont déroulées dans différents espaces : accompagnement d'un Tr sur le terrain (15 à 20 heures), présence à des réunions d'équipe et activités internes à l'organisme (15 à 20 heures), et présence à des activités de concertation ou activités spéciales avec des partenaires (3 à 8 heures). Chacune des séances d'observation a été planifiée à l'avance, pas toujours annoncée dans les milieux observés sur le terrain, mais toujours à découvert. Par ailleurs, des séances d'observation participante ont aussi été menées dans les espaces associatifs de la communauté de pratique en travail de rue, soit lors d'activités régionales de l'ATTRueQ ainsi que lors des séjours organisés pour l'assemblée annuelle respective de l'ATTRueQ et du ROCQTR en 2014 et 2015.

En complément à ces sources de données, une brève **analyse documentaire** des principaux programmes de subvention que sollicitent les organismes étudiés a été faite dans le but de dresser un portrait de leurs sources de financement et pour relever certains éléments de définition du travail de rue tel qu'appréhendé par les bailleurs de fonds.

Tout en fournissant plusieurs informations pertinentes, les entretiens avec les informateurs clés, l'observation participante et l'analyse documentaire sont trois sources de données qui ont surtout servi à contextualiser notre objet de recherche et à assurer une triangulation des sources de données sur lesquelles se base notre étude.

Or, la principale source de données sur laquelle s'est appuyée notre analyse a consisté en l'animation de **groupes de discussion homogènes d'acteurs** dont les verbatims ont été intégralement transcrits. Tel que présenté dans l'annexe III, chaque groupe de discussion a été animé sur la base d'un canevas relativement similaire mais modulé en fonction de la catégorie d'acteurs réunis. Dans un premier temps, nous avons tenu au printemps 2014 deux groupes de discussion régionaux avec des Trs, soit un groupe à Québec avec neuf participants et un groupe à Montréal avec dix Trs. Par la suite, nous avons animé à l'automne 2014 deux groupes de discussion avec des jeunes de 15 à 24 ans rejoints par chacun des deux organismes étudiés, soit trois jeunes à Québec et cinq à Montréal. Nous avons aussi animé, à l'automne 2014, un groupe régional de partenaires à Montréal (quatre

participants), sans toutefois parvenir à organiser l'équivalent à Québec pour diverses raisons logistiques. Nous avons par la suite à l'hiver mobilisé les coordos des deux régions pour la tenue d'une rencontre interrégionale tenue à Montréal. Enfin, nous avons à nouveau réuni les Trs, mais cette fois en regroupant les praticiens des deux régions ciblées à mi-chemin, soit à Trois-Rivières, pour une activité de rétroaction sur les premières analyses produites par notre équipe de recherche en vue de soumettre à la discussion les convergences et divergences qui ressortaient de notre analyse, et pour ainsi alimenter notre processus itératif et intersubjectif d'interprétation des données.

1.3.3. Une analyse itérative et intersubjective des données

Suite à la transcription et la lecture attentive des verbatims des groupes de discussion animés avec chaque catégorie d'acteurs ci-haut identifiée, les données furent codifiées à l'aide du logiciel NVivo³. Partant des thèmes suggérés par notre question de recherche, cette première codification était ouverte dans le but de laisser émerger des données le plus grand nombre possible de concepts et de catégories (Pires, 1997). À cette étape, chaque code caractérisait le contenu de l'énoncé identifié, l'acteur émetteur de cet énoncé et, lorsque pertinent, les autres acteurs évoqués dans l'extrait.

Au fur et à mesure de la codification, les thèmes se sont précisés et déclinés en sous-thèmes par l'entremise d'une spécification des propriétés et des dimensions des différents concepts, ce qui mena à la création d'une **grille thématique** regroupant l'ensemble des thèmes et sous-thèmes issus de la codification des données. Cette organisation préliminaire des données permet de réaliser une première analyse thématique par le biais de laquelle furent produits différents documents regroupant les extraits de verbatims relatifs à un même thème. Organisés autour des principaux thèmes de la grille thématique, ces « premiers mémos analytiques » ont permis de faire ressortir la récurrence de certains sujets dans les données, mais aussi de mieux observer les nuances entre différents aspects reliés à ces thèmes. À ce stade, la décontextualisation et la recontextualisation des données permirent de penser celles-ci en considérant leur appartenance à deux univers, soit « celui du contexte d'où elles sont tirées [verbatim] et le nouveau contexte où elles sont intégrées [thèmes] » (Baribeau, 2009 : 140).

La structure de cette première phase des **mémos analytiques thématiques** s'est organisée selon des thèmes relativement génériques reliés au sujet de la recherche. D'abord, le thème « **contextes et lieux d'interaction** » fait référence à l'identification des cadres où se déroulent les interactions entre Trs ou avec d'autres acteurs, par exemple : rencontres d'équipe, lieux associatifs, projets communs, rencontres ou tables de concertation, présentations de la pratique, terrain, etc. Le thème « **spécificités des acteurs** » inclut divers

3 NVivo est un logiciel conçu pour permettre l'organisation, l'analyse et la recherche de contenu perspicace parmi des données non structurées ou qualitatives telles que des interviews, des réponses libres obtenues dans le cadre d'un sondage, des articles, etc. (<http://www.qsrinternational.com/nvivo-french>).

éléments apportant des précisions sur la spécificité de chaque groupe d'acteurs. Le thème « **relation** » sert à l'identification et à la caractérisation du mode de relation entretenu entre acteurs en termes d'intensité, de qualité, d'évolutivité et d'impacts. La « **définition du travail de rue** » regroupe un ensemble de caractéristiques reliées aux sens et aux usages de cette pratique progressivement subdivisés en sous-thèmes : finalité et objectifs poursuivis, rôles, approches (qualificatifs, manières de faire, stratégies, techniques), etc. Le thème « **négociation** » traite pour sa part des processus et enjeux qui traversent la négociation de la définition du travail de rue : sources d'influence, enjeux et débats, autonomie/hétéronomie, singularité/universalité, conditions d'exercice, etc. Finalement, le thème de l'« **adéquation** » renvoie à l'identification des indices d'une pratique optimale, dont des séquences de témoignages d'appréciation, de reconnaissance, de sentiment de compétence, d'utilité, etc.

Des lectures successives de ces premiers mémos analytiques thématiques et les multiples discussions entre les membres de l'équipe de recherche ont graduellement donné lieu à l'élaboration de **catégories conceptualisantes** servant à poser un regard plus analytique sur les données recueillies (Paillé et Mucchielli, 2013). Ces catégories conceptualisantes ont été progressivement élaborées en établissant, par exemple, un lien entre les données de deux catégories thématiques (ex. : influence du profil des Trs sur les jeunes rejoints, influence du travail de rue sur l'organisation des services, négociation de la pratique avec les bailleurs de fonds, etc.) ou encore en formulant un énoncé ou une question qui soulève un enjeu (ex. : enjeux de reconnaissance dans le travail de rue; le travailleur de rue : intervenant ou pas? ami ou pas?, etc.).

Comme les données présentées dans les mémos thématiques étaient organisées selon les catégories d'acteurs qui les avaient énoncées, il a été possible d'amorcer diverses comparaisons entre leurs points de vue respectifs sur des thèmes spécifiques permettant d'éclairer les questionnements soulevés par nos catégories conceptualisantes. Un **tableau synthèse structuré par groupe d'acteurs** a ainsi servi à une comparaison de plus en plus fine entre leurs spécificités et différences ainsi qu'à guider la sélection de citations et de réflexions à mettre en relation pour éclairer les processus et produits de la négociation du sens et des usages attribués par ces acteurs au travail de rue. La **production de schémas et de tableaux** a permis à cette étape d'approfondir notre compréhension des convergences, nuances et divergences entre les propos des acteurs rencontrés au sujet des différentes catégories thématiques et conceptualisantes élaborées au fil de l'analyse itérative des données. Ces schémas nous ont aidés à « synthétiser visuellement les liens mis au jour et [à] les saisir rapidement » (Laperrière, 1997 : 320), ce qui nous a permis d'explorer, de questionner et de formuler diverses hypothèses.

En parallèle à cette analyse approfondie des données tirées des groupes de discussion, une analyse similaire des **données recueillies auprès des informateurs clés et lors des séances d'observation participante** a été réalisée, mais de manière plus sommaire et sans recours à NVivo. De manière générale, les données issues de ces deux modes de cueillette furent codifiées, puis classifiées et organisées selon des catégories thématiques similaires à celles élaborées pour les groupes de discussion. Une grille relevant les convergences, nuances et divergences entre les données issues de nos trois sources de données permet de faire ressortir tour à tour les similitudes et les contrastes entre celles-ci. Ce matériau a principalement servi à trianguler les pistes d'analyse explorées à la lumière des groupes de discussion, en permettant par exemple de confronter les données entre elles, de mieux les contextualiser, mais aussi d'éclairer certains éléments isolés qui ressortaient des groupes de discussion.

Suivant un **processus itératif et participatif**, l'analyse des données a permis d'intégrer les acteurs en travail de rue dans l'interprétation intersubjective des données, particulièrement à l'occasion du groupe de discussion interrégional avec les Trs réalisé après une première analyse des données au printemps 2015. L'animation d'un atelier à l'ATTRueQ sur le sujet « *Le travailleur de rue... un ami professionnel?* » en juin 2016 a aussi été l'occasion de débattre et de confirmer nos résultats préliminaires sur un des enjeux centraux qui ressort de notre recherche et qui sera traité dans la section 2.3. du présent rapport. L'analyse des données s'est également poursuivie au fil de plusieurs communications (voir la liste de celles-ci en annexe II) où les résultats préliminaires de la recherche ont été diffusés, et qui ont été autant d'occasions de fructifier la réflexion et de peaufiner nos analyses sur un aspect ou l'autre abordés dans notre recherche.

En outre, la **rédaction du rapport de recherche** a forcé jusqu'à son ultime finalisation le peaufinement de nos analyses (Paillé et Mucchielli, 2013). En effet, l'organisation de la pensée et la précision des idées qu'engage le processus d'écriture, de surcroît sur un sujet tel que les processus de négociation du sens et des usages d'une pratique, nous a maintes fois amenés à questionner le sens des termes utilisés, à confronter notre compréhension de données les unes aux autres, à étayer ou déconstruire nos interprétations, à retourner au verbatim pour nous assurer de ne pas mésinterpréter le sens d'une idée décontextualisée, à réviser les liens entre elles, à subdiviser et réorganiser la présentation des résultats, à éclairer notre analyse de divers liens théoriques, etc. Pour résumer et conclure, sans la conscience de devoir mettre un point final à l'écriture pour arriver à publier nos résultats de recherche, nous aurions pu encore longtemps continuer d'explorer les différentes facettes et interprétations possibles des données recueillies dont le présent rapport représente un « arrêt sur image » de notre processus et des produits de notre analyse.

2. La négociation d'une définition du travail de rue

La présente section fait état des résultats de cette étude en mettant l'accent sur les données recueillies dans le cadre des groupes de discussion en plus de référer, à certains moments, aux autres sources de données. Dans un premier temps, les contextes et espaces d'interaction et de négociation des Trs entre eux et avec divers acteurs sont présentés, ceux-ci permettant de contextualiser les négociations plurielles et quotidiennes inhérentes à la pratique du travail de rue. S'ensuit, dans un deuxième temps, la présentation d'une base de définition commune du travail de rue formulée à partir de l'analyse des données, définition par la suite découpée et présentée en segments de manière à expliciter les convergences et les nuances qui ressortent du discours des groupes d'acteurs en regard des différents aspects qui caractérisent la pratique du travail de rue. Une troisième partie approfondit l'analyse de l'un des aspects qui semble plus particulièrement faire l'objet de négociations dans la définition du sens et des usages du travail de rue, soit le statut de la relation qu'établit un praticien avec les personnes accompagnées.

2.1. Les contextes et espaces d'interaction et de négociation

Puisque le Tr est impliqué dans une multitude d'interactions à l'intersection de divers liens sociaux qui composent le tissu social dans lequel évoluent les jeunes, s'intéresser à la pratique du travail de rue sous l'angle des significations et des usages qu'y accordent les différents groupes d'acteurs soulève la question des processus dynamiques d'interaction qui renouvellent continuellement cette pratique singulière. En ce sens, la négociation d'une définition du travail de rue ainsi que de ses conditions d'adéquation se fait dans différents espaces qui rassemblent un ou plusieurs des groupes d'acteurs plus ou moins directement concernés par l'expérience des jeunes en rupture sociale. Tel qu'expliqué dans le cadre théorique de ce rapport (1.2), la notion de négociation ne réfère pas ici à une négociation explicite et en bonne et due forme, mais plutôt à la dynamique d'interprétation et de co-construction intersubjective du sens et des usages qu'accordent les acteurs à la pratique du travail de rue en s'ajustant plus ou moins réciproquement à leurs attentes et visées respectives.

En premier lieu, les Trs négocient entre eux leurs conceptions du travail de rue principalement à travers les réunions d'équipe au sein de leur organisme-employeur et dans les rencontres de leur milieu associatif régional et national (ATTRueQ), et plus ponctuellement lors d'activités du réseau international des travailleurs sociaux de rue. Les formations dispensées par d'anciens Trs et la lecture d'un certain nombre de documents produits par cette communauté de pratique au fil des ans constituent aussi des contextes où ces acteurs s'approprient et négocient le sens qu'ils attribuent au travail de rue. Les coordos sont aussi des acteurs directement impliqués dans la négociation avec les praticiens, et ce, tant à l'interne de leur organisme respectif que dans les milieux associatifs, par exemple à l'ATTRueQ pour ceux qui sont d'anciens Trs toujours membres de l'association, ainsi

qu'au ROCQTR où ce sont majoritairement des coordos qui représentent leur organisme, mais où aussi participent des praticiens délégués par l'ATTRueQ.

Les acteurs en travail de rue négocient également leur définition de cette pratique avec d'autres acteurs. En effet, au fil des interactions quotidiennes qui prennent forme sur le terrain, les Trs négocient le sens et les usages de leur pratique avec les jeunes qu'ils côtoient dans leur territoire et leur entourage, que ce soit dans les espaces publics qu'ils fréquentent ou dans les espaces privés où ils sont invités. En outre, les Trs négocient aussi leur définition du travail de rue avec divers partenaires communautaires et institutionnels, que ce soit par exemple lors des tournées des ressources pour faire connaissance avec différents acteurs de leur quartier, ou encore dans le cadre de différentes collaborations et espaces de concertation. Enfin, de manière plus indirecte, les interactions de leur organisme avec divers bailleurs de fonds et décideurs influencent aussi la définition de leur pratique, entre autres dans le cadre des demandes de financement et des modalités de reddition de comptes. En ce sens, bien qu'il soit rare que les Trs négocient directement avec les bailleurs de fonds, ceux-ci doivent négocier avec les attentes et les critères émis par ces derniers, ceci à travers le « filtre » des consignes et orientations du coordo.

Les données recueillies dans cette recherche réfèrent en partie à des observations réalisées dans ces différents contextes ou espaces d'interaction, mais principalement à l'évocation de ces contextes et espaces lors des divers groupes de discussion que nous avons animés et des entretiens tenus avec les informateurs clés⁴.

2.2. La définition négociée

Si, comme nous venons de l'énoncer, les acteurs ne négocient pas explicitement en face à face leur définition du travail de rue au fil des interactions quotidiennes, notre recherche a donné l'occasion de provoquer une telle mise en situation. En effet, l'un des exercices organisés dans le cadre de chacun des groupes de discussion a consisté à accorder aux participants une plage de dix minutes pour négocier et formuler entre eux une courte définition du travail de rue. Les six définitions issues de cet exercice (voir l'annexe IV), en complémentarité avec l'ensemble des données tirées des groupes de discussion et des autres sources de données, ont servi de base à l'équipe de recherche pour négocier et élaborer une définition du travail de rue commune à tous les acteurs.

⁴ Afin d'identifier le groupe d'acteurs duquel est tirée chacune des citations présentées dans le rapport, des abréviations, placées entre parenthèses, sont présentes après chaque citation. Pour ce qui est des groupes de discussion, les abréviations suivantes ont été utilisées : (J) = jeunes, (Tr) = travailleurs de rue, (C) = coordos et (P) = partenaires. Pour ce qui est des données issues des séances d'observation participante, celles-ci sont identifiées par l'abréviation « (OP) », tandis que celles provenant des entrevues auprès des informateurs clés sont identifiées par l'abréviation « (IC) ».

Cette construction théorique s'est appuyée sur la mise en évidence des dénominateurs communs et partagés qui ressortent des discours de l'ensemble des acteurs. Ainsi, en nous basant sur la comparaison des données recueillies par le biais des groupes de discussion et celles des informateurs clés ou des périodes d'observation participante, il a été possible de relever certains concepts récurrents, soit la quotidienneté, la confiance, l'accompagnement et le mieux-être, qui constituent des thèmes centraux dans la définition du travail de rue que se fait chacun des groupes d'acteurs rencontrés.

Cette base de définition commune, élaborée à partir des convergences qui ressortent des données de notre étude, propose que le travail de rue puisse être défini comme :

« Une pratique qui s'exerce à travers une présence quotidienne dans les milieux de vie des personnes et qui s'appuie sur l'établissement d'une relation de confiance avec elles pour les accompagner vers un mieux-être. »

Comme nous l'analyserons de manière plus détaillée dans le troisième chapitre du rapport de recherche, plusieurs éléments de définition font ressortir le caractère processuel de la pratique du travail de rue. De manière à refléter cette caractéristique de la pratique, la présentation des données qui suit se décline en quatre sections qui correspondent respectivement à l'un des quatre segments de la définition ci-haut proposée.

Les prochaines pages présentent donc en détail chacun des segments de cette définition en tâchant de faire ressortir les convergences et les nuances des significations et des usages multiples qu'accordent les différents acteurs à ces différents aspects de la pratique du travail de rue.

2.2.1. Une pratique qui s'exerce à travers une présence quotidienne dans les milieux de vie des personnes

Le premier segment de cette définition commune présente l'un des principes centraux d'intervention des Trs, soit l'« **aller vers** », notion étroitement liée à leur capacité d'être présents et de partager le quotidien des personnes qu'ils visent à rejoindre. En effet, ce principe, qui fait référence à l'action de se déplacer directement dans le milieu de vie des personnes, dans leur « réalité », serait à la base de la pratique du travail de rue :

« Quand mettons on nous compare à d'autres associations ou d'autres organismes communautaires, moi j'ai le réflexe de toujours dire nous on est en *outreach*, on va vers, on a l'approche d'aller vers les gens dans leur réalité de vie, *pis* c'est là où ça prend son sens dans la tête des gens » (C).

« C'est aller à la rencontre dans le milieu aussi, dans le milieu même des gens qui peuvent être dans la rue ou dans les parcs, dans les lieux informels » (P).

Cette présence quotidienne dans les milieux de vie constituerait ainsi l'un des éléments caractérisant le plus le travail de rue, puisque c'est un aspect que décrivent amplement les Trs et les coordos, et que reconnaissent autant les jeunes et les partenaires comme une dimension qui distingue largement la manière de faire des Trs de celle des autres intervenants :

« En plus, les travailleurs de rue eux ils vont dans la rue. [...] Tandis que le travailleur social c'est les gens qui doivent venir à eux souvent » (J).

Afin de permettre cet « aller vers », l'un des aspects sur lesquels insistent les acteurs renvoie au **processus d'intégration progressif et non-intrusif** qu'adoptent les Trs pour intégrer les milieux de vie, ceci de manière à respecter le rythme de ceux qu'ils visent à rejoindre. Un Tr illustre bien cette idée en faisant l'analogie d'un passage devant être traversé progressivement :

« Il y a la notion d'infiltrer un milieu. *Tsé* un espèce de passage [...]. Quand on dit prendre le temps c'est pour ça que j'avais écrit filtre, *tsé* d'être capable de passer certains niveaux de... T'es en surface au début, *pis* après ça tu passes un premier test, *pis* un deuxième... » (Tr).

En ce sens, le fait d'aller vers les espaces de vie des personnes ne représenterait pas seulement un déplacement géographique, mais obligerait les Trs à prendre conscience du statut d'invité qu'ils doivent accepter d'endosser pour faire leur place :

« Quand t'es dans le milieu de vie, ça change la nature des confidences que si t'es dans un bureau *pis* qu'ils viennent vers toi. Fait qu'on l'a dit tantôt, si on est là, c'est parce qu'ils veulent bien qu'on soit là » (C).

Le discours des jeunes renforce cette idée selon laquelle les Trs ont raison d'adopter une démarche non-intrusive et respectueuse des codes du milieu et du rythme des personnes s'ils veulent se rapprocher d'eux et gagner leur confiance, comme l'explique ici un jeune en formulant le conseil qu'il donnerait à un nouveau Tr :

« Comme, sois présent à long terme, si tu es présent, puis on va dire, tu organises des activités puis tu t'intéresses au milieu, sans trop poser des questions. *Ben*, la personne va finir par, avec le temps [...] par être plus à l'aise, par elle-même, puis te parler de certaines choses » (J).

Ce dernier élément du discours des jeunes reflète d'ailleurs une partie de la pratique des Trs, soit la réalisation d'actions routinières, celles-ci ayant pour objectif que le Tr « habite la communauté » (OP), c'est-à-dire qu'il fasse ce que, quotidiennement, les gens de la communauté font, soit « aller à la pharmacie, se faire couper les cheveux, mettre de l'essence, magasiner, etc. » (IC; OP).

Ces actions sont également cohérentes avec l'importance que prend, pour les Trs, le fait « de s'intégrer au quartier avant toute chose » (Tr), ce qui s'actualise par le fait d'être présent sur une base régulière et fréquente, donc **d'être là** :

« Le travail de rue c'est avant tout, c'est une présence au quotidien dans les espaces de vie [...] c'est une présence terrain dans le quotidien... » (Tr).

Un Tr soulève également l'importance que prend la fréquence de leur présence dans les milieux de vie, celle-ci faisant partie intégrante de la pratique du travail de rue :

« Ça fait partie du travail de faire partie des meubles [du quartier] » (OP).

Pour ce qui est des jeunes, ils tiennent eux aussi un discours qui met de l'avant la pertinence de la fréquence et de la durée de la présence des Trs dans leurs milieux :

« C'est à force de la voir tout le temps, tout le temps, tout le temps... Ça devient comme si elle habitait dans le quartier... tu comprends? Elle est là depuis plus longtemps que certaines personnes qui sont avec nous » (J).

Quant aux partenaires rencontrés, ils saisissent eux aussi à quel point il est nécessaire pour les Trs d'investir du temps de présence dans la vie quotidienne des jeunes avant qu'ils puissent devenir significatifs à leurs yeux :

« Quand tu arrives dans un quartier puis que tu es travailleur de rue, *ben* il y a la fréquence. Si les jeunes te voient rarement, ils ne peuvent pas s'identifier à toi » (P).

Cette présence quotidienne des Trs dans les milieux de vie amène plusieurs jeunes à définir certaines actions des Trs comme étant de « *chiller* », donc de passer du temps avec eux à faire des activités, ou même à ne rien faire. Les Trs, bien qu'ils reconnaissent que plusieurs jeunes aient cette représentation de leur pratique, apportent certaines nuances à leur discours, en mentionnant que le travail de rue ce n'est pas juste de « *chiller* », car même s'ils peuvent parfois avoir l'impression de ne rien faire, ils font tout le temps un peu quelque chose :

« Ils pensent que c'est un travail facile. Parce que des fois ils vont dire "*aye c'est cool ta job, tu viens avec nous autres, tu joues au pool*". [...] *Tsé*, lui, il ne voit pas que tu es en train de faire des liens » (Tr).

« Fait que je me tiens où il y a des gens qui se tiennent. C'est sûr que moi pendant ce temps-là je vais pas juste *chiller*, j'ai ma tête qui réfléchit *pis* j'essaye d'observer un peu les dynamiques *pis* qu'est-ce qui se passe » (Tr).

« Moi c'est admettons que t'es dans un milieu des fois quand on est en travail de rue, on est là *pis* on a l'impression de rien faire tout ça, mais on en fait tout le temps un petit peu » (Tr).

À force d'être là, il y a des moments déclencheurs qui confirment la place, donc l'acceptation, du Tr dans le milieu et débouchent sur l'amorce de relations qui vont s'inscrire dans le temps, comme l'exprime ici un jeune :

« Un jour, dans le parc, il y avait beaucoup de noirs en train de jouer au *basket*. Donc on jouait au *basket* et il y avait une petite fille blanche qui jouait de l'autre côté toute seule. Puis, elle venait chaque jour, mais personne ne s'occupait d'elle. Puis, on a joué à un jeu qui s'appelle 3 points je pense, c'est deux par deux. Tout le monde était en équipe, puis elle était toute seule encore dans son petit coin. Je suis allé la voir et je lui ai dit "veux-tu être avec moi, pour jouer au *basket*?" Elle était surprise puis elle a dit oui. On a battu tout le monde... On a battu tout le monde dans le parc, on a fait le tour avec tout le monde. Depuis ce jour-là, [nom] c'est devenue une amie je peux dire » (J).

Au final, cet « aller vers », permettant une présence quotidienne des Trs dans les milieux de vie des personnes visées, serait en quelque sorte ce qui leur permettrait de se négocier une place reconnue et acceptée dans les espaces de vie des jeunes, ceci leur permettant de partager le quotidien avec eux et d'être **là au bon moment**.

En ce sens, les différents acteurs relèvent comment le fait que le Tr soit mobile et accessible facilite de pouvoir y recourir lorsque nécessaire, laissant l'impression qu'il est toujours là au bon moment, comme le montre la citation suivante :

« On dirait qu'ils sont là quand ils ont le *feeling* d'arriver au bon moment... ou quand ils voient qu'on n'appelle pas ou qu'on se pointe pas ou... eux viennent par eux-mêmes » (J).

Ainsi, plutôt que de forcer leur intégration dans la communauté et les milieux ciblés, les Trs viseraient à être présents sur le long terme, et ce, tant dans une logique d'intégration que d'intervention, les deux allant de pair :

« Toute l'espèce de quotidienneté du travail de rue, je pense que c'est une grosse portion. On en parlait tantôt, le rythme *pis* prendre le temps, je pense que c'est une grosse portion aussi d'aller, prendre le temps de s'arrêter, des discussions *ben* banales mais qui peuvent avoir *ben* du sens dans le temps. Je pense que c'est de quoi qui faut qu'il soit mis en valeur. Parce que *tsé* le monde pense qu'on va éteindre des feux, mais on n'éteint pas des feux, on va prendre le temps peut-être d'éteindre le feu à long terme » (Tr).

Cette comparaison imagée présente bien une partie du mandat des Trs qui est justement de tranquillement faire sa place au sein des milieux de vie des personnes visées, ceci dans un objectif d'intervention à long terme. Cette visée d'intégration est d'ailleurs l'un des motifs d'utilisation du processus d'« aller vers », puisque ce principe s'avère être un moyen pertinent pour rejoindre des personnes difficilement joignables par les services plus institutionnalisés.

Cette réflexion sur le mandat des Trs et le processus d'« aller vers » les personnes qui sont peu rejointes par les structures sociales amène les différents groupes d'acteurs à se questionner sur la définition des destinataires de cette pratique. À cet égard, bien que la présente recherche se soit concentrée sur des organismes communautaires jeunesse en travail de rue, la majorité des organismes ne vise pas exclusivement les jeunes, et rejoint donc plus largement des adultes, ou encore des personnes confrontées à divers problèmes spécifiques (toxicomanie, prostitution, gang de rue, itinérance, etc.). Ainsi, la mise en relation des données recueillies auprès des différents acteurs permet de relever certaines nuances dans la définition des destinataires du travail de rue.

De manière générale, les Trs s'entendent pour définir les destinataires comme étant « **un peu tout le monde** », ceci étant concordant avec leur approche globale :

« C'est un peu n'importe qui, c'est un peu tout le monde, c'est comme un travail de société dans l'fond » (Tr).

Un partenaire inclut d'ailleurs les **familles** dans sa définition des destinataires, élément de définition qui est également abordé par quelques Trs et par des jeunes, et qui soutient la diversité des groupes et des personnes que rejoignent ces derniers :

« Moi j'ajouterais, pas juste les ressources puis les organismes, les familles aussi. Parce qu'ils travaillent aussi avec les familles » (P).

En ce sens, certains Trs conçoivent une définition large des destinataires afin qu'elle reflète la vision globale des personnes et des réalités sociales que porte leur pratique, au-delà des étiquettes reliées à des problématiques spécifiques :

« Nous on parle des personnes, pas des clients, *pis* le monde fait toujours : "Mmmmh mmmmh mmmh". *Tsé* il y a une dose pour moi au niveau des mots, mais pour moi c'est une des armes les plus intéressantes, un des outils les plus intéressants pour justement pas tomber dans des définitions générales qui vont faire en sorte qu'on définit telle population, et donc ses besoins avant même qu'ils demandent » (C).

D'autres Trs tiennent également une définition large des destinataires, mais en mentionnant que cela peut être un **outil qui permet de rejoindre un plus grand nombre de personnes**, ou encore d'accéder à des personnes avec qui il est plus difficile d'entrer en contact :

« Moi aussi je trouve que c'est important qu'on rejoigne tout le monde parce qu'ils peuvent nous mettre en contact aussi avec d'autres personnes. Ça peut être des poteaux » (Tr).

« Moi je le vois comme plus vraiment comme une stratégie parce qu'effectivement oui, on veut rejoindre le plus de monde possible parce que la personne que tu rejoins qui te connaît va devenir un lien pour quelqu'un d'autre qui va pas bien *anyway*. Fait qu'on veut pas à la base se fermer des portes. On est inclusifs, on veut des gens, on veut que les gens nous

connaissent, nous reconnaissons, *pis* on refusera pas d'aider quelqu'un selon son statut, son profil » (Tr).

Il semble donc important, pour plusieurs Trs, de rejoindre des **personnes qui vont bien**, ceci étant un moyen d'entrer en contact et de créer des liens avec des personnes qui, un jour peut-être, iront moins bien. Cette partie de définition serait également négociée à la lumière d'une volonté de développer une présence à long terme auprès des jeunes :

« *Tsé* quand t'es intervenant tu dois aider ceux qui vont pas bien, mais moi je peux être avec tout le monde parce que je sais que quelqu'un qui va bien ça se peut que dans deux mois il n'aille pas bien finalement » (Tr).

Le fait d'entrer en contact avec des gens qui vont bien serait donc cohérent avec l'importance pour les Trs de créer des liens et d'entrer en relation avec une diversité de personnes de la communauté, leur rôle ne reposant pas sur la nécessité « d'intervenir à tout prix » :

« En même temps, le travail de rue c'est pas juste intervenir *tsé*, c'est de créer des relations. C'est d'être en relation avec le monde *pis* mettre ces gens-là en relation. Fait que c'est tout ça en même temps » (Tr).

Cette possibilité d'être avec des personnes qui vont bien est cependant un élément faisant émerger des questionnements chez certains Trs, et ce, particulièrement chez ceux en début de pratique :

« Au début j'avais du mal d'assumer le fait d'être juste là quand ça va bien, de passer du bon temps genre *pis* de dire je suis payé à passer du bon temps » (Tr).

Les partenaires associent la possibilité pour les Trs d'intervenir auprès de personnes qui vont bien avec l'importance de travailler en amont des problèmes que peuvent vivre les individus rejoints :

« C'est qu'au départ il y a une espèce de perception que tu n'es pas obligé d'être dans le trouble pour que quelqu'un s'occupe de toi » (P).

Suivant cette définition des destinataires comme pouvant être des personnes qui vont bien ou non, la **notion de besoins** ressort comme un autre élément central dans le discours des Trs. En effet, bien que parfois difficile à identifier, la notion de besoins semblerait être un repère important dans la définition des destinataires :

« - Ben on crée-tu des liens avec n'importe qui?
- Ben non, mais ce que je veux dire c'est que *tsé* [...] exemple on recherche-tu à créer des liens avec des gens qui sont plus [...] en marge de la société ou... Parce que créer des liens, j'en crée constamment avec mon facteur.
- Non, mais on répond à des besoins.
- [...] c'est pour ça que je sors ça dans le sens qu'on crée-tu des liens avec n'importe qui? Tu viens de dire non dans le fond.

- *Ouin* c'est ça. On répond à des besoins quand il y a une demande ou un besoin [...], mais quand on peut être là.
- Mais en même temps, ça c'est n'importe qui, tout le monde a des besoins.
- *Ouin*.
- Puis on ne sait jamais qui a vraiment de besoin » (Tr).

Lors du groupe de discussion interrégional une Tr insiste sur le fait que tout le monde peut avoir besoin de soutien, resituant ainsi les notions de besoins et de difficultés dans une définition plus souple et englobante des destinataires :

« Les problèmes, *tsé* c'est drôle, les gens en difficulté dans le fond, c'est juste la personne elle-même qui le sait si elle vit des difficultés. C'est comme un peu, sans comparer le rôle qu'on a, mais quelqu'un qui veut voir un thérapeute, *tsé*, ou parler à quelqu'un, c'est pas nécessairement des gros problèmes, n'importe qui peut avoir besoin de soutien » (Tr).

Bien que ces éléments de réflexions entre Trs révèlent une certaine part de mouvance quant à la définition des destinataires, certains points d'ancrage ressortent toutefois des données, soit un accent mis sur les **personnes en rupture**, c'est-à-dire les jeunes en **situation d'exclusion, d'isolement ou de marginalité** :

« Moi, comme travailleur de rue, oui je suis dans l'espace, dans le milieu de vie des personnes, oui je tente de créer des liens effectivement avec le plus de monde possible, mais moi, en tant que travailleur de rue, je me sens plus en travail avec ceux qui sont sur une trajectoire d'exclusion sociale ou qui sont exclus socialement » (Tr).

Cet élément de définition concorde notamment avec le rôle de pont des Trs, soit un rôle de liaison entre les personnes et les services disponibles dans la communauté⁵ :

« *Ben* moi mon but, en tout cas de travailleuse de rue, c'est de rejoindre les gens qui ont pas de service, qui sont tout seuls. C'est sûr que moi je travaille moins avec les adolescents dans le cadre de mon travail. *Ben* je pourrais rejoindre les adolescents mais, ça m'intéresse pas vraiment. Fait que... C'est ceux qui ont pas d'accès à rien, moi c'est eux que je vise, pas de service, qui sont seuls » (Tr).

Cette attention portée aux personnes en rupture fait écho au discours des coordos qui, bien qu'ayant une vision large des destinataires, soutiennent l'importance accordée aux personnes en rupture. En ce sens, un coordo mentionne que l'énoncé de mission de son organisme définit les destinataires comme étant principalement les gens en rupture, mais qu'en réalité, les Trs rejoignent un peu tout le monde :

« *Ben* moi ça se rapproche aussi de mon énoncé de mission de ce qu'on a vu là, mais nous dans l'énoncé il y avait les gens en rupture de lien social. Mais en même temps, ce n'est pas rien qu'avec eux autres qu'on est en lien, ça serait

⁵ Cet élément sera explicité davantage dans la sous-section de définition intitulée « Pour les accompagner ».

faux de dire ça. Fait que c'est là dans l'énoncé de mission, mais c'est pas vrai que c'est juste avec ces personnes-là qu'on est en relation » (C).

Suivant ces différents éléments de définition énoncés par les Trs et les coordos, les partenaires tiennent également une définition des destinataires qui se trouve à être « un peu tout le monde », en ajoutant cependant la notion de problématiques précises, c'est-à-dire des personnes impliquées dans des gangs de rue, dans des contextes de prostitution ou de consommation de drogue, etc.

Les jeunes ont quant à eux une définition des destinataires influencée par des questionnements qui introduisent les notions d'âge et de statut socio-économique. Pour les jeunes de Québec, les destinataires seraient « tout le monde », car n'importe qui pourrait avoir besoin d'un Tr, et ce, indépendamment de son statut socio-économique :

- « - C'est ça, n'importe qui qui a besoin de soutien *pis* de parler là. Ça pourrait être un juge, *pis* je pense qu'il pourrait en avoir besoin. Eux autres ils ne le voient juste pas qu'ils en ont besoin, c'est tout.
- Fait que ça a pas de rapport d'être pauvre ou riche ou...
- Ouais c'est ça, c'est juste que les riches s'en rendent pas compte qu'ils en ont besoin » (J).

Les jeunes de Québec mentionnent d'ailleurs que « tout le monde devrait avoir le droit à un travailleur de rue » (J), ce qui peut être mis en relation avec les propos des Trs qui soutiennent que « n'importe qui peut avoir besoin de soutien » (Tr).

Les jeunes de Montréal élaborent quant à eux une définition des destinataires qui est différente de celle des jeunes de Québec. Selon eux, le travail de rue viserait des personnes défavorisées et ayant des besoins, et non pas les personnes plus favorisées sur le plan socioéconomique :

« Le travail de rue c'est du soutien aux personnes en besoin » (J).

« [Les travailleurs de rue] aide[nt] les personnes défavorisées dans le fond, d'après moi, je ne pense pas qu'ils aident les riches » (J).

Pour ce qui est de l'âge des destinataires, les jeunes de Québec soutiennent que l'âge n'a pas d'importance, bien qu'une majorité de destinataires se situerait « entre le début de l'adolescence [...] vers 11-12 ans, jusqu'à une trent... 30 et 35 » (J). L'une d'entre elles exprime par la suite une vision des destinataires encore plus large que celles présentées précédemment :

« À la minute que t'as les moyens de penser *pis* que t'as besoin d'aide dans le fond. Parce que ça peut être un appel à l'aide en tant qu'écoute. Tu peux avoir recours à un travailleur de rue parce que tu *feeles* pas bien présentement, *pis* tu peux être en crise *pis* t'as besoin *tsé* comme un peu Tel-jeune ou ces affaires-là. Mais ça peut être quelqu'un qui a 35 ans, 36, *tsé*, 37 ans qui est

avec ses enfants *pis* là il a besoin d'écoute *pis* qui va l'appeler pour aller prendre un café. Ou bien ça peut être quelqu'un qui a dix ans, 11 ans, qui va être en crise avec sa mère *pis* il va l'appeler pour aller jaser. Fait que *tsé* il n'y a pas vraiment d'âge nécessaire » (J).

Pour les jeunes de Montréal, bien que les Trs puissent aider « quelqu'un de mal pris de 50 ans » (J), ce ne serait pas cette tranche d'âge qu'ils viseraient en premier, car les adolescents auraient, selon eux, plus de problèmes, mais il serait également plus facile d'entrer en contact avec eux :

« Au bout d'un certain âge, tu ne laisses plus vraiment quelqu'un rentrer à ce point-là [...]. Étant plus jeune tu as plus mettons, je ne sais pas moi, les adolescents ont plus de problèmes. *Tsé*, c'est différents problèmes, mais... C'est plus facile qu'un travailleur de rue approche des jeunes que des adultes. Parce que des adultes comme tu es déjà dans ta vie... » (J).

Il est intéressant de relever ces nuances entre le discours des jeunes de Montréal et ceux de Québec, puisqu'elles expriment une définition des destinataires négociée sur la base de notions (surtout le statut socio-économique et à un moindre égard l'âge) qui ne sont pas perçues de la même façon par ces deux groupes. L'une des hypothèses qui peuvent être dressées est celle de l'influence des contextes de vie particuliers et distincts entre ces deux groupes de jeunes, le groupe de Montréal réunissant des jeunes appartenant à un même quartier défavorisé, alors que celui de Québec était composé de jeunes de divers milieux aux parcours plus diversifiés.

Au final, une piste de réflexion pertinente est également discutée entre les Trs, soit **l'influence du contexte, du milieu ainsi que du profil du Tr** sur les personnes rejointes :

« *Pis* ça vient aussi, je pense que dans le contexte du milieu où est-ce que tu travailles, vient un peu changer la donne. Si t'es dans le contexte où est ce qu'il y a beaucoup de gens qui ont des besoins qui sont pas rejoints comme tu dis, c'est sûr que tu vas aller vers eux autres. Mais si t'es dans une place où ce que faut que tu passes vraiment beaucoup d'étapes avant d'arriver à rejoindre cette personne-là, je pense que là tu travailles avec tout le monde pour arriver à en faire un... Je pense que ça dépend vraiment. Nous autres, dans le quartier où on travaille *tsé* on voit pas de pauvreté, c'est pas palpable, c'est pas... Fait qu'on y va avec les gens qui sont sur place *pis* c'est avec eux qu'on va travailler à... voir s'il y a quelque chose, un besoin. Mais je pense que ça dépend plus vraiment du milieu dans lequel t'es. Dans le contexte de travail que t'es » (Tr).

« Mais ce qui arrive c'est qu'individuellement, comme travailleur de rue, on a quand même une force, une facilité d'approcher soit des jeunes, soit des adultes. Fait que *tsé*, dans ta boîte, ça se peut que tu vas arriver avec un jeune, mais ça marche pas, mais avec des adultes ça marche super bien. Fait que tu vas toujours avoir plus d'adultes que de jeunes. Tandis qu'il y a un autre

collègue que lui autant il va être *super* bien avec les jeunes, mais écoute les adultes là ça marche pas. Fait qu'au fond c'est plus la *job*, le travail qu'on fait, rejoint tout le monde... Si tu remets tous ces travailleurs de rue là ensemble, on rejoint tout le monde. Mais individuellement il y a comme des séparations » (Tr).

Ainsi, à l'issue de l'ensemble des groupes de discussion, il semble que tous les acteurs s'entendent pour dire que les Trs visent, de manière globale, un peu tout le monde, bien que certaines personnes soient tout de même un peu plus visées que d'autres, soit les personnes ayant une trajectoire marquée par diverses ruptures sociales.

2.2.2. Et qui s'appuie sur l'établissement d'une relation de confiance

La sous-section précédente a montré comment le travail de rue se définit en partie par la négociation de notions attribuables au déplacement des Trs, à la quotidienneté de leur pratique et aux personnes qu'ils tentent de rejoindre. Or, bien que l'« aller vers » permette aux Trs d'entrer en contact avec les jeunes ciblés, cette pratique d'intervention est portée par l'objectif d'établir une relation de confiance avec ceux-ci. Cette relation, également nommée « lien » par plusieurs acteurs, ne se bâtit toutefois pas automatiquement, comme le relève un Tr :

« Entre contact *pis* lien... Encore là, il y en a un pas! » (Tr).

Cette relation ressort donc comme étant centrale dans la pratique du travail de rue. En effet, bien que chaque groupe d'acteurs ne relève pas les mêmes aspects de celle-ci, tous insistent sur son importance puisqu'elle est à la fois l'aboutissement des nombreuses heures de présence quotidienne, et ce qui va permettre aux Trs d'accompagner les jeunes de manière significative. Un Tr mentionne d'ailleurs, par rapport à la relation de confiance, que « c'est la base de tout, puis que si la confiance est rompue, *ben* il n'y en aura plus d'actions, que ce n'est pas juste les parents puis l'école qu'il [le jeune] va envoyer chier, mais ça va être moi aussi » (Tr).

Ainsi, à partir des différents éléments de discours sur cet aspect précis de la pratique du travail de rue, il semble que plusieurs ingrédients participent à l'établissement et à l'entretien d'une telle relation, ceux-ci étant présentés dans les prochaines pages.

Le premier ingrédient de cette relation serait le **volontariat**, qui caractérise la relation comme n'étant pas imposée ni envahissante, en plus d'être marquée, pour le jeune, par son droit de pouvoir sortir de celle-ci à tout moment. Cet aspect de la relation semble cohérent avec l'attention portée par les Trs à l'importance de leur présence non-intrusive dans la vie des jeunes, ce que relève un jeune en disant que le Tr doit « être présent, mais ne pas chercher trop d'informations » (J). Une jeune souligne comment le caractère volontaire de cette relation est plaisant, mais également différent des relations entretenues avec d'autres types d'intervenants :

« C'est ça que je trouve le *fun* dans une travailleuse de rue, c'est que t'es pas obligé, tu peux y aller par toi-même si tu veux et tu peux. Fait que c'est le *fun* » (J).

Cette vision de la relation est cohérente avec celle des Trs, ceux-ci soutenant l'importance que prend la notion de volontariat dans l'établissement et le maintien de la relation avec les jeunes, et explicitant clairement la différence qu'il y a entre leurs interventions et celles des autres intervenants sociaux plus conventionnels :

« Je pense qu'une des différences c'est que quand il va rencontrer un intervenant à l'école... tu t'en vas là parce que t'as été envoyé là... » (Tr).

« Y a aussi le fait que c'est du volontariat, on l'a dit, mais le jeune quand il est obligé d'aller voir quelqu'un, de lui conter sa vie mais qu'il a aucun lien de confiance avec... *Tsé*, tant qu'à moi, la base de l'intervention ça devrait tout le temps être le lien de confiance. Tu peux pas intervenir avec quelqu'un si t'as pas de lien de confiance » (Tr).

Les partenaires rencontrés ont eux aussi une vision qui met de l'avant l'importance de cette libre adhésion des personnes dans l'établissement de la relation d'aide :

« Le travailleur de milieu il va aider dans la mesure où c'est une base volontaire, mais personne n'est obligé. *Tsé*, il y a comme une notion de respect. Si je résume là, si le *flo* il ne veut pas te parler, il ne te parle pas. Puis, c'est tout » (P).

Deuxièmement, cette relation devrait également être **confidentielle**, c'est-à-dire que les jeunes ont la possibilité de se confier sans crainte que leurs propos ne soient diffusés autant dans leur entourage qu'auprès des autres intervenants. Pour les jeunes et les Trs, cet aspect de la relation semble être assez bien compris puisque ces deux groupes énoncent clairement cet aspect de la pratique :

« Le travailleur ou la travailleuse de rue est supposé comme respecter que "OK je connais tes parents, mais la confidentialité reste entre toi et moi" » (J)

« Je ne prends pas de notes sur les gens que je rencontre, tu me dis ce que tu veux, tu peux me faire croire que tu t'appelles Robert, je m'en fous puis, je vais toujours insister plus là-dessus » (Tr).

Les jeunes mentionnent également à quelques reprises avoir confiance que les Trs ne brisent pas la confidentialité :

« Mais c'est parce que déjà là comme... je ne sais pas comment le dire. Quand tu travailles avec les gens, tu as des règles, tu dois garder la confidentialité, donc je ne comprends pas pourquoi le travailleur de rue ferait exprès d'aller dire à la police » (J).

Cependant, bien que le concept de confidentialité soit compris par les jeunes lorsqu'il est question que leurs informations privées ne soient pas transmises aux partenaires ou à la police, une Tr mentionne qu'ils ont plus de difficulté à comprendre le concept lorsqu'il est question de personnes qu'ils connaissent bien :

« Moi je trouve que la confidentialité pour le monde c'est clair par rapport aux partenaires, la police ou tout ça. Mais la confidentialité entre le monde que je connais, oh là par exemple... On dirait qu'il faut souvent que je leur réexplique, ils comprennent pas pourquoi je lui dis pas si j'ai vu un tel ou si j'aide un tel dans telle affaire » (Tr).

Les Trs relèvent aussi une mauvaise compréhension de la confidentialité par différents partenaires avec lesquels ils doivent travailler, ce qui peut créer des situations délicates, voire même des malentendus :

« Quand tu es dans une école par exemple, expliquer à la direction que tu n'es pas là pour leur ramener de l'info, mais que t'es là pour le jeune puis s'il veut, s'il veut consommer c'est bien ses affaires » (Tr).

Troisièmement, facilitée par l'absence d'un cadre institutionnel permettant plus facilement de dépasser le clivage aidant-aidé, la relation serait **égalitaire**, comme l'exprime un Tr en soulignant l'importance que prend la réciprocité des échanges ainsi que le partage de son vécu avec les jeunes qu'il rencontre :

« Dans la relation qui est égalitaire, moi aussi je vais discuter avec toi, je vais te raconter moi *itou* ce que je fais dans la vie, sans rentrer dans les détails *pis* sans tout dire non plus. Fait que *tsé* c'est pas tous les intervenants qui font ça » (Tr).

En ce sens, les Trs insistent sur l'importance de ne pas prendre une posture d'expert apposant des étiquettes sur les jeunes, une telle manière de faire ayant comme conséquence d'ériger une barrière entre eux et les jeunes :

« C'est comme égalitaire. Le lien est vraiment égalitaire, puis c'est ça qui est important aussi parce que *tsé* on n'a pas de bureau. Puis on n'est pas comme "ah on est intervenants", on n'est pas *labelled*. "On est des intervenants puis on est mieux que toi" » (Tr).

Les partenaires rencontrés ont eux aussi un discours qui soutient cette vision égalitaire du lien que développent et entretiennent les Trs avec les jeunes :

« En plus, quand ils ont un service, ils ne sont pas identifiés comme tels. On n'écrit pas un papier sur eux. On ne leur demande pas d'amener leur carte d'assurance maladie, d'assurance sociale, et tout ça pour faire un dépistage là *tsé*. Donc tout ça, le fait de les fréquenter puis d'être au même niveau qu'eux, ça facilite vraiment cette non-étiquette, cette non-stigmatisation-là » (P).

Cependant, bien que les différents acteurs tiennent un discours qui reconnaît la place et l'importance que prend l'égalité dans le développement et le maintien de la relation de confiance, quelques coordos mettent en lumière l'influence qu'a le statut et la fonction de Tr sur cette relation, bien que la quête soit fondamentalement égalitaire :

« Même si de facto il y a un statut qui s'érige du simple fait que tu as une fonction, il reste que la quête est plutôt égalitaire *tsé, pis* ça je pense que ça démarque un peu d'être face à un travailleur de rue plutôt qu'être face à ton comptable, le policier... » (C).

De plus, cette relation serait également fondée sur un **non-jugement**, c'est-à-dire une écoute peu importe la situation vécue par le jeune. En ce sens, tous les acteurs tiennent un discours qui met de l'avant l'importance de ce non-jugement, ce qu'une jeune résume ainsi :

« *Pis* ils te jugent jamais. *Ben...* ils sont pas là pour te juger, ils sont là pour t'aider malgré tes problèmes. *Pis* ils vont tout le temps te soutenir » (J).

Une Tr mentionne aussi à quel point le non-jugement est important dans sa pratique :

« Le non-jugement pour moi c'est un mot que je trouve tellement important, parce que moi, quand j'étais adolescente, je me sentais jugée et c'est pour ça que je ne parlais pas. *Faque* je me suis dit, avec mes jeunes, je leur dis : "Je ne vais jamais te juger, tu peux me dire ce que tu veux, je ne vais jamais te juger" » (Tr).

Bien que ne pouvant pas tous appuyer leur définition sur des situations passées dans lesquelles ils se sont sentis jugés, les Trs échangent sur ce que permet une attitude de non-jugement, soit de contribuer à favoriser l'ouverture des personnes avec lesquelles ils travaillent. Une attitude de non-jugement faciliterait ainsi les discussions entre Trs et jeunes, en poussant ces derniers à sortir de leur réflexe de protection (repli sur soi à cause d'expériences passées insatisfaisantes ou stigmatisantes), donc à s'ouvrir et ainsi approfondir leurs situations vécues.

Un Tr parle d'ailleurs du sentiment d'étonnement qu'il est possible de créer chez les jeunes lorsqu'ils sont confrontés à une attitude de non-jugement de la part d'un Tr :

« Moi je sens un peu comme si le fait que tu, t'es en face de la situation de la personne *pis* que t'es capable de faire comme : "OK, je ne jugerai même pas ce qui se passe, comment il fait ses affaires". De réussir à faire ça mène à quelque chose. Moi en tout cas j'ai cette impression-là. Parce qu'on est tout le temps confrontés avec nos valeurs dans des moments où t'as comme juste le gout de faire : "Imbécile!". Mais il faut que tu réussisses à ne pas le faire. Fait que *tsé*, ça, ça permet que cette personne-là qui se fait aider va faire : "Oh wow sérieux, habituellement tous ceux que j'aurais fait ça devant eux ou j'aurais agi comme ça on m'aurait reproché telle telle affaire", mais toi t'es

comme : "Ah ouais OK, sérieux? *Pis* ça a été comment?" *Pis tsé*, tu poses des questions que... "Hein tu diras rien là? Tu trouves pas ça cave là?" [...] Fait que là, à travers ça t'as plus de pogne, tu peux travailler plus facilement, *pis* c'est là où ce qu'on a des gains je trouve » (Tr).

Au final, les Trs et les coordos expriment bien l'importance que prend cette attitude de non-jugement dès la toute première phase d'intégration au milieu, mais également en quoi elle distingue la pratique du travail de rue de certaines autres formes d'intervention sociale plus normatives :

« Une des raisons légitimes, c'est qu'on prétend pas que faut que les gens changent, donc on demande pas aux gens de sortir de la marge pour leur donner la légitimité d'avoir accès à du soutien ou à des services » (C).

Dans un autre ordre d'idées, les acteurs insistent sur la nécessité d'une **attitude authentique**, notion qui est particulièrement abordée par les Trs et les jeunes. Une jeune répond d'ailleurs, lorsqu'il lui est demandé quel serait le conseil qu'elle donnerait à un nouveau Tr afin qu'il soit un « bon travailleur de rue » :

« De... de rester soi-même » (J).

Cette même jeune poursuit en disant :

« Si tu sacres, tu sacres. Tu restes toi. *Pis* si la personne t'aime pas comme ça, *ben* qu'elle aille chercher une autre ressource ou qu'elle aille chercher une autre personne. On t'accepte comme on est. *Tsé*, il faut toutes sortes de mondes pour faire un monde » (J).

Une autre jeune mentionne comment le fait que le Tr soit authentique favorise que le jeune puisse être lui-même et puisse vivre pleinement ses émotions, dans toutes leurs variations :

« Que le travailleur de rue soit soi-même [...] ça permet au jeune d'être plus soi-même parce que tu vois le travailleur de rue autant dans ses bas que dans ses hauts, parce que ça peut arriver qu'un travailleur de rue soit moins souriant une journée qu'une autre. *Ben* ça te permet à toi aussi de te dire que tu peux te permettre d'être aussi moins heureuse une journée qu'une autre » (J).

Être authentique ressort également, dans le discours des Trs, comme étant un aspect de leur pratique auquel ils sont très attachés, et ce notamment en raison de la satisfaction que cela leur donne, en comparaison avec plusieurs autres pratiques d'intervention où il y a plus souvent une pression à se centrer sur un objectif de performance à tout prix :

« Il y a quelques temps je me suis couché dans mon lit, je me suis dit : "Je suis privilégié dans ma vie d'avoir cette *job*-là, c'est d'être moi-même". Moi je suis quelqu'un qui n'est pas stressé dans la vie, qui prend les choses simplement, [...] mais OK, je peux être ce que je suis dans le sens que ma *job* je la fais comme moi je suis. [...] Fait que ça fait partie de ça dans la notion d'être, de pouvoir être là, de prendre le temps. Mais c'est moi ça prendre le

temps dans la vie, je suis pas stressé *pis* il faut que ce soit simple. Combien il y en a de *jobs* qu'on peut vraiment prendre ça relax *pis* pas être obligé d'être performant » (Tr).

Par ailleurs, les acteurs mettent aussi en valeur une relation qui **mise sur la simplicité**, c'est-à-dire une relation alimentée par plusieurs attentions et petits gestes, ce qu'exprime bien une jeune :

« C'est plein de mini choses qui... Toutes les petites choses qu'elle a faites qui s'assemblent » (J).

En ce sens, la simplicité de la présence du Tr dans les milieux de vie des jeunes aurait un impact significatif sur la création d'un lien de confiance avec ceux-ci :

« Ça devient de la confiance... Parce qu'on l'a connue dans le terrain de *basket* là. Je ne sais pas si elle t'a déjà raconté. Elle restait dans le parc toute la journée puis il n'y a personne qui lui parlait » (J).

Les coordos reconnaissent eux aussi l'importance que prennent les petits gestes et la simplicité de la relation :

« [...] ce qui eux [les jeunes] les intéresse dans le travail de rue c'est la reconnaissance des petits gestes. Ça je pense qu'on passerait à côté si on ne le nommait pas. Une carte de fête, un appel, comment ça va parce qu'on ne s'est pas vus » (C).

Au final, fondée sur l'ensemble de ces différents éléments, ici nommés ingrédients, mais également construite et entretenue dans la durée, la relation peut devenir fortement significative, ce que reflètent les propos d'une jeune qui parle de la **complicité** qu'il est possible de développer avec un Tr :

« [...] tu viens à avoir une complicité des fois plus importante qu'avec même tes parents » (J).

Un Tr relève aussi l'importance qu'a l'évolution du lien dans la durée, celle-ci lui permettant de bâtir une complicité avec les jeunes, et d'ainsi être davantage sollicité dans sa pratique :

« Que mes forces de soutenir ou d'aider [...] soient valorisées un peu plus, mais que cette valorisation-là vient à un moment donné d'une demande : "Oh crime, en fait c'est le temps que j'ai passé, mais ça paye" » (Tr).

Cependant, le fait que la relation de confiance puisse devenir autant significative pour les jeunes semble associé, pour certains d'entre eux, à une difficulté à bien vivre le départ de leur Tr lorsqu'il quitte son emploi, ce qui amène ces derniers à devoir bien préparer leur départ :

« Ouais tu peux t'attacher à une personne. [...] Fait que ça vient... quand ils quittent ça vient dur de les quitter » (J).

Cet enjeu, majeur dans la pratique du travail de rue, sera d'ailleurs discuté plus en profondeur dans la section 2.3 du présent rapport traitant du statut de la relation des Trs aux jeunes qu'ils rejoignent; un statut dont la négociation est fortement influencée par l'importance que prend l'établissement d'une relation de confiance entre ces praticiens et les jeunes qu'ils veulent rejoindre.

2.2.3. Pour les accompagner

Les sous-sections précédentes ont montré comment le mouvement d'« aller vers » et la qualité de la présence quotidienne des Trs auprès des jeunes leur permettaient de développer une relation de confiance avec ces derniers. Or, l'établissement d'une telle relation ne constitue pas une finalité en soi, mais est réalisé en vue de les accompagner dans différents aspects de leur réalité.

Le présent segment de définition, résumé ici par la notion « d'accompagnement », fait référence à une très large diversité d'actions réalisées par les Trs pour intervenir dans la vie des personnes, et ce, tant sur une base individuelle que collective. Compris comme un tout, cet éventail d'actions s'inscrirait dans une **approche d'intervention globale, généraliste et polyvalente** permettant aux Trs de s'adapter à une large diversité de besoins, comme le mentionne ici une jeune :

« C'est aidant partout, ça dépend des besoins de chaque personne dans le fond. Donc c'est difficile de qualifier ce qu'un travailleur de rue fait nécessairement dans sa *job*, parce que chaque besoin est différent pour chaque personne » (J).

Or, de ces actions multiples et adaptées aux besoins particuliers de chacun, quelques éléments ressortent comme étant plus centraux dans la pratique du travail de rue.

D'abord, les jeunes et les Trs sont ceux qui évoquent le plus souvent les **actions directes qui s'inscrivent dans la quotidienneté de la présence et de la relation établie** avec les personnes accompagnées. En ce sens, l'une des actions des Trs serait d'**offrir de l'écoute et du soutien**, en plus d'**agir comme confident et de susciter des réflexions** chez les personnes, comme en témoigne la définition formulée par un des groupes de jeunes:

« Le travail de rue c'est du soutien et de l'encadrement pour les personnes en besoin et de l'aide à trouver des ressources [...]. Dans certaines situations, quand la relation le permet, le travailleur de rue peut être un confident et apporter certaines réflexions tout comme un travailleur social » (J).

Un autre type d'action situé au cœur de la pratique du travail de rue serait **de conseiller et d'orienter les jeunes**, et ce, par le biais de gestes et de démarches d'accompagnement personnalisés. Ainsi, les Trs offriraient des conseils divers et un appui aux jeunes avec lesquels ils seraient en contact, comme le soulève ici un Tr :

« T'appuyer. C'est quelqu'un que tu peux demander conseil, c'est quelqu'un que tu fais confiance » (Tr).

Plus précisément, les Trs apporteraient d'abord une aide et un soutien aux jeunes dans diverses facettes de leur vie, et ce, notamment par leur offre de conseils et les réflexions qui peuvent en découler, quelle que soit la demande du jeune :

« Ils donnent des conseils, ils t'accompagnent dans des démarches importantes ou bien importantes pour toi ou pas importantes. *Tsé*, si tu le fais, c'est que c'est des démarches pour toi qui le sont » (J).

« Moi je dirais réflexion parce que souvent [nom] elle m'a fait réfléchir sur certains trucs et elle m'a fait changer d'idées ou voir les affaires d'une autre façon » (J).

D'ailleurs, les groupes de jeunes utilisent plusieurs qualificatifs intéressants pour parler du rôle de conseiller qu'ont les Trs, ceux-ci faisant écho aux notions mentionnées précédemment :

« - On pourrait appeler ça un guide en orientation.

[...]

- Un guide d'orientation de vie.

- Parce que *tsé* à l'école il y a un orienteur ou peu importe, mais... parce que le monde il porte peut-être un jugement sur...

- Un guide spirituel.

[...]

- Un guide dans tes choix... » (J).

Ces actions d'orientation pourraient également être plus directement réalisées dans une visée **de référence et d'accompagnement des jeunes vers des ressources d'aide** diverses. Ainsi, les Trs seraient appelés à remplir un rôle de pont entre les jeunes et les ressources disponibles, fonction facilitée par la combinaison de leur présence dans les milieux de vie et leur connaissance des services offerts. Cet aspect de la pratique des Trs prend d'ailleurs une place importante pour l'ensemble des acteurs rencontrés :

« Quand j'explique mon travail, je leur explique assez rapidement que moi, mon objectif c'est d'être là, d'être en lien avec les gens, puis que je deviens comme un pont entre les ressources, puis que je n'ai pas réponse à tout, mais que je peux référer, écouter, accompagner au besoin [...]. D'être présent puis de... *tsé* l'espèce de pont avec les services qui s'offrent puis les corridors de services qu'on peut avoir en étant en lien avec un travailleur de rue » (Tr).

« Je pense que la première phrase qui me vient c'est de faire le pont entre les personnes et les ressources adaptées » (C).

« Aux populations dans le fond qui ne vont pas nécessairement aller vers des lieux plus institutionnels ou même plus communautaires, donc de faire le pont entre la rue, les différents milieux et les ressources qui peuvent répondre aux besoins de certaines personnes qu'ils vont rencontrer » (P).

Pour certains Trs, une part de leur temps est aussi consacrée à la mise en place, à l'animation et au partage d'activités ou de projets divers. Ces **activités organisées**, variant d'un caractère sportif à divers volets culturel, artistique ou éducatif, peuvent prendre des formes variées, comme par exemple de jouer au *basketball* avec un groupe de jeunes, ou bien d'accompagner un jeune à un cours de boxe :

« [Nom] *tsé* elle nous apporte à la boxe. Un jour, *tsé*, elle va essayer de prendre plusieurs personnes *pis* en même temps, la journée que ça adonne à tout le monde pour qu'on y aille *pis* pour qu'on parle, *pis* c'est l'*fun* parce qu'ils sont ouverts à tout » (J).

À ce propos, une jeune mentionne l'importance que prend l'organisation d'activités qui ne s'adressent pas seulement aux garçons, mais bien aux filles aussi :

« Ouais, mais pas juste pour les gars, parce que des fois c'est plate s'il y a juste des activités pour les gars et puis, les filles sont là et elles regardent. [...] Il faut aussi des activités pour filles, tu comprends? » (J).

La notion « d'activité » revient donc à plusieurs reprises dans le discours des jeunes, et se retrouve même dans l'une de leurs définitions du travail de rue, soit le fait que le Tr doive « faire des activités avec les gens concernés par son travail » (J).

Pour certains Trs, bien qu'ils comprennent la valeur que peuvent avoir les activités organisées avec des jeunes, celles-ci ne seraient pas une nécessité, mais refléteraient plutôt la couleur de chacun :

« C'est la couleur de l'intervenant aussi tout simplement, si toi t'as le goût de le faire *pis* que t'as un intérêt que t'as le gout de partager avec les jeunes... j'ai l'impression. C'est pas une nécessité de faire ou de pas le faire, faut être à l'aise aussi, faut pas se forcer » (Tr).

En ce sens, tous les moyens d'intervention utilisés dépendraient de chaque intervenant, mais tous pourraient être pertinents afin de rejoindre les jeunes, comme l'exprime ici un Tr :

« Fait que tous les moyens sont bons en fait! Que ce soit d'organiser des activités ou que ce soit individuel. Je pense que c'est ça le plus qu'on a dans notre travail, c'est qu'on peut... C'est infini les possibilités, c'est ça qui est plaisant! » (Tr).

De plus, dans ce large éventail d'actions directes avec les jeunes, les Trs mettraient aussi en place des **activités ayant davantage d'envergure**, comme par exemple une sortie de kayak en nature. Ce type d'activité, qui nécessite une certaine planification ainsi que la mobilisation d'un nombre plus important de ressources comparativement aux autres types d'activités, aurait une grande pertinence dans la pratique du travail de rue. Comme l'explique une Tr, ces activités permettraient, de par la vulnérabilité (physique ou psychologique) dans laquelle elles placent les jeunes, de favoriser la création d'une relation

de confiance avec eux, ainsi que de discuter de sujets qui, dans un cadre moins déstabilisant, n'auraient probablement pas été énoncés par eux :

« C'est un outil *tsé*, c'est un outil faire des trucs. Avoir la chance d'avoir des budgets pour faire des activités *nice*, de pouvoir sortir *pis*... Moi ce que je me dis c'est qu'à la limite, ils réalisent même pas la portée *pis* la finalité de tout ça, du fait qu'on utilise ça comme étant un moyen. [...] Eux ils le voient pas comme ça. Eux ils le voient comme une présence qui est continue, comme vivre des trucs, mais peut-être même que sans le réaliser, ils réaliseront pas que c'est après telle fin de semaine ou tel truc qu'on a vécu ensemble qu'un tel a osé me parler de... *Tsé*, ils comprennent pas à quel point cet aspect-là devient un outil pour nous d'avoir la chance de partir, de sortir, *pis* de les sortir de leur contexte aussi. Ça leur amène une vulnérabilité qu'ils ont pas » (Tr).

Par rapport à l'accès à la vulnérabilité des jeunes que permet ce type d'activité ayant davantage d'envergure, cette même Tr fait un parallèle intéressant entre les difficultés quotidiennes vécues par les jeunes qu'elle accompagne et les difficultés auxquelles ils doivent faire face lors de la réalisation de ce genre d'activité pouvant être perçue comme risquée :

« *Tsé* t'es habitué de dealer des réalités vraiment *rough* dans la rue *pis* les gars ils vivent des affaires épouvantablement difficiles, *pis* là c'est quand tu les amènes faire un petit tour de kayak que là ils ont peur, c'est là qu'ils ont peur de mourir. C'est pas la veille! *Tsé*, fait que ça amène une vulnérabilité, *pis* ils le voient beaucoup en opportunité⁶ [...], mais ils voient pas à quel point cette ouverture-là leur a fait aussi des brèches. Ils se sont rendus tellement vulnérables que ça mène pas aux mêmes discussions » (Tr).

D'autres actions, qui se rattachent au rôle des Trs dans la communauté plus large, et sur lesquelles les partenaires rencontrés ont particulièrement insisté, en sont de **prévention, d'information et de réduction des méfaits**.

Ces actions peuvent parfois cibler des problèmes spécifiques et impliquer la distribution de matériel dont disposent souvent les Trs dans leur sac à dos, soit « des condoms, des seringues, de la documentation [et] une trousse de premiers soins » (Tr). La prévention est aussi conçue de façon plus large en regard des ruptures sociales que certaines personnes sont susceptibles de vivre :

« Ça fait penser aussi qu'on fait... On a quand même un rôle de prévention. Justement, quand on dit qu'on travaille avec tout le monde, c'est aussi pour prévenir que les gens vivent des ruptures sociales. Juste pour dire : "Hey on est là, *pis* si jamais à un moment donné t'as besoin ou que quelqu'un que tu connais a besoin, *ben* on existe". C'est ça aussi » (Tr).

⁶ Cette notion d'« opportunité » sera davantage développée dans la prochaine sous-section, soit celle traitant de la finalité de la pratique du travail de rue.

« [...] tu travailles en amont des choses, en *empowerment* là pour dire un autre mot, plutôt que suite à des méfaits pour ramener les choses dans la bonne voie. C'est plus dans l'idée d'équiper le monde que de faire en sorte qu'ils ne se retrouvent pas en dedans » (P).

Également, toujours par rapport au rôle des Trs dans la communauté, ces derniers permettraient des **actions de sensibilisation, de facilitation, de médiation et de défense de droits**, actions qui visent notamment à réduire les tensions entre différents groupes d'acteurs dans la communauté, à démystifier les perceptions et à inciter à une compréhension plus humaine des réalités des personnes, c'est-à-dire, en termes simples :

« [De] faire connaître ces jeunes-là d'une façon différente » (P).

Ces différentes actions placeraient les Trs « entre les jeunes *pis* les instances, *pis* les policiers [ou] les écoles » (Tr), comme le relèvent ici un Tr et un coordo :

« - Ça nous est arrivé plusieurs fois avec l'OMHQ par exemple. De leur dire : "*Ben* leur réalité c'est pas ça là, ils ont pas de place où aller *pis* là le moyen c'est peut-être de les écouter, savoir eux ce qu'ils ont à dire par rapport à telle ou telle situation".

- C'est ça, pas juste écouter d'un côté.

- Fait que là, y a quand même... Quand ils sont prêts à entendre ce qu'on a à dire, on a un rôle de haut-parleur un peu de ce qui se passe sur le terrain » (Tr).

« Et je pense que chacun a des rôles différents, je ne suis pas sûr qu'il y a une recette, mais je pense que des comme moi dans une communauté, sans prétention, même si ça peut être très fatigant des fois, ça peut à la fois déranger et ouvrir des portes, et prendre conscience *tsé*. Parce qu'il y a toujours une police qui finit par comprendre le stigmat, les violences inertes » (C).

Cette notion de « haut-parleur », dont les partenaires rencontrés nomment explicitement la pertinence pour mieux identifier les besoins réels des jeunes, n'est toutefois pas toujours bien perçue par d'autres partenaires, ce qui reflète le choc possible entre les discours d'acteurs ayant des visions différentes, par exemple en regard des causes ou des conséquences attribuables à un problème social quelconque :

« Mettons, moi ça m'est arrivé de dire à quelqu'un : "*Tsé*, ce que tu dis c'est faux, fait que c'est dangereux", *pis* de me faire remettre à ma place en me faisant dire que c'était pas de mes affaires *pis* tout ça » (Tr).

Finalement, en lien étroit avec les actions énoncées ci-haut, les coordos sont ceux qui élaborent le plus sur la portée davantage politique de la pratique du travail de rue, et qui se traduit dans des **actions de transformation, d'interpellation et de mobilisation**. Comme

insiste une coordo, le travail de rue, en complément à l'intervention directe auprès des personnes, porte aussi le mandat politique d'« interpeller par rapport à des choses » (C). On peut par exemple penser à la participation de Trs à différents événements qui s'inscrivent dans des mouvements plus larges visant à réduire les inégalités sociales.

Ces actions, ayant une portée plus large, participeraient ainsi au changement social que peuvent favoriser ou même enclencher les Trs :

« Je peux essayer de modifier la vision de mes autres partenaires, fait que le milieu c'est pas juste *straight* le petit carré de terrain où est-ce que la personne que l'on accompagne est, c'est beaucoup plus large. *Tsé* on pourrait vraiment le prendre au niveau plus collectif, social, pour se dire *ben* on est aussi des agents de changement » (C).

Au final, l'ensemble de ces différentes actions portées par les Trs, bien qu'étant plus ou moins directement centrées sur l'individu, relève le fait que le Tr, peu importe la spécificité de son rôle, se positionne souvent comme un maillon dans un entre-deux entre les jeunes en rupture sociale et des membres de leur entourage, des ressources auxquelles ils ont peu accès, une communauté où ils peinent à faire leur place ou différentes opportunités qui leur seraient autrement peu accessibles.

2.2.4. Vers un mieux-être

Finalement, la présence dans les milieux de vie, la relation de confiance établie avec les jeunes et l'accompagnement qui s'ensuit s'inscrivent dans un processus qui n'est pas conditionné par une finalité prédéterminée. En effet, quel que soit l'angle sous lequel est analysé le processus d'intégration et d'intervention jusqu'alors présenté, un mot semble toujours refaire surface lorsqu'il est question de décrire ce vers quoi les Trs tentent d'accompagner les jeunes, soit la **notion englobante de mieux-être**, comme en témoigne le dernier segment de notre définition.

Si cette visée est explicite pour les Trs, qui suggèrent que tous les principes mis en œuvre pour créer un lien avec les jeunes servent à « les accompagner dans leur quotidien vers un mieux-être » (Tr), les jeunes illustrent pour leur part cette finalité d'une manière plus imagée :

« Le travail de rue c'est soutenir la personne, être à l'écoute pour que les bas deviennent des hauts » (J).

Plus précisément, favoriser le mieux-être signifierait d'abord de contribuer à l'**amélioration des conditions d'existence** des jeunes, que ce soit sur le plan de leurs conditions matérielles de vie (dépannage alimentaire, hébergement, etc.) ou sur le plan de leur vie sociale, par exemple en **brisant leur isolement**, comme l'illustre un jeune en disant qu'un Tr est « un guide qui brise l'isolement de son écoute et son soutien global » (J).

Le travail de rue permettrait aussi la **création d'opportunités** pour les jeunes, c'est-à-dire de découvrir de nouvelles choses ou de se voir offrir de nouvelles possibilités dans différentes sphères de leur vie, par exemple en matière d'emploi ou de loisir :

« Mettons des projets qu'on ne connaît pas, elle va nous référer, elle va nous aider à faire quelque chose, elle va trouver un moyen » (J).

« Je pense qu'elle nous montre qu'il n'y a pas juste qu'est-ce qu'on voit là. [...] Ça ouvre des voies » (J).

Un bon exemple de cette ouverture de possibilités et des sentiments forts qui peuvent en émerger est exprimé ici par un jeune lorsqu'il parle de son expérience hivernale en traineau à chiens :

« Quand on a fait du chien de traineau, quelque chose que jamais personne ne va faire dans sa vie à part s'il a de la chance. Ce n'est pas le genre d'activité qu'on aurait fait avant de mourir là. Comme moi je n'aurais jamais fait du ski, tu comprends? [...] Elle est comme là pour nous montrer des affaires qu'on n'aurait pas faites si elle n'était pas là » (J).

Cette ouverture de possibilités donnerait donc aux jeunes le sentiment d'avoir accès à quelque chose qui serait normalement hors de leur portée sans la présence d'un Tr dans leur vie, ce qui peut par ailleurs être interprété comme leur donnant un sentiment de valeur ajoutée à leur quotidien :

« - Donner accès à des choses que sinon ce n'est pas pour vous autres?
- C'est ça, des affaires que tu ne peux pas vraiment...
- Tu ne peux pas te le payer.
- C'est ça, mais elle, elle te donne la chance de la faire » (J).

Cette finalité de mieux-être s'actualise également par le fait que la présence du Tr directement dans les milieux de vie permet à des personnes en rupture sociale ou à des groupes sociaux moins rejoints (ex. : les jeunes adultes) d'**accéder à des services**. Une jeune exprime cette idée en parlant de la pertinence que revêt la forme d'intervention hors murs qui caractérise le travail de rue :

« Il y en a qui ne vont jamais aller dans un bureau pour dire : "J'ai besoin d'aide" » (J).

Cela renvoie d'ailleurs au discours des Trs qui mentionnent certaines actions ou méthodes d'intervention comme étant des finalités de leur pratique :

« L'objectif c'est d'essayer d'être là pour eux. D'être présent... » (Tr).

Le travail de rue permettrait aussi une plus grande **reconnaissance des jeunes dans la communauté**, comme l'illustre un partenaire :

« Ça permet des actions de communauté [...] qui font en sorte que les préjugés se diminuent en quelque part. Si on ne l'a pas ce *input*-là de [la travailleuse de rue], on manque une *ostie* de marche » (P).

Cette finalité se traduit également par la contribution du travail de rue à la **prise en charge collective des besoins non comblés** au sein d'une communauté, par exemple en favorisant l'adaptation des services offerts par différents partenaires auprès de populations qui se tiennent à distance des services institutionnalisés :

« Les travailleurs de rue permettent de mieux comprendre la réalité; certaines réalités qui ne ressortent pas nécessairement dans les organismes. Donc, justement, à partir de populations plus vulnérables, plus marginalisées, donc d'aller chercher des besoins ou nommer des besoins » (P).

Cette prise en charge collective des besoins non comblés passerait également, comme le soulignent les Trs, par la **création d'un filet social** aux mailles étroites, ce qui serait directement rattaché au mieux-être des populations :

« *Tsé* tu veux que la personne soit mieux, fait que c'est sûr que si elle a un filet de sécurité elle va être mieux; un filet social c'est sûr qu'elle va être mieux » (Tr).

« Parce que moi je vois beaucoup le filet social dans la finalité du travail de rue. *Tsé*, qu'on est capable d'instaurer un peu un filet dans la société, dans la place où on habite. Fait que ça répond quand même à ça... Plus au niveau social, les changements aussi » (Tr).

Également, la visée de mieux-être du travail de rue ne se limiterait pas à l'offre d'une écoute ou de conseils personnalisés, mais s'inscrirait plus globalement dans un **accompagnement vers un changement social** axé sur le développement d'une société plus inclusive :

« Accompagner vers le mieux-être ça veut dire aller vers plus d'autonomie, [...] c'est beaucoup dans le rapport à l'autre, le rapport aux structures, dans le rapport au politique, et c'est aussi de soutenir des personnes à travers ça. [...] Et ce n'est pas toi qu'on va tenter de changer nécessairement, mais peut-être davantage la structure autour qu'on va travailler à changer plutôt que de te demander de changer... Ce qui fait en sorte que la notion de mieux-être, elle prend une proportion beaucoup plus grande » (C).

Cependant, bien que les Trs trouvent incontournable cette finalité de changement social, certains mentionnent que cette finalité se situe plus au niveau de la théorie que de la pratique, notamment par manque de temps :

« On le dit souvent, on veut qu'il y ait plus d'accessibilité pour les gens, que les choses changent dans les structures, mais c'est plus en théorie qu'en pratique. On n'a pas grand temps pour faire ça, même si ça serait tellement l'objectif, mais je trouve que... Peut-être que ça fait une différence au

quotidien. Petit morceau par petit morceau, mais c'est beaucoup plus individuel » (Tr).

En somme, il est possible de constater que la notion d'émancipation traverse chacun des niveaux de mieux-être présentés ci-haut, de l'individuel au collectif, ce qui fait écho au souci des Trs de répondre aux besoins formulés par les jeunes rejoins plutôt que d'orienter leurs interventions vers une normalisation des comportements et attitudes de ceux-ci :

« Ça diagnostiquera peut-être pas le problème que t'as, mais *tsé* ça peut essayer de t'aider *pis tsé* de t'appuyer. *Ben tsé*, c'est comme si tu serais blessé à la jambe *pis* t'as besoin de béquilles *pis* tu l'as pas en ce moment, *ben* ça va être ta béquille » (J).

C'est donc chacun de ces divers changements ou retombées (tant individuels que collectifs) dans la vie des jeunes qui permettrait à la finalité de mieux-être de s'actualiser dans leur vie, ce que l'un d'entre eux exprime de manière simple, mais impérative :

« Ça change ta vie » (J).

Au final, bien que la courte définition présentée et étayée au fil des pages précédentes concorde avec la diversité de données recueillies auprès des différents acteurs, de nombreuses autres nuances auraient pu être apportées. Cette infinité de subtilités propres à chacun des groupes d'acteurs, voire même à chacun des acteurs, relève par ailleurs le cœur de la pratique du travail de rue, soit son caractère constamment négocié, celui-ci étant évocateur à la fois de la complexité (en raison de l'interinfluence de chacune des phases du processus non-linéaire d'intervention) et de la simplicité (en raison de la simplicité des méthodes d'intervention utilisées) de cette pratique d'intervention.

2.3. Le statut de la relation au cœur des enjeux de définition du travail de rue

Au cœur des données, et ce, peu importe le groupe d'acteurs interrogé, un aspect traverse l'ensemble du processus d'intégration et d'intervention en travail de rue, soit le fait que cette pratique s'appuie sur une négociation constante du statut du lien du Tr avec les personnes qu'il tente de rejoindre.

Que l'on pense au mode de relation plus ou moins amical ou bien professionnel que les Trs doivent établir avec les jeunes accompagnés, cet aspect de la pratique constitue un enjeu au cœur de la négociation du sens et des usages du travail de rue. À cet égard, de nombreux exemples montrent que les Trs sont parfois définis comme des intervenants, alors qu'inversement, ils sont également comparés à des amis. S'intéresser à la négociation de leur statut plus ou moins formel ou informel s'avère ainsi pertinent afin de mieux

comprendre comment ils en arrivent à développer une relation de confiance avec les personnes rejointes, ceci dans l'objectif de les accompagner vers un mieux-être.

Mettant en lumière l'aspect plutôt **informel** de la relation entre les jeunes et les Trs, la comparaison entre la relation à ce dernier et celle entretenue avec **un ami** revient fréquemment dans le discours des jeunes, et ce, tant en raison de la **proximité** qu'ils ont développée que des **activités réalisées ensemble** :

- « - Ouais mais c'est vrai tu peux devenir comme ami un peu avec le travailleur de rue ou la travailleuse de rue.
- Expliquez-nous donc ça un peu.
- *Ben tu te rapproches de la personne, t'es plus proche... » (J).*

« Depuis ce jour-là et bien [nom] c'est devenue comme une amie je peux dire. C'est une amie dans le fond parce que ce n'est plus vraiment pour nous une travailleuse de rue parce qu'elle nous aide. Moi je ne suis jamais allé dans un chalet avant qu'elle m'amène. Je ne suis jamais allé en Gaspésie avant qu'elle m'amène. Il y a plein de places que je n'avais jamais visitées, puis c'est elle... » (J).

Les jeunes mentionnent l'importance de la **dimension affective** de la relation qu'ils développent avec les Trs, celle-ci caractérisant également leur statut d'« ami » :

« Moi je dis qu'un bon travailleur de rue ne peut pas faire semblant... Il faut que t'aimes les personnes autour de toi, il faut que tu développes comme qu'on a dit, nous on est rendus amis avec [nom]. Mais, pour être un bon travailleur de rue, d'après moi, faut que tu sois plus ami avec les gens... » (J).

Les propos d'un jeune, lorsqu'il lui est demandé quel conseil il donnerait à un nouveau Tr, soutiennent bien l'importance que prend la dimension « amicale » dans la pratique du travail de rue, et ce, dès ses premiers balbutiements :

« Moi je conseille d'agir en ami avant tout » (J).

Pour leur part, en discutant de cette négociation du statut d'ami ou non qu'ils considèrent comme centrale dans leur pratique, les Trs soulignent qu'à certains moments ils franchissent la barrière du statut formel, en adoptant une attitude ou des comportements se rapprochant de ceux d'un ami :

« Des fois, on pogne les nerfs, on franchit la barrière du travailleur de rue, on réagit comme si on parlait à un ami, une connaissance » (Tr).

Dans un autre ordre d'idées, certaines comparaisons font ressortir les différences, ou plutôt ce qui distingue le Tr d'un ami, soit des aspects liés au non-jugement, au support inconditionnel, au degré de proximité, à la qualité de leurs conseils ainsi qu'aux multiples possibilités (découvertes) qu'ils offrent aux jeunes. En ce sens, les jeunes définissent

parfois leur Tr comme « **plus qu'un ami** », ce qui relève la plus-value de leur présence parmi eux.

Le **non-jugement** et l'**écoute inconditionnelle** sont des aspects centraux sur lesquels les jeunes s'appuient afin de différencier leur Tr d'un ami :

« Des fois tes amis tu leur dis pas nécessairement tout ce qui se passe dans ta vie, comparé à un travailleur de rue. Un travailleur de rue tu peux lui dire des affaires que t'oses pas dire à tes amis parce que tes amis peuvent partir des rumeurs, te juger. Le travailleur ou travailleuse de rue c'est là pour t'écouter, pour t'aider, *pis* ça te juge pas. Ça va plus t'aider à aller dans une bonne direction ou *tsé* essayer de te ramener ou de te faire comprendre des choses contrairement à un ami, ça peut te juger, ça peut faire n'importe quoi *pis* c'est ça là... Tu peux créer des liens plus proches qu'un ami avec un travailleur de rue » (J).

En ce sens, la **complicité** et la **grande proximité** entre les Trs et les jeunes, bien qu'alimentant la définition du statut d'ami des Trs, les distingueraient également de ce statut, de par l'ampleur qu'elles peuvent prendre lors de l'établissement de la relation de confiance :

« Très proche de nous autres. C'est ça qu'on disait tantôt, on parlait qu'ils étaient des amis, des affaires comme ça, c'est des choses qu'avec des amis on ferait même pas, qu'un ami prend même pas le temps de faire avec nous autres en fait. *Tsé* que même nos parents prennent pas le temps de faire avec nous autres, fait que... tu viens à avoir une complicité des fois plus importante qu'avec même tes parents » (J).

Les jeunes relèvent également que, comparativement à un ami à qui ils se confieraient, le Tr a **plus de connaissances pour leur donner de bons conseils** :

« Quand tu sors avec un ami, ce n'est pas la même affaire que quand c'est vraiment quelqu'un de professionnel qui te parle. Un ami c'est comme : "OK elle me parle, est-ce qu'elle est sérieuse?" Mais...
- *Tsé* un ami peut te donner un conseil, mais ce n'est peut-être pas un bon » (J).

Lorsqu'il est demandé aux jeunes ce qui différencie la relation qu'ils ont avec leur Tr, le fait qu'il leur **apporte de l'aide** et leur **change les idées** ressort aussi comme un élément important :

« - *Ben*, il peut nous apporter de l'aide.
- Ouais [nom] ça oui, elle nous apporte de l'aide, mais...
- Elle nous change les idées » (J).

En lien avec cette définition des Trs comme étant « plus que des amis », la notion de **grand frère** ressort à quelques reprises pour imaginer la relation qu'entretiennent les Trs et les

jeunes, statut qui semble être mieux supporté par les Trs que celui d'ami, comme en témoigne ce praticien :

« Un jeune ça faisait des années que je ne l'avais pas vu. Ils ne m'ont jamais rien demandé vraiment de concret, mais pour eux autres j'étais un grand frère. Un grand frère c'est quelqu'un sur qui tu peux t'appuyer. [...] C'est quelqu'un à qui tu peux demander conseil, c'est quelqu'un à qui tu fais confiance. Pour eux autres je suis un grand frère. Fait que moi c'est ça que j'aime. C'est de même que moi ça me fait... sens. Le pourquoi que j'aime être reconnu c'est pour ça » (Tr).

En ce sens, se sentir comme le grand frère des jeunes qu'ils accompagnent amènerait aux Trs un **sentiment d'accomplissement**; de faire du bon travail :

« Moi *itou* je me suis fait dire ça une *couple* de fois *pis* ça m'a pas déplu là » (Tr).

Plus précisément, la définition de ce statut de grand frère semble s'appuyer sur différentes perceptions qu'ont les jeunes des Trs, soit de les voir comme des **modèles positifs**, en plus du fait que la **relation d'aide soit sécurisante** et toujours orientée vers eux (les jeunes) :

« *Ben* moi le grand frère on dirait que ça je le détecte plus facilement, *tsé* parmi mes jeunes que je vois. Je le vois que *tsé* ils me voient comme un genre de modèle comme : "Ah OK on peut faire ça, on peut agir de telle façon sans être vu comme"... "Oh wow sérieux t'es vraiment un con d'avoir"... *Tsé*, fait que je le vois la façon qu'ils me regardent *pis* bon. Lui il a agi comme ça je peux... ça me tente de faire ça moi aussi, ça me tente d'aller dans ce chemin-là... » (Tr).

« - Eh c'est fou que tu parles de grand frère parce que c'est *drette* ce que j'allais dire moi aussi. Me faire comparer à un grand frère, sauf que je ne volerai pas son bicycle. J'avais trouvé ça vraiment *cool*.

- Pourquoi ça te faisait de l'effet la notion de grand frère?

- *Ben* parce que ça... le grand frère ça l'a... *tsé* un modèle *pis* aussi y a la notion de confiance qui est comme implicite au grand frère. La confiance...

- La bienveillance.

- La protection.

[...]

- Il ne va pas te *stooler* aux parents dans le fond, mais il va s'arranger que tu te mettes pas dans le trouble en faisant des mauvais coups » (Tr).

Cependant, bien que les Trs apprécient le statut de « grand frère » et qu'ils reconnaissent également être souvent définis en tant qu'amis, ils soulignent que **la notion d'amitié n'est pas celle qu'ils utilisent** afin de définir la relation qu'ils entretiennent avec les jeunes, et ce, même si certains des liens créés sont très forts :

« Y a toujours l'explication aussi que même si on travaille, la relation est pas, *ben* moi je la nomme pas amicale, je ne veux pas encore plus brouiller

les pistes, mais que la relation est agréable pour moi aussi. Ça c'est très sincère » (Tr).

La notion de **lien d'appartenance au groupe** de jeunes ressort comme pertinente afin de comprendre comment les Trs distinguent leur statut de celui d'ami :

« *Tsé*, j'ai pas le lien d'appartenance, j'appartiens pas au groupe, moi je le sais, eux ils en doutent. Mes collègues me font refléter comme cette espèce de nuance là parce que je suis très très très, trop intégrée des fois. Il faudrait qu'ils se gardent des petites gênes, mais ils le font pas. Mais c'est mes collègues qui me reflétaient que toi [nom] tu le sais que tu es intégrée, mais que t'as pas le sentiment d'appartenance, on a l'impression que les jeunes avec qui tu travailles eux autres le savent pas, t'es comme... Tu fais partie de leur patente... » (Tr).

Parallèlement à la notion d'ami ou pas, les Trs se questionnent à plusieurs reprises à savoir s'ils s'identifient au rôle d'**intervenant ou pas**, aspect de la négociation qui montre le **côté davantage formel de leur statut**. Il est intéressant de voir, pour cet aspect de la négociation, la divergence d'opinion entre les Trs rencontrés à Montréal et à Québec, les premiers se définissant comme des intervenants, à l'inverse des seconds.

En effet, les Trs de Montréal se définissent clairement **comme des intervenants**, et ce, bien qu'ils reconnaissent la zone grise inhérente à l'aspect informel de leur pratique :

« Là tu as même des adultes qui font : "Attends *man* qu'est-ce que tu fais de l'intervenant?" *Criss* je suis intervenant, j'interviens dans sa vie. Mais *tsé*, je comprends que ça peut être dur à comprendre parce que c'est tellement informel. Puis la zone est grise aussi pour nous autres là » (Tr).

« Ça démontre que ce travail-là *tsé*, comment on peut créer le lien puis comment c'est tellement différent des autres. Parce qu'on est des intervenants... en tout cas, moi je pense que oui. Puis, ça démontre à quel point c'est différent des autres trucs qu'il a eu dans sa vie » (Tr).

Inversement, c'est en partie sur **leur différence** des autres intervenants que les Trs de Québec définissent leur statut :

« Moi je me considère pas comme un intervenant dans la vie des gens, je me considère comme un travailleur de rue » (Tr).

Pour eux, s'éloigner du statut d'intervenant leur permettrait de mieux **soutenir le caractère distinctif de leur pratique**, ceci étant pertinent afin de rejoindre des jeunes ayant des préjugés négatifs envers les intervenants :

« Je pense que c'est important de se distinguer pour les gens qu'on aide, pour qu'ils comprennent qu'on est différents parce qu'il y a beaucoup de préjugés envers les intervenants, fait que si tu te présentes en tant qu'intervenant tu vas

peut-être partir avec une *couple* de points en moins. Mais si t'es travailleur de rue *pis* que tu dis que toi ben, t'as pas un rôle d'autorité *pis* tu vas pas lui dire quoi faire, *ben* déjà là t'es comme... Comme une considération autre qu'être juste intervenant » (Tr).

Cette définition de leur statut s'appuie donc sur ce qu'ils mentionnent de différent entre leur approche non-directive et celle plus interventionniste des intervenants conventionnels, différence qui se traduit dans une visée d'émancipation à long terme plutôt que de normalisation en regard d'attentes prédéterminées :

« Intervenant moi je le vois comme : tu fais quelque chose de mal *pis* je vais te le faire changer. Tandis que nous c'est plus : "OK, tu fais quelque chose de mal, pourquoi tu le fais comme ça?" *Pis tsé*, je vais essayer de comprendre, *pis* si tu veux changer je le ferai sinon *ben* on va passer à autre... on va passer à... aller sur d'autres aspects de ta vie là » (Tr).

« *Bah tsé* moi ce que je dis souvent, ce que les jeunes reprochent aux intervenants c'est : "Ils veulent me faire *fitter* dans le moule..." Moi c'est là que je leur apporte la distinction : "Moi je veux que tu sois bien dans ta vie *tsé*, comment que tu la vois ta vie?" Je vais essayer que ça soit bien comme ça. Pour... C'est vrai que les autres nous disent qu'on est différents » (Tr).

Ces propos rejoignent ceux de plusieurs jeunes qui définissent les Trs en les comparant à d'autres types d'intervenants qu'ils ont eu à rencontrer au cours de leur vie :

« Je trouve ça plus pratique, exemple quelqu'un me donnerait le choix entre une travailleuse sociale *pis* une travailleuse de rue, je prendrais une travailleuse de rue plutôt qu'une travailleuse sociale parce qu'une travailleuse de rue respecte plus qu'est-ce que t'es, comparé à une travailleuse sociale. [...] *Pis* une travailleuse sociale c'est plus... c'est là pour te changer, c'est là pour te dire d'être comme ça, comme ça, comme ça, tandis qu'une travailleuse de rue c'est là pour t'écouter *pis* voir qu'est-ce que toi t'as envie, qu'est-ce que toi t'as besoin » (J).

« [Avec le travailleur de rue] il y a plus de liberté d'être soi-même [...], il te laisse aller comme toi t'es, fait que c'est plus agréable à avoir » (J).

En cohérence avec l'importance que prend l'authenticité dans l'établissement d'une relation de confiance avec les jeunes, certains propos des Trs soutiennent l'importance de **se définir comme une personne avant tout**, ce qui les éloigne du statut d'intervenant :

« Nous autres, avant d'être intervenant dans leur vie, on est [nom], on est [nom], on est [nom]... *ben* longtemps avant » (Tr).

Les jeunes, même s'ils conseillent aux Trs d'agir en ami, nomment à quelques reprises qu'ils ont un **rôle important dans la toile d'intervenants** qui les entoure, et ce, notamment en raison du service qu'ils offrent :

- « - Il n'y a peut-être pas beaucoup de monde qui sont au courant de ce que ça peut être. Ça peut apporter beaucoup plus que... ou généralement un peu, un peu du sien parmi les autres. Ça peut être autant bénéfique pour plusieurs personnes comme nous *pis* comme ceux qui sont pas au courant de ce que ça peut être. Fait que si on l'intègre *bah...*
- Donc tu veux dire l'intégrer parmi les intervenants... C'est-tu dans ce sens-là que tu veux dire? Il est un intervenant lui aussi. C'est-tu dans ce sens-là?
- Ouais.
- *Ben* c'est apporter un service » (J).

Au final, bien que les Trs rencontrés à Québec ne se définissent pas comme des intervenants, ils en arrivent tout de même, au fil de leurs discussions en groupe, à reconnaître qu'ils font de l'intervention sociale, et donc qu'ils sont un peu des intervenants, bien qu'ils ne veulent pas se définir ainsi en raison du caractère non-directif de leurs interventions :

« C'est quoi être travailleur de rue dans la vie, *ben* c'est quelqu'un qui fait de l'intervention, mais moi c'est pas ça que je considère qui est mon mandat principal » (Tr).

« Mais il y a nous qui est dans leur milieu naturel à eux *pis* y ont pas envie, quand ils sont sur la brosse, d'avoir un intervenant, fait qu'on ne peut pas s'appeler intervenant, mais on l'est clairement » (Tr).

Or, bien que plusieurs Trs apprécient être associés à un statut aussi informel et intime que celui d'un ami ou d'un grand frère, cette forme de relation doit être **renégociée et clarifiée dans un mouvement perpétuel**, et ce, autant pour le Tr lui-même que pour le jeune avec qui il est en relation.

À ce propos, plusieurs Trs mentionnent des situations lors desquelles ils ont dû clarifier leur statut, conscients des enjeux liés à une définition trop amicale ou intime de leur relation avec un jeune et du risque de nourrir une perception erronée du registre de relation entretenue avec ce dernier :

« Tu parles à une jeune de 16 ans, tu l'écoutes, tu l'as respectée. Elle se dit que t'es l'homme de sa vie, tu es le premier qui l'écoute pour vrai. Ça, il faut le clarifier rapidement, ça va permettre de créer un beau lien » (Tr).

D'autres Trs racontent elles aussi des situations lors desquelles elles ont dû mettre certaines limites dans leur relation avec une jeune, en clarifiant qu'elles ne pouvaient pas être leur amie car cela **dépasserait leur rôle** de Tr :

« Est-ce qu'elle sait que je ne suis pas son amie? Oui, parce qu'un moment donné elle m'a demandé d'être marraine de son fils puis je lui ai dit : "Tu sais, je suis intervenante tatata, ça dépasserait mon rôle, je t'aime beaucoup, je t'aime bien, mais *tsé* je suis dans un contexte de travail" » (Tr).

« C'est *cool* de pouvoir être sincère aussi, de mettre tes limites, mais de dire, ça m'est arrivé récemment, *tsé* la fille elle était quasiment en train de me dire que j'étais sa meilleure amie *tsé*. J'étais comme : "Woow". Elle clique très bien que je suis une travailleuse de rue *pis* qu'on se voit dans un contexte sauf que ça... On a eu une *super* belle jasette de dire justement à quel point j'appréciais moi aussi le temps que je passais avec elle, *pis* juste ça, ça a fait comme : "Pffff OK, les nœuds sont possibles, mais... bref on n'est pas amies!" » (Tr).

Toutefois, puisque chaque processus de négociation est singulier et plus ou moins délicat selon le profil et l'histoire personnelle de chaque jeune et de chaque Tr, certains praticiens estiment essentiel de **clarifier le statut de relation** pour éviter de possibles dérapages, alors que d'autres se questionnent à savoir s'il est toujours nécessaire de formaliser cette explication du statut du Tr dans la vie de la personne :

« -Faut prendre le temps de bien expliquer *pis* de bien le nommer *pis* assez rapidement quand tu te rends compte que ça peut...

- Ca peut dégénérer » (Tr).

« - Des fois on est leur seul lien, donc *tsé* de se dire que tu es son intervenante alors que tu es la seule personne à qui il raconte vraiment...

- Ses affaires profondes.

- Il y a un lien *tsé*. Je peux comprendre qu'ils peuvent un peu avoir le goût qu'on soit leur ami, et non...

- Puis *tsé*, on est tu obligé de tout le temps clarifier ça *tsé*? Des fois c'est super clair : "Aye c'est mon *chum* [nom] le travailleur de rue!" Tu es son *chum*, mais tu es aussi le travailleur de rue, donc ça c'est correct *tsé*, je pense qu'il le clarifie assez bien » (Tr).

Ces questionnements sur l'importance que prend la clarification ou non du type de relation entretenue entre jeunes et Trs dirigent l'attention sur un événement inévitable du processus en travail de rue, soit la fin plus ou moins abrupte de la relation entre un Tr et un jeune :

« - *Ben* moi ce que je trouve plate de ceux que j'ai rencontrés c'est qu'ils se sont éclipsés genre... Ça me brise un peu le cœur, excusez-moi.

- Le fait qu'ils aient quitté?

- *Ben* ouais, c'est ça, j'ai pas eu aucune nouvelle.

[...]

- Ouais c'est ça, quand tu t'attaches à une personne...

- Tu t'attaches c'est ça...

- Ouais tu peux t'attacher à une personne » (J).

La citation et l'énoncé ci-haut illustrent un enjeu majeur dans la négociation de la relation entre Tr et jeune, soit le risque de faire naître chez ce dernier un sentiment d'abandon au

départ du Tr, ceci étant d'autant plus problématique que certains « jeunes, même après quatre ans... ne comprennent pas vraiment [que le travailleur de rue n'est pas leur ami] » (Tr) :

« Ben moi "ami" le monde comprend plus ou moins. Ils comprennent que je suis payée pour être là. Ils comprennent que j'ai des amis moi aussi dans ma vie que je vois, eux, sans être payée, mais ils comprennent pas que quand je serai plus payée je les verrai plus. *Pis* quand ils apprennent ça ils sont genre... Ben là » (Tr).

« Je pense que notre combat qu'on a à l'intérieur de nous c'est parce qu'on prévoit ce départ-là *pis* on est comme : "Hiii je veux pas qu'il me prenne comme un ami", *pis* on essaye de leur expliquer ça. C'est là où ce que souvent on est comme : "Ahhh y me voit tu comme un ami ou comme un..." que je travaille tout ça parce que *bah* écoute il y a un jour où je vais partir *pis* ça se peut que je fasse comme : "Non, je veux plus te reparler *pis* c'est plate, c'est pas parce que t'es une mauvaise personne, mais j'avais un temps où est-ce que je travaillais avec toi *pis* je devais accepter. Là j'ai le choix de faire comme non ça me tente plus." Fait que *tsé*... Explique ça... C'est *tough*... » (Tr).

Suivant cette dernière citation, quelques Trs énoncent que ces questionnements récurrents, à savoir s'il est nécessaire ou non de clarifier leur statut, s'avèrent être associés à des inquiétudes qui leur sont propres :

« Moi je trouve des fois c'est plus notre insécurité à nous qui fait qu'on se questionne sur notre rôle : il est tu bien perçu, y penses-tu que je suis son ami, y le pense tu pas? J'ai eu une discussion avec mon équipe sur ça. *Pis* je me rends compte que avec qui je suis en lien souvent c'est clair pour eux. C'est moi qui va avoir le malaise d'être la seule personne significative dans sa vie ou d'avoir peur qu'il pense que je suis son ami; mais si tu nommes les choses clairement... » (Tr).

Bien que ces différents éléments illustrent des enjeux qui font partie intégrante de la pratique du travail de rue, il semble possible de négocier les dimensions informelles et formelles du statut des Trs de manière cohérente et adéquate aux visées de cette pratique. D'ailleurs, une jeune propose une combinaison réconciliatrice de ces deux dimensions informelles et formelles du travail de rue en suggérant qu'une travailleuse de rue « c'est comme genre entre la travailleuse sociale *pis* la personne aidante naturelle » (J).

Cette même jeune renchérit en expliquant clairement ce qu'elle entend par cette comparaison, soit le fait que :

« [...] un aidant naturel fait ça de ses propres grés, de ses propres façons, tandis que *tsé* une travailleuse sociale c'est sa *job pis* elle a des trucs à respecter *pis* des affaires à... Dans le fond elle a des règlements stricts *pis* une

façon stricte de fonctionner, tandis qu'un travailleur de rue c'est plus comme l'aidant naturel. Il y a une limite qui fait qu'il peut pas se brûler à la tâche » (J).

Au final, l'ensemble de cette section a montré à quel point la négociation de leur statut, en constante mouvance et à mi-chemin entre un pôle formel (intervenant) et un pôle informel (ami), représente un enjeu majeur avec lequel doivent jongler quotidiennement les Trs dans leur pratique, ceci dans le but de se bâtir une place adéquate dans l'univers des jeunes qu'ils souhaitent rejoindre. Et bien que cette capacité de négociation et cet endossement d'un statut porteur de zones grises pour intervenir dans la vie de jeunes plus ou moins en rupture sociale puissent s'avérer exigeants à plusieurs égards, les nombreuses citations des jeunes rencontrés dans les groupes discussion démontrent comment cet exercice contribue à dessiner la place et le rôle des Trs en congruence avec les besoins et aspirations des jeunes.

3. L'adéquation du travail de rue aux jeunes en rupture sociale

Les éléments de définition qui précèdent illustrent les zones de convergence entre les significations et les usages variables qu'accordent au travail de rue les acteurs rencontrés dans le cadre de notre étude. Bien que ces acteurs n'insistent pas tous sur les mêmes aspects ou émettent diverses nuances, le peu de divergences qui ressort de leurs discours et le fait qu'il fût assez aisé de conjuguer leurs définitions respectives mettent en relief le caractère facilement consensuel d'une définition « générique » du travail de rue.

En contrepartie, le discours des acteurs pour qualifier et caractériser le travail de rue met en lumière l'omniprésence des processus quotidiens de négociation du sens et des usages de cette pratique à travers chacune des séquences du travail de rue mises en lumière dans la définition présentée au chapitre précédent, c'est-à-dire dans le mouvement d'« aller vers » et l'entrée en relation qu'initie cette intervention auprès du public ciblé ainsi qu'au fil de l'accompagnement personnalisé vers un mieux-être qu'elle déploie avec ces personnes.

Avant d'aller plus loin pour éclairer comment l'adéquation du travail de rue se joue dans ces processus de négociation de la mise en œuvre des différentes séquences de cette pratique, une prémisse s'impose. En effet, bien que les séquences de définition du travail de rue soient décrites au deuxième chapitre de façon linéaire, en quatre segments consécutifs, l'interactionnisme symbolique aide à percevoir comment de tels processus de négociation s'imbriquent de manière complexe dans une trajectoire qui engage les acteurs dans une progression plus ou moins indéterminée (Le Breton, 2004; Strauss, 1992). En somme, même si la trajectoire de la définition ici proposée du travail de rue présente un enchaînement structuré de phases apparemment conséquentes l'une de l'autre, les négociations incessantes qui traversent la définition de la place, des liens, du rôle et des visées du Tr dans un milieu obligent une simultanéité de ces multiples négociations.

Aussi, même si les conditions d'adéquation associées à ces séquences sont également structurées de manière linéaire dans le présent chapitre, l'efficacité des processus à l'œuvre repose d'abord sur le fait que ces phases s'emboîtent et agissent de manière itérative, dans une démarche où la répétition des cycles nourrit le déploiement du potentiel de l'intervention. Pour le dire dans les termes de Strauss (1992), ce sont les négociations successives se déroulant au fil du travail d'articulation des différentes phases et tâches d'une activité professionnelle qui animent la progression de sa trajectoire vers l'actualisation de son plein potentiel.

Une telle conception de l'action en phases interdépendantes fait écho à la stratégie que de Boevé et Giraldi (2010) décrivent dans le *Guide international de méthodologie du travail de rue* (2010) sous le principe de la « double amorce » :

« La double amorce consiste à agir en plusieurs phases considérées dans leur interdépendance et mettant en œuvre autant les dimensions plus informelles que formelles de l'action » (p.85).

Cette conception de l'efficacité de l'intervention à laquelle réfèrent de Boevé et Giraldi (2010) s'inscrit dans une logique dite « de propension », telle que définie par le philosophe François Jullien dans son *Traité de l'efficacité*, une logique dont il trouve l'inspiration dans la sagesse chinoise et qui s'oppose à une conception « instrumentale » de l'efficacité :

« [...] plutôt que de dresser un modèle qui serve de norme à son action, le sage chinois est porté à concentrer son attention sur le cours des choses, tel qu'il s'y trouve engagé, pour en déceler la cohérence et profiter de leur évolution. Or, de cette différence, on pourrait tirer une alternative pour la conduite : au lieu de construire une forme idéale qu'on projette sur les choses, s'attacher à détecter les facteurs favorables à l'œuvre dans leur configuration ; au lieu donc de fixer un but à son action, se laisser porter par la propension ; au lieu d'imposer son plan au monde, s'appuyer sur le potentiel de la situation » (Jullien, 1996 : 32).

À la lumière d'une telle conception de l'efficacité, abordée comme le résultat des efforts continus d'articulation de la trajectoire du travail de rue en prise avec la configuration des situations rencontrées au fil des interactions quotidiennes, ce dernier chapitre du rapport de recherche est composé de deux principales sections.

Dans un premier temps, les facteurs et conditions qui influencent l'adéquation du travail de rue sont décrits en mettant en relief leur inscription au cœur même des processus quotidiens de négociation qui se jouent dans les différentes dimensions de la pratique telles que définies dans le chapitre précédent. Dans un deuxième temps, la question des enjeux d'adéquation soulevés par la reconnaissance publique du travail de rue est abordée : cette section évoque d'abord la manière dont les pressions technocratiques peuvent compromettre les conditions d'adéquation du travail de rue relevées dans cette étude, et met ensuite en lumière la manière dont la lutte pour la reconnaissance de l'action communautaire autonome en travail de rue tâche de protéger et promouvoir ces conditions d'adéquation.

3.1. Des facteurs d'adéquation inscrits au cœur des processus de négociation du travail de rue

Considérant le caractère processuel du travail de rue dont témoignent les séquences de la définition du travail de rue présentées au second chapitre du présent rapport, chaque phase de cette pratique semble engager les praticiens dans une dynamique de négociation constante de leur place dans le milieu, des liens tissés avec les personnes, des actions posées pour accompagner celles-ci ainsi que de la visée de l'intervention menée dans leur vie. Fondée sur l'analyse approfondie des processus de négociation du sens et des usages

attribués à ces dimensions de la pratique, cette première section du troisième chapitre démontre comment les facteurs d'adéquation du travail de rue qui se dégagent de notre étude renvoient aux critères de reconnaissance qu'y accordent ses destinataires et dont témoignent les jeunes que nous avons rencontrés : un respect de leur rythme, le développement d'une relation significative, une considération de leur globalité, et un respect de leurs choix et aspirations.

Ainsi, pour chacun des segments de la définition du travail de rue, nous décrirons les facteurs d'adéquation qui ressortent du discours des acteurs rencontrés en illustrant comment ceux-ci prennent forme au fil des processus quotidiens de négociation de la mise en œuvre de cette pratique. Nous verrons aussi comment les interactions entre acteurs en travail de rue contribuent à produire et à entretenir les conditions qui soutiennent l'actualisation de ces facteurs d'adéquation à travers le travail d'équipe qui s'anime au sein de cette communauté de pratique à l'échelle locale, régionale et nationale. En somme, cette section décrira les attributs qu'est appelé à cultiver un Tr pour parvenir à rejoindre et accompagner vers un mieux-être des jeunes en rupture sociale ainsi que les conditions organisationnelles à mettre en place pour permettre à ces acteurs de terrain de faire fructifier les processus quotidiens de négociation à l'œuvre dans chacune des phases de leur pratique de manière à en déployer le plein potentiel.

De manière à illustrer ces facteurs individuels et organisationnels d'adéquation du travail de rue, nous recourons à la métaphore de « la mise en scène de la vie quotidienne » proposée par le sociologue Erving Goffman (1973) dans son ouvrage du même nom. En effet, puisque la définition démontre à quel point le travail de rue ancre ses procédés et son efficacité pratique et symbolique dans la configuration des interactions quotidiennes, cette métaphore théâtrale permet d'illustrer la singularité du rapport du Tr aux destinataires de sa prestation alors que cet intervenant de proximité est appelé à mettre en scène son propre rôle dans la mise en scène de la vie quotidienne de son public plutôt que d'accueillir ce dernier dans son propre théâtre, comme le font les intervenants sociaux conventionnels (Fontaine, 2011a).

Ainsi, à l'aide de cette métaphore dramaturgique, nous verrons les qualités que doit mobiliser un Tr pour se mouvoir dans le décor de la vie quotidienne des personnes qu'il vise à rejoindre et pour y jouer ses « rôles » auprès de son public; nous examinerons aussi les conditions mises en place par l'« équipe » à l'œuvre dans les « coulisses » de cet univers professionnel pour permettre à cet acteur de terrain d'être prêt à tenir une prestation efficace de sa mise en scène de la vie quotidienne. La définition d'une « équipe » que propose Goffman (1973), « comme un ensemble de personnes dont la coopération très étroite est indispensable au maintien d'une définition donnée de la situation » (p.102), servira principalement à rendre compte du travail de « coulisses » réalisé par les acteurs en travail

de rue pour soutenir la capacité des Trs à « jouer leurs rôles » adéquatement dans le théâtre de la vie quotidienne⁷.

3.1.1. Une phase d'acculturation partielle qui exige patience, résistance au sentiment d'inutilité et persévérance

Le premier segment de la définition du travail de rue montre comment la démarche de rejoindre des jeunes plus ou moins en rupture sociale engage le praticien à franchir la distance sociale qui les tient à l'écart des espaces sociaux institués. Or, un tel rapprochement peut difficilement se produire sans traverser une phase **d'acculturation partielle** pour s'imprégner de la culture du milieu et s'ajuster au rythme et aux codes sociaux qui y animent la vie sociale. Au cours de cette phase, le Tr doit explorer le décor de la vie quotidienne des milieux où il veut s'intégrer afin de **saisir l'accord partagé de normes et de valeurs** qui y prévaut afin d'agir de manière intelligible et compréhensible au sein des univers où il espère jouer un rôle (Goffman, 1973).

En somme, avant de pouvoir prétendre avoir sa place dans un milieu, le Tr doit prendre le temps de démontrer sa compétence à respecter les codes qui y sont véhiculés en vue d'y être d'abord **toléré**. Or, comme le relèvent de diverses manières les acteurs rencontrés dans notre étude, cette phase de pénétration du territoire d'autrui réalisée dans l'objectif de se rapprocher des jeunes plus ou moins en rupture sociale **demande beaucoup de temps**, ce qui fait de la **patience** un attribut central dans la pratique du travail de rue et que résume ainsi un jeune en partageant le conseil qu'il donnerait à un nouveau Tr :

« C'est d'être patient aussi. Si tu penses : "OK, demain je commence à être travailleur de rue", tu arrives sur quelqu'un que tu ne connais pas puis : "OK toi parle-moi de tes problèmes". Tu ne peux pas faire ça tu comprends? » (J).

Néanmoins, si cette aptitude qu'est la patience s'avère cruciale en travail de rue, se maîtriser et contenir ses attentes n'est pas toujours facile, surtout pour un Tr en début de mandat. En effet, un défi majeur nommé par les Trs est celui de **lutter contre le sentiment d'inutilité** qui peut les habiter lors des balbutiements de leur pratique, alors que chacun doit négocier avec sa propre urgence d'être dans l'action, en même temps qu'avec diverses pressions extérieures à fournir des preuves et des résultats. Or, bien que l'utilité directe des efforts investis à se mettre au diapason de la culture du milieu puisse ne pas sembler tangible à première vue, tout ce temps de présence passé en apparence « à ne rien faire » permet au Tr d'être non seulement **toléré**, mais graduellement **accepté** dans les espaces de vie des personnes et de susciter progressivement leur intérêt, voire même d'être éventuellement **invité** à s'intégrer dans leurs activités.

⁷ Pour explorer plus en détail l'usage de cette métaphore dramaturgique, consulter la thèse d'Annie Fontaine (2011a) : *La culture du travail de rue : une construction quotidienne*.

Un Tr doit donc résister au sentiment d'inutilité au début de cette phase et faire preuve d'une **persévérance** suffisante dans sa pratique pour entrer en relation avec les jeunes visés et récolter les fruits de cet investissement de temps important :

« *Tsé*, j'ai l'impression que c'est comme plus tard dans la relation, quand ça fait plusieurs années qu'ils sont ensemble que là ils sont capables de dire : "Oh, lui oui, c'est mon intervenant, ou c'est un intervenant *pis* il fait ça comme *job*" » (C).

Le *Guide international sur la méthodologie du travail de rue* insiste sur ce caractère processuel et indirect de l'action en vue de mettre en place les conditions favorables à l'activation des potentiels d'une situation :

« Miser sur le processus en œuvre ne peut se faire que dans le temps, progressivement, lentement et de manière continue » (de Boevé et Giraldi, 2010 : 85).

Or, comme la phase d'acculturation partielle au milieu peut s'avérer fastidieuse pour un Tr qui tente de faire sa place auprès des jeunes en rupture sociale, **l'isolement** constitue un obstacle majeur au déploiement des attributs que nous venons de mentionner. En contrepartie, la qualité des interactions avec les membres de son équipe dans les « coulisses » de l'organisme employeur, et plus largement dans les espaces associatifs de l'ATTRueQ, contribue à munir le praticien de la patience, de la résistance et de la persévérance nécessaires à la mise en œuvre de ce processus. En effet, pour emprunter le plus sereinement possible le long chemin de la pénétration d'un milieu, et ainsi traverser les filtres culturels et relationnels qui maintiennent certains groupes sociaux en marge des institutions et des normes sociales, le Tr a besoin de disposer de conditions qui lui accordent ce temps nécessaire et qui encouragent la lenteur du processus.

À cet égard, plusieurs modes d'**acculturation professionnelle** à l'œuvre dans les « coulisses » du travail de rue traduisent l'importance accordée au franchissement des étapes qui font évoluer la place et le rôle du Tr vers une adéquation de plus en plus significative aux besoins et aux aspirations du public visé. Les activités routinières entre les membres de l'équipe d'un organisme, le partage d'un vocabulaire professionnel étoffé pour désigner les gestes ordinaires du quotidien, les rituels qui soulignent les moments clés du cheminement d'un des leurs, les activités d'initiation des nouveaux et l'identification des générations de praticiens à l'ATTRueQ, sont quelques exemples de ces processus « d'équipe » qui permettent au praticien de négocier les facteurs d'adéquation reliés à la temporalité de sa pratique directement dans les milieux de vie des personnes visées.

Ce travail d'équipe, tant à l'échelle immédiate au sein des organismes locaux qui emploient les Trs qu'à l'échelle régionale et provinciale du milieu associatif en travail de rue, rend accessible un **espace-temps où se déposer et prendre du recul** par rapport à sa pratique

(et notamment aux angoisses qu'elle peut susciter). Plusieurs Trs nomment combien ce refuge en « coulisses » contribue à l'appropriation des premiers moments de la mise en œuvre du travail de rue, mais aussi facilite la traversée des différentes étapes qui marquent la trajectoire d'un praticien, y compris des périodes surchargées ou des périodes plus creuses jusqu'à la phase de son éventuel départ.

En somme, les « coulisses » offrent à l'acteur de terrain un espace éloigné de son public où il peut se « réfugier momentanément pour de brèves périodes de repos » (Goffman, 1973 : 111), pour se relâcher, voire se plaindre de la fatigue ou de l'ennui ainsi que pour recevoir les encouragements de ses coéquipiers afin de retourner sur la scène de la vie quotidienne des personnes visées avec une énergie renouvelée.

3.1.2. Une négociation relationnelle qui exige engagement, tolérance à l'ambivalence et flexibilité identitaire

Dans la deuxième séquence de la définition du travail de rue, on a vu combien un Tr doit prendre des précautions pour traverser la méfiance des jeunes en regard des adultes et des institutions avec lesquels les liens sont rompus ou fragiles. Or, comme en témoignent les « ingrédients » nécessaires à l'établissement d'un lien significatif énoncés dans cette définition, un tel objectif engage d'investir la **co-construction de la relation intersubjective** avec les jeunes rejoins afin qu'ils puissent se sentir en confiance et profiter des bienfaits de la reconnaissance mutuelle que permet une telle **relation de réciprocité**. À cette fin, non seulement un Tr doit mobiliser plusieurs attitudes de savoir-être décrites dans la définition (pensons par exemple aux notions d'authenticité et de rapport égalitaire), mais celui-ci doit aussi utiliser diverses occasions pour tisser des liens personnalisés avec les personnes visées.

Ainsi, dans le prolongement du processus d'acculturation partielle au milieu, le Tr continue d'investir du temps dans les activités ordinaires du quotidien qui s'y déroulent, non plus seulement comme témoin présent dans le décor, mais en partageant de plus en plus de moments avec les jeunes côtoyés. De tels moments peuvent consister par exemple à jaser autour d'une table à pique-nique pendant la pause du midi à l'école, à passer une soirée à jouer à des jeux vidéo avec un petit groupe de jeunes, à cuisiner un spaghetti dans l'appartement familial, à aider à faire des devoirs, ou simplement à « *chiller* » avec eux, comme le disent les jeunes rencontrés. C'est ainsi à travers une multitude d'activités ordinaires que le Tr a l'occasion de bâtir avec les jeunes un bassin de références communes (composé d'expériences, d'émotions, de codes de langage, d'anecdotes, de *running gags*, etc.) au sein duquel puiser pour alimenter la relation d'accompagnement en devenir. Comme le relèvent de Boevé et Giraldi (2010), de telles activités ordinaires donnent au Tr « l'opportunité de tisser un univers de sens partagé et une relation de confiance sur laquelle [il] pourra ensuite tabler lorsqu'une situation sollicite l'aide du travailleur de rue » (p.85).

L'accumulation d'expériences ordinaires partagées avec les jeunes permet au Tr de progressivement s'introduire dans leur univers intime et entraîne parfois l'occasion d'être **présent lors de moments extraordinaires** de leur vie, comme on l'a vu précédemment, qu'il s'agisse de moments hautement significatifs et symboliques de leur existence (accouchement, baptême, funérailles, etc.), ou de périodes houleuses ou de crise lors desquelles ils ont besoin de se confier à une personne en qui ils ont confiance.

Pour parvenir à établir une telle relation, il ressort explicitement du discours des acteurs rencontrés, et plus particulièrement de celui des jeunes, que les Trs doivent **s'engager pleinement dans leur métier** et aimer les gens avec qui ils travaillent :

« Le travail de rue c'est être soi-même et travailler avec le cœur... » (J).

« Ça vient du cœur, je pense que ça vient du cœur... » (J).

Néanmoins, si cet engagement relationnel, voire même vocationnel, semble indispensable à l'adéquation du travail de rue, l'intimité de la relation que ce type de lien instaure soulève certains risques, tel que relaté dans la section 2.3., dont celui d'entraîner un glissement vers un engagement porteur d'une charge symbolique et affective difficile à soutenir à long terme, car engageant le praticien au-delà de son rôle de Tr et de la durée de son mandat.

Or, s'engager dans des relations marquées par une grande authenticité et par la réciprocité des échanges sans se mettre en posture de vulnérabilité exige du Tr une forte **tolérance à l'ambivalence**. En effet, comme nous l'avons également vu dans le chapitre précédent, les praticiens conviennent qu'un Tr ne peut passer son temps à insister sur les limites de la relation sans écorcher le processus d'établissement d'un lien significatif avec les personnes visées. Ainsi, tout en évitant les pièges d'un sur-engagement émotif avec les personnes qu'il côtoie, il importe pour le Tr de savoir tolérer une certaine marge de flou quant au statut que lui accordent ceux avec qui il est en relation.

À la lumière des données analysées, on comprend que cette tolérance à l'ambivalence trouve sa source dans la **flexibilité identitaire** que doit manifester un praticien pour composer avec les différentes représentations véhiculées de son rôle, et ce, sans toujours éprouver le besoin de statuer officiellement sur son identité ou son altérité professionnelle. D'ailleurs, comme illustré dans la section traitant des enjeux associés au statut plus ou moins formel ou informel des Trs, ces derniers ne peuvent trancher sur la nécessité ou non de clarifier leur statut, mais s'entendent tous sur l'importance que prend la capacité de naviguer entre ces deux pôles de leur pratique. Cette flexibilité identitaire, qu'est appelé à développer le Tr, se traduit ainsi par sa capacité à s'engager avec les personnes visées dans une relation à la fois personnalisée et professionnalisée. L'établissement d'un tel rapport exige du Tr qu'il sache s'identifier à la culture du milieu investi tout en y entretenant son

altérité de manière à engager une proximité relationnelle suffisante pour établir un lien de confiance avec les jeunes en rupture sociale, et en même temps préserver une certaine distance professionnelle permettant d'introduire des opportunités alternatives dans leur parcours de vie. En parallèle, il doit également s'identifier à l'univers des intervenants sociaux auquel il appartient et avec qui il collabore, tout en maintenant une certaine distance avec l'image qu'incarnent ces représentants des institutions sociales dont plusieurs jeunes tendent à se méfier.

Comme le soulignent de Boevé et Giraldi (2010), bien qu'il existe des divergences de points de vue quant au cadre plus ou moins affectif ou professionnalisé qu'il faut établir avec les personnes, « la question de l'engagement semble néanmoins déterminante » (p.84) :

« En somme, il s'agit de travailler sur les conditions qui rendront ensuite plus efficiente l'intervention du travailleur de rue alors que le lien ainsi créé rendra possible de prendre appui sur la situation pour dessiner une action fortement ancrée et adaptée aux besoins, aux aspirations et à la culture des personnes concernées » (de Boevé et Giraldi, 2010 : 86).

Considérant ces enjeux, on comprend que l'isolement du Tr peut réduire le potentiel de sa pratique en augmentant les risques de dérive, que ce soit vers une trop grande intimité avec les personnes côtoyées ou, inversement, vers un repli défensif dans sa fonction professionnelle. Au contraire, plusieurs interactions entre acteurs dans les « coulisses » du travail de rue contribuent à **nourrir l'ancrage** indispensable à l'activation de l'engagement, de la tolérance à l'ambivalence et de la flexibilité identitaire dont doit faire preuve un Tr pour établir une relation significative.

Ainsi, l'équipe immédiate (organisme-employeur) et élargie (milieu associatif) offre aux Trs un espace d'appartenance et de ressourcement protégé où réfléchir, tester, questionner et valider l'interprétation que chacun fait de son rôle. Par exemple, l'invitation et l'incitation à la confiance mutuelle, l'usage d'un humour provocateur entre pairs et la confrontation explicite des valeurs constituent autant de mécanismes qui permettent au Tr de se préparer en « coulisses » à faire face à son public. En somme, comme le suggère Goffman (1973), cet espace à l'abri du regard du public constitue un lieu :

« [...] où l'équipe peut faire ses répétitions et éliminer les expressions choquantes alors qu'il n'y a pas de public pour en être offensé; c'est là qu'on peut éduquer les membres défaillants de l'équipe [...]. C'est là que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle, et dépouiller son personnage » (p.111).

Compte tenu de l'exigence que représente la flexibilité identitaire des Trs, avoir accès à un tel lieu où questionner sans contrainte la nature de son rôle et l'impression qu'il en

projetée répond à un besoin d'ancrage indispensable au maintien de la qualité de la mise en scène de cette pratique.

3.1.3. Une modulation de l'accompagnement qui exige polyvalence, souplesse et adaptabilité

Les résultats dont témoigne le troisième segment de notre définition du travail de rue mettent aussi en relief les multiples facettes de l'approche globale mise en œuvre pour répondre aux besoins variés des jeunes. Or, cet ajustement aux différentes circonstances de vie des jeunes exige du praticien qu'il **module ses interventions en fonction de chaque situation** et qu'il mobilise un large éventail de moyens et de stratégies d'action toujours à renouveler. En effet, considérant la grande diversité d'actions qui ressort de la définition du travail de rue, faire preuve de **polyvalence** semble s'avérer crucial pour que le Tr soit en mesure d'endosser les fonctions ou rôles variés pour lesquels il est interpellé.

En plus de posséder un vaste répertoire de compétences pour assurer cette polyvalence, le Tr doit être capable de mobiliser avec **souplesse** des connaissances et des habiletés issues de différentes sources de savoir académique et expérientiel. Or, comme ces sources d'expertise sont parfois difficiles à concilier, chaque Tr doit savoir à la fois se servir, mais aussi se distancier de ce qu'il a appris au cours de sa trajectoire personnelle, académique et professionnelle. Ainsi, bien que certains éléments de définition aient révélé que les jeunes apprécient le bagage de connaissances du Tr, puisque cela lui permet d'offrir des conseils plus informés que n'est en mesure de le faire un ami, les praticiens soutiennent l'importance de déconstruire ce qu'ils ont appris à l'école pour s'adapter au contexte d'exercice du travail de rue :

« Maintenant la plupart on a des formations académiques. Ils nous apprennent à intervenir à l'école, mais faut vraiment déconstruire la vision d'intervention qu'ils nous apprennent à l'école parce que c'est pas la façon de faire en travail de rue *tsé*. Parce qu'à l'école ils vont t'apprendre d'intervenir à tout prix; trouver une solution. Mais là on n'est pas nécessairement dans la recherche de solution *tsé* [...]. Faut vraiment apprendre à déconstruire ce mode d'intervention là pour faire du travail de rue » (Tr).

Le Tr doit donc faire preuve de souplesse dans le rapport qu'il entretient à ses savoirs, mais aussi dans son rapport aux conditions de mise en œuvre de son intervention. Par exemple, il doit pouvoir utiliser totalement ou en partie ses connaissances et outils dans des contextes éloignés de ceux prévus pour les utiliser, que ce soit, par exemple, à travers des horaires atypiques (fin de semaine, soir, etc.), des lieux inédits (accompagner dans des recherches sur internet au Tim Hortons, accueillir une confidence sur un banc de parc, etc.) ou à partir de matériaux bricolés (utiliser un napperon de restaurant pour gribouiller un plan d'action, etc.).

Combinés à cette polyvalence et à cette souplesse, la créativité, le flair et le sens de l'opportunisme (Bondu, 1998) des Tr composent un ensemble d'atouts lui permettant de faire preuve de l'**adaptabilité** nécessaire pour répondre aux situations variées qu'il peut rencontrer et aux demandes explicites ou implicites que peuvent lui adresser les jeunes. Cette adaptabilité est au cœur de l'adéquation du travail de rue puisqu'elle permet au praticien d'appréhender de manière plus exhaustive les besoins et aspirations d'une personne ou d'un groupe de personnes, et d'ainsi y répondre avec cohérence et de manière globale. En somme, c'est en s'ajustant continuellement à la configuration des situations qu'un Tr parvient à en exploiter le potentiel singulier, comme en témoigne un coordo :

« Parce que c'est ça la beauté du travail de rue, c'est que c'est pas trop prédéterminé. Il y a des petites affaires qu'on peut prédéterminer, bien sûr, mais dans l'ensemble, on sait pas trop qu'est-ce qui va se passer, il faut qu'on s'ajuste à la demande, aux besoins, à l'aide exprimés par les personnes » (C).

Or, pour ainsi déployer le plein potentiel du travail de rue, le Tr est appelé non seulement à s'ajuster aux circonstances de chacune des situations rencontrées, mais à y prendre appui, comme l'explicite la logique dite « de propension » présentée plus haut :

« [Comme] toute situation porte en elle la solution à son problème, le travailleur de rue va continuellement réévaluer la situation au regard de son évolution. Tout en assurant un accompagnement spécifique, il tentera de consolider les effets obtenus. Pour ce faire, celui-ci s'appuie sur les potentialités, sur ce qui se vit et ce qui existe au quotidien. Le travailleur de rue se garde de mettre sa solution en œuvre, attendant que certaines conditions convergent, pour finalement accompagner une dynamique devenue dès lors inéluctable » (de Boevé et Giraldi, 2010 : 102).

C'est en suivant ainsi une telle logique de « double amorce », tel que résumé plus haut en référence aux mêmes auteurs, qu'une Tr rencontrée dans notre étude est d'abord entrée en relation avec un groupe de jeunes en jouant au *basket*⁸, après avoir flâné durant une longue période de temps aux alentours, et qu'elle a progressivement noué des liens avec ces jeunes pour ensuite les revoir dans différents contextes, seuls ou en groupe, que ce soit dans divers moments ordinaires du quotidien à jaser de tout et de rien ou à discuter en profondeur de sujets plus sensibles. Continuant régulièrement à « *chiller* » avec eux au parc, elle a aussi pu, au fil des mois et des années, accompagner plusieurs d'entre eux dans diverses démarches, par exemple pour avoir accès à des soins de santé, à des services juridiques, à de l'équipement de loisirs, ou encore pour obtenir de l'aide alimentaire, du soutien à la recherche d'emploi, des moyens de conciliation travail-famille, etc. Cet accompagnement individuel et collectif au long cours aura même permis à cette Tr de sortir les membres du groupe de jeunes de leur « *hood* » urbain pour vivre une aventure en traîneau à chiens et

⁸ Cet exemple fait référence à l'une des situations présentées dans le premier segment de la définition, soit plus précisément aux moments déclencheurs qui confirment la place du Tr dans le milieu et débouchent sur l'amorce de relations qui vont s'inscrire dans le temps.

un voyage dans une région éloignée du Québec, expériences qu'ils continuent de relater avec enthousiasme aujourd'hui, comme nous l'avons vu plus tôt.

Si le développement d'une capacité de polyvalence, de souplesse et d'adaptabilité fait appel à des qualités personnelles et professionnelles chez le Tr, l'isolement du praticien menace de contraindre le déploiement de son potentiel alors que la mise en œuvre efficace d'une approche globale d'accompagnement nécessite de disposer des ressources et de la latitude suffisantes pour être en mesure de moduler ses actions aux diverses situations et demandes rencontrées.

Ici encore, l'équipe proximale et élargie des Trs remplit une fonction indispensable à la mise en œuvre de ce facteur d'adéquation. En effet, c'est entre autres grâce à l'espace d'élaboration stratégique que constitue l'équipe des Trs que ceux-ci peuvent en arriver à coproduire et à mobiliser une gamme de connaissances leur permettant de s'outiller pour répondre adéquatement aux besoins et aux demandes des jeunes qu'ils accompagnent. Par exemple, pour un nouveau Tr ayant fraîchement quitté les bancs d'école, pouvoir discuter d'enjeux rencontrés sur le terrain avec des Trs d'expérience peut faciliter son appropriation et son détachement en regard de certains savoirs académiques ou expérientiels, de façon à en faciliter la mise en pratique. Aussi, la diversité des expertises réunies au sein des organismes qui embauchent les Trs et parmi les membres de l'association des praticiens permet d'élargir les connaissances et compétences de chacun à travers la consultation mutuelle, la collaboration, les échanges d'informations et diverses activités d'autoformation. Cette équipe immédiate et élargie d'acteurs joue aussi un rôle important pour réunir et fournir au Tr des ressources diverses (matérielles, financières, organisationnelles, réseau de contacts, etc.) lui permettant de disposer d'un coffre d'outils suffisamment garni pour mettre en œuvre des actions qui répondent aux besoins et aspirations diversifiés des jeunes.

Une fois de plus, la métaphore de Goffman (1973) s'avère utile pour illustrer comment le travail d'équipe en « coulisses » est important pour permettre à chaque Tr de se préparer à faire face à son public en lui donnant l'occasion d'apprendre « suffisamment de bouts de rôles pour être capable d'improviser et de se tirer plus ou moins bien d'affaire, quelque rôle qui lui échoie » (p.74).

3.1.4. Une collaboration à l'actualisation des aspirations individuelles et collectives des jeunes qui exige confiance, inconditionnalité et investissement

Le quatrième et dernier segment de notre définition du travail de rue propose que la diversité des trajectoires des jeunes rencontrés par un Tr et le caractère personnalisé de la relation établie avec chacun exige d'aborder la finalité de la pratique sous l'angle du mieux-être recherché par les personnes accompagnées. Une telle finalité de la pratique engage donc le Tr à **suivre la mouvance** de chaque personne ou groupe accompagné pour

percevoir ses aspirations singulières et pour **collaborer à leur actualisation** en s'ajustant continuellement à la nature et à la portée de celles-ci.

Comme l'évoquent notre définition du travail de rue et celle de la logique de propension décrite précédemment, cette pratique s'inscrit dans un processus qui n'est pas conditionné par une finalité prédéterminée, ce qui exige du praticien qu'il adopte une vision ouverte et englobante de la notion de mieux-être afin de savoir négocier avec les aspirations mouvantes de chaque jeune. C'est d'ailleurs ce que démontrent les propos d'un Tr rencontré lorsqu'il décrit le caractère non-directif de son intervention auprès des personnes qu'il accompagne :

« Fait que même si on est intervenants, c'est peut-être pour ça qu'on se nomme pas aussi. Parce qu'on n'a pas nous des objectifs, les objectifs c'est les gens qui se les donnent *pis* ils peuvent changer en une fraction de seconde, pendant une rencontre même » (Tr).

L'adoption d'une visée aussi ouverte exige du Tr qu'il ait un minimum de **confiance en lui-même et en ses propres moyens**, puisqu'il constitue son principal outil d'intervention. Une telle approche nécessite aussi que le Tr ait confiance au potentiel des personnes rejointes, même quand celles-ci sont au creux de leur parcours, ont des carences importantes ou ne reconnaissent et ne déploient pas leur propre potentiel. Ainsi croire à l'amélioration du bien-être des personnes et des groupes accompagnés obligerait également à nourrir sa confiance en la société et aux possibilités qu'elle peut offrir pour permettre de s'y épanouir individuellement et collectivement. Enfin, s'engager dans une intervention dont les termes restent non-déterminés implique d'avoir confiance au mode d'efficacité indirecte qui sous-tend la logique de propension pour savoir s'appuyer sur la consolidation des facteurs favorables en présence dans une situation afin d'en laisser émerger le potentiel de transformation :

« Car, à la différence de l'action, qui est nécessairement momentanée, la transformation s'étend dans la durée, et c'est de cette continuité que vient l'effet. [...] par accentuation progressive, on aboutit aux résultats les plus décisifs » (Jullien, 1996 : 95).

Ainsi collaborer à l'actualisation des aspirations singulières des personnes accompagnées nécessite en outre du Tr qu'il **soit capable d'inconditionnalité**, en ce sens qu'il n'ait pas besoin de poser de critères, d'établir de procédures, de fixer de délais, d'émettre des attentes de résultats pour garantir aux personnes leur accompagnement vers un mieux-être. Cela implique d'être soi-même capable de **doser encouragement et respect des limites** des jeunes afin de ne pas mettre de pression sur leurs épaules, tout en sachant continuellement soutenir l'actualisation de leurs aspirations diverses. Considérant le caractère personnalisé du lien créé, ce principe n'exclut pas le recours au questionnement ou à la confrontation des choix ou des valeurs des personnes accompagnées, lorsque la relation s'y prête et que ces formes d'intervention soutiennent leur cheminement.

Néanmoins, l'insistance de tous les groupes d'acteurs rencontrés dans notre étude sur le caractère totalement volontaire du travail de rue, sur le respect du rythme qu'il engage et sur la non-directivité de ce mode d'intervention éclaire l'importance que revêt cette absence de conditionnement de la finalité de cette pratique en vue d'assurer la capacité du Tr à rejoindre les personnes là où elles sont dans leur trajectoire de vie.

En outre, un tel accompagnement des personnes, des groupes et des collectivités vers un mieux-être demande de l'**investissement** de la part du Tr afin qu'il soit capable d'initier un mouvement chargé de l'énergie et des ressources nécessaires pour susciter un changement et une amélioration des conditions d'existence de ceux qu'il accompagne. Ainsi, comme le relèvent de Boevé et Giraldi (2010) :

« La non-planification [...] n'enlève en rien la nécessité pour le travailleur de rue d'œuvrer de manière pertinente, efficiente et d'être préparé à ce type d'intervention. Le modèle de propension, de par ses caractéristiques, n'en demande pas moins plus d'attention, d'implication et d'investissement de la part du travailleur de rue, ce dernier se devant d'être réceptif à tout ce que la situation va impliquer grâce et/ou malgré lui » (p.102).

Entretenir une telle confiance, faire preuve d'inconditionnalité et investir de l'énergie et des ressources exigent du Tr qu'il soit en mesure de viser un mieux-être des personnes accompagnées, sans vouloir « plus que l'autre », ni chercher à « intervenir à tout prix ». Or, lorsque le Tr fait face à une personne plongée dans une situation qui lui paraît intolérable ou qui confronte particulièrement ses valeurs, ainsi maintenir son ouverture et son accueil représente tout un défi. Ici encore, l'isolement d'un Tr peut nuire à sa disposition à respecter et à soutenir l'autodétermination des personnes accompagnées. Inversement, l'équipe des acteurs en travail de rue peut jouer un rôle majeur dans l'optimisation de la capacité du Tr à accompagner les jeunes vers la réalisation de leurs aspirations singulières. À cet égard, encourager et soutenir le développement de l'autonomie des praticiens semble constituer un vecteur important du renforcement de cette capacité à accompagner les jeunes vers leur propre mieux-être.

En offrant un espace d'interconnaissance entre Trs, l'équipe immédiate au sein des organismes employeurs, mais aussi l'équipe élargie du milieu associatif constituent un lieu potentiel où cultiver cette autonomie partagée des acteurs en travail de rue et ainsi nourrir leur capacité à maintenir le cap sur les visées émancipatrices de cette pratique. Par exemple, les discussions d'équipe en « coulisses » permettent aux praticiens d'approfondir leur conscientisation des enjeux structurels et relationnels qui influencent la réalité des personnes qu'ils accompagnent et leur intervention auprès d'elles. Ce travail réflexif et critique permet entre autres au Tr d'entretenir sa vigilance en regard des orientations et des attentes de sa propre organisation, de celles de la communauté locale, de ses partenaires,

des bailleurs de fonds et des médias par exemple, tout en l'aidant à mieux saisir les enjeux que peuvent poser certaines demandes ou propositions pour sa pratique.

Une fois de plus, la notion d'équipe, au sens goffmanien, aide à comprendre la fonction réflexive et critique qu'offre ce groupe de pairs avec qui questionner sa pratique et les enjeux qui la traversent. Ainsi, comme le suggère l'auteur, l'équipe constitue :

« [...] la meilleure référence de base, lorsqu'on s'attache particulièrement à l'étude de la maîtrise des impressions, à celle des événements imprévus qui se produisent pendant le développement d'une impression, et à celle des techniques permettant de remédier à ces accidents » (Goffman, 1973 : 82).

En somme, le travail d'équipe réalisé en « coulisses » permet aux acteurs du travail de rue de prendre du recul en regard de leur prestation et d'apporter, au fur et à mesure, les ajustements nécessaires pour que la mise en scène de leur pratique opère efficacement et maintienne une définition cohérente de cette forme d'intervention sociale.

3.1.5. Éloge de la facilité...

En conclusion de cette section qui s'est concentrée à démontrer les facteurs et conditions qui semblent contribuer à l'efficacité du travail de rue pour rejoindre les jeunes en rupture sociale dans leurs milieux de vie et pour établir avec eux un lien de confiance permettant de les accompagner vers un mieux-être, il nous apparaît intéressant d'insister sur une condition qui se profile en creux de l'analyse des processus de négociation qui influencent l'adéquation de cette pratique.

En fait, l'insistance des acteurs rencontrés sur l'importance que revêtent les activités routinières et les gestes ordinaires dans la mise en œuvre du travail de rue ainsi que l'analyse proposée ici des facteurs et conditions qui en sous-tendent l'efficacité pratique et symbolique convergent vers des indicateurs de réussite à contre-courant de ceux qui prédominent dans l'organisation des services, soit la simplicité et la facilité. Comme le résume une Tr :

« Le travail de rue c'est des actions, des petites choses que les gens ne prennent pas le temps de faire. Comme l'écoute, comme justement être patient ou genre, d'être là. Juste des petites choses comme ça que les gens habituellement *tsé* ils sont : "Ha je n'ai pas de temps pour toi", leurs amis puis tout ça. Nous, les travailleurs de rue, je pense qu'on leur donne ça, ces petites affaires-là » (Tr).

Or, nous avons vu combien cet effort investi par un Tr à s'inscrire dans la vie ordinaire des personnes et à les accompagner dans leur vie quotidienne peut laisser l'impression aux jeunes qu'il fait « un travail facile et *cool* »; c'est ailleurs ainsi qu'ils peuvent penser que le Tr est payé par exemple à jouer au billard, alors qu'il s'active pendant de telles activités

à développer des liens, ou encore que le Tr est « là simplement pour faire de la cuisine » avec eux dans leur « *appart* », alors qu'il saisit l'occasion d'un tel moment partagé pour faire de la sensibilisation sur les ITSS et pour distribuer du matériel préventif.

S'inscrivant directement dans la logique de propension à laquelle nous avons trouvé intéressant de référer tout au long de cette analyse, il paraît pertinent de conclure cette synthèse des facteurs d'adéquation du travail de rue avec une citation extraite du chapitre conclusif du *Traité de l'efficacité* de Jullien (1996) et qui s'intitule « Éloge de la facilité » :

« N'intervenant manifestement que pour répondre à l'inclinaison des choses, le sage/stratège ne "fait"-il rien de "difficile"; et, puisqu'il se contente d'amorcer discrètement des processus qui se développeront d'eux-mêmes, il ne fait rien non plus de "grand". Mais c'est par là même qu'il est en mesure d'accomplir ce qui finalement "sera grand" » (p.297).

3.2. La reconnaissance publique au cœur des enjeux d'adéquation du travail de rue

Les facteurs et conditions d'adéquation qui viennent d'être présentés ont montré comment les processus implicites de négociation à l'œuvre dans les différentes phases et facettes du travail de rue en soutiennent l'efficacité pratique et symbolique. Une telle conception de l'efficacité converge avec celle que propose Gilbert Renaud dans un chapitre portant sur les tensions qui traversent les orientations de l'intervention sociale. S'appuyant sur les propos de Le Breton (1993) autour de l'intervention auprès des jeunes qui ont des conduites à risques et sur ceux de Bibeau et Perreault (1995) au sujet de l'intervention auprès des personnes toxicomanes, Renaud (1997) suggère que l'action auprès de ces groupes en rupture sociale est à aborder :

« [...] comme accompagnement d'une personne en quête du sens de son expérience. En conséquence, l'intervention doit viser à consolider la subjectivation en se déployant fortement dans le registre symbolique seul à même de produire le type d'efficacité nécessaire à ce changement » (p. 158).

Dans cette dernière section du rapport, nous verrons comment de tels facteurs et conditions d'adéquation du travail de rue peuvent être compromis par les pressions et les critères de reconnaissance technocratiques qui découlent des modes de gestion publique en vigueur. Dans un deuxième et dernier temps, nous mettrons en lumière comment l'action communautaire autonome, à travers la mobilisation des organisations en travail de rue, tant à l'échelle locale que régionale, nationale et voire même internationale, œuvre à la reconnaissance, au maintien et au renouvellement des conditions d'adéquation du travail de rue auprès des jeunes en rupture sociale.

3.2.1. La compromission des facteurs d'adéquation du travail de rue sous les pressions technocratiques

Si nous avons pu illustrer comment l'adéquation du travail s'appuie sur une **efficacité pratique et symbolique** qui prend forme au fil des différentes phases et facettes du travail de rue, assurer la reconnaissance des conditions à réunir pour déployer un tel *modus operandi* représente tout un défi dans un contexte où **l'efficacité des pratiques** d'intervention sociale se valide à coups de résultats mesurables (Jetté et Goyette, 2010).

Puisque de tels enjeux ont été évoqués lors des groupes de discussion et des activités associatives observées, même s'ils n'ont pas fait l'objet d'une cueillette de données étoffée dans le cadre de notre étude, cette partie rapporte brièvement certains énoncés des participants au sujet des pressions technocratiques qui compromettent plus ou moins l'adéquation du travail de rue.

D'abord, la tension entre les critères de reconnaissance du travail de rue par les bailleurs de fonds, ancrés dans une conception techniciste de la valeur d'une intervention, et les critères de reconnaissance de cette pratique par ses destinataires, qui font plutôt écho à une conception intersubjective de l'intervention, est bien traduite dans les propos d'un coordo rencontré lors des groupes de discussion :

« On a vu dernièrement dans les groupes qu'on faisait, c'est une reconnaissance des petits gestes. Ça y'a une sensibilité par rapport à ça. Souvent les bailleurs de fonds demandent des gros gestes, des gros indicateurs, ce qui eux [les destinataires], les intéresse dans le travail de rue c'est la reconnaissance des petits gestes. Ça je pense qu'on passerait à côté si on ne le nommait pas » (C).

Parmi les critères de reconnaissance du travail de rue priorisés par les bailleurs de fonds, celui de la quantification exerce une pression importante sur l'adéquation de la pratique, alors que la majorité des modes de reddition de comptes valorise davantage la quantité que la qualité des interventions, comme le souligne un Tr :

« L'important c'est pas la qualité de l'intervention, c'est la quantité de seringues que tu fournis mettons » (Tr).

Un autre phénomène technocratique qui semble affecter la pratique renvoie à la tendance à la **standardisation** qui prédomine dans l'organisation des services, comme le relève un coordo :

« Les pratiques exemplaires, toutes les affaires qui ont été faites aux États-Unis qui sont *winner* à l'os. [...] les fameuses *best practices*, tsé, à l'américaine » (C).

Bien que les acteurs en travail de rue conviennent de l'importance de rendre compte de leurs actions et de l'intérêt de s'inspirer de bonnes pratiques déjà expérimentées, ils estiment que la quantification mécanique de leurs actes et l'imposition de résultats attendus

et de critères modélisés ne parviennent pas toujours à générer l'efficacité ciblée par les bailleurs de fonds, d'autant plus que ces exigences compromettent directement la capacité d'adaptation des Trs aux besoins et aspirations des jeunes en rupture sociale accompagnés. Comme l'éclaire Renaud (1997) :

« Si le social en vient ainsi à épouser les impératifs de l'objectivisme technologique, il conduit non seulement à l'assujettissement de ceux "sur" qui on intervient, mais également de l'intervenant dont le rôle se réduit de plus en plus à une fonction de contrôle des ratés de l'intégration systématique ou encore de promotion des perspectives instrumentales propres au système » (p.142).

La catégorisation par étiquetage des populations ciblées, à travers les programmes de financement et l'organisation des services, constitue aussi un procédé technocratique qui heurte les conceptions qu'entretiennent les acteurs en travail de rue des personnes auprès de qui ils interviennent, comme le formule un coordo :

« *Tsé* des UDI ça a besoin de quoi, ça a besoin de seringues. Ouais, si tu les appelles UDI ils ont besoin de seringues; mais si tu les appelles "personnes", ils ont besoin de seringues... et quoi d'autre? » (C).

En prolongement de cette logique de catégorisation des populations ciblées, la fragmentation des orientations et des modes d'intervention en divers actes techniques et spécialisés entre en contradiction directe avec l'approche globale et généraliste de l'intervention qu'adoptent les Trs, comme l'illustre un coordo :

« Ce qu'on remarque souvent aussi pour moi c'est des types de résultats qui sont escomptés. *Tsé* dans notre définition, être généraliste là, tu dis ça à quelqu'un qui fonctionne avec des cases, déjà, il est nerveux, c'est vrai, déjà il devient nerveux parce que quelque chose de général rentre pas dans une case, pis là bon... » (C).

Comme l'expliquent Quirion et Di Gennero (2000), l'enjeu est que « ce processus de morcellement [...] s'exerce avec une telle force qu'il réussit à reproduire cette logique de la fragmentation à travers un travail subtil sur les représentations identitaires des acteurs sociaux » (p.336), contribuant ainsi à cliver les rapports entre intervenants et destinataires de l'intervention. Génératrice d'exclusions, la violence symbolique qui découle des catégories pathologiques imposées par les programmes en vigueur nuit directement à l'établissement d'une relation intersubjective authentique avec une personne accompagnée où prime la réponse au besoin « de reconnaissance et d'affirmation de son existence à titre de sujet particulier » (Quirion et Di Gennero, 2000 : 339).

Les visées de normalisation sociale que traduisent souvent les objectifs des programmes de subvention, voire même les attentes de certains partenaires, sont quant à elles parfois difficiles à concilier avec le principe de respect de l'auto-détermination des personnes que

sous-tend la finalité d'accompagnement vers un mieux-être partagée par les acteurs en travail de rue, comme l'exprime l'un d'eux :

« Ça arrive, mais il faut que ça fasse partie des besoins exprimés par la personne. On la ramène pas à tout prix, c'est pas notre rôle » (Tr).

Bien que les Trs puissent, comme l'exprime la citation qui précède, accompagner les jeunes dans leur intégration au sein des espaces sociaux institués (école, emploi, loi, etc.), la légitimité de leur présence directement dans les milieux de vie des personnes et le mode d'efficacité sur lequel ils déploient le potentiel de leur intervention à travers une approche globale et non-directive les oblige à se dégager de la pression d'imposer aux personnes accompagnées l'adhésion aux normes sociales. Sans œuvrer à l'encontre des institutions qui jouent un tel rôle, collaborant même avec elles, le mandat du Tr se situe en marge de ces dernières alors qu'il doit maintenir son autonomie pour établir une relation de confiance avec des personnes et des groupes en rupture avec ces structures sociales.

Imposer aux Trs de promettre l'atteinte de résultats escomptés ou encore de participer à des mandats moralisateurs ou coercitifs compromet les conditions associées à l'inconditionnalité de cette forme d'intervention et empêche les praticiens de s'investir dans la mobilisation des aspirations et des ressources des personnes et de leur entourage pour cultiver leur capacité et leurs possibilités de tendre vers leur propre mieux-être. Comme le suggère Karsz (2004) :

« Il s'agit d'admettre qu'il y a du sujet, du sujet socio-désirant qui, lui, ne saurait faire l'objet d'une prise en charge, mais peut être accompagné au cours d'une prise en compte, d'une prise en considération » (p.138).

Enfin, l'ensemble de ces pressions que nous venons d'effleurer se synthétise dans l'enjeu que représente l'instrumentalisation de l'intervention en travail de rue alors que les conditions d'adéquation de cette pratique, comme nous l'avons démontré dans les lignes qui précèdent, reposent sur l'importance à accorder à la valeur du temps, à la subjectivité des personnes, à la globalité et à la complexité des situations qu'elles vivent ainsi qu'à la singularité de leur processus respectif d'appropriation de pouvoir sur leurs conditions d'existence. Vu le degré de subjectivation qu'engage un tel *modus operandi*, la pression des commandes extérieures nuit directement à l'efficacité pratique et symbolique du travail de rue, comme le résume un coordo :

« À partir du moment où on cherche à répondre à tout prix aux objectifs qui nous sont amenés, c'est là souvent nous autres qu'on devient inefficaces » (C).

Cette préoccupation envers les pièges de l'instrumentalisation de l'action rejoint la mise en garde de Jullien (1996) vis-à-vis des effets pervers de la recherche trop intensive de résultats escomptés :

« Quand on en fait trop, comme on dit couramment, non seulement on se dépense en vain, mais on sape aussi jusqu'à la possibilité d'effet. Cet en-trop joue en moins, car ce surplus n'est pas qu'un poids mort [...], mais il entrave aussi ce qui pourrait advenir - disons même : ce qui ne demandait qu'à venir; on empêche l'effet de simplement résulter » (p. 169).

En somme, les pressions technocratiques qui pèsent sur l'adéquation de l'intervention, bien qu'elles ne soient ici qu'esquissées, soulèvent des enjeux qui préoccupent de manière significative les acteurs de la communauté de pratique en travail de rue, voire plus largement le mouvement d'action communautaire autonome, et plus largement encore le champ du travail social (Bellot, Jetté et Bresson, 2013; Goyette et Jetté, 2010).

Avec la même brièveté dont ce sujet des pressions technocratiques vient d'être ici effleuré, la toute dernière partie de ce rapport résume quelques stratégies énoncées par les acteurs rencontrés pour mobiliser le potentiel de l'action communautaire autonome en faveur de la protection et de la promotion des conditions d'adéquation du travail de rue.

3.2.2. La reconnaissance de l'action communautaire autonome en travail de rue comme véhicule des conditions d'adéquation de cette pratique

Comme nous venons de l'évoquer, les organisations locales, régionales et nationales en travail de rue sont appelées à composer avec diverses pressions technocratiques et politiques qui menacent de contraindre ou de dévier le potentiel du travail de rue dont l'adéquation aux besoins et aux aspirations des jeunes en rupture sociale exige d'entretenir l'autonomie sociale des praticiens, c'est-à-dire leur capacité à s'associer librement pour exercer du pouvoir dans le jeu des rapports sociaux. Inspiré de Cornelius Castoriadis (1998), Parazelli (2007) définit l'autonomie sociale ainsi :

« Nous entendons par autonomie sociale le pouvoir que des citoyennes et des citoyens ont de choisir eux-mêmes leurs relations sociales de dépendance en atténuant les effets aliénants de ces dernières par la coopération. L'autonomie sociale devient, en fait, une association volontaire d'interdépendances individuelles désirant partager collectivement leur pouvoir respectif » (p.46).

Dans cette logique de mobilisation du pouvoir collectif nourrie par la quête d'autonomie sociale, les acteurs rencontrés et observés dans notre étude identifient les organisations de leur communauté de pratique (organismes locaux, association de praticiens, regroupement d'organismes et réseau international) à plusieurs rôles intermédiaires entre les acteurs de terrain que sont les Trs et les structures sociales avec lesquelles ils doivent collaborer pour obtenir les ressources nécessaires au déploiement de cette pratique. En particulier, ils pensent que ces organisations doivent mettre un filtre protecteur entre les praticiens et les bailleurs de fonds tout en établissant un rapport de force permettant de promouvoir la pratique auprès de ces détenteurs de pouvoir et de ressources.

En somme, les acteurs en travail de rue estiment que leurs organisations ont un rôle de tampon à jouer dans cette position intermédiaire pour protéger les acteurs du terrain des pressions technocratiques et politiques, en même temps qu'elles ont à remplir un rôle de pont afin de promouvoir la reconnaissance du travail de rue. En référence aux enjeux qui viennent d'être survolés, voici résumées quelques-unes des stratégies identifiées par les participants à cette étude pour mobiliser le potentiel de l'action communautaire autonome dans la protection et la promotion des conditions d'adéquation du travail de rue.

D'abord, il apparaît essentiel aux acteurs concernés que les coordos des organismes en travail de rue ainsi que le regroupement de ces organismes (ROCQTR) développent un discours et se dotent d'outils pour **lutter contre la pression à la compression du temps** exercée par les bailleurs de fonds. Ceci apparaît essentiel pour que les praticiens puissent prendre le temps d'établir leur place dans leur milieu, d'engager des liens significatifs avec les personnes ainsi que d'offrir un accompagnement propice au développement de leur mieux-être. Dans le même sens, les acteurs en travail de rue estiment devoir **prioriser des actions qui visent la pérennisation des financements** des organismes communautaires en travail de rue puisque leur ancrage dans la communauté et la continuité de la présence de ces équipes sur le terrain permettent de faire fructifier la confiance établie dans le milieu pour faciliter la prise de contact et le développement de liens avec les personnes qui se tiennent à distance des structures sociales.

La mobilisation de ces organisations et les représentations auprès d'instances gouvernementales pour valoriser la contribution du travail de rue et en négocier de meilleures conditions de financement font partie des stratégies identifiées lors de notre étude, comme le résume un coordo :

« Ces programmes-là sont issus de politiques *pis* moi je pense qu'on a un travail à faire en amont avec nos regroupements pour analyser bien comme il faut ces politiques-là, *pis* en quoi ils vont... qu'est-ce qui va débarquer comme logique instrumentale, qu'est-ce qui va débarquer comme logique sécuritaire [...] c'est une implication auprès des regroupements concernés, que ce soit en itinérance, que ce soit au niveau de la toxico, au niveau de la sécurité publique, *pis* des fois c'est des actes politiques de retrait *pis* d'implication en « coulisses », ou d'envoyer des éclaireurs qui sont capables de les envoyer au large » (C).

Ensuite, les acteurs en travail de rue trouvent important de partager un discours commun qui **s'objecte aux pressions à l'objectivation des personnes**, de manière à protéger leur dignité. Dans cette perspective, ces acteurs échangent souvent au sujet de **l'approche humaine qu'ils tâchent de valoriser dans leurs relations**, et ce, non seulement avec les destinataires de leur intervention, mais aussi avec leurs partenaires dans les organismes et institutions qu'ils côtoient, voire également avec leurs bailleurs de fonds, lorsqu'ils ont l'occasion de les rencontrer. Plusieurs insistent sur l'influence que leur propre attitude peut

avoir sur la manière dont les autres acteurs abordent la réalité des personnes en rupture sociale, et ainsi estiment important d'entretenir un discours et un savoir-être qui mettent en valeur l'humain dans les services et qui situent au cœur des priorités de l'intervention le tissage de liens interpersonnels de qualité. Les acteurs rencontrés pensent aussi que c'est de leur devoir « d'éduquer » leurs bailleurs de fonds pour développer des outils de reddition de comptes qui respectent l'intégrité des personnes accompagnées et la singularité de l'intervention réalisée auprès d'elles par le biais du travail de rue.

À cette fin, le partage d'espaces réflexifs qu'offre le milieu associatif en travail de rue est perçu comme un vecteur de dynamisation de cette culture humaniste que souhaitent véhiculer ces acteurs. Les écrits produits au sein de cette communauté de pratique, en particulier *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit* (1997) sont aussi évoqués comme des références qui servent aux acteurs à soutenir un discours à l'appui de cette conception partagée de leur pratique. Un Tr exprime ainsi cette importance qu'il accorde au patrimoine collectif qu'entretient la production d'écrits par les acteurs de la communauté de pratique en travail de rue :

« En fait, c'est comme un vœu pieu, *ben* pas un vœu pieu, mais dans le fond... tout ce qui s'écrit, tout ce qui se fait comme document, tout ce qui est documenté, qui documente le travail de rue en fait, que ça puisse servir justement à préserver ce que c'est le travail de rue. C'est que c'est pas une appellation contrôlée, *tsé* on n'a pas le... on vit avec le fait qu'il y a d'autres travail de proximité qui émergent de partout. *Tsé*, que ces écrits-là ça sert à être capable de préserver ce qu'on fait *pis* ce que c'est le travail de rue. L'authenticité de ce travail-là » (Tr).

Les acteurs identifient aussi que leurs organisations peuvent contribuer à **protéger le travail de rue de la réduction instrumentale de leur pratique** en fonction de critères trop ciblés. Ils pensent en conséquence qu'elles doivent faire **la promotion d'une approche généraliste et globale** pour répondre à la complexité et aux variations des circonstances et des situations. Un coordo illustre le défi que représente la promotion d'une telle conception de l'intervention dans le contexte technocratique décrit plus haut :

« Moi, les bailleurs de fonds, comment je vois ça, je ne sais pas si vous vous souvenez le jeu le mur s'avance *pis* il y a un trou dedans *pis* il faut que tu sortes de même. Des fois t'es démembré, mais nous autres on a la force d'être global. On peut demander comme ça, on peut demander comme ça, on peut demander comme ça. Le danger de ça c'est qu'on peut se laisser orienter. Les autres gens ils vont être obligés de faire comme ça, nous autres on peut faire plein de simagrées, on touche à plein d'aspects. C'est ça qui est la force des demandes, des mosaïques de demandes de financement » (C).

Dans cette perspective, ils estiment que les organismes doivent non seulement savoir choisir les opportunités, mais parfois aussi les décliner, les diversifier ou encore se les approprier et en influencer les modalités afin d'assurer que les montages financiers qui

soutiennent la mise en œuvre de la pratique ne contraignent pas trop sa créativité ni ne réduisent son potentiel.

En dernier lieu, et ultimement, les acteurs estiment que le rôle de leurs organisations associatives est de **protéger leur autonomie afin d'assurer qu'ils puissent maintenir leur posture critique** en regard des facteurs structurels qui affectent la situation des personnes en rupture sociale ainsi que leur sensibilité envers la subjectivité de chacun. Dans cette même veine, ils pensent que la collectivisation des ressources que permettent ces organisations doit servir à **donner les moyens aux praticiens de soutenir la quête de mieux-être** des personnes accompagnées. À cette fin, l'ATTRueQ, mais surtout le ROCQTR, en collaboration avec d'autres regroupements d'organismes communautaires, constituent, selon les acteurs, des leviers à mobiliser pour analyser les enjeux qui menacent les conditions d'adéquation de l'intervention auprès des jeunes en rupture sociale, et plus largement des populations marginalisées et défavorisées. Un coordo insiste sur cette fonction première qu'ont à remplir les leaders des organismes en travail de rue pour assurer l'intégrité des Trs et le potentiel de leur pratique :

« Mais pour les praticiens sur le terrain il faut qu'ils soient soutenus là-dedans pour pas qu'ils trahissent leur pratique non plus. Fait que le directeur ou le coordonnateur qui n'a pas ça en tête de protéger son équipe par rapport aux dictats des décideurs, il fait fausse route *pis* il peut les amener dans des situations où ils s'éloignent de leur pratique » (C).

En somme, tels que viennent de l'illustrer les quelques citations présentées dans cette dernière partie, les acteurs en travail de rue perçoivent leurs espaces associatifs comme des « coulisses » où le travail d'équipe, pour reprendre la métaphore de Goffman (1973), est essentiel à la production collective de « techniques de protection » (p. 22) permettant de sauvegarder la qualité de la prestation des Trs contre les menaces qu'encourent les interférences des commandes technocratiques et politiques pour l'efficacité de leur mise en scène auprès de leur public.

Conclusion

Réaliser une recherche, de l'idée initiale jusqu'à la publication du rapport final, en passant par les nombreuses heures de cueillette, d'analyse et d'organisation des données, représente un processus de longue haleine qui peut s'avérer ardu à bien des égards. En effet, la non-linéarité du développement d'une recherche sur le social et la constante remise en question qu'elle exige (Gauthier, 2010) demandent aux chercheurs une grande adaptabilité, mais également de la persévérance, ce qui semble être d'autant plus vrai dans le cadre d'une recherche dont la méthodologie choisie s'appuie sur une enquête de terrain dans un univers mouvant comme celui du travail de rue.

Malgré ces défis associés à l'enquête de terrain, la présente recherche s'est nourrie de la synergie entre le mode ethnographique de recherche adopté et l'objet d'étude que constitue le travail de rue; en effet, à l'image des premières étapes qui composent le passage obligé de chaque Tr, notre équipe a cherché à « aller vers » l'univers ciblé et à y développer une relation de confiance avec les acteurs visés en misant sur la co-construction d'un univers de sens commun à partir duquel interpréter la réalité. Dans le même sens, l'analyse de nos données, ancrée dans une lecture constructiviste et interactionniste du monde, est aussi le reflet de notre objet de recherche alors qu'elle s'est élaborée à travers la dynamique intersubjective de négociation continue du sens et des usages du travail de rue entre les membres de notre équipe de recherche, mais aussi entre ceux-ci et les acteurs qui ont participé à notre étude.

À l'issue de nos travaux, on constate que la définition du travail de rue qui émerge de notre analyse, élaborée en quatre segments inscrits dans un processus nécessitant de nombreux ajustements et allers-retours, s'avère cohérente avec les postulats annoncés dans la problématique à la base de cette recherche. En effet, la dynamique de négociation inhérente aux différentes phases de la pratique du travail de rue dont témoigne l'analyse de cette définition semble répondre à 1) la nécessité de plus en plus reconnue de développer des pratiques d'intervention souples pour être en mesure d'offrir un accompagnement personnalisé aux jeunes dont la trajectoire se heurte à diverses formes de ruptures de liens sociaux, et ainsi contribue à 2) déployer le mandat social du travail de rue de rejoindre ces jeunes en vue de favoriser le tissage de passerelles entre eux et les personnes ainsi que les institutions concernées par leurs besoins et aspirations (Baillergeau, 2016; Céfaï et Gardella, 2011; Cheval, 2001; Castillo Gonzalez, Marion et Saulnier, 2015; de Boévé et Giraldi, 2010; Fontaine, 2003, 2010, 2011a, 2011b, 2013; Martel, 2008).

Aussi, les convergences entre les points de vue exprimés par les différents groupes d'acteurs qui ont participé à notre étude permettent de mettre en lumière divers attributs que chaque Tr semble devoir mobiliser pour rejoindre ces jeunes qui se tiennent à l'écart des espaces sociaux institués, comme le démontrent les facteurs d'adéquation identifiés au

dernier chapitre de notre étude. À cet égard, bien que le travail de rue puisse sembler « facile » à pratiquer et que la simplicité des gestes et des actions des Trs soit appréciée des jeunes, les conditions à réunir pour assurer l'adéquation de ce mode d'intervention peuvent s'avérer complexes à faire reconnaître dans le contexte sociopolitique et économique actuel où la course à « faire plus avec moins » exerce une pression qui nuit à la fluidité des processus de négociation intersubjective à l'œuvre dans cette pratique. En d'autres mots, bien que l'importance de développer des pratiques d'intervention souples semble de plus en plus reconnue, non seulement par les acteurs de terrain, mais aussi par les autorités publiques (Agence de la santé publique du Canada, 2011), il reste un travail important à faire pour assurer la reconnaissance des conditions nécessaires au déploiement de stratégies d'intervention en mesure de s'ajuster au rythme et aux contingences de la vie quotidienne des jeunes plus ou moins en rupture sociale.

Ainsi, lutter pour la reconnaissance d'une meilleure réponse aux besoins et aspirations des jeunes implique de revendiquer la reconnaissance des conditions nécessaires à l'établissement d'une relation d'accompagnement ancrée dans la quotidienneté des jeunes, ce qui nécessite que les acteurs de terrain disposent du temps, de l'ancrage, des ressources et de l'autonomie dont ils ont besoin pour bâtir avec les jeunes un univers de sens commun permettant d'accroître l'efficacité et la portée des actions réalisées avec eux.

En somme, dans un contexte où diverses pressions politiques et technocratiques compromettent l'adéquation du travail de rue, les quelques pistes énoncées dans la dernière partie de notre étude éclairent la pertinence de miser sur les alliances qui se sont développées au fil des ans entre les protagonistes de l'action communautaire autonome en travail de rue afin de donner un véhicule à cette pratique qui soit en mesure de la protéger de ces pressions et d'en soutenir le déploiement. D'une manière métaphorique, on pourrait concevoir les organisations locales et les structures associatives en travail de rue comme une sorte de cheval de Troie permettant de contenir et de déployer le potentiel de cette pratique dont les attributs ont un caractère relativement subversif en regard des impératifs d'efficacité instrumentale promus par la nouvelle gestion publique et qui dominent les orientations et les modalités de l'organisation des services. En effet, de manière à protéger et à déployer l'efficacité pratique et symbolique (Renaud, 1997) du travail de rue illustrée dans cette étude, il semble nécessaire que les organisations qui soutiennent ce mode d'intervention développent des stratégies pour filtrer les pressions qu'exerce la quête quantitative de performance associée à la logique managériale (Jetté et Goyette, 2010) et qu'elles négocient la marge de manœuvre nécessaire à l'adéquation de la réponse aux besoins et demandes exprimées par les jeunes en rupture sociale.

Références bibliographiques

- Agence de la santé publique du Canada. (2011). *Le rapport de l'administrateur en chef de la santé publique sur l'état de la santé publique au Canada, 2011 : Jeunes et jeunes adultes - En période de transition*. Repéré à <http://www.phac-aspc.gc.ca/cphorsphc-respcacsp/2011/index-fra.php>
- Baillergeau, E. (2016). « Aller vers » les populations en rupture. Les enjeux théoriques et pratiques de la notion d'*outreach* appliquée à la lutte contre les exclusions et la précarité. Dans M.-H. Soulet (dir.), *Les nouveaux visages du travail social* (p.145-164). Fribourg : Academic Press Fribourg.
- Baribeau, C. (2009). Analyse des données des entretiens de groupe. *Recherches qualitatives*, 28(1), 133-148. Repéré à [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero28\(1\)/baribeau\(28\)1.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero28(1)/baribeau(28)1.pdf)
- Baribeau, C. et Germain, M. (2010). L'entretien de groupe : considérations théoriques et méthodologiques. *Recherches qualitatives*, 29(1), 28-49. Repéré à [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero29\(1\)/RQ_Baribeau.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero29(1)/RQ_Baribeau.pdf)
- Bastien, R., Raynault, M.-F. Battaglini, A. Frigault, L.-R., Bouthillier, M.-È., Larose, G. et Besse, M. (2007). Travail de proximité : matière à penser le social, la prévention et le politique. Dans É. Baillergeau et C. Bellot (dir.), *Les transformations sociales de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités* (p.73-95). Québec : PUQ.
- Beaud, S. et Weber, F. (1997). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris: La Découverte et Syros.
- Bellot, C. et Baillergeau, E. (dir.). (2007). *Les transformations de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités?* Québec : PUQ.
- Bellot, C., Jetté, C. et Bresson, M. (2013) *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Québec : PUQ.
- Berger, L. (2005). *Les nouvelles ethnologies : enjeux et perspectives*. Paris : Armand Collin.
- Berger, P. L. et Luckmann, T. (2006). *La construction sociale de la réalité*. Paris : Armand Colin (1^{re} éd. 1966).

- Bibeau, G. et Perreault, M. (1995). *Dérives montréalaises. À travers des itinéraires de toxicomanies dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal : Boréal.
- Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris : ESF Éditeurs.
- Castillo Gonzalez, E., Marion, É. et Saulnier, M. (2015). Travail de rue, reconnaissance et citoyenneté : étude d'un cas montréalais. *Service social*, 61(1), 93-108. doi : 10.7202/1033742ar
- Castoriadis, C. (1998, février). De l'autonomie en politique. L'individu privatisé. *Le Monde diplomatique*, p.23.
- Céfaï, D. (2003). *L'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.
- Céfaï, D. et Gardella, É. (2011). *L'urgence sociale en action : Ethnologie du Samusocial de Paris*. Paris : La Découverte.
- Châtel, V. et Roy, S. (dir.). (2008). *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*. Québec : PUQ.
- Cheval, C. (2001). Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux. Dans H. Dorvil et R. Mayer (dir.), *Problèmes sociaux – tome II – Études de cas et interventions sociales* (p. 362-385). Québec : PUQ.
- Clément, M., Gélinau, L. et McKay, A.-M. (dir.). (2009). *Proximités : lien, accompagnement et soin*. Québec : PUQ.
- Collectif d'écriture de l'ATTRueQ. (1997). *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante*. Rédigé par A. Fontaine et J. M. Richard. Drummondville : Refuge La Piaule du Centre du Québec.
- Davoine-Tousignant, M. et Masson, P. (2015). *Connaître et comprendre le travail de rue*. Repéré sur le site du ministère de la Sécurité publique : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/publications/bip/bip-mai-2015.pdf>
- de Boevé, E. et Giraldi, M. (dir.). (2010). *Guide international sur la méthodologie du travail de rue*. Paris : L'Harmattan.
- Deslauriers, J.-P. et Kérisit, M. (1997). Devis de recherche et échantillonnage. Dans J. Poupart et al. (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.85-111). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.

- Duval, M. et Fontaine, A. (2000). Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations des travailleurs de rue avec les autres intervenants. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 49-67. doi : 10.7202/000005ar
- Duval, M., Fontaine, A., Fournier, D., Garon, S. et René, J.-F. (2004). *Les organismes communautaires au Québec. Pratiques et enjeux*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Emerson, R. (2003). Le travail de terrain comme activité d'observation : Perspectives ethnométhodologistes et interactionnistes. Dans D. Céfaï (dir.), *L'enquête de terrain* (p. 398-424). Paris : La Découverte.
- Fontaine, A. (2001). *Le travail de rue face aux pressions technocratiques : les enjeux de la planification intégrée de services sociaux et de santé pour une pratique d'intervention autonome en lien avec les jeunes marginalisés*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale, Université du Québec à Montréal, Montréal.
- Fontaine, A. (2010). Le travail de rue dans l'univers de la rue. *Criminologie*, 43(1), 137-153. doi : 10.7202/044054ar
- Fontaine, A. (2011a). *La culture du travail de rue : une construction quotidienne*. Thèse de doctorat en service social, Université de Montréal, Montréal.
- Fontaine, A. (2011b). Le travailleur de rue, passeur et médiateur dans la vie des jeunes. Dans M. Goyette, C. Bellot et A. Pontbriand (dir.), *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques* (p. 187-200). Québec : PUQ.
- Fontaine, A. (2013). Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leurs aléas existentiels et quotidiens. *Lien social et Politiques*, (70), 189-203. doi : 10.7202/1021163ar
- Fontaine, A. (2015). *Le travail de rue : une pratique de proximité continuellement négociée*. Repéré sur le site du ministère de la sécurité publique : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/publications/bip/bip-mai-2015.pdf>
- Fontaine, A. (2016). Les travailleurs de rue, témoins-acteurs dans les zones grises de la lutte contre l'intimidation. *Service social*, 62(1), 57-71. doi : 10.7202/1036335ar
- Gagnon, E. (2009). Une société d'accompagnement. Dans M. Clément et al. (dir.), *Proximités : lien, accompagnement et soin* (p.334-353). Québec : PUQ.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood cliffs : Prentice-Hall.
- Gauthier, B. (2010). Introduction. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (p.1-17). Québec : PUQ.

- Goeffrion, P. (2010). Le groupe de discussion. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (p.391-414). Québec : PUQ.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Les éditions de minuit.
- Goyette, M., Bellot, C. et Pontbriand, A. (dir.). (2011). *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques*. Montréal : PUQ.
- Jaccoud, M. et Mayer, R. (1997). L'observation en situation et la recherche qualitative. Dans J. Poupart et al. (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.211-250). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Jeffrey, D. (2004). Rites de passage au monde adulte. Dans P. W. Boudreault et M. Parazelli (dir.), *L'imaginaire urbain et les jeunes. La ville comme espace d'expériences identitaires et créatrices* (p.221-236). Québec : PUQ.
- Jetté, C. et Goyette, M. (2010). Pratiques sociales et pratiques managériales : Des convergences possibles? *Nouvelles pratiques sociales*, 22(2), 25-34. doi : 10.7202/044217ar
- Jullien, F. (1996). *Traité de l'efficacité*. Paris : Éditions Grasset.
- Karsz, S. 2004. *Pourquoi le travail social? Définition, figures, clinique*. Paris : Dunod.
- Lamoureux, G. (1994) Histoire du travail de rue au Québec. Dans J. Pector (dir.) *Actes du colloque Une génération sans nom (ni oui)*, tenu du 24 au 26 avril 1992, 250-255.
- Lapassade, G. (2006). L'observation participante. Dans R. Hess et G. Weigand (dir.), *L'observation participante dans les situations interculturelles* (p.14-32). Paris : Economica Anthropos.
- Laperrière, A. (1997). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.365-390). Boucherville, Québec : Gaëtan Morin éditeur.
- Le Breton, D. (1993). Fabrication individuelle de sens et jeux avec la mort : les jeunes générations. *Revue internationale d'action communautaire*, 29(69), 125-130. doi : 10.7202/1033721ar
- Le Breton, D. (2002). *Conduites à risque*. Paris : PUF.
- Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : PUF.

- Martel, G. (2008). *Le travail de rue : une pratique préventive auprès des jeunes à risque d'adhérer à un gang?* Montréal : Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la sécurité publique.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Parazelli, M. (2002). *La rue attractive : parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*. Montréal : PUQ.
- Parazelli, M., Colombo, A. et Tardif, G. (2007). Dialoguer de façon démocratique avec les jeunes de la rue. Dans S. Roy et R. Hurtubise (dir.), *L'itinérance en questions* (p.31-56). Québec : PUQ.
- Peretz, H. (2004). *Les méthodes en sociologie : L'observation*. Paris : La Découverte.
- Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupard, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.113-169). Boucherville, Québec : Gaëtan Morin éditeur.
- Quirion, B. et Di Gennaro, A. (2000). L'inflation des cas de problématiques multiples : le symptôme de la disjonction entre la logique institutionnelle et la phénoménologie des besoins. Dans D. Laberge (dir.), *L'errance urbaine* (p.355-372). Montréal : Éditions Multimondes.
- Renaud, G. (1997). L'intervention : de la technique à la clinique ou de l'objet au sujet. In G. Legault (dir.), *Intervention : les savoirs en acte* (p. 139-164). Sherbrooke : GGC éditions.
- Renaud, G. (2001). Intervenir : une question de sens. Texte d'une conférence publié dans *Crise de société... recherche de sens. Actes du colloque du 10 mai 2001* (p.95-115). Montréal : L'Association canadienne pour la santé mentale, section Montréal.
- Richard, S. (2015). *De l'émergence à la reconnaissance du travail de rue au Québec*. Repéré sur le site du ministère de la sécurité publique : <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/publications/bip/bip-mai-2015.pdf>
- Strauss, A. L. (1992). *La Trame de la négociation : Sociologie qualitative et interactionnisme* (textes réunis et présentés par I. Baszanger). Paris, L'Harmattan.

ANNEXES

Annexe I : Présentation des quatre organisations impliquées dans l'étude

PACT de rue⁹

Situé sur la rue De Gaspé à Montréal, PACT de rue est un organisme communautaire venant en aide aux jeunes personnes de toutes origines âgées de 12 à 25 ans et vivant des situations problématiques. Tel qu'on le connaît aujourd'hui, PACT de rue a émergé d'un travail de milieu initié en décembre 1990 par le CoDRI (Comité de développement des Relations Interculturelles) de Villieray/Petite-Patrie. L'objectif derrière ce projet était à ce moment d'identifier les besoins des jeunes et, parallèlement, de favoriser le rapprochement interculturel afin d'améliorer leur qualité de vie dans le quartier Petite-Patrie. Aujourd'hui, plus de 25 ans après sa création, PACT de rue, par le biais de ses neuf Trs situés dans sept quartiers de l'île de Montréal (Parc-Extension, Saint-Michel, Petite-Patrie, Mercier-Ouest, Rosemont, Villieray et St-Léonard), établit des liens de confiance, sur une base volontaire et confidentielle, entre des jeunes et des adultes significatifs. De plus, c'est grâce à une présence constante et une grande disponibilité que les Trs de PACT de rue peuvent réussir à créer un climat de « mieux-vivre-ensemble » avec des nombreux jeunes de ces quartiers; par un accompagnement et des références vers les ressources appropriées, mais également en agissant en tant que médiateurs lors de situations de crise.

TRAIC Jeunesse¹⁰

Situé sur la rue Boivin à Québec, TRAIC Jeunesse a comme mission, toujours par la pratique du travail de rue, de favoriser le mieux-être des jeunes dans une perspective de développement global. En effet, l'équipe de TRAIC Jeunesse, par le travail de quatre Trs ayant chacun un secteur attribué (St-Augustin-de-Desmaures, St-Jean-Baptiste, Ste-Foy/Sillery et St-Sacrement/Haute-ville Montcalm), mais aussi d'une équipe administrative (coordonnatrice, adjointe à la coordination et responsable du travail de rue et de l'organisation communautaire), tente de promouvoir la jeunesse et de sensibiliser les partenaires ainsi que la communauté aux réalités vécues par les jeunes. En addition, mais surtout en cohérence avec le travail d'« aller vers » des Trs, TRAIC Jeunesse offre aussi un volet d'intervention se voulant être un « prolongement de la rue », soit un milieu de vie où cohabitent des personnes en situation d'itinérance, des jeunes de tous les genres, des Trs de passage... formant ainsi un « lieu idéal pour vivre un processus d'*empowerment* individuel, de groupe et communautaire ».

⁹ <http://www.pactderue.org/fr/services/>

¹⁰ <http://traicjeunesse.org/>

ATTRueQ¹¹

Né en 1993 à l'initiative d'une vingtaine de praticiens, l'ATTRueQ est une association qui a pour but de regrouper les travailleurs et travailleuses de rue du Québec, et autres partenaires, afin d'assurer le développement et la reconnaissance du travail de rue au sein de la société québécoise. Regroupant aujourd'hui près de 200 membres qui sont principalement des Trs, l'ATTRueQ accueille également d'autres types de praticiens de proximité (les travailleurs de milieu par exemple), ceux-ci ayant en commun avec les Trs de s'intégrer dans les milieux de vie des populations pour offrir un accompagnement social. Fonctionnant sur la base de rencontres régionales régulières, cette association organise également un rassemblement provincial annuel pour l'ensemble de ses membres. Malgré l'absence de financement pour son fonctionnement, cette association parvient à animer différentes activités depuis plusieurs années grâce à l'implication bénévole et aux cotisations de ses membres ainsi que par le biais de projets menés dans le cadre de diverses collaborations, dont avec le Réseau international des travailleurs sociaux de rue, mais aussi avec le ROCQTR. C'est notamment grâce à ces collaborations que l'ATTRueQ en arrive à accomplir sa mission centrée sur la réponse aux besoins des praticiens.

ROCQTR¹²

C'est en 2002, au sein même de l'ATTRueQ, que prit naissance l'idée de regrouper les organismes pour lesquels la pratique du travail de rue était une partie intégrante de leur mission. S'en suivit, en août 2004, une rencontre de 25 organismes ayant répondu à l'appel du comité organisateur d'une rencontre provinciale portant sur la pertinence de créer un regroupement d'organismes pratiquant le travail de rue; en octobre 2006 une rencontre officialisant le nom ROCQTR; puis, le 27 septembre 2007, l'assemblée générale de fondation du ROCQTR où étaient présents 18 organismes communautaires en travail de rue, représentatifs de la majorité des différentes régions du Québec. Aujourd'hui, en portant avant tout le souci de rassembler les organismes dont la mission principale gravite autour du travail de rue et de mettre à l'avant de la scène le développement et la reconnaissance de cette pratique par la société québécoise, le ROCQTR s'oriente davantage vers des considérations politiques, économiques et organisationnelles en complémentarité avec l'ATTRueQ. Ce sont aujourd'hui plus de 35 organismes qui sont membres du ROCQTR.

¹¹ <http://attrueq.org/>

¹² http://www.pactderue.org/_upload/5xyp27_umctgz_ROCQTR.pdf ;
<http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/police/publications/bip/bip-mai-2015.pdf>

Annexe II : Liste des communications réalisées dans le cadre de la recherche

Fontaine, A. et Wagner, G. 21 octobre 2016. *L'acculturation partielle aux rites sociaux de la vie quotidienne : un processus au cœur de la construction identitaire du rôle de travailleur de rue*, Colloque Rites et Identités, Université Laval, Québec

Fontaine, A. 6 Juillet 2016. *Les travailleurs de rue, des « amis professionnels »? L'ambiguïté du statut professionnel au cœur de l'identité d'un métier relationnel*, Colloque du CR32- Savoirs, métiers, identités professionnelles, Congrès de l'Association internationale des sociologues de langue française (AISLF), UQAM, Montréal

Fontaine, A. et Wagner, G. 10 mai 2016. *Le travail de rue ou le défi de définir une pratique d'intervention en continuelle adaptation*, Colloque de l'Équipe de recherche sur l'analyse des pratiques professionnelles (ÉRAPP), Congrès de l'ACFAS, UQAM, Montréal

Fontaine, A. et Beauchesne, M. 8 juillet 2015. *L'adéquation du travail de rue aux besoins des jeunes en rupture sociale : un exercice perpétuel de négociation*, Congrès de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale (AIFRIS), Porto, Portugal

Fontaine, A. 4 juin 2015. *Les défis de reconnaissance du travail de rue : soutenir une approche globale d'intervention sociale dans un univers managérial de gestion du social*, Congrès de l'Association canadienne pour la formation en travail social (ACFTS), Congrès des Sciences humaines, Fédération des sciences humaines, Université d'Ottawa, Ottawa

Fontaine, A. et Beauchesne, M. 28 mai 2015. *Une enquête ethnographique portant sur la négociation du sens et des usages des pratiques de travail de rue*, communication libre, Congrès de l'ACFAS, UQAR, Rimouski

Fontaine, A. 27 mai 2015. *Le point de vue des jeunes dans la définition du travail de rue : un incontournable pour cerner les enjeux d'adéquation de l'intervention de proximité*, Colloque "Les multiples visages des jeunes dans les méthodologies de recherche" organisé par l'Observatoire Jeunes et Société (OJS) et l'Association pour la recherche qualitative (ARQ), Congrès de l'ACFAS, UQAR, Rimouski

Annexe III : Canevas des groupes de discussion

Tous les groupes de discussion avaient pour objectifs de :

- Cerner les contextes d'interaction entre les Trs et les autres acteurs (jeunes, partenaires et coordos);
- Connaître les sens et usages accordés par chaque groupe d'acteurs aux pratiques en travail de rue;
- Observer comment les acteurs d'un même groupe d'acteurs négocient entre eux différentes visions du travail de rue;
- Explorer comment leurs visions du travail de rue convergent plus ou moins avec celles des autres acteurs (jeunes, partenaires, Trs et coordos)
- Identifier comment leurs visions respectives participent à la définition du travail de rue et à son adéquation.

À ces objectifs généraux s'ajoutaient, pour les groupes de discussion de Trs et de coordos, les objectifs suivants :

- Comprendre comment ces acteurs adhèrent plus ou moins à un bassin de références partagées au sujet du sens et des usages du travail de rue;
- Comprendre comment ces acteurs négocient à l'interface entre les différentes visions du travail de rue portées par les acteurs de la pratique et par les autres acteurs (jeunes, partenaires et bailleurs de fonds).

Enfin, le dernier groupe interrégional réunissant les Trs des deux régions (Québec et Montréal) visait également à :

- Confronter avec les praticiens nos interprétations des données sur les différents thèmes abordés dans l'ensemble des groupes de discussion afin d'affiner notre analyse des enjeux de négociation du sens et des usages accordés au travail de rue et aux facteurs et conditions d'adéquation de cette pratique.

Canevas d'animation des groupes de discussion avec les jeunes

Mot de bienvenue Remerciements pour la participation Présentation de l'équipe de recherche Présentation de la recherche et de sa démarche Explication et signature du formulaire de consentement Présentation du déroulement du GD (groupe de discussion) Tour de table de présentation de chacun
Connaissance du travail de rue Comment avez-vous entendu parler du travail de rue la 1^{ère} fois?
1. Définition du travail de rue (sens et usages) Chacun est invité à dire deux à trois mots-clés qui caractérisent le travail de rue. L'animateur écrit les mots au tableau. À partir des mots identifiés, le groupe est invité à formuler une définition. À partir de l'élaboration de cette définition, on anime un échange autour des sous-questions suivantes : 1.1. C'est quoi du travail de rue? 1.2. Pourquoi ça existe du travail de rue? 1.3. À qui et à quoi ça sert? 1.4. Pourquoi, à votre avis, quelqu'un choisit de faire du travail de rue? 1.5. Que fait un Tr? 1.6. Que ne fait pas un Tr? 1.7. Quels sont, selon vous, les critères pour être un bon Tr? 1.8. Quels sont, selon vous, les impacts du travail de rue?
2. Perceptions des travailleurs de rue et des autres intervenants 2.1. Nommez différents intervenants présents dans votre environnement ou à qui vous avez à faire... 2.2. C'est quoi la différence entre un travailleur de rue et... 2.2.1. Un intervenant de la DPJ, un intervenant en CLSC, un policier, un animateur, un psychologue, un travailleur social, un parent et un ami adulte? 2.3. Quels sont, selon vous, les avantages/inconvénients que le Tr entretienne des relations avec ces adultes/intervenants?
3. Interactions avec le travailleur de rue et adéquation de sa pratique 3.1. Qu'est-ce qui vous fait accepter le Tr dans votre milieu? 3.2. Qu'est-ce qui fait que vous poursuivez votre lien avec un Tr? 3.3. Y a-t-il des choses que vous attendez du Tr? 3.4. Y a-t-il des choses que vous préférez ne pas dire ou faire avec ou devant un Tr? 3.5. Si le Tr que vous connaissez quittait le travail de rue, comment recevriez-vous le nouveau Tr qui le remplacerait? 3.6. Si vous aviez un conseil à donner aux Trs, ce serait quoi?
Conclusion et évaluation de la rencontre

Canevas d'animation du groupe de discussion avec les partenaires

Mot de bienvenue Remerciements pour la participation Présentation de l'équipe de recherche Présentation de la recherche et de sa démarche Explication et signature du formulaire de consentement Présentation du déroulement du GD Tour de table de présentation de chacun
4. Définition du travail de rue (sens et usages) Chacun est invité à écrire deux à trois mots-clés qui caractérisent le travail de rue. L'animateur écrit les mots au tableau. À partir des mots identifiés, le groupe est invité à formuler une définition. À partir de l'élaboration de cette définition, on anime un échange autour des sous-questions suivantes : 4.1. C'est quoi du travail de rue? 4.2. Pourquoi ça existe du travail de rue? 4.3. À qui et à quoi ça sert? 4.4. Que fait et ne fait pas un Tr?
5. Perceptions du travail de rue 5.1. Pourquoi quelqu'un choisit-il de faire du travail de rue? 5.2. Nommez différentes situations dans lesquelles le Tr est appelé à agir. 5.2.1. Que fait-il de semblable ou de différent des autres intervenants dans ces situations? 5.2.2. En quoi les rôles du Tr sont complémentaires, contradictoires ou un dédoublement du rôle d'autres intervenants? 5.3. Comment percevez-vous le type d'interaction qu'entretient le Tr avec les jeunes? 5.4. Est-ce que votre perception du travail de rue a changé au fil du temps? Qu'est-ce qui a influencé votre perception de cette pratique?
6. Interactions avec le Tr et adéquation de sa pratique 6.1. Quel est votre intérêt à être en lien avec un Tr? 6.2. Dans quels genres de situation vous arrive-t-il d'interagir avec un Tr? 6.2.1. Collaboration terrain, concertation, échange de services, partage d'expertise, etc. 6.3. Quelles sont les attentes et limites réciproques que vous entretenez avec le Tr? 6.3.1. En général, en regard de l'échange d'informations, de la référence vers les ressources, de l'accompagnement et du suivi, de sa présence dans votre territoire (établissement, organisme, quartier), etc. 6.4. Quels sont, selon vous, les impacts du travail de rue? 6.4.1.auprès des jeunes 6.4.2. Dans la communauté
Conclusion et évaluation de la rencontre

Canevas d'animation du groupe de discussion avec les coordos

Mot de bienvenue Remerciements pour la participation Présentation de la démarche et du déroulement du GD Signature des formulaires de consentement (reçus à signer à la fin) Tour de table de présentation de chacun
1^{ère} activité : Sens respectif et partagé Chacun écrit de quatre à cinq mots-clés qui définissent le travail de rue sur un papier (<i>post-it</i>) Tour à tour, chacun va coller ses <i>post-it</i> au tableau en nommant à haute voix les mots-clés choisis On regroupe les mots qui se répètent ou se ressemblent On invite les participants à formuler une définition partagée à l'intérieur d'un délai de dix minutes (+ cinq minutes au besoin) (chronométré) On encourage la négociation pour arriver à une définition commune
Convergences et divergences des définitions du travail de rue au sein de la communauté de pratique En quoi cette définition converge ou diverge-t-elle de la définition que portent : Vos organismes respectifs? (vision semblable équipe de terrain vs C.A.), l'ATTRueQ? le ROCQTR?, Le réseau international?
Convergences et divergences des définitions du travail de rue par des partenaires - En quoi cette définition converge ou diverge-t-elle avec la définition que vous utilisez auprès des partenaires (MDJ, HJ, CLSC, DPJ, police, école, etc.)? (Quelle(s) définition(s), à votre avis, les partenaires ont-ils du travail de rue?) - Comment ajustez-vous votre définition selon les partenaires? Sur quoi insistez-vous auprès d'eux pour définir le travail de rue? - Comment négociez-vous avec les différentes attentes de ces acteurs?
Convergences et divergences des définitions du travail de rue par des bailleurs de fonds - En quoi cette définition converge ou diverge-t-elle avec la définition que vous utilisez auprès des bailleurs de fonds (MSSS, SC, MSP, Centraide, etc.)? (Quelle(s) définition(s), à votre avis, les bailleurs de fonds ont-ils du travail de rue?) - Comment ajustez-vous votre définition selon les bailleurs de fonds? Sur quoi insistez-vous auprès d'eux pour définir le travail de rue? - Comment négociez-vous avec les différentes attentes de ces acteurs?
Convergences et divergences des définitions du travail de rue par des jeunes - En quoi cette définition converge ou diverge-t-elle avec la définition utilisée auprès des jeunes? - Quelle(s) définition(s), à votre avis, les jeunes ont-ils du travail de rue? - Sur quoi insistez-vous auprès d'eux pour définir le travail de rue? - Comment négociez-vous avec les attentes de ces acteurs?
Adéquation du travail de rue auprès des jeunes « plus ou moins en rupture sociale » - Comment les multiples négociations de la définition du travail de rue influencent-elles votre capacité à approcher les jeunes et à répondre à leurs besoins et aspirations? - Quels sont les aspects essentiels de votre pratique que vous tenez à protéger pour assurer son adéquation aux besoins et aux aspirations des jeunes?
Réflexions générales sur le sujet
Évaluation de la rencontre et commentaires sur le projet Appréciation de la rencontre, correspondance avec les motivations, attentes de départ, commentaires sur le processus, etc.
Conclusion

Canevas d'animation des groupes de discussion avec les Trs (rencontres régionales)

Mot de bienvenue Remerciements pour la participation Présentation de la démarche de recherche et du déroulement du GD Tour de table de présentation de chacun
1^{ère} activité : Sens respectif et partagé Chacun écrit de quatre à cinq mots-clés qui définissent le travail de rue sur un papier (<i>post-it</i>) Tour à tour, chacun va coller ses <i>post-it</i> au tableau en nommant à haute voix les mots-clés choisis On regroupe les mots qui se répètent ou se ressemblent On invite les participants à formuler une définition partagée à l'intérieur d'un délai de dix minutes On encourage la négociation pour arriver à une définition commune
Échange autour des convergences et divergences de sens et d'usages • Qu'est-ce qui influence vos définitions respectives? Qu'est-ce qui explique ce qui diffère ou converge dans vos définitions? Quelles sont les nuances entre vos définitions? • Échange autour des variations des significations accordées (valeurs, conceptions, définitions, etc.) au travail de rue et discussion des références partagées par les Trs et des sources d'influence de ces conceptions variées et partagées du travail de rue.
2^{ème} activité : Sens négocié - Exercice de mise en scène des rôles du Tr Mise en contexte : les différents groupes d'acteurs avec qui interagissent les Trs ont une vision différente du rôle et de la tâche de ce praticien. Les Trs doivent souvent faire face à des attentes différentes de la part des uns et des autres. Ainsi, les <i>destinataires</i> de l'intervention (jeunes, entourage, adultes du milieu, etc.) n'ont pas nécessairement la même vision du travail de rue que les <i>partenaires</i> de ces intervenants (MDJ, HJ, école, policiers, DPJ, etc.) ni la même vision que les <i>commanditaires</i> de l'intervention (décideurs et bailleurs de fonds publics et privés). Le groupe est divisé en trois équipes (de trois à quatre personnes par équipe). Chaque équipe pige un des trois groupes d'acteurs (Destinataires, partenaires ou commanditaires) et doit illustrer ce que ce groupe d'acteurs imagine que fait le Tr à la manière des montages photos qu'on trouve sur Facebook pour illustrer par des métaphores ce que différents acteurs pensent d'une même situation, du genre : « Comment ma mère me voit, mes amis me voient, le gouvernement me voit?, etc. ». Chaque équipe dispose d'un grand carton, de crayons-feutres, d'un pantin articulé en carton et de gommette; il s'agit de dessiner une situation qui met en scène le travailleur de rue (pantin articulé) en train de faire ce que le groupe d'acteurs pense qu'il fait de ses journées. Qu'est-ce que ça fait un Tr selon : • Les destinataires (jeunes) • Les partenaires (MDJ, écoles, police, DPJ, etc.) • Les commanditaires (MSSS, MSP, fondations, etc.) En grand groupe, chaque équipe présente son dessin et explique ce que fait le Tr selon le groupe d'acteurs sélectionné. Après chaque tableau, on discute de nos perceptions des perceptions du travail de rue par le groupe d'acteurs concerné.
Adéquation du travail de rue À la fin des trois tableaux, un échange est animé autour : • Des acteurs qui selon les Trs comprennent bien leur rôle et ceux qui semblent méconnaître leur rôle • Des tensions entre les attentes différentes des groupes d'acteurs • Des impacts des mécompréhensions sur la pratique • Des signes de reconnaissance et de compréhension de la pratique
Réflexions générales sur le sujet
Évaluation de la rencontre et commentaires sur le projet • Appréciation de la rencontre, correspondance avec les motivations, attentes de départ, commentaires sur le processus, etc.
Planification de la prochaine étape : Groupe de discussion avec les jeunes, avec les partenaires et avec les coordos; Et 2^{ème} groupe de discussion interrégional des Trs de Québec et Montréal.
Conclusion

Canevas d'animation du groupe de discussion avec les Trs (rencontre interrégionale)

Mot de bienvenue Remerciements pour la participation Présentation du déroulement du GD : • Présentation de résultats préliminaires (synthèse et extraits des GD ou des résumés de certaines données tirées des IC/OP) sur différentes facettes de la pratique • Discussion pour voir comment vous négociez avec les enjeux soulevés Signature du formulaire de consentement Tour de table de présentation de chacun
Présentation de la recherche Objectifs + stratégie méthodologique + objectifs et thèmes du GD interrégional des Trs de Qc et Mtl
Qui sont les Trs? • Profil <i>Vous reconnaissez-vous?</i>
À qui s'adresse le travail de rue? • Vise les individus ou la communauté? S'adresse à des populations/personnes spécifiques ou à tout le monde? • Vise davantage populations/personnes jeunes qui ont un statut socioéconomique défavorable ou qui ont vécu des difficultés psychosociales? <i>Comment définir les destinataires des Trs?</i>
La définition du travail de rue, selon divers acteurs • Comparaisons des définitions des différents GD <i>Quelle serait une définition négociée du travail de rue?</i>
Le mode de relation et les rôles • Ami ou pas? Intervenant ou pas? Semblable aux autres intervenants? Portrait des rôles. <i>Comment définir le mode de relation établi et le rôle occupé par les Trs?</i>
L'approche et les actions • Volontaire – égalitaire – confidentielle • Juste être là – les fruits à long terme de la présence • Être là au bon moment • Être ou ne pas être : l'authenticité • La polyvalence d'action <i>Comment définir l'approche des travailleurs de rue?</i> <i>Est-ce là les caractéristiques les plus significatives de l'approche en travail de rue ou y a-t-il autre chose à faire ressortir? Qu'est-ce qui permet le mieux de témoigner de l'action des Trs, compte tenu de la diversité des actions possibles?</i>
Les finalités • Le mieux-être / Négociation des orientations <i>Comment définir la finalité poursuivie par le travail de rue?</i>
Pause
Les interactions avec les partenaires et les bailleurs de fonds • Les interactions positives et négatives avec les individus et avec les organisations • Négociation de quelques éléments de définition <i>Qu'est-ce qui caractérise les interactions avec les autres acteurs?</i>
L'adéquation du travail de rue • Les indicateurs de l'adéquation du travail de rue • Le vecteur de l'adéquation : l'adaptabilité <i>Qu'est-ce qui balise l'adéquation du travail de rue?</i>
Les conditions d'exercice qui influencent la définition et l'adéquation du travail de rue
Évaluation de la rencontre et attentes envers la suite des travaux
Conclusion

Annexe IV : Définitions du travail de rue issues de l'exercice de production d'une définition négociée tenu lors de chaque groupe de discussion

Groupe des coordos : « Une pratique généraliste qui s'exerce dans le milieu de vie des personnes par la création de liens de confiance significatifs, volontaires et égalitaires avec une préoccupation de compréhension et de respect du rythme. »

Groupe des partenaires : « Le travail de rue, c'est aller à la rencontre des jeunes et des adultes dans leur milieu et établir une relation de confiance basée sur le respect et le non-jugement. Ces rencontres favorisent la création de liens significatifs avec des populations difficiles à rejoindre, leur permettant de se sentir à l'aise pour exprimer des difficultés et trouver un soutien. Le travail de rue est informel et dépend du rythme de chacun en utilisant différents moyens tels que l'information, la sensibilisation, l'accompagnement et le soutien, ce qui amène la réduction des méfaits. »

Groupe des Trs de Montréal : « Le travail de rue est une pratique d'intervention humaine, volontaire et confidentielle intégrant relation d'être et relation d'aide qui s'exerce dans le milieu de vie des personnes. Cette pratique implique une adaptation du travailleur au milieu dans lequel il exerce, le respect des gens et des codes du milieu. La présence au quotidien est à la base des liens que le travailleur de rue tissera dans son milieu et lui permet par la suite d'offrir support, écoute, accompagnement et de confronter les personnes sur son terrain. »

Groupe des Trs de Québec : « Le travail de rue est une approche de proximité basée sur le lien de confiance et la réciprocité qui demande d'être présent dans la vie des gens, et ce, tout en respectant le rythme, le volontariat, la confidentialité et le non-jugement afin de les accompagner dans leur quotidien vers un mieux-être. »

Groupe de jeunes de Montréal : « Le travail de rue c'est du soutien et de l'encadrement pour les personnes en besoin et de l'aide à trouver des ressources. Le travailleur de rue devrait être ouvert d'esprit, peu importe la situation, faire des activités avec les gens concernés par son travail. Dans certaines situations, quand la relation le permet, le travailleur de rue peut être un confident et apporter certaines réflexions tout comme un travailleur social. »

Groupe de jeunes de Québec : « Le travail de rue c'est soutenir la personne, être à l'écoute pour que les bas deviennent des hauts, augmentent l'estime de soi. Le travail de rue c'est la complicité d'un ami, être soi-même. Demander un encadrement volontaire peut briser ton isolement. Il peut être un guide, un ami. Son but premier : agir pour créer une complicité et te démontrer que l'avantage est de travailler avec son cœur. Le travail de rue c'est être soi-même et travailler avec le cœur, c'est plus qu'un ami, mais un guide qui brise l'isolement de son écoute, son soutien volontaire. »