

Université de Montréal

**La culture du travail de rue :
une construction quotidienne**

par

Annie Fontaine

École de service social

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des Arts et des Sciences
en vue de l'obtention du grade de phd
en service social

mai 2011

© Annie Fontaine, 2011

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Cette thèse intitulée :

La culture du travail de rue : une construction quotidienne

Présentée par :
Annie Fontaine

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Céline Bellot, présidente-rapporteur
Gilbert Renaud, directeur de recherche
François Huot, membre du jury
Marc Molgat, examinateur externe
Céline Bellot, représentante du doyen de la FES

Résumé

La présente étude propose d'éclairer la dynamique interactive de construction quotidienne de la culture du travail de rue. Tel qu'elle est présentée au premier chapitre, cette piste de recherche fait écho à différentes préoccupations soulevées par l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue aux niveaux de la légitimation sociale de cette pratique, de sa consolidation organisationnelle, de son articulation méthodologique et de l'identification professionnelle de ses praticiens. Après avoir mis en relief les contraintes et défis engendrés par ces différentes formes d'incertitude, la problématique met en lumière l'opportunité de voir dans cette indétermination un révélateur des processus quotidiens de construction culturelle du travail de rue. Un deuxième chapitre présente le cadre théorique constructiviste, interactionniste et ethnométhodologique qui a inspiré la conception de la culture adoptée dans cette recherche. Un troisième chapitre résume la stratégie ethnographique de l'enquête de terrain menée dans l'univers du travail de rue par le biais d'une démarche d'observation participante d'une année au sein d'une équipe locale de travailleurs de rue et des espaces associatifs fréquentés par ces acteurs à l'échelle régionale, provinciale et internationale. Empruntant la métaphore dramaturgique d'Erving Goffman pour décrire « la mise en scène de la vie quotidienne » des travailleurs de rue, une deuxième section d'analyse des données décrit en trois chapitres les interactions sociales des travailleurs de rue dans les « coulisses » de leurs espaces entre pairs, « dans le décor du milieu » à la rencontre de leurs « publics » ainsi que lors de « représentation de leur rôle » en situation d'intervention. Recourant à des récits d'observation et à divers exemples, chacun de ces chapitres explicite les activités routinières et les conversations ordinaires qui prennent forme dans ces différents contextes d'interaction sociale. Le quatrième chapitre décrit la quotidienneté de ma propre incursion comme chercheuse dans l'univers des travailleurs de rue et celle dont j'ai été témoin dans la dynamique de l'équipe qui m'a accueillie pendant une année sur une base hebdomadaire. Le cinquième chapitre raconte la vie de tous les jours ayant cours à travers l'intégration des travailleurs de rue sur le terrain et l'activation de leur rôle dans le milieu. Le sixième chapitre reflète différentes manières

dont les travailleurs de rue s'inscrivent au quotidien dans des situations d'intervention avec les personnes du milieu et avec les acteurs de la communauté. Un septième chapitre dégage de la description de cet assemblage de routines et de codes de langage des travailleurs de rue une interprétation des processus et des produits de la « culture » de cette pratique, c'est-à-dire une certaine lecture des processus interactifs de production de cette culture et de la constellation de significations produites et mobilisées par les acteurs impliqués.

Mots-clés : travail de rue, travail social, intervention, culture, ethnographie, interaction, sens, usages, quotidien, construction

Abstract

The present study proposes to explore the dynamic interaction of the daily cultural construction of street work. The first chapter illustrates the various concerns that emerge from some of the uncertainties related to the experience of practice as well as the various conditions of street work. In particular, the practice's social legitimacy, the organizational context, its approach to intervention and the practitioner's professional identity will be explored. After having highlighted the constraints and challenges posed by these different forms of uncertainties, those are exposed again, but from a perspective of an opportunity to understand the cultural construction of street work. The second chapter presents the theoretical framework for the research, which is based on a constructivist, interactionist and ethnomethodological perspective. A third chapter summarizes the strategies for ethnographic fieldwork as undertaken during a one year process of data collection. This chapter also explores the research method which draws from participant observation, which was undertaken within a local team of street workers and their various associative contexts at regional, provincial or international levels. In borrowing from the dramatic metaphor of Erving Goffman to describe "the stages of everyday's life" of the street workers, the data analysis will then be presented in three distinct sections, highlighting Goffman's components, that is the social interactions of street workers "backstage" between peers; "in the setting" to meet their "public"; and finally, during "representation of their roles" in interventional situations. Using case observations and drawing from various examples, each section explains how the routines and ordinary conversations shape the social interactions in those work contexts. The fourth chapter describes my daily research involvement, in the world of street workers as well as my role as an observer which was to witness the dynamics of the team who had welcomed me weekly during a period of one year. The fifth chapter illustrates everyday experiences of street workers as seen through their activities and conversations as well as the actualization of their roles in their practice environment. The sixth chapter reflects on ways in which street workers are involved in different types of interventions and with people and actor they accompany in the community. A seventh

chapter outlines the description of a set of routines, the language codes the street workers use and the interpretation they give and produce through the process of "culturation" of street work. In other words, we explore how workers read the interactive processes of this culture and how the meanings are produced and mobilized by the actors involved.

Keywords: street work, social work, intervention, culture, ethnography, interaction, daily life, meanings, manners, construction

Table des matières

Résumé	i
Abstract	iii
Liste des encadrés	x
Liste des figures	xi
Liste des sigles	xii
Remerciements	xiv
Introduction	1
SECTION I - OBJET ET PERSPECTIVE DE RECHERCHE.....	6
CHAPITRE 1 - PROBLÉMATIQUE : L'INDÉTERMINATION CONSTITUTIVE DU TRAVAIL DE RUE.....	8
1.1. Le développement du travail de rue au Québec	8
1.1.1. L'évolution historique du travail de rue	9
1.1.2. État des connaissances en travail de rue.....	13
1.2. Les défis soulevés par l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue	16
1.2.1. Les défis de légitimation d'un rôle social marginal	17
1.2.2. Les défis de consolidation organisationnelle d'une pratique non-conventionnelle	22
1.2.3. Les défis d'appropriation méthodologique d'une pratique atypique.....	26
1.2.4. Les défis d'identification professionnelle d'une communauté de pratique plurielle	34
1.3. L'indétermination du travail de rue : problème ou opportunité?	37

CHAPITRE 2 - CADRE THÉORIQUE : LA CONSTRUCTION CULTURELLE DU TRAVAIL DE RUE.....	39
2.1. Un éclairage culturel sur le travail de rue	39
2.2. La culture comme univers partagé : une approche constructiviste.....	47
2.3. La culture comme processus et produit des interactions : un point de vue interactionniste	51
2.4. Les conversations et les routines comme accomplissement d'un monde commun : une lecture ethnométhodologique	55
2.5. L'interprétation du stock de références partagé en travail de rue	57
CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE : UNE ENQUÊTE IMMERSIVE DANS L'UNIVERS DU TRAVAIL DE RUE	59
3.1. Cible de la recherche.....	59
3.2. Une approche d'inspiration ethnographique	60
3.2.1. Une perspective de recherche interprétative.....	60
3.2.2. Une posture de proximité	61
3.3. Un corpus ancré dans l'univers du travail de rue	65
3.3.1. Une enquête itinérante multi-située	65
3.3.2. L'étude d'un cas unique et de son réseau extensif.....	67
3.4. Une stratégie qualitative de collecte des données	70
3.4.1. L'observation participante.....	70
3.4.2. Conversations informelles	71
3.4.3. Consultation documentaire	72
3.5. Une stratégie interprétative d'analyse des données.....	73
3.5.1. Un travail de description dense.....	73
3.5.2. Un processus réflexif avec les sujets de l'étude.....	75
3.5.3. Un travail itératif de conceptualisation	76
3.6. Encadrement scientifique et éthique	77
3.6.1. Critères de scientificité.....	77
3.6.2. Repères éthiques	78

SECTION II - PRÉSENTATION ET ANALYSE DES DONNÉES.....	85
Interpréter les processus et produits de la construction culturelle du travail de rue	85
Le théâtre quotidien du travail de rue comme métaphore de sa construction culturelle.....	87
Le récit comme reconstruction dramatique du monde observé	90
CHAPITRE 4 – LES INTERACTIONS DANS L’UNIVERS DES ACTEURS EN TRAVAIL DE RUE.....	93
4.1. Visite dans l’arrière-scène des acteurs en travail de rue	93
4.2. S’introduire parmi les travailleurs de rue.....	97
4.2.1. S’immerger dans le monde social du travail de rue	103
4.2.2. Observer différents contextes interactionnels	108
4.3. Faire partie d’une équipe.....	114
4.3.1. Côtayer les membres de l’équipe.....	118
4.3.2. Animer le climat de l’équipe	120
4.3.3. Renouveler l’équipe	125
4.3.4. S’approprier la pratique en équipe	128
4.3.5. Participer à l’organisation du travail de rue.....	136
CHAPITRE 5 – LES INTERACTIONS DES TRAVAILLEURS DE RUE DANS L’UNIVERS DU « MILIEU »	147
5.1. Les acteurs en travail de rue à la rencontre du public dans le milieu	147
5.2. Intégrer le quartier	152
5.2.1. S’ajuster au rythme de la pratique et du milieu	156
5.2.2. Ratisser le territoire	158
5.2.3. Observer les dynamiques.....	165
5.2.4. Circuler et stagner dans le quartier.....	170
5.2.5. Se situer dans les espaces fréquentés	177
5.2.6. S’adapter aux cycles des jours et des saisons	179
5.2.7. Développer un sentiment d’appartenance territoriale	181

5.3.	Activer sa rue.....	183
5.3.1.	S’infiltrer dans des espaces stratégiques	189
5.3.2.	Doser la fréquentation des lieux investis.....	193
5.3.3.	Respecter les règles du milieu	196
5.3.4.	« Linker » avec des « poteaux ».....	203
5.3.5.	Bâtir et modifier son statut	211

CHAPITRE 6 - LES INTERACTIONS DES TRAVAILLEURS DE RUE EN SITUATION D’INTERVENTION..... 219

6.1.	La représentation en scène des acteurs en travail de rue	219
6.2.	Intervenir avec le monde du milieu	222
6.2.1.	Croiser les gens dans leur quotidien.....	230
6.2.2.	Personnaliser et baliser les liens	235
6.2.3.	Faire le lien entre les gens	242
6.2.4.	Partager des activités et des projets.....	245
6.2.5.	Répondre à des demandes.....	251
6.2.6.	Prévenir et réduire les méfaits	252
6.2.7.	Agir dans le feu de l’action.....	255
6.2.8.	Accompagner des personnes.....	256
6.2.9.	Apprécier l’évolution des situations.....	259
6.3.	Intervenir dans la communauté	260
6.3.1.	Faire la liaison entre les personnes et la communauté	265
6.3.2.	Être présent dans le territoire d’établissements	268
6.3.3.	Collaborer avec d’autres intervenants	270
6.3.4.	Consulter des experts.....	270
6.3.5.	Se concerter avec le milieu local.....	271
6.3.6.	Composer avec les bailleurs de fonds	273
6.3.7.	Communiquer avec les médias	273

CHAPITRE 7 – LA CULTURATION DU TRAVAIL DE RUE	276
7.1. La mise en scène quotidienne du travail de rue comme processus de culturation	276
7.2. Une constellation de sens et d’usages du travail de rue comme produit de sa culturation	280
7.2.1. Aller vers et être là	281
7.2.2. Être ou faire	284
7.2.3. Être avec et ensemble	287
7.2.4. Aller ailleurs, plus loin... ..	289
Conclusion.....	292
Bibliographie	297
Perspectives théorique et méthodologique sur la culture	297
Travail de rue, travail social, jeunesse et exclusion	305

Liste des encadrés

- Encadré 1 Ma « conversion partielle » dans l'univers des travailleurs de rue lors d'une rencontre provinciale de l'ATTRueQ en compagnie de « mon » équipe du TRAC
- Encadré 2 L'acclimatation des nouveaux à la dynamique de l'équipe lors d'une rencontre YEP-E
- Encadré 3 L'empressement des nouveaux mis à l'épreuve par la lenteur du processus d'intégration lors d'une rencontre clinique
- Encadré 4 Les stratégies d'activation sur le terrain : une rencontre thématique sur les tactiques d'infiltration dans les bars
- Encadré 5 Discussion clinique de différentes interventions en rencontre « Situations »
- Encadré 6 Discussion en réunion d'équipe du rôle d'entre-deux des travailleurs de rue entre les personnes accompagnées et les acteurs de la communauté

Liste des figures

Figure 1 L'étude d'un cas unique et de son réseau extensif

Liste des sigles

AGA	Assemblée générale annuelle
ASSS	Agence de la santé et des services sociaux
ATTRueQ	Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec
CA	Conseil d'administration
CEGEP	Collègue d'enseignement général et professionnel
CJE	Carrefour Jeunesse emploi
CLSC	Centre local de services communautaires
CPE	Centre de la Petite Enfance
CV	Curriculum vitae
GO	Gentils organisateurs
GPS	<i>Global Positioning System</i> (système de positionnement global)
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
HLM	Habitation à loyer modique
ITSS	Infections transmissibles sexuellement et par le sang
OCTR	Organisme communautaire de travail de rue
PACT de rue	Projet ado communautaire en travail de rue
PI	Plan d'intervention
ROCQTR	Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue
TR	Travailleur-se de rue
TRAC	Travail de rue action communautaire
TS	Travailleur-se social-e
UQAC	Université du Québec à Chicoutimi
UQAM	Université du Québec à Montréal
UQO	Université du Québec en Outaouais
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières
YEP-E	Yeux – Espaces – Poteaux – Espaces

*À Gaby, Flo et Ludo,
pour tout le sens que vous prenez dans mon existence...*

*À mes sœurs et frère et leurs enfants, à mon amoureux et sa famille, à mes amies et amis,
pour nos si riches univers de sens co-construits...*

Remerciements

Comme toute activité humaine, la production d'un doctorat est le résultat de multiples interactions sociales. Avant d'inviter le lecteur à découvrir le produit des interactions qui ont marqué ma recherche depuis sept ans dans le milieu du travail de rue, je tiens d'abord à remercier toutes les personnes qui ont contribué à cette trajectoire.

Mes remerciements vont d'abord à mon directeur de thèse, M. Gilbert Renaud, professeur à l'Université de Montréal, dont la rigueur intellectuelle a su éclairer les voies et les impasses qui se dessinaient au travers des multiples avenues que j'ai cherché à défricher et dont l'encouragement à assumer ma singularité a animé le filon d'inspiration de ma recherche et ma motivation à la mener jusqu'au bout. Merci aussi pour ton humanité, ton humour et la réciprocité partagée.

Je remercie également les deux autres membres de mon comité de thèse, M. François Huot, professeur à l'UQAM et Mme Céline Bellot, professeure à l'Université de Montréal pour les lectures et les réflexions théoriques vers lesquelles ils m'ont orientée ainsi que pour leur amabilité et leurs précieux conseils méthodologiques en cours de processus. J'adresse aussi mes remerciements à M. Marc Molgat, professeur à l'Université d'Ottawa, pour avoir accepté d'apporter son judicieux regard d'évaluateur externe sur ma thèse.

J'en profite pour remercier les différents professeurs universitaires dont j'ai pu profiter des enseignements au cours de ma maîtrise et de ma scolarité doctorale ou avec qui j'ai eu le plaisir de collaborer dans différents projets réalisés au fil des ans. Je remercie aussi les collègues et les instances des écoles et départements de travail social de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), de l'Université de Montréal et de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) pour avoir, tour à tour, facilité mon parcours et soutenu ma démarche lorsque j'ai été à leur emploi comme chargée de cours ou professeure.

J'adresse des remerciements profonds et chaleureux aux membres du TRAC qui ont eu la générosité et l'ouverture d'esprit de m'accueillir dans l'intimité et la quotidienneté de leur groupe pendant plus d'une année. Je remercie chaque personne que j'ai eu le plaisir de côtoyer dans cette équipe ainsi que l'équipe dans son entier dont j'ai tellement apprécié les moments partagés; je transmets un remerciement spécial aux travailleurs de rue surnommés Damien et Christophe dans cette thèse dont l'accompagnement sur le terrain m'a permis de pénétrer le quotidien des praticiens; un remerciement spécial aussi au coordonnateur clinique pour son accompagnement vigilant de ma participation dans l'équipe. Je remercie aussi les membres du conseil d'administration pour leur reconnaissance et pour leur appui envers mon projet de recherche au sein de leur organisation. En somme, je remercie en bloc chacun des individus qui, en m'accueillant au TRAC comme travailleur de rue, intervenant du site fixe, directeur, coordonnateur clinique, adjoint administratif ou membre du conseil d'administration, a nourri, de très près ou d'un peu plus loin, de façon intensive, prolongée ou passagère, mon interprétation des interactions qui animent la culture du travail de rue : ainsi, merci à Mounira Afer, Maïré Bavarday, Cédric Beauchamp, Dave Blondeau, Joël Caron, Leslie Chalal, Isabelle Charlebois, Matthieu Davoine-Tousignant, Jean-François Durivage, Jean-François Gagnon, Steeve Goudy, Michael John Hanlon, Marc Howard, Benoit Langevin, Bertrand Leblanc, Éric Lefebvre, Isabelle Massé, Philippe Masson, Martin Pagé, Marianne Palardy, Annick Papineau, Valérie Pelletier, Michel Primeau, Stéphanie René, Pierre Ricard, Anna Teeple, Randal Tomie et Julianna Whiston.

Aussi, je tiens à remercier toutes les personnes que j'ai eu l'occasion de croiser en compagnie des travailleurs de rue sur le terrain; je suis reconnaissante envers vous tous et toutes qui m'avez acceptée dans votre univers ainsi que pour les apprentissages réalisés auprès de vous. Je transmets particulièrement mes salutations au « poteau » de « Damien » surnommé ici « Sylvain » avec qui j'ai eu le plaisir de longuement échanger et qui a eu la générosité de me partager son regard sur la rue, sur le travail de rue ainsi que sur ma recherche sur le travail de rue : « Sylvain », merci pour ta généreuse contribution à mon travail et à celui des praticiens.

Je remercie les milieux associatifs qui m'ont reçue comme chercheuse entre leurs « murs », soit l'ATTRueQ, le ROCQTR et le Réseau international des travailleurs sociaux de rue. Je remercie les membres de cette communauté de pratique pour leur confiance envers mes travaux et pour leur encouragement à continuer de participer à leur réflexion collective. Sans mettre dans l'ombre les autres liens significatifs développés dans ce milieu, qui seraient nombreux à spécifier, je tiens à remercier particulièrement Monic Poliquin pour tous les espaces de complicité créés ensemble dans la recherche, l'enseignement et la collaboration internationale en travail de rue. Je remercie aussi les collègues qui m'ont inspirée au fil des ans et qui ont joué un rôle décisif dans mon apprentissage du travail de rue : parmi eux, un merci particulier à Gilles Lamoureux, à Odette Gagnon, à Jean-Marie Richard et à Edwin de Boevé.

Je réserve un merci précieux à celui avec qui les échanges sur la vie comme sur le travail de rue m'ont depuis des années passionnée au point de désirer entrelacer nos parcours personnels et professionnels... Steve Richard, merci pour ton regard sur la vie et ta force de vivre, pour la confiance et la réciprocité ensemble cultivées, pour nos idéaux et nos projets partagés. Merci aussi à ta famille pour son accueil et son exemple de courage.

J'adresse un remerciement sincère à mon fils Ludovic Clermont dont j'ai reçu plus de soutien qu'il n'est permis pour un parent d'en attendre de son enfant. Ludo, je te remercie non seulement pour ta patience et ton intuitive compréhension de mes obligations, mais aussi et surtout, pour ton intérêt, tes questions, tes encouragements et pour ta propre ambition à réaliser tes rêves. Aussi, puisque tu as suivi de proche ma démarche doctorale, je te laisse quelques lignes pour mettre tes impressions sur papier, comme tu l'avais fait à ta façon de 4 ans dans l'avant-propos de ma maîtrise : « *En tant que premier témoin de cette fameuse aventure dans laquelle ma mère s'est consacrée pendant 7 ans, je peux dire que je l'ai vu passer par toutes sortes d'étapes, de périodes... difficiles comme productives! Je suis énormément fier d'elle qui arrive enfin au bout de ce long périple et qui gagne maintenant le fruit de ses efforts, bravo Docteure Fontaine, je t'aime! Ludo xxxx* ».

Je remercie mes amies et amis, en particulier Martine Perreault, pour l'accompagnement mutuel, les apprentissages partagés et la confiance constamment renouvelée depuis tant d'années ainsi qu'Éric Clermont, Stéphane Théorêt, Richard Ledoux et Brigitte Fredette pour l'encouragement, le support et l'énergie communiqués à travers notre indéfectible amitié. Je remercie par ailleurs Diane Parisien, psychothérapeute et chargée de cours en création littéraire, pour son accueil et son accompagnement personnalisé qui, à maintes reprises en cours de processus, m'ont permis de traverser les étapes et les épreuves de ce projet d'étude ainsi que d'en faire émerger les sources d'inspiration.

Enfin, je remercie chacun et chacune des membres de ma famille pour leur affection, leur encouragement ainsi que pour tout ce que j'ai appris auprès d'eux et qui me sert à chaque jour. Je tiens à remercier du fond du cœur mes parents, Gabriel Fontaine et Florianne Denis, pour leur amour, leur soutien, leur exemple, leur ouverture d'esprit ainsi que pour leur reconnaissance dont j'ai tellement eu besoin d'être nourrie : je suis heureuse de vous avoir comme parents. J'adresse un remerciement particulier à ma mère pour avoir réalisé la révision linguistique de ma thèse avec générosité, enthousiasme, diligence et compétence. Un remerciement spécial aussi à ma sœur Line pour son implication généreuse et rigoureuse dans la finalisation de la mise en forme du document.

À tous ceux et celles que j'ai ici nommés et à toutes les autres personnes qui ont de près ou de loin facilité la réalisation et l'aboutissement de mon projet, que ce soit par une question pertinente, une conversation stimulante ou par l'offre d'accès à un lieu inspirant d'écriture par exemple, je vous remercie chacun et chacune profondément : il y a un peu de vous tous et toutes dans les pages qui suivent et dans celles qui suivront...

Introduction

L'objectif de cette thèse est de mettre en relief les processus par lesquels les travailleurs de rue négocient le sens et les usages de leur pratique à l'intersection de différents univers et comment ils construisent un bassin de références partagées qu'ils mobilisent pour accomplir leur rôle de travailleur de rue.

Sans visée évaluative ni prétention exhaustive, cette recherche se concentre sur l'exploration de la dynamique interactive de production du sens et des usages accordés au travail de rue dont l'une des exigences consiste en son adaptation continue aux codes culturels de divers milieux investis. Selon Groulx, examiner l'univers culturel d'un milieu ou d'une pratique fait ressortir les processus constitutifs des situations. Inscrite dans un paradigme interprétatif de la recherche, l'étude de la construction interactive des systèmes de sens mobilisés en intervention s'avère un moyen de refléter la singularité des composantes qui structurent le quotidien des acteurs (Berger et Luckmann, 2006 [1966]; Groulx, 1997).

En écho aux préoccupations de divers auteurs envers les défis que soulève l'indétermination du travail de rue (divergences des sources de légitimité, inconstance des conditions organisationnelles, polyvalence des méthodes, ambivalence identitaire), ma démarche vise à examiner de plus près comment les interactions sociales quotidiennes des acteurs concernés produisent l'univers culturel de ce métier du social.

Ce projet doctoral s'inscrit dans une longue démarche d'implication et de recherche dans le champ du travail de rue. Mon mémoire de maîtrise (2001) avait montré comment les modes technocratiques de concertation, de subvention et d'évaluation qui prédominent dans le champ sociosanitaire se conjuguent et se renforcent mutuellement dans un étau programmatique détournant le sens de l'action en travail de rue. Ce point de vue critique éclairait comment la logique de gestion techniciste des services alimente la structuration de néo-corporatismes chez divers groupes d'intérêt mis en concurrence pour se tailler une place dans l'échafaudage des priorités étatiques. Il décrivait comment cette pression amène les groupes communautaires à définir leurs actions de manière fragmentaire et hétéronome

afin de faire correspondre leur profil et leurs objectifs aux paramètres des populations et des stratégies ciblées dans les programmes. Comme le reflètent également plusieurs auteurs, cette étude relevait combien la prépondérance de la lecture épidémiologique pousse vers l'adoption d'une approche instrumentale axée sur le ciblage et la gestion de populations à risques statistiquement définies (Duval et al, 2004; Guberman et al, 1995; Lamoureux, H., 1999; Parazelli, 1990, 1995; Renaud, 1997; René et al, 2004). Cette analyse explicitait comment la valeur du travail de rue est menacée d'être appauvrie par divers processus de détournement de sens et de compression du temps accordé à la présence sur le terrain et au lien de proximité tissé avec les personnes accompagnées (Cheval, 1998; Fontaine, 2001).

À l'issue de ce projet de maîtrise consacré à expliquer comment les pressions technocratiques compromettent le déploiement de ce mode d'action, j'ai ensuite voulu investir mon énergie à mieux comprendre les forces vives qui renouvellent le travail de rue. Partant de cette visée, l'analyse de la construction culturelle s'est progressivement imposée à mes yeux comme un vecteur pertinent d'interprétation de la contribution humaine à la production des pratiques sociales. Comme ma lecture de la culture du travail de rue ne vise pas à en édifier un portrait normatif mais plutôt à en saisir la mouvance, la présente étude met en lumière comment les références partagées par un groupe d'appartenance, par exemple les travailleurs de rue, ne lui sont pas immanentes et exclusives mais bien construites au fil de négociations entre de multiples groupes dialectiquement interreliés.

Ainsi, le mouvement de regard proposé par mon étude doctorale invite à déplacer l'angle d'analyse verticale des pressions technocratiques sur le travail de rue pour éclairer de manière holographique les processus interactifs de production de sens accordé à cette pratique dans la rencontre plurielle des valeurs et des sources qui l'animent. Dans la continuité de mon mémoire de maîtrise, l'angle de vue posé sur la culture du travail de rue aurait pu être orienté de manière à expliquer les rapports de pouvoir qui traversent la lutte de reconnaissance de cette pratique et à évaluer le capital culturel de ce corps professionnel pour élever son statut dans l'échafaudage social. Or, le point de vue adopté ici s'intéresse

plutôt aux processus interactifs par lesquels se négocient au jour le jour la production et la reproduction des significations que les acteurs partagent et mobilisent pour donner sens et forme à leurs pratiques.

Répondant à mon objectif de saisir la contribution des acteurs dans la création de leur monde commun sans pour autant réduire ce processus de production au rang d'objet manipulable, un tel point de vue propose de penser une compréhension dynamique des convergences et divergences qui composent l'univers dans lequel prend sens et forme la consistance mouvante d'une pratique (Cuche, 2004; Geertz, 1986), en l'occurrence ici le travail de rue. Mettant l'accent sur le caractère construit et non donné du bassin de références partagées que constitue une « culture », cette prise en compte du renouvellement continu de la définition des pratiques -donc de leur indétermination permanente- éclaire les zones de manœuvre –donc de médiation- au sein desquelles les acteurs influencent leurs représentations des réalités et de l'intervention sociales (Fontaine, 2009). Aussi, l'éclairage jeté sur les processus de négociation des références que mobilisent les acteurs pour donner sens et forme à leurs pratiques reflète comment la culture du travail de rue s'articule à l'interface de multiples univers culturels dont les normes, plus ou moins instituées ou marginales, se confrontent et s'influencent.

Considérant le travail de rue comme « un exemple local des formes que la vie humaine a prise ici et là, un cas parmi les cas, un monde parmi les mondes » (Geertz, 1986), la présente recherche visait à pénétrer le « village intellectuel » qui relie les acteurs concernés par cette pratique afin de saisir le cadre culturel au sein duquel ils articulent leurs conduites. Étant moi-même partie prenante de ce tissu d'interrelations en tant qu'actrice impliquée depuis vingt ans dans le champ du travail de rue, ma démarche a été guidée par le défi d'exercer un déplacement dialectique au niveau de mon rapport au milieu des travailleurs de rue en misant sur le travail de rapprochement et de distanciation ethnographiques pour redécouvrir « l'exotisme » des manières par lesquelles cette communauté de pratique « organise son monde de significations » (Ibid, 1986).

Dans cet esprit, la démarche d'observation participante que j'ai menée pendant un an a permis de mettre à profit ma position de proximité pour traiter de dimensions autrement difficiles à découvrir. À cet égard, le carrefour entre l'approche immersive de l'enquête ethnographique et celle de l'intervention en travail de rue a été hautement fertile pour accompagner mon intégration dans le quotidien des acteurs et l'interprétation des interactions que j'ai observées.

Cette thèse est présentée en deux sections, une première décrivant l'objet et la stratégie de cette recherche et une deuxième proposant ma présentation et mon analyse des données recueillies. La première section s'ouvre par un chapitre problématique où sont articulées diverses préoccupations découlant de l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice de cette pratique du travail de rue. Le cadre théorique qui supporte mon interprétation des processus interactifs de construction culturelle du travail de rue fait l'objet d'un deuxième chapitre. La première section se conclut par le chapitre méthodologique d'abord introduit par une réflexion sur mon positionnement épistémologique et suivi de la description détaillée de mon approche d'enquête de terrain, du corpus empirique étudié, des modes de cueillette et d'analyse des données ainsi que des critères de scientificité et des repères éthiques balisant cette démarche.

La deuxième section de cette thèse est introduite par la présentation du cadre d'interprétation à partir duquel ont été examinées et articulées les données recueillies dans cette recherche. La métaphore dramaturgique de la « mise en scène de la vie quotidienne » telle que pensée par Erving Goffman (1973) est alors proposée comme fil conducteur pour explorer les espaces d'interactions sociales observés dans le « théâtre quotidien du travail de rue » et pour dégager les conversations et routines qui y prennent forme.

Suite à cette introduction, trois chapitres consécutifs dessinent respectivement un portrait des activités routinières ayant cours dans les différents lieux d'interactions sociales qu'offrent la vie dans les coulisses des acteurs en travail de rue (équipe, communauté de

pratique), l'entrée de ces acteurs dans le décor du milieu (présence sur le terrain, dans la communauté, le milieu) et la représentation en scène du rôle du travailleur de rue (interventions dans différents espaces sociaux avec les personnes accompagnées et avec les acteurs de la communauté). Après avoir situé le contexte interactif décrit dans chacun de ces chapitres, ceux-ci illustrent divers exemples concrets pour interpréter les conversations et routines des travailleurs de rue dans ces contextes sociaux respectifs. Un dernier chapitre tisse divers liens entre les fils émergents de l'analyse des données de manière à faire ressortir une synthèse des processus et des produits de la « culture du travail de rue ».

SECTION I - OBJET ET PERSPECTIVE DE RECHERCHE

La première section de cette thèse campe l'objet et la perspective adoptés dans cette recherche. Le premier chapitre dresse un portrait du travail de rue au Québec en soulevant les obstacles et les défis que l'indétermination constitutive de cette pratique entraîne aux plans de la légitimation sociale de ce rôle social marginal, de la consolidation organisationnelle de ce mode d'action non-conventionnel, de l'articulation méthodologique de cette intervention atypique et de l'identification professionnelle de cette communauté de pratique plurielle.

Après avoir mis en lumière, en conclusion du premier chapitre, l'opportunité d'aborder l'indétermination du travail de rue sous l'angle de la construction quotidienne du sens et des formes qui donnent consistance et cohérence à ce mode d'intervention, le deuxième chapitre explore la pertinence théorique du concept de culture pour comprendre comment se produisent les significations et usages de cette pratique. Ce chapitre propose d'abord un tour d'horizon de différentes conceptions de la culture en situant la définition adoptée dans cette thèse. Les principaux courants inspirant la lecture de la culture qui guide cette recherche sont ensuite décrits par la présentation de quelques balises reflétant la compréhension constructiviste de cet univers partagé, le point de vue interactionniste sur ces processus et produits des interactions sociales ainsi que l'angle d'analyse ethnométhodologique de cet assemblage de conversations et de routines servant à l'accomplissement d'un monde commun. En conclusion, ce chapitre met en relief la pertinence d'un regard interprétatif sur la négociation d'un stock de références partagé par les acteurs en travail de rue pour comprendre les conditions d'existence et d'exercice de cette pratique mouvante.

Un troisième chapitre clôt la première section en présentant la stratégie méthodologique par laquelle a pris forme cette recherche. Les objectifs poursuivis par cette thèse et l'approche d'inspiration ethnographique adoptée sont d'abord décrits en mettant en lumière la perspective interprétative et la posture de proximité qui ont guidé cette enquête de terrain. Ancré dans l'univers du travail de rue, le corpus étudié dans cette enquête itinérante multi-située est ensuite présenté en tant qu'étude de cas unique et de son réseau extensif. La stratégie qualitative de collecte des données, principalement appuyée sur l'observation participante est décrite ainsi que la stratégie interprétative d'analyse des données. Enfin, la section se conclut par la présentation des critères et repères scientifiques et éthiques qui ont balisé cette recherche.

La lecture de cette première section permet de saisir les préoccupations dont a émergé l'objet de cette recherche sur le travail de rue et outille sur les plans théoriques et méthodologiques pour mieux comprendre dans la deuxième section les observations des conversations et routines des travailleurs de rue rapportées ainsi que les interprétations proposées de la construction quotidienne de cette pratique d'intervention.

CHAPITRE 1 - PROBLÉMATIQUE : L'INDÉTERMINATION CONSTITUTIVE DU TRAVAIL DE RUE

Dressant un portrait de l'évolution et de l'actualité du travail de rue au Québec, cette partie met en relation différentes préoccupations soulevées dans les écrits et discours sur cette pratique qui ensemble éclairent les défis posés par l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue.

Ainsi, après avoir présenté un portrait historique et l'état des connaissances de cette pratique, quatre thèmes sont explorés pour mieux comprendre comment la légitimation sociale du travail de rue, la consolidation de ses modes organisationnels, l'appropriation méthodologique de cette pratique et l'identification professionnelle de ses praticiens posent au quotidien des enjeux de négociation du sens et des usages de ce mode d'intervention sociale. Après avoir mis en relief les obstacles et défis soulevés par l'indétermination du travail de rue, la conclusion de cette problématique propose d'aborder cette mouvance comme une opportunité d'observer et d'interpréter les processus de négociation des références qui animent au quotidien la construction du sens et des usages de cette pratique.

1.1. Le développement du travail de rue au Québec

Cette première partie donne un aperçu du développement de la pratique du travail de rue au Québec, autant du point de vue de l'évolution historique des pratiques que de l'état actuel des connaissances dans ce domaine. Servant de mise en contexte du sujet, cette présentation propose un survol de la place qu'a prise au fil du temps et que prend aujourd'hui cette pratique dans le développement des pratiques et des connaissances en intervention sociale. Bien que ce portrait se concentre sur la réalité québécoise, quelques perches vers la littérature internationale reflètent l'évolution récente des liens entretenus par les praticiens et les chercheurs québécois avec des acteurs œuvrant en travail de rue partout dans le monde.

1.1.1. L'évolution historique du travail de rue

Plusieurs auteurs¹ ont contribué au fil des ans à dessiner l'historique du travail de rue (Fontaine, 2001, 2007; Fontaine et Duval, 2003; Lamoureux, 1994; Pharand, 1995; Poliquin, 2007) et à refléter le parcours sinueux de la place occupée par cette pratique dans une société québécoise elle-même en transformation.

Inspirées de différentes sources plus ou moins humanistes, militantes ou scientifiques ayant marqué l'intervention sociale d'avant les années soixante (les équipes Amitié en France, les prêtres ouvriers au Québec, l'action communautaire dans les *settlements* anglais, l'animation sociale d'Alinsky à Chicago, la sociologie de la déviance de Crawford), les pratiques en travail de rue ont pris diverses couleurs au fil des décennies. Sur la base de ces diverses inspirations, les années 1970 sont le berceau des pratiques en travail de rue au Québec dans un contexte où l'adolescence des *babyboomers* génère de nouvelles dynamiques sociales qui dépassent le savoir et la compétence des intervenants traditionnels. Comme la construction de l'État-providence ouvre alors autant les esprits que les coffres des finances publiques, diverses institutions embauchent de jeunes adultes plus ou moins issus de la contre-culture pour rejoindre les jeunes que les intervenants traditionnels ne parviennent pas à comprendre ni à aider. Reconnu pour sa capacité à composer avec le nouveau mode de vie des jeunes (oisiveté, sexualité libre, consommation de drogues, délinquance, etc.), le travailleur de rue de l'époque est vu comme un expérimentateur nécessaire à la transformation et à l'adaptation des services; il est d'ailleurs pendant cette période souvent sollicité dans divers comités et commissions, sur l'orientation et l'organisation des services sociaux par exemple, ainsi que dans diverses études et expériences, par exemple entourant la consommation de drogues.

¹ Pour un historique détaillé de l'évolution du travail de rue au Québec, voir le mémoire de maîtrise de Monic Poliquin (2007).

Le tournant des années 1980 marque un repli institutionnel qui freine l'élan du travail de rue. La crise des finances publiques contrecarre le projet de l'État-providence, critiqué aussi pour son poids bureaucratique. Malgré la volonté de maintenir un pied dans la rue grâce à d'anciens travailleurs de rue embauchés par les nouvelles institutions (CLSC, Centres d'accueil pour jeunes), le recours à cette pratique hors-murs est progressivement abandonné par les institutions. Le travail de rue subit alors une « cure minceur » où survit un seul organisme issu de la première vague avant que quelques nouveaux groupes ne soient fondés entre 1981 et 1984. Ouvrant dans les replis de la marge et modulant la philosophie du travail de rue à la culture des populations marginales, le travailleur de rue des années 1980 est associé à une image d'*underground* rejoignant des individus dont le mode de vie contrevient aux normes sociales (prostitution, toxicomanie, criminalité, etc.). À part quelques liens privilégiés avec des alliés intervenants, les liens du travailleur de rue avec les institutions sont plutôt ténus durant cette période creuse, comme c'est le cas d'ailleurs pour la plupart des formes d'action communautaire, très peu reconnues par les milieux institutionnels pendant cette époque. Grâce aux séminaires de formation « travail de rue 1 » et « travail de rue 2 » animés par des praticiens de la première vague, des liens informels commencent à se tisser entre travailleurs de rue dans quelques villes au Québec.

Dès la fin des années 1980 et toute la décennie 1990, la remise en question et la réforme de l'État orientent progressivement la planification institutionnelle des services sociaux et de santé vers une logique de régionalisation, de concertation et de prévention. Correspondant à plusieurs problématiques ciblées et stratégies valorisées dans les politiques sociales, le travail de rue est perçu comme un moyen d'action à privilégier pour prévenir et réduire différents problèmes sociosanitaires. Ainsi, plusieurs comités de concertation créent des projets de travail de rue ou de travail de milieu pour prolonger leurs visées en dehors des murs en rejoignant diverses populations « à risques » difficiles à atteindre. Jouant le rôle du novateur, le travailleur de rue est alors considéré comme un agent de prévention spécialisé

auprès de populations « vulnérables » dont les habitudes de vie préoccupent les autorités de la santé publique (ITSS, itinérance, décrochage, etc.).

À partir du début des années 1990, une trentaine de travailleurs de rue de différentes régions commencent à se réunir pour échanger au sujet de leur pratique et pour en réfléchir l'éthique. En 1993², un noyau d'une quinzaine d'entre eux fondent l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ). La popularité de cette association grandit rapidement pour atteindre un membership d'environ cent cinquante personnes à la fin de la décennie.

Les années 2000 s'inscrivent pour le travail de rue dans la continuité des enjeux qui ont pris forme au cours de la décennie précédente. La reconfiguration de l'État poursuit sa lancée de maximisation de sa logique technocratique, comme en témoigne le resserrement de la planification intégrée de services au sein de corridors définissant les rôles respectifs des établissements et des acteurs en regard de problématiques spécifiques. A l'intérieur de cette « réingénierie » des services visant la restructuration des réponses aux problèmes ciblés prioritaires, le travail de rue est instrumentalisé comme « calfeutrage multi-usage » servant à boucher les « trous de services » de divers continuums en place. Pouvant travailler auprès de l'ensemble des groupes sociaux « multi-problématiques » (polytoxicomanie, sexualité à risques, problèmes de santé mentale, gangs de rue, etc.), ce travailleur est vu comme un atout pour établir différentes passerelles entre les intervenants et certaines populations à risques. Plus que jamais, le travailleur de rue est sollicité par les institutions dans la mise en œuvre de programmes (en santé publique par exemple), au sein de divers lieux de concertation, dans le cadre de différentes recherches, etc.

² Tel qu'explicité aux chapitres 3 et 4, il importe de souligner que mon regard sur l'historique du travail de rue a été grandement alimenté par le fait que j'ai été partie prenante de ce noyau fondateur et que j'ai étroitement suivi l'évolution des espaces associatifs en travail de rue au fil des années.

Pendant cette décennie, les relations entre acteurs en travail de rue se structurent à plusieurs égards : le membership de l'ATTRueQ croît à environ deux cents personnes incluant des praticiens de plusieurs régions éloignées; le Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) est fondé en 2007; l'ATTRueQ s'implique activement au sein du Réseau international des travailleurs sociaux de rue et accueille plus de trois cents personnes issus d'une vingtaine de pays lors d'une rencontre internationale à Québec en 2009.

La variation des usages et du sens mobilisés selon les époques et les milieux qu'éclaire ce bref portrait illustre à quel point sont diversifiés les contextes qui ont donné forme au travail de rue (initiatives individuelles, actions collectives, volets de services institutionnels ou communautaires, projets concertés, organismes autonomes, etc.) et combien sont variables les attributs qui ont été recherchés chez ses praticiens (pair aidant, personne expérimentée, diplômé patenté, missionnaire dévoué, militant acharné, etc.). Après ce synthétique retour sur l'évolution des pratiques en travail de rue, voyons maintenant comment ont évolué les connaissances dans ce domaine.

1.1.2. État des connaissances en travail de rue

Depuis relativement longtemps et de façon croissante, le travail de rue est évoqué dans des ouvrages portant sur diverses réalités de la marge : toxicomanie, travail du sexe, gangs de rue, jeunes de la rue, itinérance, squeegees, etc. (Côté, 1988; de Gaulejac et Mury, 1977; Bibeault et Perreault, 1995; Bellot, 1998; Parazelli, 2002; Roy et Fortier, 1996; Lamoureux, 2003). La présence du travailleur de rue dans cette littérature constitue un témoin de l'évolution de la place discrète mais grandissante de cet acteur dans l'imaginaire et l'espace social québécois.

De façon plus spécifique, comme nous le détaillerons dans les prochains paragraphes, les pratiques en travail de rue font de plus en plus l'objet de recherches depuis une dizaine d'années, soit à l'initiative de groupes impliqués dans son développement (organismes locaux, association et regroupement provinciaux, réseau international) ou de divers milieux de formation et recherche (autonomes, universitaires, institutions publiques). Un bassin de références en travail de rue de plus en plus étoffé s'est aussi tissé à travers la rencontre de connaissances émergeant des milieux de pratique et de l'intérêt « savant » envers cette forme d'intervention.

La production de multiples écrits produits dans les dernières années par des collectifs issus des réseaux associatifs en travail de rue ou dans le cadre de recherches réalisées par des acteurs ancrés de ce milieu de pratique a contribué à nourrir la constitution d'un bassin de références partagées (de Boevé et Giraldi, Poliquin, Fontaine, Pector). Comme en témoignent entre autres les rapports d'activités des associations ainsi que les actes des rencontres du réseau international en travail de rue, la multiplication des échanges interrégionaux et internationaux a particulièrement contribué à dynamiser le partage et la confrontation des références culturelles mobilisées pour traiter du travail de rue. Permettant la prise de conscience des pratiques ailleurs dans le monde, ces liens internationaux ont

aussi permis d'ouvrir nos horizons sur la littérature grise et scientifique traitant du travail de rue, par exemple des écrits rédigés en Belgique, France, Suisse, Norvège, Suède, Espagne, Pologne, Royaume-Uni ³.

En outre, la prise en compte grandissante du travail de rue dans les milieux académiques ainsi que dans les institutions publiques a également accéléré au cours des dernières années le développement et la formalisation des savoirs sur cette pratique. Par exemple, la mise en place d'un cours universitaire sur le travail de rue en 2002 à l'UQÀM, l'influence du travail de rue dans les cours à l'UQAC, au Cegep de Sainte-Foy, à l'École nationale de police, et en divers autres endroits, ont ensemble dessiné la contribution de cette pratique dans les savoirs institués. L'actuelle implantation d'un microprogramme de formation en travail de rue à l'Université du Québec à Trois-Rivières témoigne particulièrement de cette importante avancée réalisée au cours des dix dernières années. Or, comme soulevé plus loin, en même temps que cette «institutionnalisation» témoigne d'une reconnaissance du travail de rue aux yeux de certains acteurs, pour d'autres, elle représente d'abord une menace de standardisation contraignante pour cette pratique.

Avant d'approfondir ces enjeux soulevés par la formalisation du travail de rue, continuons de décrire l'état des connaissances sur cette pratique. Parmi les travaux sur le travail de rue, certains s'intéressent à l'approche globale de cette pratique généraliste alors que d'autres abordent une version du travail de rue ou de proximité orientée vers une problématique ciblée (ITSS, itinérance, toxicomanie, gangs de rue, etc.). Aussi certains écrits portent explicitement sur le travail de rue alors que d'autres traitent de pratiques de «proximité» plus ou moins parentes avec le travail de rue.

³ Bien que cela n'était pas été réaliste dans le cadre du présent projet, il aurait été intéressant d'investiguer la littérature mondiale en travail de rue pour compléter le portrait de l'évolution des pratiques et des connaissances dans ce domaine ainsi que pour intégrer davantage dans la réflexion la place des références partagées au sein d'une communauté internationale en devenir en travail de rue. Sans aucune prétention de recension exhaustive, quelques références internationales sont proposées dans la bibliographie de cette thèse.

Tel que résumé dans une partie ultérieure de cette problématique, le concept de « travail de proximité », largement utilisé mais également controversé, constitue un vecteur d'identification et de division entre différentes conceptions complémentaires et contradictoires de l'intervention sociale, comme le relatent plusieurs auteurs (Baillergeau, 2007; Bastien, 2007; Fontaine, 2007; Mazzocchetti, 2007; Palazzo-Crettol, 2007; Schaut et Van Campenhout, 1994).

Certains écrits à portée prescriptive proposent des définitions pour représenter la spécificité de cette pratique ou encore l'articulation des différentes pratiques de proximité (ASSLSJ, 2009; ATTRueQ, 1993; Fontaine, 2004; Paquin et Perreault, 1998; Pharand, 1995). D'autres travaux comportent une visée évaluative des processus ou des retombées du travail de rue et de proximité que ce soit encore ici sous l'angle général du travail de rue ou du point de vue d'une problématique spécifique (Crommelinck, 1998; Marcotte et Laflamme, 1998; Ridde et Roy, 2003; Fontaine, 2004, 2006; Pomerleau, 2006, Tétreault et Girard, 2007).

Quelques portraits descriptifs illustrent les pratiques en travail de rue (Bombardier, 1993; de Boevé, 1996; Dubé, 1998; Collectif de l'ATTRueQ, 1997, Cueff, 2006; Escots, 2005; S-Legault, 1994, Tétreault et Girard, 2007; Schaut et Van Campenhout, 1994; Fontaine, 2010) alors que d'autres travaux mettent en lumière la trajectoire des travailleurs de rue ainsi que leurs références personnelles et professionnelles (Athassiadis et Duguay, 1997; Cheval, 1998; Poliquin, 2007).

Sous un angle plus analytique, la question du lien social est centrale dans plusieurs travaux. À cet égard, certaines réflexions approfondissent le sujet de la relation entre le travailleur de rue et les personnes accompagnées dans leurs milieux de vie (Cheval, 1998, 2001; Escots, 2005; Fontaine, 2003, 2010) pendant que d'autres travaux éclairent les rapports des travailleurs de rue avec divers acteurs communautaires et institutionnels (Fontaine et Duval,

2001, 2003; Marcotte et Laflamme, 1998; Mazzocchetti, 2007; Paquet et Richard, 1998; Simard et al, 2004; Tétreault et Girard, 2007). Les enjeux idéologiques rattachés à ce mode d'action et à ses modes de gestion sont aussi la mire d'analyses (Alinsky, 1976; Bastien et al, 2007; Catini, 1997; de Boevé, 1998; Fontaine, 2004, 2007, 2009; Pector, 2001; Pinard, 1994; ROCQTR, 2006). Enfin, des outils pédagogiques sont conçus à propos de différentes facettes du travail de rue, par exemple la communication publique (Gosseries et de Boevé, 2005), la supervision (Fontaine, 2006), la formation (Fontaine, dir. 2010; Lépine et Labesse, 2003; Poliquin, 2007; Veillette et Simard, 2002) ou la méthodologie (de Boevé et Giraldi, 2008).

De ces écrits produits jusqu'à ce jour pour légitimer, représenter, analyser ou outiller le travail de rue, on voit ressortir le reflet d'une pratique complexe et plurielle, à la fois riche et fragile de son originalité et de sa spécificité. La problématisation qui suit montre comment ces préoccupations concernant la singularité, la précarité et la pluralité du travail de rue convergent vers un questionnement transversal soulevant l'enjeu de l'indétermination de cette pratique.

1.2. Les défis soulevés par l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue

Bien que cela fasse rarement l'objet central des écrits présentés ci-haut, plusieurs problèmes qui y sont soulevés mettent en lumière les défis posés par l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue. En effet, la singularité du rôle social des travailleurs de rue, la précarité des conditions d'organisation de cette pratique, la flexibilité constitutive de son approche ainsi que la pluralité des représentations qui lui sont associées soulèvent des préoccupations variées dans les écrits.

Par exemple, les problèmes soulevés dans les travaux sur le travail de rue montrent comment ces acteurs doivent constamment négocier les balises à partir desquelles définir et promouvoir leur rôle, organiser les ressources pour encadrer la mise en œuvre de cette pratique, articuler l'intégration et l'intervention des praticiens ainsi que rattacher les acteurs à des repères partagés.

Après avoir exploré les défis soulevés par l'indétermination du travail de rue, nous nous demanderons comment cette pratique, malgré l'inconstance et la mouvance de ses conditions d'existence et d'exercice, parvient à prendre une consistance qui lui donne sens et forme ainsi qu'à en assurer la maintenance dans la durée.

1.2.1. Les défis de légitimation d'un rôle social marginal

De nombreux écrits traitant du travail de rue mettent en relief les défis posés par la position singulière qu'occupent les travailleurs de rue entre les structures sociales et les personnes en rupture sociale. Au fait, la négociation des modalités du rôle du praticien dans cet entre-deux semble animer une mouvance constante de cette pratique. En effet obligés de négocier en permanence les références sur lesquelles fonder leur légitimité, les travailleurs de rue ont à construire du sens à partir de valeurs souvent divergentes auxquelles ils doivent simultanément s'ajuster.

Initié au Québec vers la fin des années 1960 dans la mouvance d'innovations variées visant à compenser la désaffection des espaces sociaux institués (famille, église, école), le travail de rue s'opère à travers un mouvement « hors les murs » consistant à aller vers les jeunes et les adultes en rupture sociale, là où ils se trouvent. La logique de proximité qui fonde cette stratégie d'« aller vers » dépasse largement l'idée d'un déplacement géographique et comporte une démarche de rapprochement et de reconnaissance existentielle des personnes visées.

Tâchant de rejoindre des personnes dans leur territoire et de les accompagner dans leur trajectoire, la finalité du travail de rue reflète une volonté de se rapprocher culturellement de groupes plus ou moins marginalisés des structures sociales instituées. En effet, visant à contrebalancer les ruptures cumulées vécues par certains groupes et individus, une des prémices du travail de rue suggère qu'une intervention significative, donc qui fait du sens, ne peut se déployer sans résonance culturelle chez les populations destinataires. Tel que l'expliquent Marel *et al.* (1998 : 39) cités par Tourrilhes (2008 : 180) :

Les métiers de présence sociale occupent des espaces laissés vides par les modes classiques de l'intervention sociale, à savoir les espaces de la quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité. Ils favorisent des relations sociales qui ne peuvent s'établir dans des lieux trop institués ou des échanges trop codifiés.

Différents auteurs relatent comment la dépersonnalisation au sein des institutions et l'incompatibilité de leur fonctionnement avec le mode de vie des jeunes et des personnes marginales compromettent l'accessibilité des ressources et l'engagement d'une relation d'intervention significative (Colombo et Parazelli, 2002; Cheval, 2001; Fortier et Roy, 1996; Mendel, 1994; Renaud, 1997). En plus des contraintes administratives et techniques qui nuisent à leur capacité de s'ajuster aux populations, la distance culturelle qui sépare les univers institués des univers marginaux semble creuser un fossé entre les intervenants et ces personnes.

Par exemple, Fillion (2005) décrit comment la distance culturelle entre les intervenants sociaux et les personnes issues de classes populaires compromet souvent l'établissement d'une relation de confiance et l'identification de stratégies qui font sens pour les personnes concernées. À ce propos, Groulx (1997) estime que la conscience des écarts entre les représentations institutionnelles et le vécu des populations devrait déboucher sur une plus grande considération envers les significations que les acteurs attribuent aux situations qu'ils vivent et par lesquelles ils balisent leurs épreuves et leurs stratégies.

Perçu comme un moyen d'approcher les individus et les groupes qui se tiennent ou sont tenus à l'écart des espaces institués, le travail de rue est de plus en plus sollicité comme stratégie d'action pour faire face à l'engrenage de la marginalisation auquel sont confrontées certaines personnes dans leurs rapports avec diverses instances sociales (école, espace public, loisirs, travail, loi, services de santé et sociaux, etc.) (Bibeau et Perreault, 1995; Fontaine, 2003; Mendel, 1994; Parazelli, 2002). Aussi, comme le souligne Gilles Lamoureux (1994) en décrivant l'émergence et l'évolution du travail de rue, cette pratique est souvent conçue comme un «chaînon manquant» entre des structures sociales et des personnes en rupture sociale, voire comme un « créateur de liens sociaux » qualifierait quant à elle Chantal Cheval (2001).

Partageant des principes dialogiques d'autres pratiques d'intervention sociale fondées sur une logique de prise en compte du point de vue des acteurs (Parazelli, 2007; Karsz, 2004), le travail de rue oblige à se dégager des représentations sociales stéréotypées et clivées pour considérer la singularité des expériences vécues par les personnes et le sens qu'elles y accordent ainsi que la dynamique interactionnelle dans laquelle s'élaborent leurs interprétations. Aussi, à travers leurs efforts pour mobiliser les individus vers leur mieux-être, les travailleurs de rue sont invités à renoncer à leur imposer tout projet, « renoncement qui passe par une vigilance à induire le moins de choses possible pour la personne rencontrée » (Escots, 2005 : 59). Ainsi, l'attitude de non-jugement des travailleurs de rue, considérée comme condition essentielle à leur acceptation dans les milieux, ne repose pas que sur une vertu personnelle; cette attitude d'ouverture s'appuie sur un processus continu de réflexivité par lequel les praticiens parviennent à négocier les références en provenance de leur bagage et qui alimentent leurs perceptions (préjugés inculqués au fil de leur parcours personnel et familial, repères théoriques acquis dans leur formation académique et professionnelle, catégories et étiquettes institutionnelles, stéréotypes colportés dans les médias, dans leur milieu de vie, de travail, etc.).

Aussi, s'appuyant sur un tel exercice de distanciation critique, l'approche du travail de rue valorise d'aborder l'espace de la rue et les personnes qui l'occupent par une vision dynamique de leurs réalités plutôt qu'à travers l'ornière d'une problématique spécifique. Ainsi, bien que certains s'orientent vers une population particulière ou se préoccupent d'un problème précis (toxicomanie, travail du sexe, gangs de rue, itinérance), en écho à leur mission d'organisme ou en réponse aux critères d'une source de financement, la majorité des praticiens et des organisations en travail de rue privilégient d'appréhender les réalités des personnes de manière globale sans hiérarchiser au préalable leurs priorités et sans présumer de ce qui est bon ou mauvais pour elles. Alors que l'offre d'intervention précède souvent la demande (Cheval, 2001; Renaud, 1997) par une prédéfinition des besoins et de la réponse qui leur convient, les travailleurs de rue sont appelés à se dégager de ces pressions à profiler et à morceler les individus en fonction des risques et des symptômes qu'ils manifestent afin de plutôt tendre l'oreille aux constances et aux fluctuations des préoccupations et aspirations des personnes accompagnées (Fontaine, dir., 2010).

Suivant cette même logique, les travailleurs de rue apprennent à éviter de polariser leur lecture des comportements des personnes qu'ils rejoignent en reflétant le rapport souvent paradoxal qu'ils entretiennent aux règles sociales, par exemple par la transgression de lois (ex : vol, consommation de drogues) en vue de correspondre aux normes ambiantes (ex : possession matérielle, performance). Aussi, les travailleurs de rue tâchent de ne pas alimenter une vision « défectuologique » des jeunes et des adultes qu'ils côtoient dans la rue en s'intéressant au sens de débrouille et d'opportunisme qu'ils déploient au lieu de les concevoir comme de strictes victimes de leur situation ou, à l'inverse, comme de purs délinquants en puissance (Cueff, 2006 : 65).

Dans le même sens, tout en reconnaissant les risques associés à certains usages de la rue, les travailleurs de rue en viennent à percevoir le potentiel de réconfort de cet espace pour les jeunes qui y atterrissent après avoir quitté un milieu familial ou institutionnel vécu comme négligent ou violent (Bellot, 2003 : 74; Lucchini, 1998 : 362). À cet égard, Parazelli

souligne que « la vie de rue peut être interprétée comme une forme de protection sociale ou de survie identitaire, même si la part de risques, de souffrance et d'insécurité est grande » (2000 : 40). Ainsi sortir des perceptions alarmistes de la rue « la rue est un danger »- autant que de ses idéalizations mystifiantes - « la rue est un oasis de liberté » permet aux intervenants de découvrir comment la rue représente potentiellement à la fois un lieu d'autonomie et de contrainte, d'émancipation et de soumission :

La rue est un lieu de passage et de fuite où ils peuvent pratiquer un certain pouvoir sur eux-mêmes et leur environnement. La rue est aussi un espace de socialisation, un terrain d'aventures, de plaisirs, de nouveautés, un lieu de reconnaissance et de solidarité avec les pairs. (Boisclair, Bélanger, Parisin Pector (dir.), 1994 : 240).

Rejoindre ceux qui ne trouvent pas leur place dans la communauté exige donc une souplesse importante de la part des praticiens qui doivent pouvoir s'ajuster à la fois à des repères valorisés par la marge et à d'autres institués par la norme dominante. Aussi, pour être en mesure de jouer un rôle instituant dans des rapports sociaux cristallisés, les travailleurs de rue ont besoin d'une large marge de manœuvre où bricoler et déployer diverses stratégies. La latitude constitue en effet un ingrédient majeur pour ouvrir des raccourcis et des assouplissements susceptibles de dénouer les tensions latentes et récurrentes entre les personnes marginalisées et les structures instituées (Bastien et al, 2007; Duval et Fontaine, 2000; Fontaine et Duval, 2003; Paquet et al, 1998; Pomerleau, 2006; Schaut et Van Campenhoudt, 1994; Simard et al, 2004; Tétreault et Girard, 2007).

En somme, la position de témoin-acteur des travailleurs de rue dans les zones grises des rapports sociaux ouvre diverses potentialités originales et soulève des défis particuliers. Afin de développer des repères partagés avec les groupes marginaux, avec la communauté environnante et avec les institutions, les travailleurs de rue négocient au quotidien diverses valeurs qui donnent forme et sens à leur rôle. Ayant à mobiliser des sources de savoir et de légitimité différentes en puisant à la fois dans le registre de la familiarité et dans celui des

savoirs professionnels (Mathieu, 2000), ces praticiens se trouvent en constant processus de bricolage de leur cadre de référence. Appelés à prouver leur loyauté à l'égard des codes de la rue en même temps que leur respect des règles institutionnelles, ces praticiens tiraillés entre des critères de légitimation opposés doivent ainsi s'enraciner à la manière des roseaux afin d'entretenir la fluidité de leur adaptation à la mouvance des univers investis en même temps que leur résistance à la pression des vents contradictoires.

La reconnaissance du travail de rue et de ceux que mobilise cette pratique constitue d'ailleurs une préoccupation omniprésente et transversale dans les discours et les pratiques des acteurs concernés. Or, vu la position délicate d'entre-deux qu'occupent les travailleurs de rue entre des acteurs dont les intérêts sont en rupture les uns avec les autres, le défi est de ne pas se laisser compromettre dans une dynamique où leur appréciation par certains menacerait leur relation avec d'autres. Ainsi, auprès des personnes rejointes, de leur entourage et voisinage, des intervenants communautaires et institutionnels, des planificateurs publics, du milieu des affaires, des médias, les travailleurs de rue doivent trouver les manières d'être estimés, appréciés, à tout le moins acceptés et respectés.

1.2.2. Les défis de consolidation organisationnelle d'une pratique non-conventionnelle

Les écrits sur le travail de rue témoignent de la diversité de contextes organisationnels dans laquelle ont été développées des pratiques de travail de rue et de proximité. Ainsi, bien qu'une proportion de plus en plus importante de praticiens soit embauchée par des organismes communautaires en travail de rue (OCTR), plusieurs sont aussi à l'emploi d'autres organismes communautaires (maison d'hébergement, maison de jeunes, organisme d'insertion, organisme de prévention et de traitement des toxicomanies, des ITSS, etc.) ou encore de tables de concertation et d'établissements publics (agence de la santé et des services sociaux, CLSC, etc.).

Sans élaborer ici sur les enjeux de distinction entre les modes d'action menés dans ces différents types de structure (Fontaine, 2004; ROCQTR, 2006), la question des conditions d'implantation et de développement des pratiques de travail de rue et de proximité met en lumière plusieurs obstacles à surmonter : trouver des sources adéquates, suffisantes et récurrentes de financement; instaurer et soutenir des modes d'encadrement et de ressourcement adaptés aux besoins et à l'évolution des praticiens; assurer une représentation adéquate de la pratique dans les espaces de concertation et auprès des décideurs publics; assurer des conditions favorables à la rétention du personnel, etc.

L'ampleur des exigences à combler pour composer avec la précarité organisationnelle du travail de rue oblige les acteurs qui le soutiennent à investir une somme importante d'énergie et de temps dans diverses tâches administratives pour mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette pratique et à l'entretien des marges de manœuvre dont ont besoin ces praticiens pour remplir leur mission. De surcroît, cette précarité organisationnelle engendre des conséquences directes pour le travail de rue. En particulier, de nombreux auteurs et acteurs soulignent l'impact négatif des fluctuations du personnel en travail de rue et l'importance de limiter la substitution des intervenants qui les côtoient dans leur milieu en misant sur la stabilisation des emplois de ces intervenants afin de contribuer au tissage de liens sociaux réconciliateurs plutôt qu'à la reproduction de ruptures sociales alimentant la marginalisation des personnes (Cheval, 1998, 2001; Fontaine, 2003; Lépine et Labesse, 2003; Pomerleau, 2006; Ridde et Roy, 2003; Tétreault et Girard, 2007).

Or, bien que de meilleures conditions (réurrence du financement, stabilité d'emploi, encadrement, formation, supervision) puissent favoriser le déploiement du potentiel du travail de rue, la formalisation du fonctionnement des organisations dans ce domaine soulève la crainte que l'institutionnalisation et la professionnalisation en viennent à compromettre l'adaptabilité de cette pratique à la culture des milieux marginaux. Par exemple, le resserrement des critères d'embauche, de reddition de comptes et d'évaluation

pourrait menacer d'exclure certains candidats qui, malgré leur inadéquation aux cadres institutionnels, seraient potentiellement pertinents du point de vue du terrain. Mathieu (2000) fait ressortir ce paradoxe de la concurrence entre la valeur de la compétence professionnelle et celle de l'ancrage culturel au niveau des critères de recrutement des animatrices de prévention en milieu prostitutionnel. En ce sens, les démarches de légitimation soulèvent le risque d'entraîner une formalisation contraignante pour la marge de manœuvre que doivent entretenir les praticiens en travail de rue pour actualiser leur rôle.

Ainsi, en même temps qu'ils doivent développer un discours justifiant l'effectivité du travail de rue auprès des institutions dont dépend sa légitimation, les acteurs en travail de rue doivent aussi prendre garde de ne pas compromettre les intérêts de la pratique et des personnes qu'ils accompagnent. Autrement dit, quoique la reconnaissance de la légitimité du travail de rue soit la clé d'accès à plusieurs moyens pour améliorer ses conditions d'exercice, la crainte des pièges associés à son instrumentalisation tempère les demandes de reconnaissance institutionnelle de cette communauté de pratique.

Pour ces raisons, tout en démontrant «le retour sur l'investissement» de ce mode d'action qui coûte peu cher et peut rapporter gros, les acteurs en travail de rue doivent expliciter la singularité des conditions à mettre en œuvre pour actualiser leur mission. En particulier, c'est en situant la mission du travail de rue dans les espaces où les institutions peuvent le moins agir que les acteurs en travail de rue estiment non seulement pouvoir faire reconnaître leur pratique mais aussi la marge de manœuvre nécessaire pour l'exercer (Blaironin de Boevé et Giraldi, 2008; de Boevé 1997; Fontaine, 2001, 2004, 2009). En somme, pour maintenir leur ancrage au sein même du terrain communément appelé « la rue » et pour entretenir leur légitimité aux yeux des personnes en rupture sociale, les acteurs en travail de rue doivent savoir expliquer la nécessaire distance critique qu'ils entretiennent face aux institutions dont ils cherchent paradoxalement la légitimation et le support.

Face à ces défis de légitimation et aux contraintes organisationnelles, plusieurs estiment que les organismes communautaires dont la vocation est centrée sur le travail de rue sont mieux équipés pour soutenir les praticiens et pour négocier la place et le rôle du travailleur de rue dans la communauté. Selon les acteurs impliqués dans ces organisations, c'est souvent la stabilisation de ces organismes qui permet d'instaurer des mécanismes adéquats d'encadrement des praticiens et de rayonnement de leur action dans un milieu. La consolidation des espaces associatifs réunissant les praticiens et les organismes semble aussi contribuer à la reconnaissance et au déploiement de la pratique. À cet égard, la structuration des liens associatifs⁴ en travail de rue depuis vingt ans reflète comment ont été collectivisées les préoccupations et stratégies de consolidation de cette pratique. En plus de nourrir le ressourcement des acteurs et d'augmenter leur force collective de représentation, ces lieux de rassemblement permettent d'exercer une vigilance et une influence réciproques dont ressortent des praticiens et organisations plus outillés, solides et crédibles aux yeux du public et des institutions.

En somme, considérant le risque simultané que la méconnaissance n'emprisonne le travail de rue dans la précarité ou qu'une trop grande formalisation n'entraîne sa cristallisation, il importe de réfléchir sur les conditions de production de cette pratique et de mobilisation des acteurs autour de références partagées. Comme le soulève Bondu en réfléchissant à la position « d'électron libre » du médiateur social, la souplesse d'horaire et le « positionnement à géométrie variable » qu'adopte ce type d'intervenant pour s'adapter aux imprévus se heurtent souvent « à la froide logique du fonctionnement administratif » (1998 : 196). Le défi est donc pour les acteurs en travail de rue de constamment négocier des marges de manœuvre au niveau de leurs modes organisationnels ainsi que de leurs rapports aux partenaires, aux décideurs et aux bailleurs de fonds.

⁴ La composition de ces espaces associatifs est détaillée au point 3.3. du chapitre méthodologique.

1.2.3. Les défis d'appropriation méthodologique d'une pratique atypique

Fondée sur la finalité de rejoindre les populations marginalisées dans leur contexte, la méthodologie toute entière du travail de rue s'appuie sur la prise en compte des codes culturels des acteurs côtoyés. En plus de marquer, comme nous l'avons vu précédemment, la négociation du rôle social occupé par les travailleurs de rue et les conditions dans lesquelles ils exercent cette pratique, la logique de prise en compte du travail de rue exige un exercice quotidien de négociation culturelle du sens et des usages de cette pratique. Ainsi, les travailleurs de rue sont-ils en constante négociation de valeurs au fil de leur immersion dans l'univers plus ou moins marginal des milieux investis, au travers de leurs rapports de co-construction d'un univers partagé avec les personnes accompagnées et dans leur position de médiation entre les univers marginaux et institutionnels.

Dans ce contexte, même s'il peut recourir à divers écrits, à des formations, à de la supervision et aux conseils de collègues, chaque nouveau praticien rencontre le défi de réinventer sa pratique en l'actualisant au quotidien dans son milieu propre. Certes, divers efforts investis dans la transmission des bases de ce métier et dans la mise en place de processus d'apprentissage de cette pratique alimentent un corpus de connaissances partagées que peuvent mobiliser les praticiens pour baliser leur pratique et en interpréter les divers sens et usages. En même temps, l'expérimentation demeure l'espace privilégié par lequel un travailleur de rue peut s'approprier la consistance de cette pratique, par définition moulée à l'individualité de chaque praticien qui constitue dans son mouvement et sa parole le véhicule de mise en forme et en sens de sa pratique.

La majorité des écrits sur le travail de rue fait référence à la flexibilité de ce mode d'intervention. Par exemple, l'étapisme est fortement valorisé comme mode d'approche : « La première étape, cruciale pour les suivantes, implique de prendre le temps d'atterrir dans un milieu, de le découvrir, de l'observer, de l'infiltrer, c'est-à-dire de traverser ses

filtres...» (Fontaine, 2006 : 80). Cette période consacrée à « tâter le pouls » du milieu investi constitue une étape essentielle selon les membres du réseau international en travail de rue : « prendre le temps de ne « rien faire » est un moment nécessaire en travail de rue afin de s'imprégner de l'ambiance et des codes d'un milieu tout en se dessinant subtilement une place sans brusquer les publics visés avec l'imposition de son mandat » (de Boevé et Giraldi, 2008 : 37).

Cette connaissance passe par un processus progressif d'immersion dans les espaces de vie des populations : « le temps est le meilleur allié du travailleur de rue dans son intégration au milieu : il n'y arrive pas avec ses gros sabots mais cherche plutôt à graduellement faire partie des meubles » (Collectif de l'ATTRueQ, 1997 : 29). C'est ainsi en côtoyant régulièrement les milieux que le travailleur de rue apprend, par exemple, à s'insérer dans les modes de salutation des jeunes aux alentours du métro lors des sorties de classe ou encore à s'impliquer dans les dynamiques de conversation des adultes fréquentant quotidiennement un bar du quartier.

Premier pas de toute pratique de proximité, ce processus d'immersion dans le milieu permet aux travailleurs de rue de s'y dessiner une place et, dans une logique de propension, constitue un tremplin pour le déploiement d'une intervention collée à la culture des personnes et des groupes accompagnés. C'est en effet grâce à ce travail d'observation et de syntonisation des premières étapes que les séquences subséquentes de la pratique permettent de développer des liens significatifs (troisième étape) à partir desquels initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social (quatrième étape) qui font du sens pour les acteurs concernés.

Telle que promu dans le guide international sur les méthodologies du travail de rue, cette pratique ne peut se concevoir comme une modélisation linéaire de l'intervention. Au contraire, s'appuyant sur une logique de propension, le travail de rue investit un processus

de « double amorce » mettant en valeur une étape plus ou moins latente consacrée à se mettre « en phase avec l'évolution des choses » (Jullien, 1996; de Boevé, 1996) :

Cette notion de double amorce met en valeur que le temps investi à « ne rien faire ensemble » ou à « partager ensemble une activité » tel un match de football, donne l'opportunité de tisser un univers de sens partagé et une relation de confiance sur laquelle on pourra ensuite tabler lorsqu'une situation sollicite l'aide du travailleur de rue, que ce soit sur une base individuelle, collective ou communautaire. 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 aspirations et à la culture des personnes concernées (de Boevé et Giraldi, 2008 : 52).

La portée symbolique d'une question ou d'une suggestion augmente considérablement lorsqu'elle est formulée dans un langage qui fait sens pour l'individu, lorsque des exemples sont tirés d'un vécu connu et quand elle met en relief des ressources de son milieu. Comme le confirment Tétreault et Girard (2007) dans leur recherche menée pour la Société de criminologie du Québec, les conversations variées qui se déroulent au quotidien avec les jeunes de même que le partage d'activités spéciales (sorties, fêtes, voyages, sports, etc.) sont autant d'occasions d'enrichir la connaissance et la confiance réciproques et par conséquent de dynamiser la relation. Tel que le décrit aussi Cheval (2001), le dialogue et le partage de moments joyeux ou dramatiques nourrissent la valeur du lien et donnent du sens aux expériences vécues.

En effet, un tel travail de rapprochement et d'ancrage au sein du quotidien des personnes permet de développer une relation de proximité porteuse de transformations significatives dans leur vie. Comme le relate encore une fois Tétreault et Girard à propos des retombées du travail de rue auprès des jeunes à risques d'adhérer à des gangs de rue, cette proximité ouvre diverses possibilités : la confiance établie permet par exemple aux jeunes de confier certains gestes posés et d'amorcer d'en assumer les conséquences; la connaissance mutuelle

permet de trouver ensemble des alternatives qui peuvent coller à leurs intérêts; la crédibilité acquise dans le milieu sert à faciliter l'échange lorsque des conflits émergent entre différents groupes de jeunes, etc. (2007).

Prenant en compte les tensions des personnes en rupture avec les structures sociales, les travailleurs de rue s'éloignent de toute approche interventionniste au sein des milieux que s'approprient ces personnes pour éviter d'activer leurs défenses face à l'ingérence d'agents sociaux porteurs d'une norme qu'ils rejettent (Bondu, 1998; Schaut et Van Campenhoudt, 1994). Ainsi mis en garde contre le risque de précariser les processus de socialisation des jeunes par une approche trop précipitée, les travailleurs de rue cherchent les moyens de se rapprocher et d'établir avec eux une relation de connaissance et de reconnaissance mutuelles (Cheval, 2001). Escots conseille lui aussi de ne pas sauter cette étape cruciale de prise de contact en vue d'arriver plus vite à l'intervention :

Travailler dans la rue, c'est d'abord être là, disponible, pour écouter, observer sans jugement et avec discrétion. Proposer trop vite des solutions aux problèmes énoncés, avant qu'une connaissance suffisante des personnes et du milieu ne le permette, se révèle souvent une erreur. Il faut arriver à faire partie du paysage et à intégrer les codes, les rituels autour desquels s'organise la vie des jeunes sur le quartier (2005 : 16).

En somme, comme le relatent Tétreault et Girard, les travailleurs de rue obtiennent la confiance des jeunes et deviennent à leurs yeux significatifs parce qu'ils les approchent de manière non-intrusive, qu'ils adoptent une attitude de non-jugement et respectent les règles du milieu dont la confidentialité de ce qu'ils voient et entendent (2007 : 67-68). Ainsi, face à des personnes souvent réfractaires aux structures sociales et méfiantes à l'égard des intervenants qui les filent dans leur territoire, le défi du travail de rue est de s'approcher en douceur afin d'établir avec elles une alliance significative et constructive pour leur mieux-être (ATTRueQ, 1993; Bibeau et Perreault, 1995; Collectif de l'ATTRueQ, 1997; de Boevé, 1996; Fontaine, 2003; Lamoureux, 1994; Parazelli, 2002; Poliquin, 2007; Ridde et

Roy, 2003; Tétreault et Girard, 2007). Fondée sur l'établissement progressif et non-directif d'une relation de confiance, cette stratégie de proximité permet d'ouvrir un espace relationnel propice à l'émergence et à l'exploration de besoins, de demandes et d'idées. Selon plusieurs (Collectif de l'ATTRueQ, 1997; Fontaine, 2010; de Boevé et Giraldi, 2008), le caractère volontaire de cette rencontre et le climat de confidentialité instauré constituent des conditions nécessaires pour rendre accessibles et disponibles une oreille et une présence attentives au vécu des personnes.

À cet égard, bien que les conceptions de la relation et des objectifs de l'intervention de proximité varient selon les références culturelles des praticiens (culture nationale, générationnelle, organisationnelle, disciplinaire, etc.) (de Boevé et Giraldi, 2008), la négociation d'une « proxémie », c'est-à-dire de la bonne distance selon le contexte, constitue une dimension majeure de toute intervention en travail de rue. Comme le reflètent les actes de la rencontre internationale des professionnels en travail de rue (Fontaine, dir., 2010), les balises concernant le degré de proximité diffèrent d'une culture à l'autre, mais tous conçoivent que l'intervention en travail de rue exige l'engagement du praticien dans un rapport authentique avec les personnes :

Pour plusieurs travailleurs de rue, affirmer leurs valeurs en paroles et en actes, dès lors qu'un lien significatif existe, est une façon de proposer des points de repères aux jeunes, de les faire s'interroger tout en restant ouverts au dialogue (Cheval, 2001 : 375).

Cela dit, peu importe la manière dont il est contextuellement balisé, le rapport d'échange et de réciprocité qu'engendre cette proximité oblige les travailleurs de rue à un exercice de réflexivité continu pour apprendre à partager des intérêts et valeurs avec les personnes qu'ils côtoient tout en assumant les frontières qui maintiennent entre eux une différence. Se considérant comme leur « propre outil » (Fontaine, 2010), les travailleurs de rue doivent en ce sens continuellement négocier la part d'eux-mêmes qu'ils partagent et celle qu'ils choisissent de préserver en dehors des espaces d'échange avec les populations rejointes.

En somme, encore davantage que sa contribution à l'accessibilité des services, l'utilité du travail de rue semble principalement résider dans la portée symbolique de la présence et du regard d'un intervenant qui prend les moyens de découvrir l'univers des personnes et d'entendre le sens qu'elles donnent à leur expérience. Selon Cheval, c'est la qualité des attitudes relationnelles du travailleur de rue qui fait de lui un accompagnateur significatif « porteur de ce regard qui ranime et accompagne le désir parfois fragile de certains jeunes, respecte leur indécision et leur rythme » (2001 : 382). Comme le soulignent Bibeau et Perreault en parlant de l'aide des travailleurs de rue auprès des personnes toxicomanes : « ces personnes ont rarement besoin d'en savoir davantage : elles demandent plutôt un accompagnement et une présence de la part de quelqu'un qui soit en mesure de rentrer dans leur monde, qui soit là au bon moment » (1995 : 220). Renaud (1997) et Cheval (2001) diraient à cet égard que c'est dans le mouvement de construction de sens engendré par la rencontre dialogique que l'efficacité symbolique de l'intervention de proximité prend son appui et son envol.

L'intérêt des travailleurs de rue envers les usages de la rue comme lieu de passage ouvre donc divers horizons pour accompagner les personnes, en particulier les jeunes, de façon personnalisée dans leur processus de construction identitaire et d'appropriation d'une place individuelle et collective. À cet égard, Parazelli estime que : « le travail de rue appliqué avec une visée médiatrice peut offrir à ces jeunes l'occasion de traverser l'épreuve de la vie de rue par la reconnaissance des efforts associés à ces rituels bricolés par ces jeunes plus souvent qu'autrement de façon individuelle » (2002 : 303).

Aussi, en saisissant à la fois le potentiel de socialisation qu'offre la rue et le poids des assujettissements qui s'y jouent, les travailleurs de rue peuvent investir un espace symbolique de négociation des rapports d'appartenance et de reconnaissance sociales. En effet, la présence du travailleur de rue dans l'espace-carrefour que représente la rue l'implique dans une multiplicité d'interactions qui relie les jeunes avec divers adultes

occupant les mêmes espaces (entourage, voisinage, commerçants, police, etc.), ou auxquels ils ont affaire dans d'autres lieux (école, famille, CLSC, hôpital, etc.). À travers cette constellation d'interactions, le défi du travailleur de rue est de comprendre les dynamiques qui s'y déroulent pour participer à « (re)créer les conditions d'un échange direct entre les jeunes et la société instituée, entre les jeunes et les adultes » (Bondu, 1998 : 157).

Aussi, le travailleur de rue peut mettre à profit la position singulière d'entre-deux qu'il occupe comme « pont » et comme « tampon » entre les personnes marginalisées et les structures instituées pour accomplir diverses fonctions de médiation : liaison, référence, orientation, modération, mobilisation, sensibilisation, etc. (Bastien et al, 2007; Bondu, 1998; Collectif de l'ATTRueQ, 1997; Fontaine et Duval, 2003; Fontaine, 2003; Lamoureux, 1994; Parazelli; 2002; Simard et al, 2004; Tétreault et Girard, 2007). Ainsi, en plus de s'ajuster continûment à la culture des jeunes et des adultes marginaux, le travailleur de rue négocie aussi avec les repères des autres intervenants avec qui il interagit au fil de sa pratique. De fait, pour arriver à ouvrir des passerelles de communication entre les personnes, la communauté et les institutions, cette pratique d'accompagnement implique une adaptation continue puisque c'est en cultivant son immersion dans le milieu tout en mobilisant l'intelligibilité des institutions que cet intervenant médiateur parvient à contribuer à restaurer des liens sociaux là où ils sont rompus ou effrités (Cheval, 2001; Fontaine, 2003; Pharand, 1995).

Tout comme le décrit Mathieu à propos des animatrices de prévention en milieu prostitutionnel qui sont « contraintes à une délicate gestion de la coexistence de deux logiques sociales potentiellement contradictoires », soit celles de l'espace prostitutionnel et des dispositifs d'intervention (2000 : 273), les travailleurs de rue composent avec une tension d'adaptation à des univers normatifs opposés au sein et entre lesquels ils doivent naviguer. En somme, rejoindre ceux qui ne trouvent pas leur place dans la communauté

exige une souplesse importante pour s'ajuster à la fois à des repères valorisés dans les marges sociales et à d'autres institués par les normes dominantes (Mathieu, 2000).

En somme, comme réfléchit Bondu, « à travers l'instauration de situations interactionnelles « problématiques », l'acteur de la médiation sociale postule une certaine « indétermination du moi » (Strauss, 1989), qui l'invite à se déprendre des modèles déterministes des sciences humaines » (1998 : 191) et ce, de façon à être capable d'accompagner des trajectoires humaines sinueuses, inachevées, remplies d'incertitude et d'imprévisus. Un tel contexte de pratique engage les intervenants à se préparer pour faire face à l'imprévisible et oblige à se donner différents points d'appui sur lesquels reprendre au quotidien « la réélaboration permanente du sens de son action ». S'appuyant sur une citation de Détienne et Vernant (1974), Bondu souligne que le médiateur social doit à cette fin posséder une intelligence rusée : « la mètis est bien une forme d'intelligence et de penser, un mode du connaître; elle implique un ensemble complexe mais très cohérent d'attitudes mentales, de comportements intellectuels qui combinent le flair, la sagacité, la prévision, la souplesse d'esprit, la feinte, la débrouillardise, l'attention vigilante, le sens de l'opportunité, des habilités diverses, une expérience longuement acquise; elle s'applique à des réalités fugaces, mouvantes, déconcertantes et ambiguës, qui ne se prêtent ni à la mesure précise, ni au calcul exact, ni au raisonnement rigoureux » (1998 : 193).

Considérant ainsi combien l'indétermination fait partie intégrante de la méthodologie en travail de rue, l'appropriation des savoirs à mobiliser dans ce domaine ne peut certes pas s'appuyer sur des modèles prédéfinis et doit plutôt s'inscrire dans des processus valorisant la construction intersubjective de savoirs partagés.

1.2.4. Les défis d'identification professionnelle d'une communauté de pratique plurielle

La réflexion sur la position sociale du travail de rue, sur son contexte organisationnel et ses défis méthodologiques mène à s'intéresser à la communauté de pratique qui anime l'actualisation de ce mode d'intervention. Considérant la pluralité des acteurs concernés par l'orientation, l'organisation et l'exercice du travail de rue, les milieux associatifs de ce champ de pratique ont plusieurs défis à relever pour ancrer des références et une appartenance professionnelles communes sans pour autant imposer des normes étouffantes.

En effet, comme cette pratique se caractérise par son potentiel d'adaptation aux univers investis et qu'elle s'appuie sur une démarche personnalisée, la prise en compte des variations que prend sa mise en forme et en sens est indispensable pour refléter à la fois les convergences et les divergences des références et appartenances auxquelles s'identifient les acteurs en travail de rue. Pour cette raison, le rassemblement d'une communauté de pratique met au défi ses membres de s'identifier et de se différencier entre acteurs respectivement reliés à une pluralité d'appartenances et variablement attachés à ces identités collectives par une adhésion plus ou moins intense aux références valorisées. À cet égard, les processus de socialisation au sein des espaces associatifs en travail de rue offrent un point de vue stratégique pour examiner comment se dessinent de manière fluctuante les repères d'identification liant et distinguant les acteurs entre eux et par rapport à d'autres groupes d'acteurs. En effet, les débats identitaires au sein de ces organisations et entre elles, de même que la discussion dans ces espaces des perceptions entretenues sur le travail de rue par les acteurs extérieurs à leur milieu, constituent des révélateurs significatifs de la négociation des frontières balisant cette communauté de pratique.

Comme le reflète l'historique présenté au début de ce chapitre, l'identité collective associée au travail de rue est chargée de représentations et d'aspirations multiples qui ensemble animent un réseau de significations fragmentées et interreliées. Par exemple, différentes

images sont associées au travail de rue, évoquant pour certains une forme d'entraide ou de vocation (pairs aidant, missionnaires) alors que pour d'autres elle représente une occupation rémunérée conçue variablement comme un métier fondé sur un art et un savoir-faire partagés, comme une expertise revendiquée par des professionnels ou encore comme une technique d'application de visées prédéterminées. Par ailleurs, parmi ceux qui tendent vers la professionnalisation du travail de rue, certains visent à formaliser et protéger l'originalité du savoir développé dans ce champ d'action spécifique, alors que d'autres poursuivent plutôt l'objectif de rapprocher la pratique des standards d'intervention conventionnels.

De surcroît, au sein même d'une conception du travail de rue comme forme d'intervention sociale de proximité, la diversité d'orientations et de stratégies associées à cette appellation complexifie la définition de repères définitionnels généralisables (Fontaine, 2004, 2007; Gosseries et de Boevé, 2005; Hurtubise et al, 1999; Mazzocchetti, 2007; Palazzo-Crettol, 2007; Poliquin, 2007). La multitude des représentations du travail de rue et de proximité auxquelles s'identifier se multiplie si on ajoute au répertoire québécois l'influence des références internationales, où on parle par exemple de « prévention spécialisée » en France, de « travail social de rue » en Belgique, de « travail hors-murs » en Suisse, de « *streetwork* » aux États-Unis, de « *detached youth work* » au Royaume-Uni ou encore de « *outreach*⁵ *work* » dans les pays scandinaves ainsi qu'au Canada anglais où le terme est traduit en français par la notion de « service d'approche ».

Ainsi, dans le contexte d'ébullition et de transaction des conceptions associées au travail de rue découlant de la dynamisation des lieux associatifs de cette communauté de pratique, un questionnement permanent s'anime au sujet de la perméabilité des frontières entre cette forme d'action et diverses pratiques sociales (Fontaine, 2006).

⁵ Au Québec, le terme *outreach* est emprunté à l'anglais pour parler des pratiques d'intervention qui prolongent les services d'une organisation dans le milieu afin de rejoindre une population spécifique pour lui offrir un service directement sur le terrain ou pour l'inviter vers sa ressource.

Aussi, même si divers efforts tendent vers une formalisation des conceptions réunissant une communauté de « professionnels en travail de rue » à des repères communs (cadre de référence, code d'éthique, formations, etc.), la pluralité de représentations de cette pratique résumée ci-haut engage les acteurs à faire le deuil d'une « appellation contrôlée ». En ce sens, comme l'adhésion à un collectif permet aux acteurs d'avoir une résonance plus puissante pour être entendus des différentes couches de la société, mais qu'en même temps, cette fusion identitaire oblige chacun à des compromis sur sa spécificité, les acteurs doivent négocier entre pairs et avec les autres acteurs la reconnaissance dialectique de leur singularité respective et de l'universalité qui les unit (Taylor, 1994).

À cet égard, la tension entre un discours inclusif et un discours distinctif, symptomatique de cet enjeu, est particulièrement palpable dans les exercices d'articulation d'une représentation commune des repères normatifs de cette pratique (*membership*, éthique, méthodologie). Ainsi, par exemple, certains acteurs en travail de rue veulent freiner l'élargissement de l'identité de travailleur de rue pour protéger cette pratique de la dilution de sa spécificité dans des cadres normatifs inadaptés à son type de pertinence et à l'éthique qu'elle sous-tend, pendant que d'autres voient plutôt un intérêt à élargir l'acceptation des genres reconnus sous le « label » travail de rue afin de mobiliser et d'influencer un plus grand nombre de praticiens.

En somme, l'ensemble des tensions qui entourent l'unification et la distinction des définitions du travail de rue sculpte et ébranle le processus de construction identitaire et de reconnaissance professionnelle de cette pratique. En ce sens, malgré les défis qu'impose la négociation des repères à partir desquels reconnaître cette pratique et ses praticiens, l'ébullition suscitée par ces débats constitue un riche foyer de co-construction du sens et des usages du travail de rue.

1.3. L'indétermination du travail de rue : problème ou opportunité?

À la lumière de ce qui précède à propos de la mouvance du rôle social des travailleurs de rue, de l'inconstance des ressources mobilisées pour les encadrer, de la polyvalence des méthodes utilisées au quotidien et de l'ambivalence identitaire des praticiens, il devient intéressant de poser un regard renouvelé sur l'indétermination des conditions d'existence et d'exercice de cette pratique afin d'y trouver une opportunité d'analyse en lieu et place d'un problème.

En effet, bien que la problématisation proposée ici ait mis en lumière les obstacles soulevés par l'indétermination du travail de rue, la présentation de cette pratique a aussi fait ressortir combien le caractère constitutif de cette indétermination représente en même temps un atout pour l'adaptation continue de ce mode d'intervention aux contextes dans lesquels il prend forme et aux interactions qui en animent l'actualisation.

Dans cet esprit, l'angle de recherche adopté dans cette thèse, d'ailleurs explicité dans les cadres théorique et méthodologique qui suivent, propose de repositionner le regard posé sur le problème de l'indétermination du travail de rue afin de percevoir dans l'analyse de la mouvance de cette pratique l'opportunité d'en saisir la construction dynamique. Comme nous le verrons dans les chapitres qui suivent, la considération envers la contribution des acteurs à la construction interactive des références qui balisent l'univers du travail de rue offre une perspective d'analyse dont l'intérêt envers le dynamisme de l'indétermination des pratiques s'oppose à toute visée d'uniformisation de l'intervention. Comme le suggère Groulx, une telle prise en compte de la multiplicité des points de vue fait « éclater l'unité artificielle de la catégorisation » et oblige à considérer « le contexte socioculturel de chaque situation-problème et de comprendre la complexité des processus en jeu » (1997 : 57).

L'adoption d'un tel point de vue implique de mettre entre parenthèses la problématisation macrosociologique des enjeux institutionnels, organisationnels, méthodologiques et professionnels du travail de rue que nous avons évoqué plus tôt afin de nous concentrer à décortiquer les processus microsociologiques qui redessinent au quotidien les significations et les utilisations de cette pratique à travers les conversations et les routines ordinaires de ses praticiens.

Comme nous y reviendrons en conclusion de cette thèse, il est permis de penser que cette part importante d'éclairage accordée à l'indéfinition et au caractère construit du travail de rue favorise la conscience qu'ont les acteurs concernés de leur implication dans le jeu d'influences produisant le monde social dans lequel prend sens et forme cette pratique. On peut aussi penser que cette considération envers le pouvoir agissant des acteurs peut susciter l'ouverture d'un espace de médiation sur la négociation d'un sens commun du travail de rue en même temps que la prise en compte des représentations variées de ce mode d'action peut entretenir son adaptation continue à la culture changeante des milieux investis.

CHAPITRE 2 - CADRE THÉORIQUE : LA CONSTRUCTION CULTURELLE DU TRAVAIL DE RUE

Cette section campe les fondements épistémologiques et les bases théoriques à partir desquels la construction culturelle du travail de rue est examinée dans cette thèse. Dans un premier temps, une synthèse des enjeux conceptuels de la culture est proposée; par la suite, sont décrites les perspectives constructiviste, interactionniste et ethnméthodologique qui ont influencé l'angle d'analyse culturelle du travail de rue.

La présentation de ces influences théoriques met en relief leur pertinence respective pour aborder le caractère mouvant du travail de rue, difficile à cerner à partir d'une lecture déterministe ainsi que pour examiner une pratique dont le médium et la matière s'articulent à travers les interactions sociales et qui prend forme à travers la participation des intervenants aux conversations et routines de la vie quotidienne.

2.1. Un éclairage culturel sur le travail de rue

La problématisation qui précède sur l'indétermination du travail de rue montre l'intérêt d'en analyser le phénomène de sa production en tant que construction intersubjective renouvelant constamment l'univers de sens et d'usages commun de cette pratique. Comme le définit Cuche, les cultures sont des « systèmes de valeurs, de représentations et de comportements qui permettent à chaque groupe de s'identifier, de se repérer et d'agir dans l'espace social environnant » (2002 : 49). En ce sens, la culture n'est certes pas un artifice qui colore une pratique de tel ou tel attribut mais bel et bien un chantier de construction sociale constitutif de l'existence d'un champ de pratique.

L'analyse culturelle paraît utile pour examiner comment plusieurs acteurs influencent la définition du travail de rue en contribuant quotidiennement à la sédimentation de certains aspects et à la transformation d'autres dimensions de ce mode d'action. La conception interactive de la culture ici adoptée a pour intérêt d'éclairer comment les acteurs donnent du

sens au travail de rue à travers leur négociation de sa mise en oeuvre et comment les significations communes ainsi élaborées sont à leur tour mobilisées dans le processus de production de cette pratique d'intervention.

Le concept de culture est pertinent pour traiter des enjeux qui traversent les conditions d'existence et d'exercice du travail de rue parce qu'il permet de porter attention à la fois aux processus et au contenu de la construction de l'univers de significations partagées autour de cette pratique. Cet angle d'analyse permet de traiter des dimensions symboliques et matérielles de cet univers commun ainsi que des procédés de subjectivation et d'objectivation qui lui donnent forme à travers les pratiques par lesquelles les acteurs investissent le monde du travail de rue et celles à partir desquelles ils intériorisent les normes de ce monde afin de mieux s'y adapter. Alors que divers autres concepts (identité, socialisation, sens, mouvement social) traitent d'un aspect ou l'autre en jeu dans les rapports intersubjectifs, la notion dynamique de culture permet d'appréhender globalement le problème de la construction d'une forme de vie collective, incluant autant la part de contribution des acteurs dans ce processus que le poids et l'influence qu'exerce sur eux cet univers de sens commun. Différents éclairages font donc ressortir à quel point la culture peut être considérée comme un matériau mouvant que sculptent les acteurs et qui les sculpte à travers leurs interactions.

La proposition du dictionnaire ainsi que l'analyse historique et conceptuelle des usages de la notion de culture (Cuhe, 2004; Mattelart et Neveu, 2003) font ressortir trois grandes catégories définitionnelles qui se chevauchent selon les domaines et les époques. Une première conception de la culture fait référence aux facultés intellectuelles des individus qui maîtrisent un haut savoir (bon goût, connaissances, érudition, etc.) se déployant dans le champ général (culture générale) ou dans un champ particulier; par extension, le champ de la production artistique est en soi défini comme domaine culturel. Une deuxième représentation évoque l'ensemble des connaissances et des formes d'entendement propres à une civilisation; cette conception peut servir à refléter la diversité ethnique ou, sous

l'influence de la première définition, à comparer le degré de progrès et de développement des sociétés. En démocratisant l'accès, une troisième acception de la culture englobe l'ensemble des formes acquises de manières de vivre, de sentir et de penser propres à un groupe social singulier (ex : entreprise, gouvernement, jeunesse).

Outre la multiplicité des disciplines et des champs d'application qui s'approprient l'analyse culturelle, plusieurs auteurs évoquent le large éventail de manières d'entrevoir l'idée de culture en soulevant les continuités et discontinuités historiques et conceptuelles de ces multiples usages. Thévenet (2006) estime que « ce foisonnement est un signe de la puissance d'évocation du concept » et qu'il faut mettre à profit la « valeur pédagogique » de cette variété de définitions pour comprendre comment les comportements des individus sont liés à des phénomènes collectifs.

De son côté, Cuche (2004 : 96) décrit les intérêts et les pièges de la polysémie du mot culture qui « permet de jouer à la fois sur le sens noble, « cultivé », du terme et sur son sens ethnologique particulariste ». Évoquant la mode, la banalisation et la fragmentation de cette notion, il remarque que tout dénominateur commun associant des individus à une même pratique est prétexte à devenir « culture ». Or, il prévient que toutes les formes d'expression collective ne peuvent être assimilées à « ces systèmes globaux d'interprétation du monde et de structuration des comportements » tels que sont définies les « cultures » par l'anthropologie. Même s'il pense que l'abus de la notion de culture entraîne un brouillage conceptuel, Cuche estime néanmoins que son application dans différents champs spécifiques peut s'avérer fructueuse vu l'affinement et l'enrichissement qu'a permis le travail critique incessant sur ce concept souvent malmené.

Le thème de la culture est exploité dans diverses disciplines des sciences sociales et humaines. Certains travaux sociologiques utilisent explicitement le concept de culture (Burger, 1989; Mattelart et Neveu, 2003) pour traiter des rapports entre groupes sociaux (sous-culture, culture de masse, culture de classe, contre-culture, culture de génération).

Dans un même souci d'analyse des rapports de pouvoir, des auteurs touchent des thématiques proches du problème culturel à travers d'autres notions, par exemple celle d'habitus (Bourdieu, 2001). L'analyse culturelle a aussi contribué à l'avancement des travaux en psychologie sociale, par exemple pour mieux comprendre la formation des personnalités (Sapir, Kardiner, Mead). Certaines études en éducation ont également mobilisé l'analyse culturelle pour investiguer les dynamiques au sein des institutions académiques (Coulon, 1993; Lapassade, 1991).

Même si le concept de culture est sollicité dans plusieurs disciplines et que le domaine des arts se l'accapare pour définir le champ de la production esthétique, l'anthropologie reste le berceau théorique de toute réflexion sur la culture des sociétés humaines, peu importe l'échelle de vie collective envisagée (Thévenet, 2006). Selon Augé et Colleyn, l'anthropologie culturelle permet de voir comment les acteurs fabriquent leur monde social à travers le sens qu'ils assignent aux objets, aux situations et aux symboles qui les entourent (2004 : 8). Reliant les significations esthétiques et anthropologiques de la culture, Jaeger et Selnick (1964) estiment que la culture consiste en tout ce qui est produit par et qui soutient une expérience symbolique, c'est-à-dire, une expérience chargée de significations communes servant à transformer un arrangement impersonnel en quelque chose de personnel.

Prenant ses exemples dans l'univers littéraire, par «affinités sélectives» précise-t-il, Melançon va dans le même sens en estimant que la culture s'étudie partout puisqu'elle «couvre tout le champ de ce que nous valorisons et dévalorisons subjectivement et collectivement pour satisfaire nos besoins et réaliser nos projets» (2002 : 26). Selon lui, la culture met en scène différents procédés qui transforment toute chose pour apprivoiser l'univers à partir de modèles acquis d'appropriation et de conservation. En tant que « grille d'intelligibilité qui gère nos rapports au monde », la culture devient la raison pratique de nos comportements. Analyser la culture signifie ainsi d'examiner les modes de

représentation qui nous insèrent dans le monde en observant comment se transforment nos perceptions de la réalité en concepts intelligibles à l'entendement des acteurs (2002 : 219).

Par opposition à la nature qui rassemble ce qui s'impose de manière innée à l'homme, la culture, d'un point de vue anthropologique, évoque tout ce qui est acquis à travers les processus humains de production, d'intériorisation, de transformation et de transmission des connaissances et des comportements nécessaires pour vivre au sein d'une collectivité (Augé et Colleyn, 2004; Cuche, 2004). Influençant tout regard intéressé à la construction des univers sociaux, peu importe le niveau de rassemblement humain auquel il réfère (communauté ethnique, locale, professionnelle, organisationnelle), la discipline anthropologique constitue l'arrière-plan principal de ma démarche ethnographique sur la culture du travail de rue.

Partant d'une utilisation du concept de culture pour qualifier les us et coutumes de peuples indigènes ou exotiques, la discipline anthropologique s'est progressivement élargie à l'étude des cultures contemporaines (Augé et Colleyn, 2004; Cuche, 2004; Geertz, 1986; Mead, 1971). Dans un contexte de mixité grandissante, ce concept est autant utilisé pour traiter des rapports entre individus et groupes de diverses appartenances (multiculturalisme, interculturalisme, acculturation) que pour dépeindre les spécificités d'un groupe particulier. Geertz (1986 : 10) propose que l'étude interprétative de la culture permet de sortir des explications des phénomènes sociaux à l'intérieur de grandes « contextures de causalité » pour les situer dans des « cadres locaux de conscience » servant à comprendre les modes particuliers d'engagement des individus dans la vie sociale. Il suggère que cette approche de la culture permet d'observer comment les acteurs organisent leur monde de significations et comment ils transforment des « matériaux hétérogènes en un réseau d'entendements sociaux » se renforçant mutuellement pour donner sens à leur expérience.

Quoiqu'il soit vrai que l'on doive aborder avec précaution tout déplacement conceptuel de la notion de culture de sa définition anthropologique vers une utilisation spécifique

(sociologie des organisations, des professions, de la mode, etc.), il faut admettre l'intérêt de ce concept pour traiter des assemblages de sens qu'entretiennent les groupes sociaux à travers le partage d'appartenances et de significations communes imprégnant plusieurs dimensions de leur expérience (Keesing, 1985; Kroeber et Kluckhohn, 1952; Journet, 2002; Melançon, 2002; Symons, 1988 : 33; Thévenet, 2006). En effet, même si toutes les formes d'expression collective n'ont pas la même profondeur historique que les «systèmes globaux d'interprétation du monde et de structuration des comportements» que sont les «cultures» nationales ou ethniques (Cuche, 2004 : 96) et malgré le piège de la surinterprétation ethnologique qui amène à chercher une culture dans tout comportement collectif (Piette, 1996 : 63-65), la richesse de ce concept reste pertinente pour comprendre les «manières de vivre, de sentir et de penser propres à un groupe social» exerçant une pratique semblable.

Qu'on aborde la culture du travail de rue en tant que métier, profession, communauté de pratique, organisation de service, une vaste littérature sur la culture organisationnelle est accessible et pertinente. Bien que certaines analyses de professions et de métiers utilisent la notion de culture (Dubar, 1992; Monjardet, 1994; Osty, 2003; Zarca, 1988), les références y sont beaucoup moins développées que dans les études organisationnelles où le concept fut largement en vogue pendant les années 1980 dans les milieux du management privé ou d'institutions bureaucratiques (Allaire et Firsirotu, 1988; Czarnaska-Joerges, 1992; Frost, 1989; Huot, 1991; Morgan, 1989; Sackmann, 1991; Smircich, 1988; Symons, 1988; Thévenet, 2006). Du côté de ces analyses organisationnelles et professionnelles, les auteurs soulignent la pertinence du concept culturel pour aborder le facteur humain dans le monde du travail. Quoique certains voient la culture comme un déterminant des comportements des individus, plusieurs insistent sur l'importance du rôle des acteurs dans la construction de la culture d'une entreprise, d'une profession ou d'un métier.

Morgan (1989) souligne combien le concept de culture met en relief le « côté humain » d'une organisation en éclairant les significations symboliques des structures et des

pratiques qui fondent un groupe. Elle démontre comment l'analyse culturelle rend visibles les systèmes de croyances que créent les acteurs et qui guident leurs interprétations et leurs actes. L'auteur relève comment le regard culturel permet d'illustrer la manière dont les organisations créent les contraintes et les situations qu'elles rencontrent et les changements qu'elles engendrent. Importée de l'anglais, le terme *enaction* qu'introduit Morgan exprime bien ce processus par lequel les acteurs créent eux-mêmes le monde de significations qui les relie, les anime et les contraint.

Concevant la culture comme une matière première vivante utilisée et transformée par les acteurs au sein d'organisations considérées à la fois comme « créations sociales et créatrices de significations », Allaire et Firsirotu (In Abravanel *et al.*, 1988) perçoivent en l'analyse culturelle un outil efficace pour comprendre les comportements et les processus de changement organisationnels. Selon ces auteurs, certains courants considèrent la culture comme une variable du système socioculturel dépendante d'un système plus large et conditionnée par des forces naturelles ou socio-historiques; de ce point de vue, un groupe humain A une culture qui peut être circonscrite et dont on peut étudier les patterns de relations avec d'autres variables dont elle dépend ou qu'elle influence. D'autres courants approchent plutôt la culture comme une métaphore de la vie sociale en tant que forme expressive d'une production collective chargée de sens; sous cet angle, un groupe humain EST en soi une culture et cette manifestation symbolique des rapports humains ne peut être interprétée à partir d'une prétention d'explication causale (Huot, 1991; Smircich, 1988; Thévenet, 2006).

Symons montre aussi comment le regard culturel offre un aperçu original des organisations en permettant de sonder les fondements de la vie symbolique auxquels se rattachent les acteurs pour coordonner leurs activités. Selon elle, s'intéresser à la culture plutôt que seulement aux structures, c'est prendre en compte ce qui personnalise l'expérience humaine, ce qui la rend significative pour ceux qui la vivent (1988 : 24). De leur côté, bien qu'ils recourent davantage aux concepts d'identité et de socialisation qu'à celui de culture

professionnelle, Dubar et Tripier (1998) estiment que c'est par ajustement mutuel que se constitue l'esprit collectif d'un groupe professionnel et non par son intégration à un ordre pré-établi. S'appuyant sur les travaux de Simmel, Park et Huges, les auteurs critiquent la vision statique de l'organisation du travail soutenue par le courant fonctionnaliste et confirment combien les processus d'interactions sont à la base du fonctionnement d'un groupe, dès lors conçu comme production dynamique.

S'il est vrai que toute culture ne peut être conçue comme un système total cohérent, et si on considère combien il est déjà difficile de faire le portrait d'une entreprise typique ou de cerner la culture d'un métier traditionnel, on comprend les défis à relever pour concevoir la culture d'un domaine aussi peu balisé que le travail de rue. Or, dès que l'on reconnaît la multiplicité des facettes mobilisées et transformées au fil des interactions entre les acteurs, on peut plus facilement admettre que la culture ne puisse être cernée dans une explication globale et définitive. Ainsi amenés à comprendre que les cultures sont des productions composites continuellement négociées, constituées d'éléments issus de lieux et de temps variés, en partie cohérents et aussi contradictoires, on en vient à concevoir avec Morgan que la culture ne peut être envisagée autrement que de manière holographique (1989 : 154).

En somme, l'analyse culturelle peut éclairer à la fois les processus et le contenu de la construction de l'univers de significations partagées autour du travail de rue. Aussi, à la lumière des considérations introduites ici, la culture doit-t-elle être entrevue comme un objet insaisissable en dehors d'une analyse dialectique (et holographique) de la mouvance de ses frontières et de l'imprévisibilité de ses transformations, ce à quoi contribuent les éclairages théoriques de cette recherche. Permettant de traiter des dimensions symboliques et matérielles d'un univers commun ciblé, l'analyse culturelle semble utile pour éclairer les procédés intersubjectifs par lesquels les acteurs investissent, mobilisent, intériorisent et changent le monde du travail de rue.

2.2. La culture comme univers partagé : une approche constructiviste

Les points de vue déterministe et volontariste débouchent sur deux visions distinctes de la reproduction de la culture : le premier l'aborde comme un phénomène de transmission et de diffusion de traits culturels alors que le deuxième la conçoit comme une construction interactive de références partagées. Selon le premier angle, les acteurs sont produits par le système à travers la transmission d'un héritage prédéterminé; selon le deuxième angle, le monde social est construit par les acteurs à travers une négociation continue de significations.

Bien que certaines conceptions tendent vers des explications essentialistes de la culture définie comme « réalité en soi » ou vers des explications déterministes rendant la culture dépendante de facteurs extérieurs, Cuche (2004) invite à voir cette production historique comme le résultat en constant mouvement des interactions entre des individus en vue d'organiser symboliquement leur existence. Aussi, considérant la portée du sens dont est chargée cette culture, il suggère que les valeurs symboliques et idéologiques ont le pouvoir d'engendrer des effets et d'avoir une réelle influence dans l'évolution de phénomènes sociaux.

Ainsi, concevant que le partage d'un univers commun agit comme système de croyances qui guide les acteurs tout en étant à chaque instant entretenu et transformé par eux, la présente recherche est tout aussi intéressée par les processus de cette construction que par le construit qui en résulte (Berger et Luckmann, 2006 [1966]; Cuche, 2004; Morgan, 1989; Poupart, 2002). Partant d'une telle définition, la culture du travail de rue est appréhendée comme une construction synchronique où les acteurs intériorisent le champ sémantique d'un univers social tout en participant à structurer cette constellation de significations par l'appropriation subjective qu'ils en font et par l'introduction de nouvelles conceptions.

Cette manière d'envisager les structures collectives de sens qui alimentent l'univers du travail de rue illustre comment la réalité de la vie quotidienne se présente aux acteurs comme un monde intersubjectif en même temps que s'imposent à eux diverses objectivités qui précèdent et encadrent leur expérience. Inspiré par Berger et Luckmann (2006 [1966]), cet angle d'analyse montre comment la massivité du monde objectivé par la sédimentation de diverses typifications (ex : cloisonnement des professions, séparation des classes sociales, hiérarchies organisationnelles, division sexuelle des rôles, etc.) se fonde en fait sur des univers symboliques et des légitimations produits à travers les interactions humaines. Cette lecture dialectique de l'institutionnalisation des univers de sens met en lumière comment la vie sociale organisée est à la fois inséparable des processus subjectifs d'attribution de significations et de la facticité objective et contraignante du monde institué. Citant Schütz qui explique que « le monde de l'homme est d'abord un monde de la culture, c'est-à-dire un monde de significations distribuées en types et relations typiques entre les types », Le Breton souligne comment de « telles typifications sont partie intégrante de notre connaissance et de notre action sur le monde. Elles le font fonctionner dans ce mélange confus de routines et de contingences qui fait la vie courante. » (2004 : 95).

Berger et Luckmann résument le caractère construit de la vie sociale et de l'apport humain constitutif de cette construction : « L'ordre social existe seulement en tant que produit de l'activité humaine. À la fois dans sa genèse (l'ordre social est le résultat dû à une activité humaine passée) et dans son existence à tout moment (l'ordre social n'existe que dans la mesure où l'activité humaine continue à le produire), il est un produit humain » (2006 [1966] : 115). Ils décortiquent la manière dont la réalité de la vie quotidienne se présente aux personnes comme un monde intersubjectif, malgré les cadres qu'imposent les objectivités ordonnées qui précèdent et encadrent leur existence.

De ce point de vue, même si la transmission de repères est inhérente à l'existence d'un univers commun, elle ne reproduit jamais totalement du même puisque les significations subissent chaque fois des transformations au fil de leur appropriation par les individus

(Berger et Luckmann, 2006 [1966]; Morgan, 1989). L'intérêt est alors de découvrir les processus de subjectivation par lesquels les acteurs négocient, importent et produisent des éléments symboliques pouvant donner du sens à leur univers social. Plutôt que de chercher des règles explicatives du statut des acteurs et des modes de reproduction structurelle régissant leur place dans la société, la présente analyse veut refléter la construction interactive du monde social où se reconnaissent les acteurs. Dans cet esprit, la lecture historique et celle des enjeux du travail de rue soulevés dans la problématique proposent par exemple une interprétation des typifications sédimentées au fil du temps auxquelles donne accès la mémoire collective et qui continuent de faire l'objet de négociations.

L'opérationnalisation anthropologique du concept de culture présenté par Augé et Colleyn (2004) permet d'aborder le travail de rue comme un lieu potentiel de rassemblement de personnes concernées les unes par les autres, comme une pratique dont le sens et les usages lient les individus à la collectivité et dont les matériaux descriptibles permettent d'interpréter la constellation de repères symboliques. À cet égard, les lieux d'appartenance associative des travailleurs de rue constituent un espace privilégié d'identification et de socialisation où les acteurs adhèrent plus ou moins à des significations communes.

À travers ces processus de construction de la réalité du travail de rue, la socialisation secondaire joue un rôle d'articulation majeur. Complémentaire à la socialisation primaire où sont acquis des repères fondateurs dans les institutions de base (famille, école), la socialisation secondaire s'anime à différentes étapes de vie dans divers lieux (quartier, programme d'étude, entreprise, mouvement social, club) où les individus acquièrent les routines et les conduites leur permettant d'être reconnus compétents culturels dans des rôles particuliers au sein d'univers singuliers (territoire, profession, organisation) (Berger et Luckmann, 2006 [1966]; Coulon, 1987; Dubar, 1992). C'est par cette socialisation que des acteurs peuvent intégrer des « sous-mondes » tel que l'univers du travail en intériorisant des « champs sémantiques qui structurent la routine des interprétations et des conduites à l'intérieur d'une sphère institutionnelle » (Berger et Luckmann, 2006 [1966] : 236).

S'effectuant au fil des identifications mutuelles entre acteurs, cette socialisation est une occasion d'intérioriser mais aussi de transformer les significations mobilisées au sein d'un univers commun. Or, comme elle est moins prégnante que la socialisation primaire, la socialisation secondaire ne va pas toujours de soi et diverses manœuvres normatives, affectives et cognitives doivent être animées pour susciter chez les acteurs une identification suffisante à la maintenance d'un univers commun, tel qu'une communauté de pratique par exemple. Aussi, considérant le poids de ces interactions dans la construction culturelle du travail de rue, les processus de socialisation à travers lesquels se tissent, se sédimentent et se transforment ses significations sont au centre de cette recherche. En effet, bien qu'il n'y ait pas de permanence dans la culture, les efforts et les effets de persistance qui s'y déploient sont à relever pour comprendre comment sont rassemblées certaines significations en vue de constituer « la trame symbolique nécessaire au processus d'identification » à un métier (Zarca, 1988 : 249).

En somme, un tel point de vue attire l'attention vers les processus interactifs qui servent à la re-création continue d'un univers de sens et d'usages donnant sa consistance à une pratique, en l'occurrence ici au travail de rue. Ainsi, plutôt que de concevoir cette culture comme un système intégré dont il s'agirait de cerner les attributs, les déterminants ou les fonctions (Bourdieu, 2001; Burger, 1989; Dumont, 1995, 1997), elle est conçue comme une métaphore de l'expérience collective par laquelle s'expriment les rapports entre les acteurs concernés (Huot, 1991; Smircich, 1988; Thévenet, 2006).

Cela dit, si l'exagération de la cohérence et de la consistance internes de la culture peut verser dans une réification stérile du pouvoir de la culture sur les acteurs, comme s'il s'agissait d'une force structurée et déterminante du sort de chacun, inversement, une trop grande exagération du pouvoir stratégique des acteurs dans la négociation de leur univers mène à une réification illusoire de leur pouvoir sur la culture, comme s'il s'agissait d'un objet manipulable à souhait. Aussi, même si observer une culture implique de chercher à comprendre comment certaines significations sont rassemblées, le problème de l'intégration

de la vie culturelle, comme le souligne Geertz (1986), est qu'elle émerge d'un « effet combiné d'une foule désordonnée de visions » touchant différents aspects de la vie. En somme, le défi est de proposer un portrait qui admet les différences et contradictions au sein du groupe tout en articulant ces divergences de manière à donner une compréhension plus profonde de l'univers de sens partagé par les acteurs.

2.3. La culture comme processus et produit des interactions : un point de vue interactionniste

Tel que le confirme Cuche, les « éléments qui composent la culture, parce qu'ils proviennent de sources diverses dans l'espace et dans le temps, ne sont jamais totalement intégrés les uns aux autres » (2004 : 64). Comme il ajoute, « il y a du jeu dans ce système » non dépourvu de contradictions, de conflits et de marges de liberté. Une telle perspective amène à s'intéresser non seulement aux repères massivement mobilisés qui leur donnent une impression de permanence, mais aussi aux repères transgressés, innovés, détournés, métissés qui varient au fil de transactions et d'importations multiples entre divers acteurs concernés par le travail de rue.

On peut donc appréhender la culture comme le résultat des interactions entre individus en vue d'organiser symboliquement leur existence au sein des mondes sociaux qu'ils cohabitent. Cet arrangement représente en quelque sorte la multitude de signes familiers aux acteurs qui les échangent pour interagir et se comprendre au sein du monde social qu'ils partagent (langage, routines, références, attitudes, dispositions, codes, etc.). Selon Le Breton :

Un monde social est un réseau ouvert d'acteurs collaborant autour d'une activité spécifique et unis par un étroit tissu de relation, il établit une liaison entre les aspects micro- et macrosociologiques du fait social. [...] Chacun est constitué autour d'une activité particulière. [...] Les mondes sociaux s'articulent avec d'autres, ils participent de la société globale (2004 : 87).

Cherchant lui-même à repérer la manière dont les membres des « mondes de l'art » négocient des balises communes à partir desquelles agir dans un sens partagé, Becker conçoit que l'on ne peut établir une ligne de démarcation claire entre ceux qui appartiennent à l'un de ces mondes sociaux et ceux qui n'y appartiennent pas. Toutefois, l'auteur poursuit en affirmant qu'on peut quand même repérer des groupes d'individus qui coordonnent ensemble leurs définitions des situations qui les relie et qui donc ainsi donnent sens et forme à leur monde commun (1988 in Le Breton 2004 : 87), que ce soit par exemple le monde de la musique de jazz exploré par Becker (1985) ou encore le monde social du travail de rue investigué dans la présente recherche. Selon cet auteur, « une culture apparaît chaque fois qu'un groupe de personnes se trouve confronté à un même problème, et dans la mesure où les membres de ce groupe sont capables d'entrer en interaction et de communiquer les uns avec les autres » (1985 : 104). Parlant des groupes déviants, il ajoute « qu'ils sont portés à développer une culture constituée autour des problèmes qui découlent des différences entre leur définition de ce qu'ils font et la définition acceptée par les autres membres de la société ».

« La culture est une ressource pour se situer dans le monde » résume Le Breton (2004 : 49). Au fait, c'est à travers la négociation constante de leurs interprétations des situations que les acteurs produisent la matière symbolique qu'ils mobilisent par ailleurs dans ces mêmes interactions (2004 : 50). Ainsi, les acteurs négocient et cherchent à s'entendre sur un minimum de codes pour baliser leurs rapports et leurs interprétations des situations qui les concernent dans les mondes sociaux où ils interagissent. Dépendamment du degré de proximité entre interlocuteurs, ils ajustent réciproquement leur discours et la représentation de leur rôle en fonction de leurs références partagées.

Se jouant au fil des interactions quotidiennes des acteurs en situation de face-à-face, cette organisation symbolique produite pour vivre ensemble est un système de communication interindividuelle : « le véritable lieu de la culture, ce sont les interactions individuelles » (Sapir, 1949 in Cuche, 2004 : 48). Dans cette perspective, en amont des cultures associées

aux grands ensembles (nation, génération, etc.), la culture du groupe est première puisque c'est « celle qui lie des individus en interaction immédiate les uns avec les autres ». D'ailleurs, la culture dite globale ne peut être conçue qu'en tant que :

...résultante complexe à un moment donné d'un processus de construction culturelle jamais achevé, mettant en jeu des groupes d'acteurs et des facteurs très divers, sans qu'aucun groupe puisse être désigné comme l'unique meneur du jeu (Cuche, 2004 : 103).

Ainsi, comme les groupes sociaux ne sont pas étanches et que la tentative de séparation des mondes sociaux entre « nous » et « eux » donne une vision déformée de la réalité, il est essentiel de considérer la multiplicité des filiations et la perméabilité des frontières entre l'identité et l'altérité pour comprendre la culture d'un groupe.

En effet, bien que chaque groupe social soit tenté de défendre la spécificité et l'originalité de son modèle culturel (Cuche, 2004 : 78), il devient difficile de trouver une « altérité radicale » dont se différencier pour définir sa propre singularité de manière exclusive. Pour cette raison, même si on peut percevoir dans les processus collectifs entre pairs une activité de symbolisation originale renforçant la culture à laquelle s'identifient les membres d'un groupe (Osty, 2003; Dubar, 1992), vaut mieux considérer les liens dialectiques qui entrecroisent et séparent les acteurs dans différents espaces d'appartenance au sein de « constellations spécifiques de réalité et d'identité subjectives » variées (Berger et Luckmann, 2006 [1966] : 283).

Au fait, la multiplicité des interactions impliquées dans la construction d'un groupe social incite à examiner comment l'élaboration d'une appartenance partagée se produit à travers la négociation continuelle d'attributs mettant en jeu le rapport à l'identité et à l'altérité (Fillion : 2005; Messu : 2006). Ainsi prendre en compte la relativité des appartenances et déplacer le regard entre l'intérieur et l'extérieur du groupe ciblé peut aider à saisir le mouvement dialogique de construction des identités dans le rapport à l'altérité.

En outre, bien que les interactions en face-à-face soient aux premières loges de la négociation quotidienne d'un univers partagé, il faut aussi considérer l'influence des rapports sociaux indirects sur la définition des situations des acteurs, par exemple les décisions prises en dehors de leur consultation mais qui les concernent (Cuche, 2004 : 62). Comme le décortiquent Berger et Luckmann (2006 [1966]), diverses typifications prennent forme dans le prolongement des interactions en face-à-face et s'articulent en des références communes plus ou moins anonymes qui accompagnent au quotidien les individus et les amènent à recourir à des modèles récurrents d'interaction « allant de soi » dans tel ou tel contexte ou en fonction de telle ou telle appartenance. En ce sens, même si chaque acteur recompose quotidiennement son rapport au monde à travers ses interactions sociales, cette négociation est constamment imprégnée d'une multitude de références partagées au sein des mondes sociaux auxquels il appartient. Ainsi, comme le souligne Le Breton (2004), « l'interaction n'englobe pas seulement que les acteurs en coprésence, mais une multitude d'autres, invisibles, imprègnent leur rapport au monde. Aucun homme n'est une île ».

Dans son allégorie théâtrale de la mise en scène de la vie quotidienne, Goffman (1973) illustre les processus par lesquels les acteurs s'efforcent pour entretenir une certaine cohérence au sein des mondes qu'ils créent et dans les rôles qu'ils y occupent. Par sa métaphore dramaturgique, l'auteur dépeint l'effort de maîtrise des impressions auquel s'adonnent les acteurs pour contribuer à la définition des situations qui les concernent. Son portrait du travail des acteurs pour faire tenir leur mise en scène quotidienne reflète avec force les processus interactifs par lesquels prend sens et forme la vie sociale, autrement dit la culture d'un monde social. Comme nous le verrons plus loin, le potentiel d'évocation offert par la proposition littéraire de Goffman a directement inspiré la mise en scène narrative de la présentation et de l'analyse des données rassemblées dans la présente thèse pour illustrer les processus et produits de la culture du travail de rue, autrement dit, pour dépeindre la mise en scène quotidienne qu'en actualisent les acteurs concernés.

Goffman définit l'équipe par les liens de coopération liant un ensemble d'individus dans un effort commun pour entretenir un relatif « consensus temporaire » au sujet de la définition d'une situation et du rôle à y représenter : « la définition de la situation projetée par un participant déterminé fait, le plus souvent, intégralement partie d'une projection réalisée et entretenue par la coopération intime de plusieurs participants » (1973 : 79). Ouvrant une piste intéressante d'analyse des processus interactifs de production d'un univers partagé en travail de rue, cette conception de l'équipe a aussi permis de cerner le focus de mon investigation autour d'une équipe locale de travailleurs de rue et d'interpréter, tel qu'illustré dans les données présentées en deuxième section, leurs négociations face-à-face entre pairs et leur usage de cette équipe comme espace de préparation à la négociation de leur rôle en situation d'interaction avec leurs publics.

Par ailleurs, même si l'équipe peut constituer un vif foyer de production collective de sens, la culture de tout groupe d'appartenance ne se produit pas en vase clos et est traversée d'une pluralité d'univers en interface renvoyant à différents niveaux de regroupements sociaux dialectiquement interreliés (nation, ethnie, localité, langue, genre, génération, profession, organisation, mouvement social). Ainsi, pour trouver la culture d'une communauté organisationnelle ou professionnelle, comme celle du travail de rue par exemple, il faut la chercher dans un tissu d'interrelations à l'intersection de multiples microcultures qui s'entrecroisent et se reconstruisent au quotidien au fil des interactions directes et indirectes entre les membres qui les composent (Cuhe : 2004; Dubar, 1992; Gilbert et al, 2005; Sainsaulieu, 1987).

2.4. Les conversations et les routines comme accomplissement d'un monde commun : une lecture ethnométhodologique

Comme nous l'avons vu, la culture ne plane pas au-dessus des individus pour les contrôler comme des marionnettes ni ne se déclare ou s'impose d'une quelconque autorité. En fait, comme la culture se compose des activités de la vie de tous les jours par lesquelles sont

entretenues des pratiques communes socialement organisées (Garfinkel, 1967), il est pertinent d'orienter le regard vers les pratiques familières et routinisées plutôt que vers les mythes fondateurs, les événements majeurs et les discours officiels. Dans cette logique opposée à la réification des structures sociales comme faits sociaux objectifs, la perspective ethnométhodologique propose un programme pour étudier les activités sociales structurantes qui constituent et assemblent les structures sociales objectives et contraignantes (Coulon, 1991 : 115).

La perspective ethnométhodologique de mon étude se concentre donc sur l'examen des « ethnométhodes » par lesquelles les acteurs en travail de rue participent à élaborer un sens commun de ce mode d'action (Blumer, 1969; Céfai, 2003; Coulon, 1987; Emerson, 2003; Garfinkel, 1967; Le Breton, 2004). À travers l'analyse des procédures ordinaires par lesquelles les individus accomplissent leurs activités ordinaires en leur accordant un sens plus ou moins partagé, cette approche cherche à mettre en relief les formes singulières de raisonnement pratique mises en œuvre par les acteurs pour organiser au quotidien leur monde social. Dans cette logique, l'observation des conversations et des routines des travailleurs de rue représente une manière de saisir ces assemblages banals mais ingénieux par lesquels les membres de cette communauté de pratique montrent leur compétence sociale à appartenir à ce monde social et à le renouveler au jour le jour (Coulon, 1987).

D'un point de vue ethnométhodologique, les comptes-rendus que font les acteurs de leur action permettent d'analyser « les activités de la vie quotidienne comme des méthodes que les membres utilisent pour rendre ces mêmes activités visiblement rationnelles et rapportables, à toutes fins pratiques, c'est-à-dire descriptibles » (Garfinkel, 1984 in Le Breton, 2004 : 149). Cette considération pour le compte-rendu implique que toute signification soit nécessairement appréhendée de manière localisée dans son contexte d'énonciation. Dans une logique ethnométhodologique, les situations du quotidien sont à considérer à partir d'un raisonnement sociologique pratique où les « allant de soi » qui permettent l'accomplissement des activités routinières représentent l'intelligibilité de leur

réalité sociale. Ainsi, le fait pour un travailleur de rue de mobiliser des manières de faire et de dire qui vont de soi dans un certain milieu, constitue à la fois la preuve de sa qualité de membre compétent de ce milieu; en même temps que cet accomplissement pratique actualise et renouvelle l'accord partagé aux fondements de cet univers partagé.

La culture s'observe donc dans les conversations des acteurs, là où la rencontre des significations participe à créer et à entretenir un sens commun de la réalité à travers le recours à divers signes servant d'«index» commun pour l'interprétation et la négociation des significations subjectives de chacun (Berger et Luckmann 2006 [1966] : 53, 91). Selon ces auteurs, ce sont bien le langage et les pratiques routinières qui construisent ensemble les systèmes de représentations symboliques meublant le «monde de signes» où les individus vivent et interprètent des situations. Ces systèmes symboliques, entretenus et transformés par leur mobilisation récurrente, permettent d'embrasser plusieurs sphères de la réalité dans un tout signifiant auquel se référer pour interpréter les situations quotidiennes et pour s'y positionner. Porter attention aux routines et aux langages des acteurs sert donc à découvrir «l'appareil de conversation» au sein duquel se maintient et se renouvelle une réalité commune. Des éléments significatifs de cette communication sont aussi à trouver en creux des signes explicités alors que l'implicite des mots et des gestes peut révéler «l'arrière-plan» du monde «tacitement considéré comme allant de soi».

2.5. L'interprétation du stock de références partagé en travail de rue

S'inscrivant clairement dans un paradigme interprétatif de la recherche, le cadre théorique à partir duquel le travail de rue est ici appréhendé représente une façon de valoriser la mobilisation « des capacités innovatrices du monde ordinaire » (Silverman, 1993 in Groulx, 1997) au lieu de participer à échauffer une définition uniformisante de ce mode d'action.

En somme, abordée non pas comme un ensemble d'attributs transmis et acquis de manière linéaire mais plutôt comme la production de références partagées continuellement renouvelées, la culture telle que comprise dans cette thèse est abordée comme un riche miroir des interactions sociales. En ce sens, le recours à l'analyse culturelle pour traiter des conditions d'existence et d'exercice du travail de rue vise ici à comprendre comment les routines et conversations des travailleurs de rue sont à la fois productrices des significations partagées par ces acteurs et produits de celles-ci. Dans cet esprit et comme nous le verrons dans les prochains chapitres, c'est par la patiente découverte des significations investies dans les conversations et les pratiques des acteurs que cette recherche a progressivement permis d'observer et d'interpréter le stock de connaissances et de références au sein duquel se négocient les significations et usages communément acceptés en travail de rue.

Cet objectif de rendre compte de la dynamique de négociation des significations et usages attribués au travail de rue aura impliqué de dépasser la consultation du discours laminé sur la pratique pour me lancer dans l'exploration des formes concrètes dans lesquelles s'actualisent les routines et conversations quotidiennes des praticiens. Le prochain chapitre présente la stratégie méthodologique mise en œuvre pour réaliser cet objectif de recherche.

CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE : UNE ENQUÊTE IMMERSIVE DANS L'UNIVERS DU TRAVAIL DE RUE

À partir de la problématisation de l'indétermination du travail de rue et de l'éclairage théorique adopté pour traiter de la construction culturelle de cette pratique, le présent chapitre explicite les objectifs et l'approche de cette recherche, le corpus empirique étudié ainsi que les stratégies de collecte et d'analyse des données mises à profit.

3.1. Cible de la recherche

Partant des préoccupations identifiées dans la problématique et de l'angle d'étude posé dans le cadre théorique, la présente recherche s'est articulée autour du questionnement suivant :

Comment se construit l'univers de sens et d'usages communs du travail de rue?

Pour répondre à cette question, l'objectif poursuivi dans la présente analyse d'inspiration ethnographique a été d'éclairer la dynamique interactive de la construction qui anime au quotidien la culture du travail de rue. En somme, cette recherche s'est concentrée à investiguer les pratiques routinières et les conversations des travailleurs de rue en vue :

- de déceler dans leurs interactions entre pairs comment ils négocient un sens et des usages communs de leur pratique;
- de repérer dans leurs interfaces avec divers acteurs comment ces interactions alimentent la négociation du sens et des usages du travail de rue;
- d'analyser comment les processus et produits de cette production interactive entretiennent et transforment l'univers culturel du travail de rue.

Voyons maintenant les courants méthodologiques qui ont influencé cette étude des processus interactifs de la construction culturelle du travail de rue ainsi que la stratégie mise en place pour réaliser cette recherche.

3.2. Une approche d'inspiration ethnographique

Cette partie présente la manière dont l'approche ethnographique a inspiré ma stratégie de recherche.

3.2.1. Une perspective de recherche interprétative

Alors qu'une approche explicative de la recherche prescrit de circonscrire un ensemble d'hypothèses relatives à un morceau de réalité précisément découpé, les perspectives analytique, descriptive ou interprétative suggèrent d'approcher le terrain à partir d'une question ouverte et d'une problématisation peu formulée (Beaud et Weber, 1997 : 27; Laperrière, 1997 : 37; Pirès, 1997 : 51).

Dans cette perspective et tel qu'introduit dans les parties précédentes, la présente étude a donc été conçue en vue d'examiner les processus par lesquels les acteurs produisent le sens et les usages du travail de rue (Becker, 1985 [1963]; Blumer, 1969; Coulon, 1987; Garfinkel, 1967; Groulx, 1997). Visant à développer une « connaissance détaillée et circonstanciée de la vie sociale » (Deslauriers et Kérisit, 1997) où se construit l'univers du travail de rue, ce projet de recherche a pu se réaliser grâce au rapprochement du quotidien et des interactions dans lesquelles sont engagés les travailleurs de rue.

Tel que détaillé dans la présente section, ma démarche a pris la forme d'une enquête de terrain consistant à « infiltrer » les interactions des travailleurs de rue afin de saisir leurs manières d'organiser ensemble et avec divers acteurs le sens et les usages de cette pratique. Or, comme « l'enquête ethnographique ne porte pas sur des univers d'individus mais sur des univers de relations » (Beaud et Weber, 1997 : 39), ce rapprochement de l'expérience des travailleurs de rue ne visait pas tant à comprendre leurs comportements individuels qu'à éclairer certains mécanismes de la vie sociale participant à la construction culturelle du travail de rue (Pirès, 1997 : 147).

Aussi, bien que j'aie cherché à interpréter le sens subjectif qu'assignent les acteurs à leur expérience, le modèle que j'ai adopté me refuse de considérer le savoir produit par cette recherche comme le pur témoignage d'une réalité dont je me serais imprégnée et que j'aurais su dépeindre « naturellement »; l'approche interactive m'amène plutôt à concevoir les données analysées dans cette enquête comme le résultat d'un échange d'interprétations entre enquêtés et enquêteur (Jaccoud et Mayer, 1997 : 220).

Dans cette même logique, les inspirations constructiviste et ethnométhodologique de cette démarche m'ont amenée à considérer la méthode d'enquête elle-même comme partie prenante de la collecte des données au sens où ma présence comme chercheuse donne lieu à des interactions avec les enquêtés dont ressortent une compréhension négociée des situations observées. Ainsi, les descriptions du monde entendues lors des observations de terrain n'ont pas été conçues comme des données factuelles à analyser en tant que rapports objectifs de la réalité mais plutôt comme « des comptes-rendus (au sens d'*accounts*) qui indiquent au chercheur comment apprécier le sens situationnel et l'ordre local du site d'enquête et qui, dans le même mouvement, créent ce sens et cet ordre » (Emerson, 2003 : 405). Par ailleurs, cet intérêt ethnométhodologique m'a aussi conduit à ne pas m'arrêter à l'interprétation des points de vue cognitivement articulés par les acteurs en privilégiant l'observation et l'interprétation des pratiques ordinaires qu'ils mettent en œuvre dans leurs interactions quotidiennes pour attribuer et négocier ensemble le sens des événements partagés.

3.2.2. Une posture de proximité

Tandis que d'un point de vue conventionnel, ma proximité peut représenter un obstacle puisqu'elle enfreint les codes habituels de scientificité, une telle position comporte une riche potentialité d'observation d'un point de vue interprétatif selon Laperrière (1997). Visant à « comprendre comment, concrètement, les acteurs sociaux donnent un sens à leurs actions », « le modèle interprétatif insiste moins sur la distanciation que sur la subjectivité

comme mode d'appréhension du social » (Jaccoud et Mayer, 1997 : 217-218). Comme l'ajoutent Beaud et Weber (1997 : 39), puisque l'exploration systématique d'un milieu d'interconnaissance implique pour le chercheur d'entretenir des relations personnelles répétées, « l'enquêteur ne peut pas se faire oublier, il ne doit pas s'oublier dans l'analyse ».

Pendant qu'une démarche d'enquête menée dans un terrain inconnu du chercheur l'oblige à entreprendre un patient processus de familiarisation avec le milieu investi, une recherche réalisée dans un terrain connu implique du chercheur un exigeant processus de distanciation d'avec les conceptions qu'il a jusqu'à ce jour entretenues. Ainsi, bien que le chercheur familier avec son sujet d'enquête doive prendre garde à l'illusion d'une compréhension immédiate des univers observés, Beaud et Weber estiment qu'il peut mettre à profit son «immersion pour la convertir en objet d'enquête» s'il apprend «à considérer le «banal» comme quelque chose qui ne va pas de soi, qui pourrait se passer autrement, qui a une histoire» (1997 : 48, 52). À cette fin, l'enquêteur doit examiner les processus sociaux par lesquels «il parvient à comprendre les actions des autres, exigeant de lui qu'il explicite les connaissances de sens commun et les procédures interprétatives qu'il mobilise» (Emerson, 2003 : 404). Ce faisant, le chercheur qui prend conscience de son bagage théorique, culturel et expérientiel peut mieux éclairer et débattre les repères de mise en ordre et d'interprétation du sens de ses données.

Dans cette perspective, considérant que ma démarche a mis à profit mon accès privilégié au milieu du travail de rue pour approfondir la compréhension de la production quotidienne du sens et des usages de cette pratique, le trajet de déconstruction de mes propres a priori théoriques et idéologiques a constitué non seulement une exigence de validité, mais aussi une méthode d'enquête privilégiée. Ainsi, ayant parcouru à rebours la construction de ma familiarité avec la communauté de pratique en travail de rue, il a été possible de m'en distancer, sans prétention de m'en extérioriser, et d'ainsi entrevoir méthodiquement ma position-limite comme un analyseur des processus de construction étudiés. En somme, à la lumière de ces enjeux, j'ai cherché à prendre au plus près de la racine le problème de la

production du travail de rue en incluant dans mon perpétuel questionnement de cette pratique les investissements que j'associe moi-même aux thèmes abordés.

Tel qu'énoncé en introduction et explicité dans le premier chapitre de l'analyse des données, le projet de mon doctorat s'est dessiné à l'intersection de différents rôles complémentaires à celui des travailleurs de rue qui, depuis le début des années 1990, ont ensemble renchéri ma curiosité envers la complexité de cette pratique sociale. Ainsi, comme le montrent ma problématisation, mon cadre théorique et ma stratégie méthodologique, la volonté d'aller en amont de mes connaissances acquises sur le travail de rue pour en explorer les processus de construction s'explique en grande partie par mon intérêt d'approfondir une compréhension nuancée des transactions qui fondent la mise en forme et en sens de cette pratique.

Plusieurs auteurs traitant de l'implication étroite du chercheur dans son terrain font ressortir les avantages mais aussi évoquent le risque du « *going native* », c'est-à-dire le danger de s'assujettir et de se convertir aux règles « indigènes » du milieu étudié au point de perdre sa capacité de distanciation, voire même la conscience de son statut scientifique et de son propre schème de valeurs personnelles (Adler et Adler, 1987 : 67; Lapassade, 2006 : 25). Pour sa part, Céfaï évoque qu'une catégorie de chercheurs partent d'une condition d'indigène ou d'acteur à part entière d'un milieu et acquièrent « une ethos d'enquêteur » pour aborder leur milieu d'appartenance comme un terrain d'enquête (2003 : 556).

Quant à eux, tout en soulignant les risques effectifs d'une dépendance et d'une identification du chercheur à son sujet et à son terrain, Jaccoud et Mayer (1997 : 222-223) remettent en question l'étanchéité de la frontière entre « l'autochtone » et le « scientifique » en proposant que le processus en cause est moins celui d'une indigénisation que celui d'une appropriation biculturelle. Ces auteurs conçoivent la pleine participation du chercheur « comme un moyen de comprendre de l'intérieur les processus sociaux en cours, compréhension qui participe de la construction de l'objet ». Un effort continu

d'émancipation serait d'ailleurs nécessaire pour maintenir dans l'observation *in situ* l'équilibre subtil entre le détachement et la participation. Selon Céfaï, pour que le lien à un milieu soit porteur de découvertes significatives et scientifiquement valides, « l'enquêteur doit trouver la bonne distance, entre le « trop proche » de l'intimité et le « trop éloigné » de l'étrangeté, entre la posture du Martien et celle du converti » (2003 : 559).

À la lumière de ces balises et en me référant aux catégories typologiques de Gold (1958, 2003), Junker (1960) et Adler et Adler (1987) sur le degré de participation et de distance du chercheur, j'ai réfléchi mon rapport au terrain étudié selon le registre de la « participation complète ». Au fait, j'ai profité de mon statut de membre active de mes relations existantes dans le milieu associatif en travail de rue pour saisir l'opportunité d'explorer en profondeur les interactions qui s'y déroulent. Aussi, en adoptant une stratégie d'immersion dans une équipe locale de travail de rue et en investissant plus particulièrement un quartier en compagnie d'un travailleur de rue, j'ai eu l'occasion de vivre un certain exercice de « conversion » me donnant accès à une connaissance de l'intérieur et plus étroite du sens qui se construit au fil d'une expérience quotidienne de cette pratique.

Comme le suggère Lapassade (2006 : 25, 32), de façon à parvenir à combiner mes différentes positions en rapport avec le milieu étudié, j'ai eu à développer ma capacité de me déplacer d'un rôle à l'autre, voire d'en occuper plus d'un à la fois. Par exemple, j'ai eu pour défi de déconstruire différents rôles (pédagogue, militante, experte) auxquels les sujets étudiés étaient habitués de m'associer afin de les amener à me considérer comme une enquêteuse ethnographique au sein de leur communauté de pratique. Cela dit, même si un effort de distanciation critique a été animé vis-à-vis de mes rôles, il va de soi qu'ils n'ont pu être totalement suspendus puisque leur découpage reste toujours relatif, comme le rappelle Wax (1971, in Emerson, 2003). En fait, c'est la confrontation continuelle des rôles qui a permis de dynamiser la réflexivité de ma démarche et non leur négation. À cet égard, comme le reflète le premier chapitre de données, l'équipe où j'ai réalisé ma recherche a grandement contribué à me garder en alerte.

3.3. Un corpus ancré dans l'univers du travail de rue

Suivant une perspective de recherche d'inspiration ethnographique telle qu'elle vient d'être décrite, l'adoption d'une stratégie d'enquête de terrain basée sur l'observation participante impose une structure ouverte de recherche où la construction du corpus étudié ne peut être identifiée à une procédure conventionnelle de « prélèvement » d'un échantillon représentatif d'une population ciblée. En effet, la sélection des cas étudiés pour un tel type de recherche se pose moins en termes de représentativité empirique d'une situation à cerner qu'en termes de pertinence théorique pour approfondir la compréhension d'un phénomène appréhendé dans sa globalité (Pirès, 1997 : 133).

Or, bien qu'on ne puisse constituer un échantillon représentatif du large éventail d'acteurs plus ou moins directement liés au travail de rue, le découpage d'un corpus empirique demeure nécessaire pour « appuyer une connaissance ou un questionnement qui dépasse les limites des unités, voire de l'univers de travail, servant à le produire » (Pirès, 1997 : 122). À cet égard, la constitution du terrain d'enquête autour d'une étude de cas extensive représente une stratégie sociologiquement pertinente pour entrevoir les ponts théoriques et empiriques liant un univers de travail spécifique à un univers plus général dans lequel prend forme le phénomène étudié.

3.3.1. Une enquête itinérante multi-située

Un des défis de la recherche ethnographique est d'articuler l'imbrication du local et du global. Cette approche impose en effet de penser une stratégie de délimitation et d'articulation du terrain de recherche qui puisse maximiser le potentiel de l'observation ethnographique pour témoigner de la singularité d'un lieu spécifique tout en rattachant la lecture de ce site à l'interprétation d'ensembles humains plus vastes.

Berger résume différentes stratégies prenant en compte les forces centrifuges et centripètes qui font de chaque site d'enquête un lieu à la fois travaillé par des influences extérieures et

par une dynamique interne qui lui est propre. Parmi ces options, la stratégie d'une « enquête itinérante multi-située » s'est avérée particulièrement adaptée à mon objet de recherche puisqu'elle permet de structurer :

Des liens et des connections entre des sites d'enquête habités n'étant pas spatialement juxtaposés [...] en orientant l'observation participante sur les moyens de communication [...] et les lieux de transit qui permettent aux sites d'entrer en contact les uns avec les autres et d'être reliés les uns aux autres par des flux similaires (2005 : 112).

Selon Marcus (1998 in Berger, 2005), « l'ethnographie itinérante se fait ici tour à tour dense et superficielle (*thick and thin*), en fonction des différentes opportunités d'apprentissage d'un site à l'autre ». D'un tel point de vue, l'unité de lieu de l'enquête peut ne pas s'arrêter à un territoire ou à une organisation spécifique et se prolonger dans l'enchaînement des espaces-temps auxquels sont liés les enquêtés (Céfaï, 2003 : 575). À cet égard, selon les auteurs, le choix des passerelles et des regroupements que tisse le chercheur entre les sites étudiés doit être clairement explicité puisqu'il témoigne des points communs et des divergences qu'il veut mettre en évidence.

Inspiré de cette logique d'enquête multi-située, le terrain de ma recherche s'est articulé autour de l'étude d'un cas dont le point de gravité est ancré dans un organisme local en travail de rue et qui se prolonge dans la constellation de relations à laquelle ses membres sont diversement interconnectés. En somme, en vue d'approfondir la compréhension des interactions quotidiennes produisant cette pratique, mon effort d'intégration s'est concentré au sein d'une équipe de travail de rue, dans les relations internes au sein de l'organisme et dans les relations des praticiens avec les acteurs côtoyés dans la communauté locale; en prolongement, mon analyse a pris en compte une toile de relations tissée à partir de ce noyau d'observation afin de considérer les passerelles et les frontières qui lient et séparent cet organisme local avec le réseau associatif en travail de rue (régional, provincial, international).

3.3.2. L'étude d'un cas unique et de son réseau extensif

L'univers de travail exploré dans cette recherche a donc pris racine dans un milieu local à partir duquel il a été possible d'approfondir la compréhension microsociologique des dynamiques interactives animant au quotidien la mise en forme et en sens du travail de rue. Pirès met de l'avant comme critères de sélection d'une étude de cas⁶ la pertinence théorique, les qualités intrinsèques et l'exemplarité du cas, la possibilité et l'intérêt social d'apprendre de cet exemple ainsi que l'accessibilité de ce terrain (1997 : 142).

Partant de ces critères, l'organisme communautaire ciblé comme site principal de cette recherche a été choisi parce qu'il met en scène diverses composantes de l'univers du travail de rue en plus de représenter un terrain fertile d'observation empirique vu son ancrage dans le milieu : mission globale⁷, ampleur géographique, ancienneté, crédibilité, dynamisme interne, encadrement clinique, implications associatives, etc. Aussi, sans prétendre que cet organisme est en tous points représentatif de la majorité des groupes qui exercent le travail de rue au Québec, sa structure correspond à un modèle largement valorisé par les acteurs impliqués dans ce champ de pratique. Par exemple, même s'il est reconnu que divers groupes peuvent mettre en œuvre cette pratique en parallèle à d'autres mandats (ex : maisons d'hébergement, maisons de jeunes, centres de jour, centres communautaires, organismes interculturels, d'employabilité, de prévention des ITSS, etc.), les regroupements en travail de rue soulignent l'intérêt des organisations dont la mission est concentrée sur ce

⁶ La notion d'étude de cas est ici utilisée au sens large proposé par Pirès (1997) en tant que recherche microsociale abordant dans leur singularité des unités d'analyse de taille réduite. Bien que les travaux de Yin, par exemple, seront fort utiles pour réfléchir aux moyens de faire fructifier l'étude d'un cas unique, mon approche ethnographique ne répond pas à la totalité des critères qui donnent son sens fort au « case study » tel que défini par cet auteur (1994 : 12-14), entre autres au niveau de la portée explicative contextuelle que vise selon lui ce type de recherche.

⁷ Selon sa charte enregistrée en 1987, l'organisme étudié intervient sur une base volontaire auprès des personnes gravitant autour de la cohorte des jeunes de 12 à 25 ans et porte pour mission : d'apporter une aide soutenue par une présence dans le milieu naturel pour favoriser le mieux-être des jeunes vivant différentes difficultés personnelles et sociales; de favoriser l'autonomie et la prise en charge par l'acquisition et le maintien d'attitudes et de comportements responsables à l'égard de leur situation de vie; de rendre les ressources institutionnelles et communautaires accessibles aux jeunes qui se trouvent en processus de rupture; de contribuer à favoriser l'adaptation des services aux besoins des jeunes auprès des organismes institutionnels et communautaires; de promouvoir la recherche sur la situation des jeunes en difficulté; de participer à l'élaboration des politiques gouvernementales sur la jeunesse.

moyen d'action puisqu'elles sont considérées davantage en mesure de fournir un soutien et un encadrement adéquats pour le déploiement du plein potentiel de cette pratique.

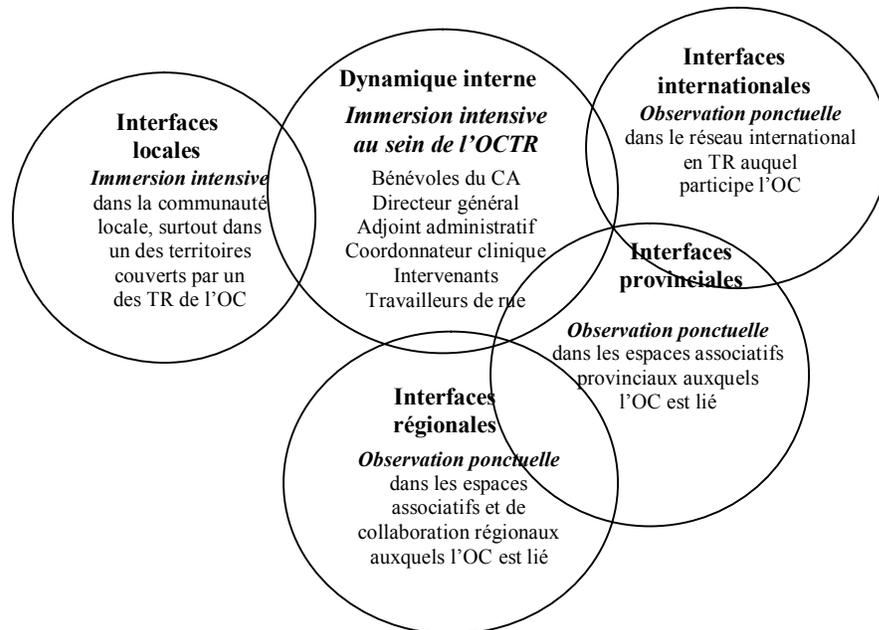
Aussi, considérant que plusieurs publics sont visés par le travail de rue (jeunes de la rue, communautés culturelles, personnes toxicomanes, prostituées, itinérantes), l'organisme choisi pour l'étude de cas s'est avéré particulièrement intéressant puisqu'il cible la population la plus souvent visée par le travail de rue (jeunes) tout en rejoignant plus largement divers publics en rupture qui se trouvent dans son secteur. À un autre niveau, il importe de souligner que l'ouverture de l'organisme à investir une telle démarche de recherche a aussi été un facteur significatif de ce choix considérant que l'ampleur de cette étude nécessitait la collaboration étroite des sujets étudiés.

La visée d'approfondissement empirique a amené à considérer (à des degrés variables) toutes les composantes de l'équipe d'employés (travailleurs de rue, intervenants du site fixe, coordonnateur clinique, directeur, secrétaire-comptable) et du conseil d'administration (bénévoles issus de divers milieux). Ce bassin d'individus impliqués dans l'organisme inclut une vingtaine d'hommes et femmes dont la moyenne d'âge se situe dans la trentaine et dont l'ancienneté dans l'organisation et dans le domaine varie. Aussi, afin d'atteindre une saturation théorique satisfaisante au niveau du sujet étudié, le lien avec le travailleur de rue d'un des cinq quartiers couverts par l'organisme a été approfondi de manière à pousser l'intégration d'un milieu spécifique et à ainsi accéder à un bassin varié d'acteurs avec lesquels interagissent les praticiens au quotidien (population locale, personnes accompagnées, intervenants partenaires). Le choix du quartier investi s'est fait en fonction de la disponibilité des travailleurs de rue, de la faisabilité de la démarche dans leur secteur ainsi que de la dynamique de ce milieu.

En outre, l'exploration de la constellation de liens extensifs qui se dessine dans les milieux associatifs fréquentés par l'organisme a permis d'accéder aux interactions avec divers autres univers de travail participant du même univers général (Pirès, 1997: 125). La

diversification des paliers (régional, provincial, international) et des types d'organisation (association d'individus, regroupement d'organismes, réseau d'alliés⁸) ainsi que la diversification des acteurs considérés au sein de chacun de ces collectifs (praticiens, coordonnateurs, directeurs, superviseurs, formateurs, chercheurs) a favorisé la contextualisation des données analysées pour comprendre les processus interactifs de production de sens et d'usages du travail de rue animés au sein de l'équipe étudiée.

Figure 1 : L'étude d'un cas unique et de son réseau extensif



⁸ À titre informatif, près de 200 individus sont membres de l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), une trentaine d'organismes sont membres du Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) et les Associations d'une vingtaine de pays participent au Réseau international des travailleurs sociaux de rue coordonné par Dynamo International.

3.4. Une stratégie qualitative de collecte des données

Suivant l'inspiration ethnographique décrite plus haut, la stratégie de cueillette de données réalisée dans cette recherche s'est fondée sur une démarche d'immersion participative.

3.4.1. L'observation participante

En vue de saisir les processus d'attribution du sens accordé au travail de rue dans différentes situations, mon immersion dans le milieu m'a donné l'occasion d'observer les dynamiques interactives des sujets étudiés, par exemple, leurs pratiques routinières, leurs langages et codes de communication, leurs signes d'appartenance et de reconnaissance, leurs repères mobilisés (valeurs, normes, règles, significations, connaissances, etc.).

L'observation participante constitue un moyen privilégié pour accéder à des contenus qu'aucun autre mode de cueillette de données ne peut capter. Cela étant dit, des défis importants sont à relever pour assurer la qualité de cette captation. En particulier, développer une stratégie pour trouver un juste équilibre entre l'immersion dans l'action et la prise de notes systématique constitue une priorité (Jaccoud et Mayer, 1997 : 230). En effet, comme l'observation participante engage une implication active dans les interactions, le recours à diverses techniques de mémorisation, de codification et de retranscription a été indispensable. Ainsi, toujours accompagnée d'un cahier pendant la recherche, j'ai pris des notes en direct lors de toutes les observations de réunions et j'ai jeté des notes télégraphiques au retour de chaque expédition sur le terrain. Ces notes ont été formulées de manière à refléter concrètement les situations observées en utilisant le plus possible le langage réel des acteurs et en énumérant de manière exhaustive les détails des observations (Céfaï, 2003 : 593; Jaccoud et Mayer, 1997 : 231; Peretz, 2004 : 91; Spradley, 1980, 125). Un journal de terrain m'a aussi été utile comme outil réflexif sur le déroulement de l'enquête et comme outil itératif d'analyse et de théorisation inspiré des pistes émergent du processus d'observation.

De façon exhaustive, ma démarche immersive au sein de l'organisme étudié s'est déroulée entre mars 2007 et mai 2010. La phase intensive de cueillette des données s'est quant à elle réalisée de juin 2008 à septembre 2009, principalement de août 2008 à août 2009 de façon à couvrir les quatre saisons. Tel qu'il sera décrit dans le chapitre d'analyse des données, la plus grande proportion de temps d'observation a été investie dans l'organisme local, et plus particulièrement dans le quartier ciblé, alors que le reste du temps a été réparti dans le réseau extensif auquel adhère le groupe. Pendant la période d'intégration au sein de l'organisme principal étudié, la consultation de documents ainsi que des entretiens avec le coordonnateur clinique et le directeur ont permis de situer le terrain étudié (contexte géographique, démographique et socioéconomique du secteur, historique et structures de l'organisme, etc.) et de cibler les lieux investis à travers l'enquête.

3.4.2. Conversations informelles

L'immersion dans le milieu a donné lieu à plusieurs conversations informelles significatives pour l'analyse (Becker, 1985 : 107; Lapassade, 1991 : 45). À mi-chemin entre l'observation des interactions et l'entretien formel, les conversations informelles sont un lieu important de cueillette et d'analyse progressives des données. Comme le souligne Spradley (1980 : 123), il faut savoir percevoir les occasions de formuler sur le vif des questions ethnographiques pour profiter de la richesse de certains échanges tenus spontanément.

Les conversations avec divers acteurs ont été une source importante de balises pour orienter ma stratégie d'enquête ainsi que pour confronter et alimenter mes analyses au fur et à mesure de la recherche (Jaccoud et Mayer, 1997 : 230). En particulier, ma réflexion sur le sujet de la recherche a été nourrie de plusieurs discussions avec des informateurs-clé de l'organisme, dont le coordonnateur-clinique et le principal travailleur de rue accompagné, ainsi qu'avec des acteurs rencontrés sur le terrain (dont principalement un allié du milieu) de même qu'avec des acteurs du milieu associatif en travail de rue.

3.4.3. Consultation documentaire

Dans une enquête de terrain, le recours aux documents et à certains artefacts constitue un mode complémentaire de cueillette de données permettant de considérer les productions écrites et matérielles qui contribuent à dessiner les références mobilisées en travail de rue. Il importe d'entrée de jeu de spécifier que ce type d'analyse est abordé ici comme moyen secondaire d'enquête et donc que le corpus et l'ampleur de l'investigation n'avaient pas la prétention de couvrir ni d'approfondir cet aspect. Dans une logique de triangulation méthodologique, l'usage de cette stratégie a eu pour principal objectif d'élargir la mise en contexte de l'objet à l'étude ainsi que de questionner ma lecture de la mise en forme quotidienne du travail de rue à la lumière du discours construit sur cette pratique. À cet égard, comme le souligne Cellard (1997 : 251), « le document permet d'ajouter la dimension du temps à la compréhension du social » et ainsi aide à comprendre l'évolution d'une situation.

Dans cette perspective, divers documents de l'organisme (rapports annuels, procès-verbaux des assemblées générales annuelles, outils de planification stratégique) ainsi que des documents produits par les espaces associatifs (ATTRueQ, ROCQTR, Réseau international) ont été consultés pour saisir certaines relations entre leur discours et celui de l'organisme. Comme le suggèrent Beaud et Weber (1997 : 91), ce type de lecture offre une occasion de mettre en perspective « les mots, les thèmes, les sujets de préoccupation, les slogans, les conflits internes, les enjeux » du milieu d'interconnaissance investigué, dans ce cas-ci la communauté de pratique en travail de rue. Dans cette partie du corpus, la mise à distance de mon regard vis-à-vis des productions auxquelles j'ai participé a exigé un effort particulier.

3.5. Une stratégie interprétative d'analyse des données

Un processus d'analyse itérative a soutenu l'élaboration progressive de mon interprétation intersubjective des données et de ma théorisation des processus interactifs de la construction de l'univers de sens d'une pratique d'intervention sociale.

3.5.1. Un travail de description dense

La prise de notes systématique à laquelle a donné lieu l'observation participante a fourni la matière première de cette recherche. Lors d'une première étape de traitement des données, une règle d'exhaustivité a été appliquée de façon à considérer l'ensemble des situations observées et non seulement celles qui pouvaient convenir à mes présupposés. Ainsi, toutes les notes d'observation rapportées dans des comptes-rendus descriptifs ont été classées en catégories de contextes d'observation et diverses notes méthodologiques et théoriques accompagnant ces comptes-rendus ont permis en cours de processus d'amorcer l'analyse des données émergentes (Céfaï, 2003 : 595; Emerson *et al.*, 1995; Jaccoud et Mayer, 1997 : 231; Peretz, 2004 : 98; Spradley, 1980 : 34).

La lecture répétée de ces comptes-rendus a été une occasion importante d'imprégnation des données et m'a amenée à organiser progressivement des synthèses thématiques autour de catégories ayant émergé du codage des données et du découpage des unités de sens qui sont ressortis. Des commentaires élaborés au fur et à mesure de la mise en relation de ces catégories ont mené vers la rédaction de mémos analytiques soumettant diverses pistes de questionnement des processus observés. Les multiples exercices de réduction et de confrontation des données menés pendant ce processus d'analyse ont alimenté la théorisation progressive de l'objet étudié.

Au travers de ce processus itératif et systématique d'analyse, les données ont été soumises à une triangulation des angles de vue. Ainsi, une analyse verticale de chaque séance d'observation a été produite de façon à considérer la singularité de chaque situation; une

analyse horizontale a ensuite servi à comparer différentes données recueillies dans des contextes similaires d'observation; enfin, une analyse transversale a permis de croiser des données issues de différents contextes. Ces différentes analyses ont contribué à mettre en relief les ressemblances et différences entre les données ainsi qu'à relever les processus interactifs typiques et atypiques à la lumière d'exercices variés de segmentation et de comparaison des unités de sens.

La sélection des exemples à partir desquels illustrer les données et articuler l'analyse constitue un processus clé par lequel s'est dessiné le fil conducteur de l'interprétation élaborée tout au long de la démarche et structurée à travers la rédaction. Comme le signalent plusieurs auteurs, la rédaction ethnographique n'est pas une étape qui survient après le processus d'analyse mais bien une de ses étapes constitutives. Ainsi, suivant de près les conseils d'Emerson *et al.*, j'ai fait plusieurs allers-retours entre mes notes de terrain et mes pistes d'analyse de manière à faire ressortir les exemples pouvant contribuer à développer le fil conducteur de mon interprétation (1994 : 174). C'est en sélectionnant et en examinant ces exemples singuliers que j'ai pu y rattacher d'autres situations et formuler à partir de ces interrelations les pistes d'analyse qui ont nourri mon interprétation de la réalité observée. De la sorte, les différents thèmes perçus au fur et à mesure de ma relecture de mes notes de terrain et explorés dans divers mémos analytiques ont graduellement ensemble pris corps dans une proposition d'interprétation des données recueillies à travers ma démarche d'observation participante chez les travailleurs de rue.

Aussi, considérant que l'univers de travail étudié se trouve diversement interrelié avec un « univers de travail éclaté, multi-ramifié et formé de diverses couches ou surfaces de recouvrement mettant en présence plusieurs institutions, acteurs sociaux » (Pirès, 1997 : 137), il a été utile de confronter cette étude de cas à d'autres sources d'informations sur le travail de rue. Entre autres, mon interprétation du cas ciblé a été alimenté par des questionnements surgis de conversations informelles et d'observations ponctuelles réalisées par exemple à l'occasion de visites dans d'autres organismes de travailleurs de rue ou

encore dans certains lieux d'implication, tels que des comités d'expert relatifs au travail de rue (ex : comité organisateur d'un colloque international sur le travail de rue, comité d'implantation d'un programme de formation à l'UQTR). Tel qu'expliqué dans la section de présentation des données, les liens réalisés avec ces autres sources d'information ont simplement permis de prendre en compte les interfaces qui alimentent la culture du travail de rue sans pour autant autoriser des conclusions comparatives significatives entre les différents contextes dans lesquels prend sens et forme cette pratique.

3.5.2. Un processus réflexif avec les sujets de l'étude

Tel qu'expliqué dans la présentation de la stratégie de cueillette de données, des conversations informelles avec les informateurs-clé ont contribué à alimenter mon interprétation des données recueillies tout au long de la recherche. Aussi, une séance de validation avec l'équipe de travail tenue en fin de processus a nourri la confrontation intersubjective des points de vue sur le sens et les usages du travail de rue perçus dans les données. Comme le suggère Corin (1990 in Jaccoud et Mayer, 1997 : 232-233), il s'agit de développer une stratégie d'interprétation qui procède d'une « double herméneutique », c'est-à-dire à travers l'établissement d'un dialogue entre l'interprétation des acteurs en situation et celle du chercheur qui s'en inspire tout en s'en détachant à partir de ses propres références.

L'exercice réflexif alimenté au sein de mon journal de terrain a aussi été un lieu de négociation intersubjective au fil du processus de recherche. En mettant en lumière ma propre subjectivité et ma réaction au point de vue des autres, cet espace introspectif a contribué à animer mon analyse des tensions qui traversent l'élaboration du sens et des usages communs du travail de rue (Beaud et Weber, 1997 : 94-95; Jaccoud et Mayer, 1997 : 234-235). Les échanges avec des pairs chercheurs ou étudiants ont aussi été une source d'importation d'autres points de vue qui ont permis de « brasser » ma lecture des processus étudiés (Laperrière, 1997 : 370).

3.5.3. Un travail itératif de conceptualisation

Le processus de théorisation conçu dans une logique d'analyse progressive implique un aller-retour constant entre les dimensions émergentes des données empiriques et le cadre théorique éclairant l'objet étudié. Un tel exercice oblige à accorder de l'importance à la qualité descriptive des données de base afin de pouvoir rendre compte de l'expérience et du discours des acteurs en même temps qu'il exige de valoriser la qualité théorique du questionnement sociologique mis à profit pour interpréter le sens de ces données.

Faisant fructifier la comparaison entre ces deux niveaux, j'ai tâché d'interroger la théorie à partir du matériel recueilli tout en interrogeant ce dernier à la lumière des concepts mobilisés. Empruntant diverses pistes, le processus d'analyse s'est achevé quand une certaine saturation théorique a été atteinte, c'est-à-dire quand les conceptions émergentes des données ont cessé de générer des nuances fondamentales à étoffer au niveau des pistes explorées et quand la prise en compte de nouvelles données a pu se placer à l'intérieur des concepts élaborés (Laperrière, 1997 : 378; Pirès, 1997 : 157).

Les perspectives constructiviste, interactionniste et ethnométhodologique ont fourni différents repères conceptuels à partir desquels a progressé l'analyse des données. Visant à dépasser la description naturaliste sans pour autant développer une théorie générale, ma démarche de théorisation a organisé progressivement les données de manière à faire ressortir et à interpréter les patterns d'interactions découverts dans le cas étudié pour comprendre les processus interactifs de construction culturelle du travail de rue (Schensul *et al.*, 1999 : 14).

Parmi les aspects qui ont retenu mon attention, soulignons par exemple : les indices d'appartenance aux espaces collectifs observés et les processus de socialisation utilisés dans ces milieux; les dynamiques de négociation intersubjective au sein des situations rencontrées entre praticiens et sur le terrain; les références mobilisées (vocabulaire, humour, codes, valeurs, routines, etc.) dans ces interactions; les activités structurantes et les

patterns de significations mis en œuvre dans ces différents contextes, etc. Comme le montrera la section d'analyse des données, l'examen minutieux de ces dimensions a aidé à saisir les jeux de langages et de frontières intra et intergroupes au sein desquels se dessinent le sens et les usages communs du travail de rue.

3.6. Encadrement scientifique et éthique

Cette section propose une réflexion sur les critères de scientificité et les repères éthiques adaptés au type d'enquête de terrain que j'ai mené parmi les travailleurs de rue et au sein des interactions qu'ils entretiennent.

3.6.1. Critères de scientificité

Synthétisant plusieurs éléments aussi traités par d'autres auteurs, la révision des critères de scientificité proposée par Laperrière (1997 : 384-388) en vue de mettre en lumière des repères d'encadrement adéquats pour la recherche qualitative a contribué à baliser des procédés de validation adaptés à mon approche.

Laperrière suggère d'abord que la prise en considération de la subjectivité humaine à travers un processus continu d'auto-analyse et de réflexivité rehausse la validité de la recherche en rendant explicite une dynamique interactive trop souvent évacuée par les approches à prétention objective. Elle ajoute toutefois que cette mise en perspective du positionnement subjectif du chercheur mérite d'être confrontée à un maximum de données « objectives », à la négociation intersubjective des points de vue des acteurs et à une triangulation des sources de données pour les interpréter. Elle insiste aussi sur l'importance de multiplier les stratégies pour assurer la justesse des liens établis entre les interprétations et les observations empiriques du chercheur.

Par ailleurs, l'auteure estime que l'observation en contexte naturel permet de saisir le sens socio-symbolique des événements dans la mesure où diverses données topographiques sont associées à des descriptions en profondeur de situations délimitées, densément texturées et longuement observées permettant de fournir des interprétations nuancées des phénomènes. Considérant que la validité et la fiabilité de la théorie émergente se mesure à la profondeur de son exhaustivité interne, ce qui implique la considération de l'ensemble des incidents observés ainsi que la contextualisation des observations empiriques, elle pense aussi que sa portée repose sur son efficacité pragmatique dans l'action et sur son adaptabilité à d'autres situations et contextes.

3.6.2. Repères éthiques

On peut s'inspirer de Jaccoud et Mayer (1997) pour résumer différents repères éthiques qui doivent guider les stratégies de recherche fondées sur l'observation participante.

L'accès au terrain et le rapport aux acteurs

L'accès au terrain a été établi de différentes manières selon les sous-groupes concernés et des documents ont été produits pour présenter ma recherche de manière adaptée à chacun des publics. L'équipe de travail a été impliquée dans l'élaboration des conditions de réalisation de la recherche et le conseil d'administration a été consulté de manière officielle pour accorder son approbation à la démarche. Une stratégie a été mise en place pour introduire ma présence dans le milieu local et dans les interactions avec divers acteurs côtoyés par les travailleurs de rue. À cet égard, les fondements méthodologiques et éthiques partagés par le travail de rue et la recherche ethnographique ont fourni des balises instructives pour assurer une approche respectueuse du terrain.

Dans l'accompagnement intensif du travailleur de rue d'un territoire, je me suis moulée à son itinéraire pour intégrer son milieu et accéder aux conversations banales et ordinaires qui s'y déroulent. La stratégie a été réfléchi régulièrement avec ce praticien et le

coordonnateur clinique pour assurer que les conditions de cet accompagnement soient convenables et sécuritaires. Aussi, là où cela était nécessaire, ma venue a été planifiée par le travailleur de rue accompagné pour s'assurer du confort des personnes concernées. Le contact avec les personnes sur le terrain a parfois été annoncé, d'autres fois improvisé, mais jamais ma présence n'a été camouflée. En effet, l'observation réalisée dans cette recherche a été menée à découvert, sans cacher les motifs de ma présence ni pour autant l'annoncer systématiquement afin de ne pas nuire à la fluidité de l'intervention des travailleurs de rue ni à la démarche ethnographique.

Enfin, les trois espaces associatifs ciblés ont été informés de ma démarche et ont montré leur ouverture à mes travaux. Un document officiel leur a été soumis pour préciser les balises de ma démarche d'observation participante dans leurs rencontres respectives.

Bien que ce projet ne constituait pas une recherche-action ni même une recherche collaborative (Desgagné, 1997) à proprement parler, le souci de collaboration a été au cœur du processus. En effet, considérant l'ancienneté de mes liens avec les acteurs en travail de rue, il a été important pour moi de reconnaître que la poursuite de mes travaux sur ce sujet d'étude s'inscrivait dans une trame de fond collaborative. À cet égard, il faut souligner que l'organisme ciblé pour cette étude l'a été non seulement pour ses qualités intrinsèques en tant que « cas », mais aussi grâce à la fertilité des liens de collaboration développés avec ses membres au fil du temps. En effet, les temps partagés avec plusieurs d'entre eux dans les espaces associatifs en travail de rue (ATTRueQ et ROCQTR), les échanges nourris au cours de mon expérience de supervision d'une des praticiennes de cette équipe plusieurs années plus tôt ainsi que ma présence régulière à leur assemblée générale annuelle sont autant d'occasions qui m'avaient permis de percevoir le potentiel d'approfondissement de la réflexion avec les acteurs de cet organisme communautaire.

Ma contribution dans le cadre de la présente recherche se situe dans une posture différente de celle qu'aurait engagé une réelle recherche collaborative. En tant que contribution

réflexive, ma recherche offre aux acteurs une occasion de questionnement sur leurs manières de participer à la construction de leur monde. Ainsi concentrée à faire interagir mes interprétations avec les leurs, je n'ai pas cherché à formuler avec eux des problèmes spécifiques à résoudre. Néanmoins, abordant le terrain comme un « acte d'échange » (Bariteau, 1985 in Jaccoud et Mayer, 1997 : 237), j'ai entretenu un dialogue constant avec les acteurs concernés. Aussi, leur regard critique sur le processus et les résultats de ma recherche a régulièrement été sollicité afin de rendre explicite leur rapport à cette démarche ainsi que pour alimenter ma propre démarche réflexive.

Discretion, anonymat et confidentialité

Comme l'analyse culturelle n'a pas pour focus les réalités des individus mais plutôt les significations mobilisées dans les interactions des travailleurs de rue, le traitement des données n'a pas amené à exposer spécifiquement la trajectoire des personnes. Aussi, j'ai accordé une attention particulière à éviter la spéculation, la généralisation ou la stigmatisation de leurs valeurs autant pour respecter la dignité et l'intégrité des individus que pour assurer une interprétation crédible, valable et pertinente des significations investies par les acteurs dans leur univers de sens.

Au niveau de la conservation des données, mes notes de terrain n'ont été accessibles à personne d'autre qu'à moi et ont été conservées en lieu sûr. Des noms codifiés ont été utilisés afin de maintenir l'anonymat des données compilées. Or, même si tous les noms des individus ont été modifiés, les membres de l'organisme ont accepté d'assumer qu'ils pouvaient être reconnus par ceux qui les connaissent. Quant aux personnes rencontrées dans le cadre de l'observation sur le terrain, différentes formes de brouillage ont été utilisés pour éviter leur repérage (ex : description du décor ou de situations).

Consentement des personnes

Reposant sur l'immersion et l'observation participante, la stratégie principale de cette recherche a engagé à réfléchir des modalités singulières d'approcher le consentement des personnes.

En ce qui concerne l'accord des individus, le consentement écrit a été demandé à chacun des travailleurs de l'organisme et aux membres du conseil d'administration observés suite à différentes discussions préparatoires au terrain de recherche portant sur les avantages, inconforts, inconvénients et risques envisagés pour eux et ceux potentiels pour les personnes accompagnées.

Par ailleurs, la demande d'un consentement écrit aux personnes rencontrées par l'immersion dans le milieu aurait été une procédure inadaptée à la dynamique d'observation du travail de rue, éventuellement même gênante, voire compromettante pour le praticien accompagné. De surcroît, cette formalisation aurait risqué d'altérer mon rapport aux sujets et aurait pu me priver des atouts d'observation que favorise la discrétion d'une posture ethnographique. Néanmoins, l'entretien d'un dialogue authentique et transparent à propos de ma démarche a permis de valider le consentement oral des personnes envers ma présence. Ainsi :

- une explication simple a été élaborée pour m'introduire et les travailleurs de rue ont été informés de ma recherche pour pouvoir répondre aux questions des personnes;
- un outil résumant brièvement le formulaire de consentement était toujours à ma disposition de façon à pouvoir le distribuer à toute personne qui demande de l'information;
- à quelques occasions, j'ai accepté de me mettre à l'écart pour permettre au travailleur de rue accompagné d'échanger de manière privée avec une personne rencontrée sur le terrain.

Déclarations obligatoires

Au niveau de mon obligation de déclaration de situations considérées compromettantes du point de vue de la loi sur la protection de la jeunesse ou du code criminel, ma démarche devait d'abord et avant tout respecter l'éthique des travailleurs de rue accompagnés. Ainsi, considérant la responsabilité qu'engagent les liens des praticiens avec les personnes auxquelles j'ai été introduite, je n'ai pas interféré dans leur intervention face aux situations rencontrées sur le terrain même si je suis toujours restée consciente d'être liée comme les praticiens au devoir de venir en aide à toute personne en besoin d'assistance et à celui de m'assurer que quelque chose soit fait pour prévenir un danger encouru par quelqu'un.

En somme, reconnaissant les multiples efforts des travailleurs de rue pour négocier avec différentes institutions (police, DPJ, écoles) la marge de manœuvre nécessaire à l'intervention auprès de populations et de milieux inaccessibles aux autres intervenants, j'ai respecté la confidentialité des informations auxquelles m'a donné accès leur accompagnement sur le terrain ainsi que ma participation à leurs rencontres. L'adhésion des praticiens au code d'éthique de l'ATTRueQ et la crédibilité acquise par l'organisme a contribué à faciliter un tel détachement vis-à-vis leur intervention.

Ainsi, lorsque j'ai eu connaissance de réalités où des personnes étaient en situation d'extrême précarité, j'ai respecté mon devoir de réserve afin de ne pas compromettre l'intervention des travailleurs de rue à qui il revenait de choisir comment agir. Considérant que ces intervenants sont les mieux placés pour œuvrer dans les zones grises avec les populations marginalisées, j'étais consciente de risquer de menacer leur stratégie si j'étais trop prompte à signaler, par exemple, un cas de négligence familiale. Par ailleurs, si une personne s'était confiée directement à moi, ce qui ne fut pas le cas, il était convenu que je l'avise de mon devoir de rapporter l'information au travailleur de rue si je juge que sa situation ou celle de ses proches est compromise. Bien que j'aie constamment entretenu une attitude d'accueil envers les personnes rencontrées, il a toujours été clair que mon rôle n'était pas d'intervenir dans leur situation.

Considérant les principes de mon approche ethnographique et ma confiance envers les mécanismes d'encadrement clinique de l'organisme étudié, il est clair que mon rôle n'a pas été d'évaluer l'intervention des praticiens accompagnés. Aussi, dans le plus grand respect de leur autonomie, j'ai entretenu un dialogue authentique avec les membres de l'équipe afin que le caractère non-menaçant du questionnement partagé rende possible de discuter des situations délicates dont j'ai été témoin.

La réflexivité du processus

L'adoption d'une posture interprétative et interactive a obligé à rendre explicite la tension de mon rapport de proximité avec le travail de rue, ce qui n'a pas posé de problème en soi, au contraire :

La participation intensive à la vie quotidienne des enquêtés a toujours engendré des dilemmes affectifs et moraux et requis des décisions méthodologiques. La nouveauté réside dans la volonté de prendre en charge ces enjeux en profondeur, explicitement et publiquement » (Emerson in Céfai, 2003 : 409).

Comme le reflète le premier chapitre d'analyse des données, mon expérience dans différentes facettes du soutien et du développement du travail de rue a comporté des atouts importants pour mener une recherche sur la culture de cette pratique, en particulier pour accéder de l'intérieur à ses conversations et routines ordinaires. Or, consciente des atouts mais aussi des pièges potentiels d'une relation de proximité avec les acteurs, j'ai recouru à différents outils réflexifs de dissociation méthodique et de distanciation critique pour maintenir une tension créatrice et un processus rigoureux de recherche tant au plan éthique que méthodologique. Les réflexions de plusieurs auteurs cités au cours de ce projet ont inspiré l'articulation d'une telle posture dynamique (Adler et Adler, 1987; Beaud et Weber, 1997; Céfai, 2003; Emerson, 2003; Jaccoud et Mayer, 1997; Krieger, 1985; Lapassade, 2006).

À cet effet, la tenue d'un journal de recherche m'a aidée à réfléchir constamment ma posture et ma position dans ce contexte de proximité. Cette écriture personnelle a été une occasion d'autocritique du rapport à mes influences et à mes liens. Concevant ma propre représentation du travail de rue comme une construction sociale, mon défi a été de mettre entre parenthèses et d'analyser les investissements qui me rattachent à cette pratique (Beaud et Weber, 1997 : 32, 42, 99). Ce processus a impliqué de prendre du recul vis-à-vis de mes appartenances et de les interroger à partir d'une posture renouvelée. Mon journal de bord a été un outil précieux pour entretenir mon détachement vis-à-vis des situations ainsi que ma conscience de moi en tant que partie prenante de la réalité observée (Jaccoud et Mayer, 1997 : 223).

Le partage de mes interprétations avec divers acteurs a aussi constitué une source de questionnement pour alimenter mon analyse itérative. Une attention singulière a été investie à établir un rapport de confiance favorisant le dialogue réflexif avec les sujets à l'étude, en particulier avec les membres de l'organisme. Des rencontres régulières avec le coordonnateur clinique et des points de discussion occasionnels lors des réunions d'équipe ont servi à ajuster le processus en cours. Une démarche de rétroaction concernant le traitement et l'analyse des données a été tenue au sein de l'organisme ciblé et les espaces associatifs impliqués ont aussi été consultés au sujet de diverses pistes de réflexion suscitées par ma recherche. Quoique cet exercice n'avait pas pour fonction d'obtenir l'approbation de mes résultats par les acteurs, tout questionnement adressé à mon analyse ou à ma démarche a été considéré avec attention.

SECTION II - PRÉSENTATION ET ANALYSE DES DONNÉES

Interpréter les processus et produits de la construction culturelle du travail de rue

Fondée sur l'analyse des observations réalisées au cours de ma démarche immersive dans l'univers du travail de rue, cette deuxième section de la thèse propose d'interpréter les processus et les produits de la construction culturelle du travail de rue. À la lumière des concepts introduits dans le cadre théorique seront ici explorées les activités routinières par lesquelles les acteurs en travail de rue, à travers leurs interactions quotidiennes, produisent continuellement le sens et les usages de leur pratique, ainsi donc sa culture.

Faisant écho au point de vue selon lequel « le rapport à l'objet détermine en partie le discours sur celui-ci » (Groulx, 1985 in Jaccoud et Mayer, 1997), l'approche adoptée dans cette section met en lumière la dynamique intersubjective au sein de laquelle se sont construits mon objet de recherche et l'analyse des données recueillies.

Ainsi, tel que le reflètent les récits et analyses proposés au fil des chapitres qui suivent, la parenté entre ma démarche ethnographique et la méthode du travail de rue a guidé mon processus d'investigation et d'interprétation de l'univers de cette pratique. Dans cette perspective, comme le font les travailleurs de rue sur leur terrain tel qu'illustré dans cette recherche, j'ai entretenu comme chercheure le souci constamment renouvelé de découvrir les codes et les référents culturels partagés par ces praticiens afin de m'intégrer et de me mouvoir avec aisance dans leur univers de signes et d'en ressortir une certaine lecture (Céfaï, 2003). Autrement dit, comme c'est le cas aussi pour un travailleur de rue sur son terrain, c'est par la patiente découverte des significations investies dans les conversations et les actions quotidiennes des personnes côtoyées que s'est dessiné progressivement à mes

yeux le portrait du « stock de connaissances » communément mobilisé dans un milieu investigué (Berger et Luckmann, 2006 [1966]).

Partant de cette inspiration, la présentation et l'analyse des données dans cette partie illustrent comment l'intérêt anthropologique du travail de rue et de l'ethnographie concourt à nourrir l'interprétation de la culture de cette pratique à partir d'un processus immersif au cœur des interactions sociales étudiées. Dans cette même perspective, la présente analyse cherche à refléter diverses dimensions permettant de considérer la pratique du travail de rue sous l'angle de sa culture. À cet égard, un retour sur l'opérationnalisation du concept de culture par Auger et Colleyn (2004) et par Thévenet (2006) permet de relever les composantes à mettre en lumière pour éclairer la culture d'une pratique.

D'abord, les données présentées mettent en scène des rassemblements de personnes fortement concernées les unes par les autres par le biais d'exemples tirés de l'observation des interactions des membres d'une équipe de travailleurs de rue entre eux et avec d'autres acteurs côtoyés dans leur milieu local ou associatif. Ensuite, les comportements, rites et langages illustrés dans ces données permettent de reconnaître un ensemble de matériau collectivement travaillé liant les acteurs à un sens et des usages partagés. Enfin, quoiqu'elle touche les activités routinières d'un domaine spécialisé de la vie sociale, soit la pratique professionnelle du travail de rue, l'analyse des données ici proposée s'intéresse à expliciter le rapport entre la collectivité et l'individu et ce, en abordant le « monde du travail de rue » comme un « exemple local des formes que la vie humaine a prise ici et là, un cas parmi les cas, un monde parmi les mondes » pour reprendre une formule de Geertz (1986) déjà citée en introduction de cette thèse.

Aussi, comme la culture se construit à l'intersection de diverses microcultures, tel que discuté dans le cadre théorique, s'intéresser à la construction culturelle du travail de rue a obligé à reconnaître que cette identité collective n'est pas produite en vase clos et qu'ainsi, valait mieux considérer les entrecroisements des travailleurs de rue dans différents espaces

d'appartenance entre eux et avec d'autres acteurs pour être capable de témoigner de la mouvance de cette production interactive des sens et usages du travail de rue. C'est ainsi que les exemples décrits dans la présente analyse de données mettent en scène des interactions au sein des espaces « intragroupes » partagés par les acteurs en travail de rue et des interactions « intergroupes » entretenues par ceux-ci avec d'autres acteurs sur le terrain (personnes côtoyées dans le milieu, population locale, partenaires).

De plus, comme la culture s'articule à différents niveaux de temporalité dans la conscience humaine, tel que le relèvent Berger et Luckmann (2006 [1966] : 27), l'analyse ici proposée prend en compte les interactions en face-à-face des acteurs observés en coprésence (observation directe dans les réunions ou sur le terrain), mais aussi des récits rapportés par les acteurs observés au sujet de leurs interactions avec des acteurs absents, qu'il s'agisse de contemporains avec qui les travailleurs de rue sont en lien (ex : personne accompagnée, pair praticien, partenaire du milieu) ou de prédécesseurs et successeurs (ex : ancien collègue, formateur, futur praticien).

Le théâtre quotidien du travail de rue comme métaphore de sa construction culturelle

Deux principaux motifs ont conduit à dessiner le fil conducteur de cette section en s'inspirant de la métaphore théâtrale de Goffman sur la « mise en scène de la vie quotidienne » (1973) pour figurer les processus interactifs de la construction culturelle du travail de rue.

D'abord, il faut souligner que cette allégorie dramaturgique, appliquée par divers auteurs à différents objets d'analyse, permet d'illustrer avec efficacité la manière dont les acteurs oeuvrent au quotidien pour créer et entretenir un répertoire de références partagées auquel communément se référer pour organiser la mise en scène de la vie sociale (Goffman, 1973; Le Breton, 2004). De surcroît, cette grille d'analyse des interactions sociales de la vie de

tous les jours a été choisie parce qu'elle permet de refléter comment les travailleurs de rue investissent et réfléchissent le quotidien en définissant justement leur approche par l'immersion dans la vie quotidienne de leur public cible et en tâchant continuellement de moduler leur intervention aux activités routinières des personnes rencontrées et accompagnées dans leurs milieux de vie.

Suivant ce fil conducteur pour examiner les interactions au sein desquelles se construit et se renouvelle la culture du travail de rue, les trois premiers chapitres de cette section misent sur la description des activités quotidiennes des travailleurs de rue dans différents contextes d'interaction sociale observés dans le « théâtre quotidien du travail de rue », soit : chapitre 4, les interactions entre pairs dans les coulisses (vie associative en équipe et dans la communauté de pratique); chapitre 5, les interactions avec le public prenant forme dans le décor du terrain (intégration dans la rue, la communauté locale, les milieux); et enfin, chapitre 6, les interactions engageant plus particulièrement les acteurs dans la représentation de leur rôle de travailleur de rue (intervention avec les personnes accompagnées et dans la communauté).

Après cette introduction conceptuelle des différents univers d'interaction en travail de rue inspirée de la lunette goffmanienne, chaque chapitre se divise en deux sous-parties traitant chacune d'une catégorie d'activités routinières à l'œuvre dans ce contexte d'interaction; chacune de ces sous-parties commence par un récit de situation observée illustrant en encadré l'activité routinière abordée, après quoi cet exemple et d'autres anecdotes complémentaires sont décortiqués de manière à faire ressortir les sens et les usages du travail de rue négociés dans cet univers d'interactions.

Plus précisément, le chapitre 4 s'intéresse aux pratiques routinières qu'entretiennent les travailleurs de rue entre eux par la description des espaces d'interaction découverts au fil de mon immersion dans leur univers et de l'observation de la dynamique partagée au sein de l'équipe étudiée. Ce chapitre illustre la dynamique interne d'une équipe en travail de rue où

les acteurs, en coulisse, s'approprient leur rôle, composent leur personnage et s'engagent dans un « rapport de coopération visant à élaborer une définition commune de la situation » et à se soutenir mutuellement dans la « maîtrise des impressions » (Goffman, 1973) projetées par les membres de l'équipe et plus largement par leur communauté de pratique en travail de rue.

Le chapitre 5 met l'accent sur les pratiques routinières des travailleurs de rue lorsqu'ils s'introduisent sur le terrain, y entrent en contact avec leur public et y activent leur rôle. Basé principalement sur des situations partagées par les praticiens lors de rencontres en équipe, ce chapitre illustre la dynamique des travailleurs de rue lorsque, en coulisses, ils préparent et racontent leur entrée en scène dans le décor de « la rue » et leurs rencontres dans cet espace; quelques observations directes lors de mes séances sur le terrain témoignent aussi du travail des acteurs pour situer et tenir leur rôle en présence du public.

Le chapitre 6 jette un œil sur les pratiques routinières des travailleurs de rue lorsqu'ils se retrouvent en pleine représentation publique de leur rôle, c'est-à-dire lorsqu'ils sont en situation d'intervention avec les personnes rejointes par le travail de rue ou avec leurs partenaires au sein de la communauté. Basé principalement sur des situations partagées par les praticiens lors de rencontres en équipe, ce chapitre illustre la dynamique des travailleurs de rue lorsqu'ils préparent et critiquent en coulisses la représentation publique de leur rôle; sont aussi reflétées quelques scènes observées sur le terrain permettant de voir comment les acteurs incarnent leur rôle en l'absence de l'équipe.

Un dernier chapitre, le chapitre 7, conclut la réflexion à la manière d'une analyse synthèse de la mise en scène pensée, présentée et jouée en travail de rue. Reprenant les fils dessinés au cours des trois chapitres de présentation et d'analyse des données, cette partie vise à dégager de l'assemblage des routines observées les activités structurantes qui alimentent un bassin de références partagées en travail de rue, ainsi donc une culture. À la lumière de cette illustration des processus de culture du travail de rue, un regard est aussi posé sur

la constellation de significations qui ressort du travail de production symbolique de cette pratique. À cette fin, ce chapitre s'autorise à interpréter comment les travailleurs de rue mobilisent dans le bassin de références partagées certaines manières d'être, de faire, de penser, de sentir et de dire pour négocier au quotidien leur rapport à différentes dimensions donnant sens et forme à leur pratique, soit leur rapport à l'espace-temps, à la nature, aux interactions humaines, à l'action humaine, à la technique et aux cadres sociaux.

Le récit comme reconstruction dramatique du monde observé

L'usage du récit est un mode courant d'édition des recherches ethnographiques. Le récit constitue un fertile point de départ de l'analyse des interactions quotidiennes en plus d'offrir une forme de présentation propice à l'illustration de la mise en scène d'une culture étudiée. L'ouvrage d'Emerson *et al.* sur l'écriture de notes de terrain documente en détails la pertinence et l'usage du récit comme mode de rédaction ethnographique : « *In writing an ethnographic text, the writer organizes some of these themes a coherent « story » about life and events in the setting studied* » (1995 : 170).

Le choix d'introduire par un récit chaque partie de présentation des données vise, par la description dense (Geertz, 1986), à dépeindre le dynamisme des dimensions qui s'entremêlent dans les situations du quotidien et qui, isolées pour fin d'analyse, perdent en saveurs et en couleurs si on oublie de prendre en compte le « cadre local de conscience » de leur mise en forme et en sens. Inspirées de l'approche impressionniste de Goffman, les scènes racontées dans cette thèse portent l'objectif d'illustrer ma lecture du monde social observé. Comme l'explique Van Maanen :

The form of an impressionist tale is dramatic recall. Events are recounted roughly, in the order in which they are said to have occurred and carry with them all the odds and ends that are associated with the remembered events. The idea is to draw an audience into an unfamiliar story world and allow it, as far as possible, to see, hear, and feel as the fieldworker saw, heard, and felt. Such tales seek to imaginatively place the audience in the fieldworker situation (1988 : 103).

Suivant les thèmes abordés dans les trois chapitres de présentation des données, chaque encadré reflète un aspect ou un autre des interactions par lesquelles les travailleurs de rue de l'équipe étudiée produisent et entretiennent des mondes partagés entre eux et avec d'autres acteurs concernés par le travail de rue. Certains récits font la synthèse d'une réunion ou d'un événement en vue de refléter une vue d'ensemble des dynamiques qui s'y déroulent; d'autres récits sont basés sur des extraits plus ou moins longs d'une parcelle de rencontre où le choix d'étoffer les détails vise à rendre compte du degré d'approfondissement et de spécialisation des échanges entre pairs.

Ces récits de départ ne font pas l'objet d'une analyse spécifique mais servent plutôt de porte d'entrée à la description et à l'interprétation de divers exemples interreliés, tel que le suggèrent Emerson *et al.* : « *In general, an excerpt may jog the memory, suggesting other « similar » instances or events, and, hence, provide a starting place for collecting a body of excerpts bearing on a common theme* » (1995 : 170, 177).

Ces récits d'introduction des données tissent le fil conducteur de mon témoignage d'observation participante au sein de l'univers des travailleurs de rue. Regroupés ensemble, les six encadrés de cette section offrent un aperçu de quelques-uns des contextes et des ambiances qui composent l'univers quotidien des acteurs étudiés. L'interrelation de mes réflexions avec ces histoires racontées, les autres exemples décrits et les références à divers éléments du patrimoine des travailleurs de rue permet, comme l'explique Atkinson, de créer un espace imaginaire de dialogue entre différentes voix dans le texte :

The text embodies and renders in graphic form an internal dynamic at the heart of the enterprise. This “dialogue” reflects a shifting temporal order, from the “events” that occurred and were reported “then”, to the reflection and reportage that occurs “now”. [...] The “ethnographic present” thus always implies and embeds the ethnographic past. In the first the ethnographer constructs his or her understanding in company of the actors there described. In the second the ethnographer, as author of the text, and the reader of that text jointly construct meanings and interpretations. Through the latter the “real meaning” of the embedded filed reality is reconstructed (1990 : 83).

Enfin, à la lumière de ces remarques sur la composition du fil narratif de la présentation de mes données de recherche, le lecteur est maintenant invité à plonger dans l'univers holographique du sens et des formes du travail de rue reconstruit à partir de mon regard et de mon imaginaire d'observatrice-participante immergée dans l'univers de cette communauté de pratique.

CHAPITRE 4 – LES INTERACTIONS DANS L’UNIVERS DES ACTEURS EN TRAVAIL DE RUE

Ce chapitre introduit le lecteur à la configuration de l’univers des organisations et des acteurs en travail de rue ainsi qu’à la dynamique des interactions « intragroupes » au sein de cette communauté de pratique. Dans un premier temps, la métaphore théâtrale de Goffman décrite dans les pages précédentes est utilisée pour situer l’espace « d’arrière-scène » du travail de rue que dépeint ce chapitre et qui reflète plus particulièrement la dynamique de l’équipe, voire de la troupe d’acteurs, étudiée dans cette recherche.

Par la suite, deux parties présentent chacune un contexte spécifique d’interactions entre travailleurs de rue et les pratiques et conversations qui y ont été observées. La première de ces deux parties fait le portrait de ma propre insertion comme chercheuse dans une équipe locale et reflète le processus de « conversion partielle » suscitée par cette implication sur le terrain au niveau de ma place dans la communauté de pratique en travail de rue. La deuxième partie de ce chapitre plonge à l’intérieur de la dynamique de l’équipe étudiée pour faire ressortir les activités routinières observées entre pairs, principalement lorsqu’ils se retrouvent entre travailleurs mais aussi dans les lieux partagés avec les autres membres de l’organisme ou dans les espaces de vie associative en travail de rue qui prennent forme à l’échelle régionale, provinciale et internationale.

4.1. Visite dans l’arrière-scène des acteurs en travail de rue

Mon immersion comme chercheuse au sein d’un organisme et d’une communauté de pratique m’a permis un accès privilégié au théâtre quotidien du travail de rue dont j’ai pu observer en « V.I.P. » la mise en scène autant dans les coulisses qu’en spectacle.

Ouvrant la porte du théâtre observé dans le cadre de cette recherche et situant le décor dans lequel a pris forme mon investigation du travail de rue, ce premier chapitre de présentation des données rend compte des interactions qui ont animé mon immersion dans le monde

social du travail de rue. Ce chapitre explique d'abord comment mon contact s'est construit avec le groupe étudié et les contextes où j'ai eu l'occasion d'observer les membres de cette équipe interagir entre eux dans leurs loges, avant et après leurs entrées en scène. Cette première incursion dans l'univers du travail de rue montre comment les interactions intragroupes des praticiens alimentent et renouvellent la construction d'un bassin partagé de références culturelles.

Pénétrant au cœur du tissu de relations composant le monde social en travail de rue, ce chapitre met en lumière comment les membres de l'équipe observée, et plus largement les pairs de leur communauté de pratique, coopèrent pour s'accorder sur certaines définitions plus ou moins partagées ou provisoires leur permettant d'exercer leur activité professionnelle (Le Breton, 2004 : 87). Au fait, cette partie invite à découvrir les espaces où les acteurs en travail de rue négocient et coordonnent leurs interprétations de l'activité qui les relie, ainsi donc comment ils consolident et transforment la culture de leur pratique. Référant à mon immersion dans cet univers ainsi qu'à l'intégration de nouveaux praticiens et à l'évolution de plus anciens dans l'équipe étudiée, ce chapitre décrit les processus de socialisation secondaire par lesquels les acteurs s'introduisent dans le monde social du travail de rue, s'approprient les signes qui y sont mobilisés et ainsi participent à sédimer ou à transformer l'univers de sens partagé au sein de leur organisme et plus largement de la communauté de pratique en travail de rue.

Tel qu'annoncé dans la présentation méthodologique, le point d'ancrage de cette enquête de terrain est concentré au sein de l'équipe d'un organisme communautaire en travail de rue montréalais dont le présent chapitre dépeint la dynamique. Comme l'explique Goffman (1973 : 79), l'équipe joue un rôle central dans la mise en scène de la vie quotidienne des acteurs. Inspirée de sa perspective, l'équipe est ici conçue comme le groupe d'acteurs avec qui un travailleur de rue est engagé pour mettre en œuvre son rôle social, ainsi donc un ensemble d'acteurs préoccupés par la définition des sens et usages de cette pratique. Plus précisément, nous verrons comment les membres de l'équipe observée coopèrent pour

articuler une définition propice de leur rôle en travail de rue et pour s'outiller à maîtriser les impressions laissées par leurs interactions avec les publics concernés.

Dans cet esprit, ce chapitre illustre les processus par lesquels les membres de l'équipe interagissent de façon à susciter la loyauté mutuelle et la discipline nécessaires à la préservation des impressions visées par le groupe en fonction de la définition de la situation qu'ils souhaitent projeter (Goffman, 1973 : 81-87). À cette fin, les processus d'apprentissage et de répétition du rôle et du discours à incarner de même que les procédures d'interprétation et de communication partagées au sein de l'équipe sont présentés. Cette partie reflète aussi la dynamique d'intimité au sein de laquelle le relâchement et la familiarité permettent à une équipe d'entretenir le maintien du moral des troupes, chacun étant toujours plus ou moins obligé de soutenir une certaine image en public (ibid : 193). À cet égard, l'authenticité partagée entre pairs dans les loges de leur théâtre quotidien offre à l'observateur un accès privilégié à l'expression et à l'explicitation des valeurs qui fondent le sens et les usages accordés par les acteurs à leur pratique, en l'occurrence ici au travail de rue.

Partant de cette première présentation de la dynamique de l'équipe étudiée, les chapitres subséquents permettront de voir comment ce noyau représente pour ses membres un lieu de réflexivité sur leurs pratiques quotidiennes, que ce soit à travers la déconstruction de leurs interactions dans l'espace public (chapitre 5) ou de celles menées dans le contexte d'interventions spécifiques (chapitre 6).

Décrivant les conversations et les routines observées dans une équipe pendant une année, ce chapitre illustre comment les acteurs font l'apprentissage des ethnométhodes du groupe, c'est-à-dire comment ils acquièrent les références et mobilisent leur compétence à agir comme un membre de l'univers du travail de rue (Garfinkel, 1967). Plus précisément, les situations évoquées mettent en lumière les manières dont les membres de l'équipe s'approprient les codes, les méthodes et les procédés jugés appropriés du point de vue du

sens commun du groupe et, par conséquent, les façons dont ils participent aux routines et aux conversations banalement mobilisées pour accomplir les tâches quotidiennes ayant cours dans la vie ordinaire de ce milieu (Le Breton, 2004 : 151).

Ce chapitre éclaire ainsi les manières dont les acteurs d'une équipe négocient un répertoire de codes langagiers et pratiques continuellement négocié afin de référer à des significations communes pour interpréter des situations dans divers contextes d'interaction (Le Breton, 2004 :158). En ce sens, ce chapitre montre comment les acteurs en travail de rue mobilisent des espaces communs pour articuler les procédures de sens et les raisonnements pratiques à partir desquels ils rendent intelligible leur pratique en organisant ses significations et ses usages dans un ensemble cohérent de références partagées.

Ce premier chapitre de présentation des données met en relief certains procédés d'initiation des nouveaux praticiens tout en reflétant comment la négociation continue des valeurs mobilisées en travail de rue rend impossible la transmission unidirectionnel d'un modèle de cette pratique linéaire. Révélant les efforts des membres de l'équipe pour souder des liens de coopération et alimenter un éventail riche et varié de références à mobiliser dans l'actualisation quotidienne de leur rôle, ce chapitre montre en même temps que les acteurs composent avec une diversité d'influences qui font que l'univers du travail de rue se renouvelle constamment plutôt que de reproduire du pareil au même.

Comme nous le verrons dans les chapitres subséquents, l'espace de l'équipe est certainement un lieu central pour faire l'apprentissage du rôle de travailleur de rue, mais ne constitue pas pour autant un lieu de « formatage » de ces acteurs :

Ce qui semble être exigé de l'acteur, c'est qu'il apprenne 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. Les représentations normales de la vie quotidienne ne sont pas « interprétées » ou « mises en scène » au sens où l'acteur connaîtrait d'avance exactement ce qu'il va faire, et le ferait uniquement à cause de l'effet que cela peut avoir (Goffman, 1973 : 74).

Dans le même sens, on peut convenir avec Le Breton que :

Tout nouvel arrivant dans un emploi, par exemple, connaît des tâtonnements, des essais auprès de ses collègues, ou du public, afin d'identifier sa marge de manœuvre, repérer les attitudes des uns et des autres à son égard, et se forger un comportement modulé selon les situations. Le statut n'est pas un vêtement uniforme qu'on endosse, mais un choix au milieu d'un large vestiaire. Le rôle d'un individu n'est pas donné par avance, il est induit au fur et à mesure de l'avancée de l'interaction sur la base d'une interprétation mutuelle des comportements (2004 : 62).

Suite à cette mise en contexte des espaces intragroupes d'interaction des travailleurs de rue, commençons, dans un premier temps, par raconter mon processus d'immersion dans l'enquête de terrain pour ensuite, lors d'une partie, plonger dans le portrait de la dynamique de l'équipe observée.

Avant d'amorcer ces récits, je tiens à noter que tous les noms utilisés pour illustrer les données présentées dans cette thèse sont fictifs et que les traits des personnages, les lieux et les événements évoqués ont été déformés de manière à brouiller toute piste pouvant mener à identifier les personnes et les situations concernées. Le lecteur est donc invité à percevoir les dynamiques illustrées par les interactions des personnages dans les récits plutôt qu'à rechercher à associer les histoires racontées à des personnes et à des situations réelles.

4.2. S'introduire parmi les travailleurs de rue

Étalée sur un peu plus d'une année, la cueillette de données réalisée pour cette recherche s'est orchestrée à l'intérieur d'une enquête de terrain menée dans un organisme communautaire en travail de rue (OCTR) montréalais et de son réseau extensif. Cette partie décrit le milieu étudié et les étapes de mon processus d'immersion dans cet univers ainsi que les contextes interactionnels observés et les modalités qu'ont prises ces présences (lieux, fréquence, durée) lors des réunions internes dans l'organisme, sur le terrain dans le

territoire desservi par les praticiens et dans des espaces de concertation locale ainsi que dans les espaces associatifs fréquentés par les membres de l'équipe.

Comme en témoigne la chronologie de ma démarche immersive, plusieurs moments ont ponctué l'évolution de mon rapport à l'objet et au sujet de mon étude. Or, j'ai choisi d'introduire la découverte de l'univers du travail de rue par une incursion dans les « coulisses » de cette communauté de pratique dont je devenais, par cette recherche, spectatrice. Plus précisément, en guise d'initiation au « théâtre du travail de rue », le récit présenté en encadré plonge le lecteur dans l'aventure d'une rencontre provinciale de l'association de travailleurs de rue où l'accompagnement de « ma » nouvelle équipe a suscité un processus de « conversion partielle » de mon rapport à cette communauté de pratique en m'associant à une équipe locale de terrain.

Encadré 1

Ma « conversion partielle » dans l'univers des travailleurs de rue lors d'une rencontre provinciale de l'ATTRueQ en compagnie de « mon » équipe du TRAC

Par une belle journée ensoleillée annonçant l'arrivée progressive de l'été, je rejoins avec joie « mon » équipe du TRAC au métro Radisson où nous montons ensemble dans une camionnette louée pour nous rendre à la rencontre provinciale de l'ATTRueQ tenue cette année dans la région du Saguenay.

Parsemé de nombreux arrêts, le trajet d'environ huit heures est agrémenté de bonne musique, de conversations agréables, d'humour épicé et d'éclats de rire successifs. À l'issue d'une route sinueuse donnant l'impression d'arriver au bout du monde, nous nous exclamons devant le décor majestueux du fjord du Saguenay qui apparaît sous nos yeux. Les membres du comité organisateur, facilement identifiables à la couleur « bleuet local » de leur chandail, nous accueillent au chalet central. Après nous avoir souhaité la bienvenue, ils remettent à chacun une enveloppe contenant l'information utile au séjour et le nom du chalet qui nous est respectivement attribué.

Premier défi : alors que je souhaitais cohabiter avec l'équipe du TRAC, je constate qu'on m'a placée dans un autre chalet, ce qui est aussi le cas pour l'ex-travailleuse de rue du TRAC, surnommée l'autre groupie, aussi revenue à l'AGA de

l'ATTRueQ même si elle n'est plus praticienne depuis quelques mois. Fabienne et moi décidons de quand même déposer nos bagages dans le chalet de l'équipe en planifiant négocier avec les personnes qui devaient occuper cette place ou, au besoin, en nous adaptant le temps venu.

Suite à notre visite du chalet, nous allons rejoindre les gens autour du feu et accueillons avec eux ceux qui arrivent progressivement. Les premiers mots échangés avec les arrivants tournent autour de « ouin, c'est creux! » et « y'a de la bibitte en maudit! ». Après avoir reçu l'information logistique, les gens comme nous se dirigent vers leur chalet, s'installent un peu et reviennent autour du feu pour échanger plus amplement.

À la rencontre de travailleurs de rue que nous n'avons jamais vus, Christophe nous présente tous les deux comme travailleurs du TRAC, ce qui me soutire un sourire de satisfaction avouée. Comme lui, les autres de l'équipe s'amuse à me présenter comme leur récente « recrue »; ceux qui me connaissent parmi les membres de l'ATTRueQ rient du clin d'œil alors que ceux qui ne me connaissent pas ne saisissent pas pourquoi les autres sourient.

Vers 20h30, pendant qu'on casse la croûte avec nos provisions dans notre chalet, ma comparse itinérante m'apprend avoir réglé notre problème de localisation en « matchant » nos deux résidents au chalet où elle était censée dormir alors que ses locataires étaient des collègues régionaux avec qui ils avaient partagé la route. Tout est bien qui finit bien : l'ex et l'aspirante pouvons rester avec l'équipe.

Après une soirée passée à partager des conversations avec divers membres de l'association, plusieurs de l'équipe et une collègue montréalaise nous retrouvons au chalet et amorçons une vive discussion sur la manière dont les travailleurs de rue vont me présenter sur le terrain. Quelle assignation vont-ils me donner quand ils vont m'introduire dans le milieu: chercheure? ça fait peur; travailleuse de rue? c'est pas le cas; étudiante? stagiaire? bof, ça dit peu sur mon rapport à la pratique. On se dit qu'il faudra en discuter davantage mais que pour le moment, je suis une « collègue ». Je propose que l'on use d'humour quand ça convient, par exemple me qualifier d'une « wannabe » travailleuse de rue qui a plus souvent le nez dans les livres que dans la rue. L'ex-travailleuse de rue suggère qu'on mette en relief à quoi sert mon apport au travail de rue en soulignant que j'aide à la reconnaissance de cette pratique avec la production d'écrits donnant de la crédibilité au travail des travailleurs de rue. L'idée n'est pas d'attirer l'attention sur ce que j'ai fait en travail de rue mais simplement de créer un lien de confiance autour de mes intentions afin de ne pas susciter de méfiance ni d'attentes.

Tous me communiquent leurs points de vue simultanément et des discussions se

dédoublent en duo et trio qui débattent les enjeux de ma place sur le terrain. Chacun à sa manière se plaît à me rappeler que la réalité me réserve ses propres surprises, peu importe comment je m'y prépare. Mes oreilles surchauffent tellement elles ne veulent rien perdre de cette discussion palpitante. Je ne sais plus où donner de la tête tellement chaque piste évoquée ouvre des réflexions stimulantes. Après une bonne heure d'échange, comme on commence à être éméché de la journée en voiture et de la soirée de retrouvailles provinciales, on interrompt la discussion pour s'installer et dormir les quelques heures qui restent avant le début de la journée de travail.

Au lever, chacun se prépare rapidement et on se rend à la cafétéria pour le petit déjeuner. Après quelques salutations matinales vient le temps de l'assemblée générale annuelle de l'ATTRueQ. Pendant que les organisateurs règlent quelques problèmes techniques avec le matériel audio-visuel, les gens, loin de s'impatienter, en profitent pour continuer d'échanger. Les membres du conseil d'administration sont assis l'un à côté de l'autre le long d'une large table au devant de la salle; près de cent cinquante participants sont répartis en tables rondes de sept à huit personnes.

Dans une atmosphère à la fois formelle et conviviale, l'assemblée écoute les présentateurs même si quelques duos parlent un peu au fond de la salle. Un diaporama accompagne la présentation des points abordés dans l'ordre du jour. À la manière des paravents troués servant à prendre des poses amusantes dans les lieux de divertissement, l'introduction de chaque thème est accompagnée de l'image du visage d'un membre du CA dans un costume et un décor humoristique représentant le dossier dont il est responsable.

Bien que je me fasse le plus « discrète » possible, je suis appelée à intervenir à quelques reprises pour transmettre de l'information sur certains dossiers : l'ouvrage international sur la méthodologie; le projet de formation avec l'Université du Québec à Trois-Rivières; une explication de ce que veut dire le point d'ordre du jour « ratification des actes des administrateurs ». Comme je suis à l'arrière de la salle, je ressens une forte charge collective lorsque l'audience se retourne. À partir de ce moment, je sais que je ne suis déjà plus incognito comme la veille où les nouveaux ne pouvaient pas encore me situer dans la toile d'acteurs de l'ATTRueQ. Dès lors, je me confirme que je ne peux pas « jouer la nouvelle », ou plutôt, si je veux le faire, cela ne peut être que sous le mode du jeu de simulation et non de la tentative de dissimulation.

Après l'AGA suivi du dîner passé à discuter de sujets variés avec divers groupes attablés ou réunis dehors, je me dirige vers un chalet pour co-animer avec un travailleur de rue de Drummondville un atelier portant sur le sujet « être travailleur

de rue ou faire du travail de rue ». Claude invite les participants à se présenter lors d'un tour de table et à nommer un mot qualifiant pour eux le travail de rue. Mon collègue part de ces réponses pour amorcer l'échange en demandant aux gens si les termes que j'ai notés au tableau évoquent davantage le concept d'«être travailleur de rue » ou de « faire du travail de rue ». S'enclenche une riche discussion dont les participants ressortent en continuant de philosopher.

Après une pause où les conversations fusent de partout, je me dirige vers un groupe d'atelier des nouveaux où nous sommes quatre participantes à être jumelées avec une travailleuse de rue expérimentée. Chacune se présente en spécifiant depuis quand et comment elle est arrivée en travail de rue. À mon tour, je m'introduis en disant que même si ça fait longtemps que je suis dans le milieu du travail de rue, l'occasion de ma recherche ethnographique au TRAC est comme un baptême du terrain et donc que je me sens tout à fait « verte » sur ce plan.

Suite à cet après-midi d'ateliers, je retrouve aux abords de la salle principale celui qu'on surnomme le « père fondateur de la pratique au Québec », Gilles Lamoureux, en train de parler avec d'autres « vieux » collègues. Ne nous étant pas vus depuis longtemps, nous nous donnons des nouvelles et il m'informe de ses projets de développement du travail de rue chez les communautés autochtones. Heureuse de le voir, je lui témoigne de ma reconnaissance envers le fait qu'il m'a initiée à cette pratique. Plus de quinze ans après nous être connus, nous partageons notre émotion devant l'oeuvre du temps qui passe. Après un moment d'échange, nous entrons rejoindre la table où sont réunis plusieurs « vieux de la vieille », dont plusieurs collègues aussi devenus des amis au fil des années.

Pendant le souper, une vidéo tournée par deux travailleurs de rue du Saguenay présente des caricatures de préjugés envers le travail de rue. Nous voyons défiler à l'écran un travailleur de rue speedé qui renifle en écoutant quelqu'un se confier, un travailleur de rue urbain surchargé de cas lourds suivi d'un travailleur de rue rural cherchant du monde à aider, un travailleur de rue qui se déguise selon le style de ceux qu'il va rejoindre (punk, rock, mods). L'assemblée de travailleurs de rue réunis dans la salle de repas s'esclaffe et applaudit chaudement ces portraits humoristiques de leur métier.

Après cette présentation et le souper, les membres du conseil d'administration rappellent officiellement que c'est le 15^{ième} anniversaire de l'association et, ayant nommé la liste des membres fondateurs, ils invitent ceux qui sont présents à se diriger à l'avant, sous les applaudissements de l'assemblée. Après la lecture d'une adresse par la présidente du conseil d'administration, un autre membre du CA nous remet chacun un sac cadeau; j'y trouve un bock de bière personnalisé sur lequel est gravé « 15^{ième} de l'ATTRueQ, Merci Annie ». Touchés par l'énergie collective

qui règne dans la salle, mes collègues fondateurs et moi sommes profondément émus. Lorsqu'on invite l'un de nous à prendre la parole, nous nous tournons tous vers Gilles qui, la gorge nouée, lance au micro un simple mot d'amour à tout le monde : « Vous êtes beaux à voir, je vous aime! ».

Suite à une ovation de la salle et après avoir une accolade avec chacun de mes compères fondateurs, je vais m'asseoir avec mes collègues du TRAC qui accueillent avec amitié les larmes de joie qui me coulent sur les joues. Je ressens une profonde satisfaction d'avoir une équipe avec qui partager ce moment symbolique. Bénéficiant de leur écoute attentive, je leur partage l'émotion intense ressentie devant autant de personnes réunies qui se reconnaissent dans le prolongement d'un petit noyau de départ dont l'expansion se reflète aujourd'hui dans une association chargée de passé, de présent et de devenir.

L'équipe organisatrice annonce l'activité de la soirée en invitant les nouveaux à se diriger à l'avant pour leur initiation, des olympiades où ils auront à défendre l'honneur de leur région respective. Dans une mise en scène hautement colorée, la compétition consiste en la traversée d'un parcours d'épreuves dirigées par divers personnages déguisés : itinérante, policier, fou, junkie, croupier. En écho à l'ouvrage de base « de l'oral à l'écrit », le premier jeu s'appelle « de l'oral à l'orgie » et vise la prévention du VIH-sida : à l'aide d'une paille, les membres de l'équipe doivent transporter de l'eau pour remplir un condom tenu par l'un des leurs jusqu'à ce qu'une équipe gagne en faisant éclater le préservatif. Je me joins aux Montréalais pour encourager les miens qui gagnent aisément, ce qui nous donne l'occasion de taquiner les autres régions sur la supériorité montréalaise en matière des choses du sexe et des ITSS. La prochaine épreuve exige de viser et de lancer des sous noirs dans le pot d'une quêteuse itinérante installée sur le chemin. Ayant bifurqué vers une conversation, je ne suis pas les épreuves suivantes mais j'apprends que les initiés ont pour mission d'aller trouver des toutous abandonnés, perdus ou en fugue dans la forêt...

Pendant la soirée, je poursuis des discussions avec différentes personnes, certaines que je connais déjà depuis longtemps et d'autres que je découvre : on discute de notre conception du travail de rue, de situations particulières, de l'ATTRueQ, de la complémentarité entre collègues, du travail en duo sur le terrain, de nos cheminements de vie, de conciliation travail-famille, d'enjeux de développement de la pratique, de politique, etc. Je parle de ma recherche avec plusieurs, je nomme mon excitation d'entrer dans une phase de terrain; les gens me parlent de leurs projets, de l'évolution de leur pratique, etc. On rit, on rigole, on se confie, on débat, on s'exclame, on critique, on invente...

Comme d'autres, je fais plusieurs allers-retours entre les sites où les gens se

réunissent : tout en faisant de multiples escales sur le chemin entre les différents points de rencontre, marchant seule ou avec des amis, je passe de la salle principale à ses abords dehors, allant de temps à autre faire un tour au feu ou une petite virée dans les chalets. La salle principale est animée par un groupe de musique traditionnelle québécoise dont les accents qui traversent les frontières nous font autant giguer du pied que rouler des épaules, des mains et des hanches. Autour du feu, tout le monde cherche à trouver « sa place au soleil » pour se réchauffer et pour fuir les moustiques; pendant qu'une gang enfile des chansons aux percussions et à la guitare, certains sont plongés dans des discussions profondes et d'autres ont plutôt la tête à rigoler.

Couchés tard la nuit, après ce bon temps passé entre collègues et amis, on se réveille rapidement le matin pour aller déjeuner et vider les chalets... Après avoir salué les gens et fait l'accolade à mes amis-es, je remonte avec mon équipe dans notre camionnette louée pour entreprendre le long chemin du retour à la vie urbaine, un voyage encore agréable, mais certes moins électrique que celui de l'aller!

4.2.1. S'immerger dans le monde social du travail de rue

L'encadré ci-haut remémore un moment fort de mon processus d'identification à l'organisme communautaire de travail de rue au sein duquel j'ai choisi d'approfondir ma recherche ethnographique sur la construction culturelle du travail de rue. Déjà liée de multiples façons à l'univers du travail de rue⁹, j'avais choisi de concentrer mon étude de cas au sein de l'organisme ciblé parce que mon intégration au sein de cette équipe réunissait plusieurs conditions me permettant d'orchestrer une démarche d'observation participante

⁹ Ayant coordonné l'implantation d'un organisme communautaire en travail de rue à Montréal au début des années 1990, je suis impliquée dans l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ) depuis sa fondation en 1993. En filigrane de mes fonctions au sein d'organismes locaux (coordonnatrice, travailleuse de milieu), ma tendance naturelle à l'écriture et mon implication régulière comme secrétaire des réunions associatives de praticiens ont progressivement dessiné mon identité de «chroniqueuse» en travail de rue. C'est d'ailleurs la rédaction d'un ouvrage collectif sur « le travail de rue : de l'oral à l'écrit » qui m'a amenée à entreprendre en 1997 une maîtrise en intervention sociale pour approfondir l'analyse critique d'enjeux maintes fois soulevés dans la tonne de notes que j'avais cumulées. Depuis, j'ai toujours continué à interagir avec le milieu du travail de rue par le biais de différents rôles de personne-ressource. Mes implications variées dans les lieux associatifs (régionaux, provinciaux, internationaux), mes travaux de recherche et de conception pédagogique, mes communications publiques, l'animation d'un cours universitaire, mon rôle de formatrice et de superviseure clinique ont permis de constater une large diversité de visions du travail de rue et de proximité, de documenter divers enjeux soulevés par cette pratique ainsi que de saisir différentes facettes de l'expérience individuelle et d'équipe des travailleurs de rue.

dans les différentes dimensions de l'univers du travail de rue, voire au sein de l'organisme, sur son terrain local ainsi que dans ses espaces de vie associative professionnelle et communautaire où nous nous côtoyions déjà.

A l'heure d'entreprendre ma démarche, ça faisait déjà un moment que je m'étais avancée auprès du TRAC en prévision de réaliser mon enquête de terrain parmi les membres de son équipe. Ma participation à l'assemblée générale annuelle de cet organisme depuis plusieurs années, les multiples occasions de croiser ces collègues aux rencontres de l'association des travailleurs de rue et du regroupement des organismes communautaires pour le travail de rue ou encore lors de leurs visites comme invités dans mes cours universitaires ou au hasard des chassés-croisés de la vie urbaine avaient chaque fois ajouté à ma motivation de me joindre à cette équipe.

Après une amorce informelle en 2006 et le dépôt de ma lettre d'intention à l'équipe de travail et au conseil d'administration de l'organisme en janvier 2007, ma première participation officielle remonte au mois de mars de cette même année. Lors de la réunion d'équipe du 6 mars, après avoir partagé l'orientation de mon projet de recherche et mon intérêt de collaborer avec leur groupe, nous avons planifié ma présence à une rencontre clinique des intervenants la semaine suivante pour réaliser un premier exercice d'observation participante parmi eux dans le cadre de mon cours de méthodologie de recherche qualitative, travail d'analyse ensuite discuté avec l'équipe au mois de mai 2007.

C'est une année plus tard, après la finalisation de mon projet de thèse en juin 2008, que j'ai réellement amorcé mon terrain de recherche en accompagnant l'équipe lors de l'assemblée générale annuelle de l'ATTRueQ, récit détaillé dans l'encadré ci-haut, d'ailleurs considéré comme moment charnière de mon intégration et de la conversion partielle de mon statut au sein de la communauté de pratique en travail de rue où je passais temporairement du statut d'une personne-ressource indépendante à celui d'une chercheuse de terrain associée aux membres d'une équipe locale.

Une semaine après cette première incursion dans la vie associative de l'équipe, je me rendis à l'assemblée générale annuelle de leur organisme local. Ayant pris l'habitude d'aller à ces rencontres depuis plusieurs années, j'abordai celle-ci en m'y repositionnant davantage comme observatrice que comme participante. Au cours du mois de juillet, je rencontrai le coordonnateur clinique pour discuter des modalités de ma présence et des principaux types de rencontres de l'équipe à observer, leur fréquence et leurs objectifs respectifs. Suite à cette mise en contexte, j'amorçai de participer aux réunions hebdomadaires de l'équipe à partir du 12 août 2008.

Après cette intégration progressive dans l'équipe, je rencontrai à la fin du mois le coordonnateur clinique et le doyen des travailleurs de rue pour envisager ma stratégie d'accompagnement de celui-ci sur le terrain. Le 10 septembre 2008 fut choisi comme première journée pour accompagner ce travailleur de rue pendant sa tournée de terrain.

Alors que cette première séance devait principalement servir à découvrir le territoire géographique du secteur couvert par Damien, elle fut une véritable initiation au caractère imprévisible de cette pratique. En fait, alors que nous avions prévu ratisser le quartier sans solliciter de contact avec la population, une série de coïncidences mit sur notre chemin différentes personnes avec qui le travailleur de rue entretient des liens privilégiés. Ainsi donc, je fus dès le premier jour présentée à plusieurs personnes côtoyées ou accompagnées par le travailleur de rue, dont son principal « poteau », Sylvain, renommé pour être un poteau transgénérationnel des travailleurs de rue de l'organisme et qui, dans les faits, devint aussi mon poteau terrain, voire un informateur-clé pour ma recherche.

Dans les semaines et les mois qui ont suivi ces premiers pas dans l'organisme, j'ai pu participer à divers types de réunion, à des séances sur le terrain (rue, concertation) et à des rencontres associatives (régionales, provinciales, internationales), tel que détaillé plus loin. En plus d'être des occasions d'observation chaque fois riche en significations diverses, ces

participations à la dynamique de l'organisme ont aussi suscité plusieurs réflexions sur le processus de la recherche, plus particulièrement sur mon rôle d'observatrice participante.

Divers échanges avec le coordonnateur clinique et avec d'autres membres de l'équipe m'ont permis d'approfondir la réflexion sur la tension créatrice entre mon appartenance antérieure au champ de pratique du travail de rue et ma nécessaire distance à l'égard de mes connaissances apprises en ce domaine. À ce propos, non seulement je devais déconstruire les idées préconçues que j'entretenais sur le travail de rue mais, de plus, il importait que le renouvellement de mes liens avec les membres de l'équipe leur permette de me concevoir autrement que leur ancienne enseignante ou que la personne-ressource impliquée en travail de rue. Aussi, comme certains de mes engagements dans le domaine du travail de rue se sont poursuivis en même temps que ma recherche (organisation d'un colloque international et rédaction des actes, développement d'un microprogramme à l'UQTR), le défi a été de saisir mes rôles et de m'en distancer plutôt que de tenter d'en faire abstraction. Pour ces raisons, mes rapports entretenus avec les acteurs ont constamment fait partie de mon analyse, non pas dans une visée spécifiquement introspective, mais simplement comme partie prenante des interactions entre acteurs en travail de rue parmi lesquels je suis située.

Me répétant à plusieurs occasions que l'accueil d'un chercheur extérieur au milieu aurait difficilement pu atteindre un degré de confiance suffisant pour qu'ils lui accordent la marge de manœuvre qu'ils m'accordaient parmi eux, les membres de l'équipe ont souvent insisté sur le fait que ma connaissance antérieure du travail de rue et ma crédibilité dans ce milieu de pratique constituaient la condition de base ayant permis mon immersion au sein du groupe et sur leur terrain. À différentes occasions, en particulier lors de la séance de validation intersubjective que nous avons tenue en mai 2010, ces collègues m'ont témoigné de l'apport de cette recherche pour réfléchir en équipe sur le sens de leur pratique.

Renouvelée à plusieurs reprises, cette marque de reconnaissance comme membre du groupe et la confiance réciproque ainsi établie ont en contrepartie nourri l'aisance des

membres de l'équipe à me questionner sur les enjeux de ma démarche. Comme le reflètent dans la prochaine partie du chapitre la place et le sens accordés par l'équipe à la confrontation entre pairs, ces remises en question que m'ont adressées ces collègues ont constitué de riches opportunités d'évolution de ma démarche. Par exemple, lors de l'AGA de l'ATTRueQ présentée en encadré, les questionnements partagés avec les membres de l'équipe m'ont permis de réfléchir aux enjeux du *timing* et de la manière de me présenter sur le terrain. Aussi, lors du séminaire hivernal de l'équipe, une discussion hautement animée a amené des collègues à me confronter sur l'équilibre entre mon rôle d'observation et de participation dans l'équipe, discussion conclue par le constat que ma présence apportait un regard utile mais non indispensable : « tu fais partie de l'équipe : t'es comme des capots de roue dorés sur notre char; quand tu vas partir, ça va moins reluire mais on va rouler pareil! ». En outre, les situations où j'ai commis des « gaffes » sur le terrain, tel que décrit au chapitre cinq, ont aussi été des occasions importantes pour remettre en perspective ma position parmi les intervenants.

Enfin, ma participation aux rencontres d'équipe et à divers moments informels avec mes collègues m'a donné l'occasion de développer des liens personnalisés et de souvent ressentir un sincère sentiment de satisfaction et de plaisir à partager mes mardis après-midi avec eux. Quant à elles, les séances de terrain ont été une riche occasion de découverte et d'observation mais aussi des moments de conversation divertissants, enrichissants, profonds ou touchants même si, à l'occasion, j'ai dû retenir ma curiosité pour éviter d'essouffler le travailleur de rue accompagné de mes sujets de réflexion (« j'ai le cerveau qui chauffe! » me dit-il un jour) et pour nous permettre de nous concentrer sur les situations observées et rencontrées. Bien que nous ayons été à l'aise dès le départ, la complicité développée entre Damien et moi au fil des séances a rendu de plus en plus fluides nos moments partagés sur le terrain, ce qui m'a permis de goûter ce à quoi pouvait ressembler l'évolution d'un duo de coéquipiers en travail de rue.

4.2.2. Observer différents contextes interactionnels

Les récits de situations observées qui étoffent les prochains chapitres sont tous issus des notes d'observation menées dans divers contextes interactionnels auxquels j'ai eu accès, principalement à l'interne de l'organisme, lors de différents types de réunions, mais aussi, à l'extérieur de l'organisme, soit dans son milieu local, sur le terrain ou chez des organismes partenaires, ainsi que dans les milieux associatifs en travail de rue fréquentés par les membres de l'équipe à l'échelle régionale, provinciale et internationale.

Dans l'organisme

Le bureau principal de l'organisme est hébergé dans un Centre communautaire situé dans une ancienne école où logent également d'autres organismes communautaires et associations bénévoles. On rencontre régulièrement des jeunes, des adultes et des aînés dans ce centre récréatif, culturel et sportif où sont offertes diverses activités (clubs, danse, sport, informatique, arts, etc.) et où plusieurs salles et gymnases sont disponibles pour location. L'organisme occupe aussi des locaux commerciaux dans un autre quartier où le site fixe d'échange de matériel préventif a pignon sur rue. Le quartier où se trouve le bureau de l'organisme est reconnu comme un des berceaux de l'animation sociale et de la prise en charge du milieu par la collectivité. L'ensemble du territoire couvert par l'organisme, incluant les secteurs où sont situés son siège social et son site fixe ainsi que trois autres quartiers, se trouve dans des quartiers populaires industriels qui connaissent actuellement un processus de gentrification (condominiums, boutiques, cafés, etc.) en même temps qu'y persiste une forte proportion de personnes et de familles à faibles revenus, ce qui accentue les écarts entre plus riches et plus pauvres.

De façon informelle, j'ai eu plusieurs fois l'occasion de croiser les membres de l'équipe dans les locaux occupés par le TRAC, que ce soit avant ou après des réunions ou encore lors de pauses effectuées pendant les séances d'accompagnement de praticiens sur le terrain. Différents types de rencontre ont été observés au sein de l'organisme. Un mardi

après-midi par mois se tient une réunion d'équipe élargie réunissant le directeur général, l'adjoint administratif ainsi que tous les membres de l'équipe clinique (coordonnateur clinique, travailleurs de rue et intervenants réguliers du site fixe). Cette réunion d'équipe sert à mettre en commun diverses informations concernant le fonctionnement, les dossiers, les activités et l'action communautaire de l'organisme. Cette réunion est préparée et animée par le directeur général alors que l'adjoint administratif se charge de prendre les notes du procès-verbal, outil servant d'une fois à l'autre au suivi des sujets discutés.

Deux autres mardis par mois, l'équipe d'intervention tient des rencontres cliniques pour aborder différents aspects de leur pratique. Alternant entre deux types de rencontre, l'une intitulée « YEP », l'autre « Situations », chacune de ces réunions poursuit des objectifs cliniques spécifiques en suivant une procédure similaire d'un mois à l'autre, sans qu'un ordre du jour ne soit nécessaire pour encadrer le déroulement.

La première de ces deux rencontres, surnommée « YEP », a pour objectif clinique de partager un tour d'horizon des réalités respectives des praticiens sur le terrain. Ainsi, à tour de rôle, chaque intervenant commence par faire un bilan quantitatif de sa gestion de l'horaire : nombre d'heures supplémentaires ou dues, variations du créneau horaire occupé (heures, jours), répartition du temps rue-bureau-concertation. Après ce premier topo, l'intervenant dresse un portrait de sa YEP : il donne le pouls de ses observations des réalités du quartier (Yeux), il présente un aperçu des espaces qu'il fréquente ou tente d'investir (Espace) et il informe ses co-équipiers de l'état de ses relations avec des acteurs-clé dans le milieu (Poteaux). Pendant la période où j'ai réalisé ma recherche, une nouvelle dimension a été ajoutée au tour horizon, transformant la YEP en YEP-E, le dernier E invitant les praticiens à cibler un objectif d'Exploration à poursuivre en vue de bonifier leur pratique.

Le deuxième type de rencontres de l'équipe clinique, intitulée « rencontre Situations », sert à discuter entre collègues de situations vécues sur le terrain, que ce soit pour valider une action posée, planifier une intervention, partager une anecdote ou encore soumettre un

questionnement à la réflexion collective. Dans un premier temps, le coordonnateur clinique fait un tour de table pour demander à chacun comment il va ainsi que les types de sujets qu'il souhaite aborder en réunion. Par la suite, le coordonnateur clinique alterne des tours de parole entre les membres de l'équipe pour qu'ils apportent les thèmes qu'ils ont signifié vouloir traiter.

Les rencontres cliniques, YEP-E ou Situations, ont toujours lieu le mardi après-midi, soit de 12h00 à environ 16h00. Généralement animées par le coordonnateur clinique, ces rencontres sont exceptionnellement menées par le doyen de l'équipe de travailleurs de rue lorsque le coordonnateur est absent.

Outre ces réunions d'équipe et cliniques, d'autres types de rencontres se déroulent ponctuellement. Ainsi, deux fois par année, l'équipe clinique se réunit pendant une journée complète lors d'une rencontre appelée « PI » où chacun est invité à partager son Plan d'Intervention semi-annuel. La journée du PI est une occasion pour chacun de faire un bilan de son terrain et de cibler les zones de confort et d'inconfort qui animent sa pratique. Des rencontres dites thématiques sont aussi organisées ponctuellement en fonction des besoins exprimés par l'équipe clinique en vue d'approfondir la discussion sur un sujet précis, par exemple l'infiltration dans les bars ou la gestion de l'horaire de terrain.

En outre, un séminaire de deux jours est annuellement organisé à l'extérieur de Montréal afin de permettre à l'équipe de pousser la réflexion sur des sujets précis. L'ordre du jour est conçu lors des réunions d'équipe autour de sujets identifiés en cours d'année et qui peuvent toucher divers thèmes concernant par exemple la dynamique de l'équipe, le fonctionnement de l'organisme, l'apprentissage de concepts théoriques, des problématiques particulières, des questions méthodologiques, pratiques ou d'orientation. L'animation des différents ateliers prévus pendant ces deux jours de séminaire est répartie entre les membres de l'équipe, en fonction de leurs intérêts et compétences. Il en va de même pour les repas dont les collègues se partagent l'organisation.

Par ailleurs, deux principaux types de rencontres au sein de l'organisme étudié impliquent les membres bénévoles de l'organisation. D'abord, le conseil d'administration (CA) réunit mensuellement les administrateurs élus par les membres et le représentant des travailleurs nommé par l'équipe ainsi que le directeur qui agit comme animateur de la rencontre. Ensuite, au mois de juin de chaque année, l'assemblée générale annuelle (AGA) rassemble une trentaine de membres actifs qui viennent élire les administrateurs de l'organisation ainsi qu'entendre et valider le bilan annuel de l'organisme de même que la planification de l'année à venir.

Le plus grand nombre d'heures d'observation réalisées au sein de l'organisme pendant ma recherche s'est effectué lors des rencontres cliniques et d'équipe. Ainsi, vingt rencontres cliniques ont été observées, dont neuf rencontres « Situation » et onze rencontres « YEP-E » pour un total d'environ quatre-vingts heures d'observation de rencontres cliniques en alternance avec neuf réunions d'équipe totalisant une trentaine d'heures d'observation. J'ai en outre participé à trois rencontres spéciales, soit une rencontre PI en décembre 2008, une rencontre thématique en mars 2009 et le séminaire annuel en janvier 2009, pour un total d'environ vingt-cinq heures d'observation de rencontre spéciale. J'ai aussi assisté à une rencontre du conseil d'administration ainsi qu'à deux assemblées générales annuelles de l'organisme, équivalant à environ sept heures d'observation.

Dans le milieu local

Outre les situations d'observation menées à l'interne de l'organisme, des activités d'observation ont aussi été réalisées dans le milieu local. En premier lieu, quinze séances d'accompagnement d'un travailleur de rue sur le terrain ont été tenues entre septembre 2008 et août 2009, totalisant environ quarante heures de présence sur le terrain. D'une durée moyenne de deux heures trente chacune, douze de ces présences terrain se sont déroulées avec le travailleur de rue œuvrant dans le quartier D (Damien), deux autres séances ont été réalisées avec un des travailleurs de rue du quartier C (Christophe) et une

sortie a été effectuée avec la travailleuse de rue du quartier E (Ève). La majorité de ces activités de présence terrain s'est déroulée dans divers espaces publics extérieurs et intérieurs (rue, parc, terrain vacant, restaurant, bar) et quelques séances ont mené vers des espaces privés (appart, loft).

Deux autres rencontres ont permis de prendre contact avec les intervenants partenaires de l'organisme, d'une part dans le cadre d'une réunion de concertation locale en compagnie de Damien, et d'autre part à l'occasion d'entretiens avec les intervenants de deux organismes du secteur (centre communautaire, maison de jeunes), pour un total d'environ cinq heures. Notre présence au lancement d'un film réalisé par un organisme communautaire famille du quartier a aussi permis de croiser divers intervenants du secteur.

Dans le milieu associatif fréquenté par l'organisme

Pendant mon année d'immersion, j'ai accompagné les membres de l'équipe à six rencontres régionales de l'association de travailleurs de rue, chaque réunion étant d'une durée d'environ quatre heures et suivie d'un 5 à 7 informel auquel j'ai quelques fois participé. Tel que relaté dans l'encadré, j'ai aussi accompagné les membres de l'équipe à une rencontre provinciale de l'association au printemps 2008 et j'ai observé la rencontre annuelle du regroupement des organismes communautaires pour le travail de rue à l'automne de la même année, événement où étaient aussi présents Richard et Stéphane, respectivement directeur et coordonnateur clinique de l'organisme étudié. Ma participation à l'association et au regroupement lors des années précédentes et subséquentes à ma cueillette de données a aussi permis de cumuler et de consulter des notes pertinentes au sujet étudié, même si ces rencontres n'ont pas fait l'objet d'une analyse aussi détaillée que la soixantaine d'heures d'observation réalisée pendant la période active de ma recherche.

Mon implication au réseau international des travailleurs sociaux de rue a aussi été une occasion d'observer des dynamiques pertinentes au sujet étudié. Pendant la période de mon

enquête de terrain, j'ai ainsi pu réaliser plus d'une quarantaine d'heures d'observation lors d'une réunion du groupe de pilotage au Portugal suivie d'un séminaire de formation en France en octobre 2008 ainsi que lors d'un colloque où trois cents participants de plus de vingt pays ont été accueillis à Québec en juin 2009. Outre ces observations réalisées pendant mon enquête, des rencontres précédentes en Norvège, au Portugal et en Espagne (entre 2005 et 2008) ont aussi touché des sujets abordés dans cette recherche.

En somme, environ cent quatre-vingts heures d'observation ont été réalisées dans l'univers local de l'organisme, dont plus de cent trente-cinq heures de réunion de l'équipe clinique ou élargie, près d'une dizaine d'heures impliquant des acteurs bénévoles de l'organisme et environ quarante-cinq heures d'accompagnement d'un travailleur de rue sur le terrain et lors de rencontres avec des partenaires. Par ailleurs, pendant la période de cueillette de données, plus d'une centaine d'heures d'observation ont été effectuées dans divers espaces associatifs des acteurs en travail de rue dont une soixantaine d'heures au niveau régional et provincial en présence de représentants de l'organisme étudié et plus d'une quarantaine d'heures au sein du réseau international. Bien que les collègues de l'organisme étudié étaient absents des rencontres observées à l'étranger, il est à souligner que certains d'entre eux ont par ailleurs aussi participé à des activités du réseau international (Kinshasa, Mexico, Bruxelles) et que nous avons également partagé plusieurs moments lors de la rencontre internationale tenue à Québec.

Cette somme d'environ trois cents heures de présence parmi les travailleurs de rue a permis de recueillir des centaines de pages de notes dont la relecture et l'analyse ont progressivement dessiné les lignes directrices du portrait interprétatif ici proposé pour rendre compte des interactions où le travail de rue prend quotidiennement sens et forme.

4.3. Faire partie d'une équipe

Comme nous venons de le voir, les travailleurs de rue de l'organisme étudié se réunissent régulièrement en équipe. Mon observation de différents types de réunion interne a été une occasion de constater les manières dont les membres de cette équipe entretiennent un univers de sens commun à travers les activités routinières et les conversations qui animent ces interactions. Dans la partie qui suit, nous verrons comment les membres de l'équipe mobilisent des références partagées pour alimenter leur dynamique entre pairs, pour accueillir de nouveaux membres, pour renouveler leurs effectifs, pour s'approprier la pratique et s'investir dans son fonctionnement et son développement.

Quoique vécue variablement selon les contextes d'embauche et la personnalité des individus, la participation de nouveaux aux réunions d'équipe tend à éclairer plusieurs traits des conversations et des activités quotidiennes des travailleurs de rue. Afin de refléter ce « spectacle » joué dans les loges des travailleurs de rue et ainsi présenter la « troupe » d'acteurs que constitue l'équipe observée dans cette recherche, le prochain encadré raconte le récit d'une rencontre clinique YEP-E mettant en vedette trois membres de l'équipe relativement nouveaux, soit Chantale, arrivée depuis 3 semaines, Alexandra, travailleuse de rue depuis près de deux mois et Charles, intervenant au site fixe depuis six mois. Dans ce premier extrait d'observation au cœur de l'intimité des loges de l'équipe observée, le regard croisé entre nouveaux et anciens met en lumière plusieurs des références et processus mobilisés par ces acteurs pour orchestrer leur vision commune de la mise en scène de leur pratique ainsi que pour consolider leur rapport de coopération en vue d'entretenir cette orientation partagée.

Encadré 2

L'acclimatation des nouveaux à la dynamique de l'équipe lors d'une rencontre YEP-E

Comme tous les mardis après-midi une fois par mois, nous sommes réunis en YEP-E dans un des locaux du centre communautaire où prend place le siège social de l'organisme. Richard, le directeur, fait une courte apparition en début de rencontre pour transmettre quelques points d'information. Lui et l'équipe en profitent pour se taquiner lorsqu'il annonce que, « toujours dans la même veine, pour que vous m'aimiez et me trouviez cool », il a débloqué un budget de déplacement pour la participation des travailleurs de rue au colloque international de juin à Québec. Après quelques blagues, chacun remercie Richard pour ses démarches. Damien, doyen de l'équipe et représentant des travailleurs au CA, remercie « la structure » pour cette démonstration de soutien aux praticiens.

Après ce préambule, le directeur quitte la salle de réunion. Stéphane, le coordonnateur clinique, débute la rencontre en souhaitant la bienvenue à la nouvelle travailleuse de rue : « Bienvenue à ta première YEP-E Chantale! Vois ça aller pis si t'as des questions, gêne-toi pas ». Comme elle est entrée en fonction depuis déjà deux semaines, tout le monde a fait sa connaissance. Ainsi, Stéphane amorce directement la YEP-E.

« Comment ça va Ève? » Selon le même ordre que chacun le fait en YEP-E, Ève commence par faire le portrait de son horaire du dernier mois : nombre d'heures de rue, plage-horaire de base, nombre de soirées passées 22h00 et passées minuit, jours de fin de semaine, etc. Ensuite, elle décline sa YEP-E : côté « Yeux », elle relate d'abord quelques observations sur son terrain; elle informe ensuite des « Espaces » qu'elle a fréquentés et de l'évolution de ses liens avec ses « Poteaux ». Elle boucle en identifiant comme piste « d'Exploration » le rapprochement avec les 12-25 ans en misant sur son lien avec un jeune poteau potentiel. Chantale lui demande ce que veut dire un poteau potentiel, ce que lui explique Christophe : « c'est quelqu'un qu'on pense qu'il pourra devenir un poteau dans le milieu et donc avec qui on cherche à développer un lien privilégié ».

Après le tour de parole d'Ève, Stéphane invite Charles, intervenant au site fixe, à faire sa YEP-E. Celui-ci dit qu'il a apprécié revenir de vacances en sachant que des gens avaient demandé de ses nouvelles pendant son absence. Après

avoir fait le décompte de ses heures d'*outreach*, Charles décrit quelques observations, parle de la dynamique au site et donne un aperçu de l'évolution de ses liens. Il conclut en se donnant comme piste d'exploration de prioriser le *outreach* en soirée afin de croiser du monde qu'il connaît à partir du site et qui pourraient lui présenter d'autres personnes qu'il ne connaît pas. Il exprime son souhait de faire des tours de quartier avec d'autres travailleurs de l'équipe. Stéphane enchaîne avec le tour de Carole. Comme ses collègues, elle dresse un topo de sa « YEP-E », parsemant son discours d'un humour souvent imagé et salé en rapportant diverses anecdotes survenues au site fixe. Stéphane lui suggère de progressivement intégrer Charles dans les accompagnements des personnes qui fréquentent le site afin de lui « ouvrir des portes » et de « cristalliser son statut » auprès des usagers.

Arrive le tour d'Alexandra, la plus récente recrue avant Chantale. En réponse à la question de Stéphane, elle répond un « ça va... » moins gai que lors de sa première rencontre il y a deux mois où ses yeux pétillaient à l'écoute des récits de ses collègues. Elle amorce sa YEP-E en soulignant qu'elle a surtout fait du temps de rue depuis un mois, principalement en après-midi mais aussi quelques soirs, jusqu'à environ 20h00. Toutefois, elle n'a pas fait le décompte de ses heures, ce à quoi Stéphane répond qu'il importe vraiment de le faire pour donner du sens à sa pratique.

Côté yeux, elle remarque que le monde se tient dehors avec l'arrivée de l'été. Côté espace, elle se demande comment entrer dans un centre de loisirs du secteur où elle a fait une brève visite. Elle enchaîne en disant combien elle a hâte d'identifier des poteaux potentiels. Stéphane l'amène à réfléchir sur le temps nécessaire pour établir un lien de confiance et pour se positionner dans les espaces qu'on veut investir sans embarrasser ni s'y retrouver embarrassé. Stéphane lui propose d'explorer un filon de réflexion sur le rythme de cette pratique afin d'accepter que « ça ne peut pas aller en cinquième vitesse ». Il lui rappelle que le temps qui passe pendant qu'on explore en travail de rue ne joue pas seulement au plan physique mais aussi entre les deux oreilles : « c'est normal de se poser beaucoup de questions sur le sens des choses pendant cette première étape en travail de rue » lui rappelle-t-il, corroboré par le regard des collègues autour de la table, sensibles au tourment d'Alexandra, alors qu'ils ont tous plus ou moins vécu le même enjeu dans leurs premiers mois de pratique.

Alexandra poursuit sa YEP-E en confiant qu'elle trouve difficile de faire un horaire : selon elle, c'est tellement ouvert et peu structuré comme pratique que le « free for all » a vite pris dans sa gestion du temps. Carole lui suggère de se planifier un horaire au lieu d'aborder chaque journée au jour le jour : « l'idée c'est de planifier un canevas et de l'annoncer sur ton téléavertisseur puis de t'adapter au besoin ». Christophe rajoute que la liberté nécessaire au travail de rue exige beaucoup d'organisation et de discipline : « la latitude n'est pas toujours synonyme de liberté! ». Il ajoute que c'est d'abord en fonction de ce qui se passe dans son quartier qu'elle doit choisir son horaire, pas de manière aléatoire ou seulement en fonction d'intérêts personnels. Alexandra remercie les collègues pour leur écoute et leurs conseils. Elle dit que les questionnements qu'elle a en « quantité industrielle commencent à rentrer, pis que ça rentre dedans ». Les collègues l'encouragent : « lâche pas! », «on va être dus pour ton initiation », « la formation travail de rue 1 s'en vient bientôt, ça va te faire du bien ».

Afin de refléter à Alexandra qu'il y a de l'espoir, Christophe entreprend son tour en témoignant de sa motivation : « je suis dans le plaisir, c'est un pur bonheur d'être dans la rue, j'aime ma job! ». Il fait le tour des différents points de sa YEP-E : horaire, yeux, espaces, poteaux, exploration. Pendant sa présentation, des échanges sur divers enjeux sont soulevés : être témoin de l'exclusion des exclus qui se font « crisser dehors de dehors »; aller ou ne pas aller dans des espaces où les jeunes ont des pratiques illégales et dangereuses, etc. Sur ce sujet, Stéphane rapporte un souvenir de sa pratique : « j'allais m'éfouarer pas loin du squatt où les jeunes allaient faire du jackass; j'avisais quand il y a avait certains risques mais après ça, quand un jeune voulait grimper, je sortais mon aki pour lui changer les idées... ». Christophe boucle sa YEP-E en soulignant que son exploration à court terme sera centrée sur la découverte de sa dyade avec Chantale qu'il trouve déjà « ben trippante ».

A la fin du tour de table, Stéphane demande à Chantale comment ça se passe pour elle. Elle répond que ça va bien, qu'elle a fait sa première vraie semaine la semaine dernière après avoir commencé graduellement par deux semaines de vingt et une heures. Elle a passé du temps avec Christophe et est allée au site quelques fois. Elle a sillonné le quartier et a fait la rue principale dans tous les sens à plusieurs reprises. Elle commence à adopter un banc vis-à-vis du banc fréquenté par l'autre travailleur de rue de l'autre bord de la rue, aux côtés du métro. Elle a rencontré quelques « poteaux » de Christophe et de Carole. Elle a remarqué qu'il y a plusieurs petits et gros parcs et de nombreuses écoles dans son quartier; elle identifie de plus en plus les spots où retourner. Elle constate la présence importante des « flics » dans le quartier, chose qu'elle remarquait moins avant d'être travailleuse de rue. Réagissant à ce commentaire, Alexandra

souligne à quel point elle voit son propre regard changer depuis qu'elle est travailleuse de rue, entre autres sa perception de l'attitude des policiers.

Stéphane demande à Chantale si elle a des espaces d'aisance et si d'autres la rendent plus mal à l'aise. Elle dit que ça va bien en général mais qu'elle ne serait pas encore à l'aise d'être seule dans un parc après 22h30. Ève échange avec Chantale sur ce qui fait peur dans la noirceur : «c'est surtout l'absence de repères; une fois qu'on connaît la place, on sait plus où aller et on a moins peur ». Carole lance à Ève : « faudrait que tu lui refiles ta lampe frontale! ».

Comme Benoit et Damien sont absents et que Carole et Charles doivent se rendre au site pour accueillir les usagers, la rencontre se boucle rapidement à 15h40. Quelques échanges se poursuivent à la fin de la rencontre, des téléphones sont retournés. Je salue les gens et je quitte vers le métro, encore une fois chargée à bloc de l'énergie partagée pendant ces rencontres hebdomadaires auxquelles j'ai pris goût de participer au fil des mois.

4.3.1. Côtayer les membres de l'équipe

Comme les travailleurs de rue ont pour mandat d'être sur le terrain, les occasions informelles de se côtoyer entre les murs de l'organisme sont plutôt rares. Ainsi, certains travailleurs de rue croisent parfois des collègues au site fixe ou au siège social de l'organisme, lorsqu'ils passent faire un tour, ont une tâche à réaliser (téléphone, rédaction, statistiques, consultation d'outils, planification) ou ont besoin de s'adresser à quelqu'un (collègue, coordonnateur clinique, adjoint administratif, directeur). Il arrive aussi que des collègues planifient ensemble des heures de terrain ou qu'ils s'organisent un lunch pendant leur journée ou leur soirée de travail. Cela dit, même s'ils se croisent en certaines occasions, les praticiens en travail de rue sont plus souvent seuls qu'avec des collègues.

Or, si les moments informels partagés sont plutôt rares, les membres de l'équipe se réunissent régulièrement, tel qu'illustré précédemment, dans le cadre de différents types de réunions statutaires (cliniques YEP-E ou Situation, réunions d'équipe) et de rencontres

spéciales (rencontre thématique, séminaire annuel, plan d'intervention) que j'ai eu l'occasion d'observer.

Les membres de l'équipe témoignent souvent de l'importance de ces rencontres et de la nécessité de les prioriser, ce que rappelle Benoit après que ce soient enchaînées plusieurs rencontres au nombre réduit de participants suite au roulement de personnel et aux vacances de plusieurs. Autrement dit, le rendez-vous du mardi après-midi est sacré pour les membres de l'équipe qui ne se permettent de manquer une réunion qu'en cas de situation majeure ou lorsqu'ils sont en vacances. La ponctualité avec laquelle tous sont généralement présents montre aussi le caractère prioritaire qu'accordent les équipiers à leur rassemblement hebdomadaire.

Comme nous le verrons dans la description qui suit, le climat des rencontres se compose d'un dosage d'informel et de formel. Les réunions sont formelles du point de vue de l'obligation d'y participer et de la répétition de la procédure adoptée pour chaque type de rencontre, tel qu'expliqué dans la partie précédente. Par ailleurs, ces rencontres ont aussi un caractère informel, au sens où l'humour est omniprésent, où des apartés plus personnels sont permis, où certains mangent leur lunch en même temps qu'ils participent à la rencontre, etc. Ce temps de réunion est aussi formel au sens où les membres de l'équipe attendent la pause pour retourner les appels reçus sur leur téléavertisseur ou leur cellulaire, à moins qu'ils n'aient averti en avance les collègues de la possibilité d'un appel prioritaire à traiter pendant la réunion.

Les rencontres de l'équipe, tous types confondus, montrent l'importance de l'usage de la parole entre travailleurs de rue. En effet, l'activité majeure de l'équipe s'appuie sur l'échange verbal entre ses membres, que ce soit par la conversation informelle, le récit d'anecdotes, la description d'observations, la discussion de préoccupations, l'analyse de situations, l'argumentation de points de vue, etc. Comme nous le verrons dans les points

qui suivent, la teneur de ces échanges et les contenus traités révèlent plusieurs aspects de la dynamique de l'équipe et de la construction de leur univers de sens partagé.

4.3.2. Animer le climat de l'équipe

De plusieurs façons, les membres de l'équipe dynamisent le climat de leurs rencontres de manière à ce que ces rendez-vous soient des moments à la fois conviviaux et productifs.

Doser légèreté et profondeur

Les membres de l'équipe recourent largement à l'humour pour mettre de l'ambiance et du liant dans leurs rencontres, comme l'illustre l'encadré ci-haut où, par exemple, Damien raconte une blague tirée de son répertoire quasi-infini, l'équipe sourit et commente les expressions imagées et le langage coloré de Carole ou encore les intervenants profitent pour ironiser au sujet des rapports hiérarchiques dans la structure lorsque le directeur dit que « c'est pour être aimé » qu'il libère du budget...

Il arrive souvent que les membres du groupe importent avec humour des références issues de l'univers de la rue pour parler d'autres dynamiques. Par exemple, le coordonnateur caricature les défis du travail d'équipe en disant : « on construit pas un cabanon sur la dilo », référant à la dilodile, médicament qui agit comme puissant calmant et est très populaire sur le marché noir. Les blagues sont souvent aussi des caricatures de la pratique : imaginer la travailleuse de rue faire une sieste sur un matelas abandonné sous un pont, suggérer de se doter d'un GPS pour ne pas se perdre dans le territoire, présenter un *powerpoint* dans une table de concertation pour dresser la cartographie des lieux de vente de drogues dans le quartier, etc. Les pairs se taquent réciproquement sur leurs traits de personnalité : par exemple, ses coéquipiers lancent souvent « focus Ève, focus » alors que cette travailleuse de rue est de façon générale la plus concentrée sur la tâche et qu'elle-même régulièrement ramène les autres à l'ordre en leur disant « focus gang, focus »; ou

encore, Christophe qui rit lui-même de son débit de parole quand les autres deviennent essoufflés à sa place : « excusez-moi, j'ai oublié de prendre mon ritalin ».

Face au ton cru de l'humour de l'équipe, le directeur justifie le groupe auprès d'une nouvelle : « les TR ont besoin d'humour pour relâcher et faire sortir la misère qu'ils voient », ce dont témoigne également Carole en faisant des blagues lors du récit de sa présence aux funérailles de la mère d'un homme qu'elle accompagne : « on n'a pas le choix de faire des farces parce que sinon, c'est trop dur ».

En effet, comme le résume avec justesse Stéphane après avoir ri avec les autres d'un sujet plutôt délicat : « c'est pas parce qu'on rit que c'est drôle », verbalisant par ce proverbe la considération qui continue d'être accordée aux personnes accompagnées même lors des moments d'ironie et de satire partagés entre collègues au sujet de situations qu'ils ne prennent pour autant pas moins au sérieux. Ainsi, bien que l'humour parsème plusieurs moments pendant les rencontres, certains passages sont particulièrement disciplinés, par exemple en vue d'approfondir l'analyse clinique d'une situation ou l'analyse critique d'une problématique, pour insister auprès d'un collègue sur une mise en garde ou un conseil vis-à-vis d'un risque de la pratique, pour outiller un des intervenants face à une situation complexe, pour soupeser un enjeu important, pour débattre de points de vue, etc.

Miser sur la confrontation

Les membres de l'équipe valorisent la confrontation comme stratégie de communication, autant sur le terrain qu'entre collègues. Par exemple, Benoit nomme dans son plan d'intervention qu'il se sent de plus en plus dans une zone de confort au niveau de la confrontation : « je sens que je peux aller plus loin, être challengé, développer des réponses à la confrontation et avoir du feedback pour s'ouvrir des portes ». Ce à quoi lui répond le coordonnateur clinique : « la pratique te confronte; merci pour la transparence, t'as ouvert, t'as pas joué safe. Ça fait deux plans Bonzaï, vulnérables, ouverts au questionnement. Ça donne plus de chair pour les YEP-E ».

Pour sa part, le doyen de l'équipe demande à ses collègues de le confronter davantage; Benoit rétorque que le portrait complet qu'offre Damien avec ses quatre ans d'expérience l'amène plus à l'écouter et à s'inspirer qu'à chercher à le confronter. En même temps, les collègues entendent la demande de stimulation de leur aîné et, lors des rencontres ultérieures, ils en viennent de plus en plus souvent à le questionner, par exemple sur ses routines, ses zones de confort. Voyant le regard impressionné d'Alexandra devant un débat entre deux membres de l'équipe lors de sa première réunion, Stéphane lui lance « tu vas voir, on apprend à répondre dans cette équipe! ».

Les membres de l'équipe entretiennent cet exercice de confrontation depuis de nombreuses années, alimentés par l'héritage de la formation « travail de rue 1 » amorcée dans les années 1980. Ainsi, en plus d'adopter une attitude de confrontation lors des réunions comme dans les exemples cités ci-haut, l'équipe aborde le thème de la confrontation à l'ordre du jour du séminaire hivernal de façon à renforcer l'appropriation collective de cet outil de communication. L'invitation reçue quelques mois plus tard par le coordonnateur clinique de l'organisme pour animer un atelier thématique sur la confrontation lors d'une rencontre régionale de l'association des travailleurs de rue confirme la provenance de cette référence issue du patrimoine partagé en travail de rue.

S'engager dans la transparence

L'équipe tâche aussi d'entretenir un climat de transparence. Par exemple, le point « Comment ça va » lors des rencontres cliniques donne l'occasion de prendre le pouls de chacun. À cet égard, les membres de l'équipe tendent souvent à répondre en termes d'énergie : « je suis en énergie », « j'ai l'énergie up and down », « j'ai l'énergie dans le tapis », « l'm on fire », « j'ai de l'eau dans le gaz », « il faut que je gère mes énergies », « j'ai eu une drop d'énergie ». Les collègues essaient aussi d'être transparents au sujet de leur degré de motivation : ainsi, pendant que le doyen nomme qu'il veut « se botter le cul » pour ne pas tomber dans le piège de la routine et des réflexes en tournant toujours autour du

même bassin d'individus, Christophe lui répond qu'il préférerait « rallumer sa flamme que lui botter le cul » .

Cette transparence parfois se traduit aussi par l'expression libre de l'enthousiasme des praticiens, comme le fait Christophe dans l'encadré ci-haut. À cet égard, les membres de l'équipe utilisent de façon récurrente l'expression « je suis dans le plaisir » pour parler des moments de satisfaction qu'ils rencontrent sur le terrain. Il leur arrive aussi d'utiliser cette expression pour dénouer des culs-de-sac au cours du processus d'intégration sur le terrain : « force pas là où ça passe pas, vas-y dans le plaisir ». Il arrive que les travailleurs de rue ressentent le besoin de témoigner avec force de leur joie à réaliser cette pratique, comme le reflète l'expression de Christophe, « c'est un pur bonheur » ou comme en rend compte le commentaire de Benoit lors d'une autre rencontre : « avant de finir la réunion, j'ai envie de dire combien j'aime ma job. Hier, c'était comme un shoot de dope. Après que j'aie été faire un tour chez mon poteau, j'ai eu un call d'un gars qui avait besoin de matériel pis le site était fermé. Quand je suis sorti de son appart après avoir jaser un boutte, je suis sorti dehors, il pleuvait à seaux pis moé j'étais là que je shékais d'euphorie par en dedans en me disant « c'est ben hot la job que je fais! ». Vraiment, tout fittait dans cette journée et je me demandais vraiment pas pourquoi je faisais ce que je fais... ».

Le climat d'intimité professionnelle qu'entretiennent les membres de l'équipe facilite aussi l'expression de leurs sentiments. Ainsi, par exemple, les praticiens utilisent l'espace de l'équipe pour ventiler un trop plein d'émotions face à une situation, pour confier leur sentiment d'affinité ou d'antipathie face à certaines personnes du milieu, pour partager leur insatisfaction face à une réaction qu'ils ont eue ou n'ont pas eue sur le terrain ou entre collègues ou encore pour faire part de dilemmes ou états d'âme qu'ils ressentent, de tensions qui se trament entre leur vie privée et professionnelle. Benoit par exemple partage son « sentiment de se remettre beaucoup en question » et souligne le défi que représente pour lui « d'accepter son rythme, son besoin d'apprendre et son manque d'expérience ». L'insistance de l'équipe sur le contrat qui lie ses membres à une confidentialité et à un

accompagnement réciproques incite les nouveaux à faire preuve d'authenticité à l'intérieur de l'équipe et de discrétion à l'extérieur, comme en révèlent dans l'encadré l'accueil et les encouragements reçus par Alexandra lorsqu'elle nomme sa vulnérabilité à ses collègues.

Les membres de l'équipe utilisent les notions de « zones de confort » et de « zones d'inconfort » pour explorer leurs rapports d'aisance ou de malaise dans divers contextes ou face à diverses situations. Renouvelant régulièrement leur réflexion sur les zones de confort et d'inconfort identifiées entre autres en rencontre PI, chacun tâche de se situer le plus authentiquement possible face aux défis qu'il a à relever pour s'accomplir, comme nous le verrons dans l'encadré 6.2.

La transparence est explicitement évoquée comme valeur de l'équipe. Par exemple, remise en question par l'équipe pour avoir calculé des heures de terrain en « bénévolat » parce qu'elle jugeait avoir investi un surplus de temps dans un comptoir vestimentaire, Ève souffle à demi-ton « j'aurais dû pas le dire », ce à quoi réagissent les autres : « voyons-donc, la transparence, c'est important! ». Après cette anecdote et pendant les mois qui suivent, Ève reçoit régulièrement des blagues sur ses « heures de bénévolat » de la part de ses collègues qui veulent s'assurer qu'elle a bien saisi le message au sujet de la gestion du temps.

La transparence est aussi perçue par les membres de l'équipe comme une attitude permettant l'apprentissage. Ils conçoivent que le regard sur soi, sur sa compétence, sur ses processus d'apprentissage et sur son rythme personnel et professionnel ouvre différentes portes. Selon Stéphane, deux pièges guettent l'apprenant : « la réflexion qui bloque l'action (penser trop sans agir) ou l'action menée sans réflexion (prendre des risques impensés) ». Ainsi, il suggère qu'il faut user de réflexivité pour s'approprier la pratique. Selon lui, le PI (plan d'intervention semestriel) est une occasion de « check point », une « étape charnière dans la pratique, un moment clé de passage du discours à son incarnation ». Encourageant Benoit dans sa démarche d'apprentissage, il lui dit : « c'est un PI formulé en questions. Je

suis content de voir le château fort shaker... c'est la première fois que tu te présentes aussi globalement à l'équipe; c'est un geste de confiance envers tes collègues. Dans un PI, le but n'est pas de déposer des trucs béton mais d'ouvrir des pistes avec les collègues pour en être accompagné. Dans l'apprentissage du travail de rue ajoute-t-il, plus de rigueur ne veut pas dire moins de souplesse. Dites vous ça comme mantra! ».

4.3.3. Renouveler l'équipe

Comme nous venons de le voir, les membres de l'équipe priorisent leur présence aux rencontres du groupe et leur participation active aux échanges fait ressortir les dynamiques qui s'y animent. Les transformations de la composition de l'équipe engendrées par le roulement de personnel sont aussi révélatrices des usages de l'organisme. Ainsi, par exemple, le départ de membres de l'équipe et l'accueil de nouveaux constituent des occasions significatives d'expression des manières de penser, de dire et de faire valorisées dans cette équipe.

Pendant la durée de mon observation (août 2008 à septembre 2009), j'ai assisté à trois départs de travailleurs de rue, deux départs d'intervenants du site fixe, au départ du directeur et d'une adjointe administrative. Pendant cette période, j'ai aussi été témoin de quatre arrivées (trois travailleuses de rue et une intervenante au site fixe), auxquelles se sont ajoutés lors de ma séance de validation en mai 2010 deux nouveaux travailleurs de rue et ma rencontre officielle du nouveau directeur.

Faire le deuil des départs

J'ai pu constater lors de ces événements combien chaque contexte de départ d'un membre de l'équipe faisait ressortir des dimensions singulières de la dynamique de ce groupe. Ainsi, alors que certains départs sont l'occasion de remercier et de souligner la contribution de pairs, d'autres départs occasionnent plutôt la surprise, la déception ou l'irritation. Par

exemple, alors que le départ anticipé et préparé du doyen de l'équipe est bouclé par une ovation chargée de reconnaissance à l'été 2009, une année plus tôt, à deux semaines d'avis de son départ, l'annonce d'une travailleuse de rue respectée et appréciée de l'équipe avait fait l'effet d'une bombe alors que son terrain était en pleine effervescence. D'autres départs suscitent plus ou moins de l'irritation ou de la déception au sein de l'équipe, selon que les membres attribuent ces départs précipités à une mauvaise évaluation de la motivation du candidat embauché ou plutôt à une circonstance amenant la personne à bifurquer vers autre part malgré sa motivation et sa compétence à l'emploi.

Le deuil de départs préparés et assumés semble perçu comme une occasion de renouvellement de l'équipe et de tremplin personnel et professionnel pour le membre sortant. Au contraire, le choc et le deuil face aux départs précipités ébranlent l'équipe et incitent les membres à renouveler leur engagement envers le groupe et à trouver des manières de communiquer aux prochains nouveaux l'importance de saisir l'engagement nécessaire dans un processus à moyen-long terme.

Accueillir les nouveaux

Les manières d'accueillir un nouveau dans l'équipe sont grandement influencées par ces contextes de départ des prédécesseurs, par la situation de l'organisation et celle du milieu où il sera introduit. Ainsi, l'accueil d'une nouvelle travailleuse de rue qui s'additionne à l'équipe pour composer un duo dans un quartier se traduit différemment de l'accueil d'une nouvelle travailleuse de rue qui bénéficie d'une période de chevauchement d'emploi avec le vétérinaire sortant, et encore plus différemment de l'accueil d'une travailleuse de rue trouvée après un long processus de recrutement pour remplacer une ancienne praticienne partie subitement d'un quartier depuis « laissé sous respirateur artificiel ».

Ainsi, selon le contexte, certaines embauches permettent au nouveau praticien d'hériter du transfert d'une partie des connaissances et des liens du travailleur de rue en train de quitter,

alors que d'autres entrent en fonction avec le défi de récupérer certains liens, parfois échaudés par le départ de l'ancien praticien ou à tout le moins par le vide laissé entretemps. Aussi, au fur et à mesure que quittent les doyens de l'équipe, le défi pour les autres est de se projeter dans un rôle d'ancien face à leurs nouveaux collègues, comme le souligne Benoit et le confirme Christophe après l'annonce du départ de Damien.

Bien que les dynamiques d'intégration de nouveaux varient en fonction de ces différents contextes organisationnels, les membres de l'équipe s'investissent dans l'accueil personnalisé de leurs nouveaux coéquipiers, comme le reflète dans l'exemple ci-haut le mot d'accueil de Stéphane à Chantale qui en est à sa première YEP-E et comme on le voit aussi à l'arrivée respective de Charles, d'Alexandra, de Danielle ou encore de Catherine.

En lui adressant des questions, des commentaires ou des blagues, les membres de l'équipe encouragent le nouveau ou la nouvelle à faire sa place dans le groupe. Par exemple, lors de la première réunion d'équipe de Charles, intervenant au site fixe, Damien raconte l'initiation qu'il lui a réservée en se faisant passer pour un usager au téléphone. Lors de la même rencontre, après avoir entendu le pedigree du nouveau, Christophe commente : « yes, il est polyvalent : on va l'exploiter! ». Aussi, pendant plusieurs semaines, diverses taquineries sur sa probation lui sont adressées : « tu devrais rire plus des blagues parce l'équipe commente ta probation. ».

Tout en dirigeant des attentions et des commentaires personnalisés vers le nouveau venu, que ce soit de l'humour tel que vu ci-haut ou par l'explication d'informations nécessaires à la compréhension d'une discussion en cours, les membres de l'équipe poursuivent leurs routines habituelles. Par l'assurance qu'ils déploient à discuter, à se taquiner, à mobiliser un langage commun, à se renvoyer des références, à se questionner mutuellement, la dynamique entre les membres de l'équipe opère un certain travail de « séduction » auprès du nouveau dont l'intérêt à faire partie du groupe est sollicité. Se prêtant comme d'habitude aux échanges animés sur les sujets du jour, l'équipe reflète ses différentes facettes :

l'humour, la confrontation, la transparence, l'approfondissement clinique, l'analyse critique, etc.

Les indices d'acclimatation d'un nouveau membre sont révélateurs des dimensions mises en valeur par l'équipe. En effet, lorsqu'un travailleur de rue en intégration dans l'équipe use d'humour à son tour, qu'il soulève un questionnement ou même confronte un pair, lorsqu'il se permet de remettre en question une logique de l'organisme, les collègues souvent soulignent ce moment comme un indice d'appropriation de la dynamique de l'équipe : le nouveau fait partie de la gang.

4.3.4. S'approprier la pratique en équipe

De plusieurs façons et à divers égards, les membres de l'équipe mettent en valeur le processus d'intégration d'un travailleur de rue sur le terrain et dans l'équipe. Soulignant dans différents contextes le caractère à la fois évolutif et imprévisible du travail de rue, les coéquipiers s'entraident pour se doter d'un éventail de codes et de méthodes leur permettant d'interagir sur le terrain et de se comprendre entre eux. Ils utilisent aussi l'équipe comme espace d'expérimentation de la négociation de références partagées les outillant à négocier des univers de sens commun avec les personnes qu'ils côtoient sur le terrain. Aussi, les coéquipiers valorisent chez leurs collègues les marques d'appropriation de la pratique en soulignant les indices qui témoignent de leur apprentissage des codes et des méthodes partagés par l'équipe et de leur progression sur leur terrain.

Apprendre les codes et les méthodes

L'équipe recourt à un langage qui lui est propre et qui est composé de références issues de différents milieux : les héritages personnel, académique et professionnel des membres de l'équipe, le patrimoine de références partagées dans la communauté de pratique en travail de rue, les expressions issues du répertoire local, etc. Certains codes utilisés proviennent

d'une tradition au sein de l'organisme alors que d'autres sont plutôt le reflet de références contemporaines aux membres de l'équipe actuelle.

Ainsi, alors qu'au début les nouveaux intervenants cherchent comment apporter du contenu à la discussion, comme l'exprime Catherine lors d'une rencontre clinique situation où elle dit « je ne sais pas comment appeler ce que j'ai à amener », on constate leur apprentissage progressif du fonctionnement et du vocabulaire des réunions. Ainsi, lors de la deuxième rencontre clinique de Charles, Benoit lui exprime que « c'est un exercice l'fun à voir » de constater comment ce nouvel intervenant amène autant de contenu formulé en YEP-E, c'est-à-dire à la manière illustrée dans l'encadré ci-haut. Lorsqu'un participant apporte beaucoup de chair autour de l'os de son compte-rendu, que ce soit au niveau de ses Yeux, des Espaces fréquentés, de ses liens avec des Poteaux ou encore de ses pistes d'Exploration, les autres lui commentent « Ouin, une belle YEP-E ».

Tel que le reflètent plusieurs passages des données présentées dans cette thèse, les membres de l'équipe recourent de façon récurrente à certains termes qui servent entre eux de balises d'articulation de leur pratique. Ils discutent souvent des éléments du discours à utiliser pour présenter leur rôle de façon adaptée aux divers contextes qu'ils rencontrent. Comme ils jugent essentiel d'adapter leur discours au contexte dans lequel ils ont à l'énoncer, les membres de l'équipe s'exercent au fil de leurs discussions à argumenter la définition de leur rôle. À cet égard, en même temps qu'ils ont une terminologie locale propre à l'équipe, ils recourent aussi à plusieurs éléments de vocabulaire intégrés à leur langage au cours de lectures, de formations ou de rencontres associatives régionales, provinciales ou internationales en travail de rue. En outre, comme dans l'exemple de la rencontre provinciale de l'association amené dans le premier encadré du chapitre, les ateliers animés au sein de la vie associative, par exemple sur le sujet « être travailleur de rue ou faire du travail de rue », sont une occasion pour les praticiens d'élargir ou de préciser le registre de vocabulaire partagé pour articuler leur pratique.

En même temps qu'ils intègrent un code langagier commun, les membres de l'équipe poursuivent un apprentissage progressif et continu des méthodes en travail de rue. À cet égard, Benoit souligne lors d'une réunion d'équipe l'intérêt de se questionner et d'approfondir la réflexion avec ses collègues, constatant que sa «compréhension de la pratique du travail de rue évolue en plateaux ». La journée consacrée au plan d'intervention (PI) est particulièrement significative au niveau de l'appropriation des codes et des méthodes en travail de rue. Par exemple, Benoit y nomme à son collègue Damien son désir de connaître son « beat pour mieux saisir sa mécanique, sa démarche, la genèse de ses mooves ». Benoit dit que ça l'inspire de voir son collègue comme « toujours pas trop vite, pas trop lent, sachant apprécier les petites choses qui mènent à plus gros ».

Les membres de l'équipe réalisent donc leurs apprentissages méthodologiques à l'écoute de leurs récits respectifs et à travers les discussions qui s'en suivent au sujet de leurs situations, perceptions, préoccupations et planifications. Écoutant Christophe raconter sa sortie au gala de boxe avec une de ses poteaux, une serveuse du resto-bar et son chum, Alexandra, lors de sa toute première réunion s'exclame : « wow, on peut faire ça? Wow... ». Lors de cette même rencontre, elle pose plusieurs questions sur les méthodes de la pratique : « combien de temps ça t'a pris avoir un poteau? Comment on fait pour avoir un poteau? Comment on deale l'attachement avec les enfants d'une personne accompagnée? ». Interpellée en fin de réunion pour partager ses premières impressions, cette travailleuse de rue répond : « je ne savais pas à quoi m'attendre du travail de rue et de l'équipe... j'ai une meilleure impression maintenant. Ça se matérialise. Il y a plein de choses que j'ai pas compris et je connais pas les histoires dont vous avez parlé mais j'ai compris que ça a l'air de prendre au moins un an et demi avant d'être vraiment confortable... ». Comme pour la rassurer et l'encourager devant l'ampleur de ce défi, Benoit conclut en disant : « ouin, mais il y a plein de petites victoires selon les étapes où on est rendu, il y a plusieurs petits moments en chemin quand même ».

En somme, les travailleurs de rue recourent à divers contextes auxquels donne accès l'organisme pour alimenter et consolider leurs apprentissages : les rencontres cliniques, thématiques et d'équipe élargie, le séminaire annuel, le support du coordonnateur clinique, le plan d'intervention, les échanges inter-quartiers, la vie associative de l'ATTRueQ, etc. Les travailleurs expriment un sentiment satisfaisant d'autonomisation lorsqu'ils en viennent à pouvoir utiliser les outils intégrés dans ces lieux de ressourcement et lorsqu'ils arrivent à prendre de plus en plus de décisions sans nécessiter de consulter des collègues au préalable.

Témoigner de reconnaissance envers la progression des pairs

Considérant la lenteur inhérente au processus du travail de rue, les premières avancées réalisées par un nouvel intervenant sont particulièrement significatives. Ainsi, deux mois après l'entrée en fonction de Charles, Benoit met en relief comment celui-ci démontre de plus en plus sa capacité d'analyser son travail en YEP-E : « tu apportes plein de feedback, de jus, tu te risques à partager ta vision, c'est super! ». Encouragé par ce reflet, Charles exprime qu'il « aimerait ça se promener un peu et recevoir des demandes ». Stéphane suggère alors à Carole qu'elle pourrait commencer progressivement à intégrer Charles dans les accompagnements des personnes qui fréquentent le site afin de lui « ouvrir des portes » et de « cristalliser son statut » auprès des usagers.

Les intervenants constatent rapidement comment la progression dans la pratique est valorisée par leurs collègues qui soulignent les moments où un des leurs « tombe dans le bain » par le franchissement d'une étape ou à l'occasion d'un moment significatif dans leur pratique. Par exemple, lorsqu'un travailleur de rue reçoit son premier appel sur son « pagette », qu'il visite pour une première fois un appart, qu'il réalise un premier accompagnement, qu'il parvient à passer du temps dans un lieu ciblé, qu'il reçoit une marque de reconnaissance d'un poteau, qu'il formule une réplique stratégique dans une situation ou qu'il boucle une étape importante, les membres de l'équipe applaudissent l'événement en tapant sur la table. Qu'il soit petit ou grand, tout accomplissement faisant

franchir des étapes dans l'actualisation de sa pratique peut susciter cet applaudissement des collègues, que ce soit pour souligner la traversée de filtres d'un milieu ou une marque d'appropriation de son rôle.

Souvent surpris la première fois, les nouveaux comprennent généralement assez vite les types de contextes qui suscitent cet applaudissement. Je me souviens moi-même avoir été surpris la première fois où j'ai été témoin de cette forme d'applaudissement lors de ma première visite en 2007; je me rappelle également la fierté ressentie d'avoir initié un tel geste de reconnaissance plusieurs mois plus tard, à l'audition du récit d'un moment précieux raconté par Arianne pendant mon intégration dans l'équipe (voir 6.2.9.).

Même si cela ne passe pas toujours par des applaudissements, les collègues souvent reflètent l'appréciation mutuelle qu'ils éprouvent devant leur progression respective. Questionné sur les débuts de sa collègue Chantale, Christophe répond : « en tant que Tracquien, je trouve que ça va vraiment bien. Elle a eu une grosse soirée « méritas » l'autre fois à l'école. Elle a fait son premier moove qu'elle a assumé seule; ça l'a mis à broil. Elle a une belle sensibilité, elle respecte le rythme. Elle a à la fois le sens de la discrétion et de l'initiative... C'est fluant je dirais ».

De façon à reconnaître leur progression à travers les chemins sinueux du travail de rue, les praticiens s'encouragent à reconnaître leurs accomplissements quotidiens, ce qui implique de se donner des objectifs atteignables, de mettre en valeur chaque petite victoire et de constamment s'investir à solidifier ses liens. Selon Damien, c'est important d'« apprécier la beauté des petites choses et des réussites au quotidien puis de révéler ces petits trucs du quotidien à l'équipe ».

Apprendre à gérer son temps

La question du rythme constitue un enjeu à plusieurs niveaux dans la pratique, entre autres au niveau de la gestion du temps, comme m'en avait avisé Damien lors d'une de nos premières séances sur le terrain : « note ça, la gestion d'horaire dans la culture du travail de

rue, c'est quelque chose de pas évident ». Connaissant les différents pièges associés à un horaire trop peu structuré, les membres de l'équipe se sensibilisent mutuellement à l'importance de se donner un cadre pour maximiser le potentiel de leur pratique tout en contenant leur temps de travail de manière à ce que leur vie privée n'écope pas trop de leur vie professionnelle. L'expression utilisée par Christophe dans la réunion rapportée en encadré rend compte de cet enjeu : « la latitude n'est pas toujours synonyme de liberté! ».

Lors des rencontres YEP-E, la gestion du temps est abordée principalement sous l'angle de la répartition des heures et l'usage du temps fait par chacun au cours du dernier mois. Ainsi, chacun indique le nombre d'heures réalisées, le nombre d'heures supplémentaires ou dues, puis décrit les plages horaires les plus fréquentes ainsi que le nombre de soirs travaillés plus tard que 22h00 et minuit. Entretien le critère partagé selon lequel « la mission du travail de rue, c'est d'être disponible sur la rue », chacun rend compte de la proportion d'heures passées sur la rue versus celles passées hors-rue, dans des réunions ou à faire du travail de bureau par exemple.

L'établissement d'une routine les jours de week-end semble apprécié des travailleurs de rue lorsqu'ils y parviennent. Bien que les jours de fin de semaine travaillés soient souvent associés à des activités, les praticiens nomment leur plaisir de passer du temps libre dans le quartier un samedi ou un dimanche, par exemple en commençant la journée par un déjeuner dans un restaurant du quartier suivi de promenades et de conversations au gré des occasions. Parvenir à écouler du temps à « être là » dans le milieu, sans occupation officielle, représente un bon signe pour les travailleurs de rue, comme nous y reviendrons au point 5.2.

La notion de rythme est majeure dans la réflexion sur la gestion du temps. Ainsi, certains membres de l'équipe sont capables de faire des quarts de travail coupés ou encore de se rendre dans le quartier seulement pour une courte période, par exemple la sortie de classe. D'autres disent qu'ils ne parviendraient pas à être confortables chez-soi, « à regarder les

vêtements sécher », avant et après un aller-retour sur le terrain, préférant faire de grosses journées et prendre d'autres jours off : « quand je mets le pied dans la rue, je suis dedans » confie Christophe, ce à quoi réagit Stéphane : « ralentir Christophe le rendrait malheureux; il faut faire avec le rythme naturel de chacun ».

La question de l'accumulation des heures supplémentaires entraîne des questionnements et des mises en garde de la part des collègues. Deux travailleurs de rue nomment à quel point c'est un défi de ne pas dépasser les heures. Ève partage sa peur de manquer quelque chose et souligne le sentiment de culpabilité qu'elle éprouve lorsqu'elle n'est pas sur le terrain. Christophe avoue aussi « qu'il a parfois de la guilt à couper dans les heures de terrain ».

Lorsqu'ils évoquent ce sentiment de culpabilité ou de déception par rapport au temps qu'ils ne passent pas sur le terrain, ces travailleurs de rue expriment qu'ils ont le goût de tout faire et se disent « tiraillés » entre leur envie de présence sur le terrain et leur besoin de distance. La tension réside selon eux entre la volonté d'être là pour les gens versus de s'assurer d'être en énergie pour bien faire ce travail.

Christophe dit qu'il serait capable de faire quarante-cinq heures par semaine mais qu'il sait pourquoi il est préférable de n'en faire que trente-cinq. Il se nomme en recherche d'équilibre parce que sinon « il serait capable de manger ben de l'asphalte ». Ève dit quant à elle qu'elle se perd dans ses horaires à force de vouloir être partout pour faire connaître le travail de rue. Elle réfléchit et questionne le sens que prend la performance pour elle; après son expérience dans le monde du travail du secteur privé, elle soupçonne sa tendance à « se prendre pour super woman ». L'un et l'autre disent qu'ils trouvent difficile de savoir quand il est temps de prendre du temps pour soi. Un des collègues rappelle qu'on doit prendre soin de soi pour prendre soin des autres; chacun le sait mais avoue parfois perdre de vue ce principe de base... Un collègue renvoie au travailleur de rue qu'il semble mieux s'écouter qu'auparavant, ce qui donne l'impression qu'il assume mieux son besoin de prendre du temps pour lui.

Chacun cherche des stratégies pour trouver un équilibre dans sa gestion du temps. Le rapport à l'organisation de l'horaire, plus ou moins structuré, varie selon les travailleurs de rue et selon les cycles de leur pratique. La gestion de leur temps est vécue par moments comme une zone confort, d'autres fois comme une zone d'inconfort. Par exemple, Christophe dit qu'un horaire plus régulier le fait évoluer. Il confie qu'il avait peur de stagner dans un horaire trop stable mais il constate que cela donne plutôt un cadre à la pratique sans tomber dans la rigidité.

Pour parvenir à établir un horaire régulier, ce travailleur de rue élabore une planification générale sur trois mois en prévoyant des alternances de jour et de soir, tout en se donnant les moyens de garder une souplesse. Un des repères majeurs que partagent les travailleurs de rue de l'équipe est celui de la flexibilité : « c'est dans notre discours la flexibilité » rappelle Damien. Encadrer l'horaire en vue d'une meilleure gestion du temps consiste à baliser et à jauger la situation du travailleur de rue afin de rétrécir les possibilités d'être sollicité à certains moments de la semaine tout en maintenant la flexibilité le reste du temps. En d'autres termes, il s'agit de circonscrire l'horaire de disponibilité de façon à être vraiment disposé lors des moments de travail tout en sachant profiter des temps de congé pour préserver et nourrir sa vie privée.

Dans la même lignée, l'équipe trouve important de ne pas cumuler trop d'heures supplémentaires et de respecter les jours de reprise prévus. À cet égard, Damien rappelle que la notion de flexibilité s'applique sur le terrain, mais aussi en regard de sa vie personnelle; selon lui, il faut savoir comprendre quand on a besoin de temps pour se reposer ou se ressourcer. Apprendre à reprendre ses heures supplémentaires au fur et à mesure est une ligne de conduite adoptée dans l'organisme rappelle le coordonnateur clinique.

Il arrive que des collègues se questionnent s'ils n'ont pas pris trop de charges : implication dans les tables de concertation, des comités de travail de la communauté locale, dans

l'organisme, dans les instances associatives, etc. En ce qui concerne les implications dans des comités, certains identifient ces espaces comme une zone de confort contribuant à leur ressourcement, quoique d'autres comités tendent parfois plutôt à gruger de l'énergie. Les membres de l'équipe se mettent en garde contre la surcharge pouvant découler de telles implications dont risquent d'écoper le terrain ou le praticien. Un des travailleurs de rue reconnaît avoir l'impression de perdre le fil sur le terrain quand il y a trop de choses, quand il est trop dans le jus au niveau des implications.

4.3.5. Participer à l'organisation du travail de rue

Que ce soit au niveau de l'équipe, de la structure de l'organisme ou des lieux de vie associative, les travailleurs de rue trouvent des espaces où partager entre pairs mais aussi des champs d'implication dans l'organisation et le développement de cette pratique.

Nourrir un sentiment d'appartenance à l'équipe

Lors de la séance de validation de ma recherche en mai 2010, un nouveau travailleur de rue souligne combien il perçoit un fil conducteur entre les propos des membres de l'équipe; Stéphane constate comment cette continuité a permis d'installer, au fil du temps, une cohérence de la pratique qui tient malgré le roulement du personnel : « peu importe qui part, le travail de rue continue d'exister. La communauté d'ici a acheté la pratique et chaque nouveau ne repart pas à zéro puisque l'équipe est là pour l'accueillir ». L'équipe est selon lui un lieu qui donne « accès à la réflexion de tout le monde et à une base de questionnement qui revient constamment ».

Plusieurs témoignages entendus lors de mes séances d'observation ont également mis en lumière la satisfaction des intervenants de faire partie de cette équipe, tel que relevé par exemple par Charles quelques mois après son arrivée ou encore par Danielle qui exprime

combien elle réalise avoir une belle équipe après avoir reçu l'appui de chacun suite à une blessure à la cheville au *hockey cosom*, à peine un mois après son entrée en fonction.

S'investir dans la structure

La « structure », comme ils disent, représente aussi un point d'ancrage pour les membres de l'équipe qui expriment de différentes manières leur appartenance envers leur organisme-employeur, que ce soit en s'impliquant dans la négociation de son fonctionnement ou encore en exprimant leur satisfaction envers les conditions qui y sont offertes.

Ainsi, toute l'équipe est impressionnée lorsque Chantale, après trois mois, utilise le vocabulaire du groupe, en particulier de Richard le directeur, pour nommer son besoin de partager une préoccupation concernant le fonctionnement des statistiques : « je veux parler à la structure au sujet de comment on produit les statistiques quand on travaille en dyade dans un quartier ». Bien que tous reconnaissent la nécessité de produire des statistiques, celles-ci représentent un objet de négociation permanent entre les praticiens et la «structure», autant en termes d'ajustement de l'outil que de conditions dans lesquelles remplir cette fonction. En résumé, si quelques rares membres de l'équipe tiennent à jour leurs statistiques, plusieurs procrastinent dans la réalisation de cette tâche ou encore critiquent de ne pas avoir le droit de les réaliser à la maison.

Un autre sujet qui soulève diverses négociations a trait aux outils technologiques. Le caractère vétuste de l'ordinateur, les bris réguliers d'équipement, la basse vitesse des communications sont des problèmes régulièrement dénoncés par les membres de l'équipe, parfois découragés de leur retard sur le plan de l'accessibilité à internet; tout le monde d'ailleurs applaudit en tapant sur la table lorsqu'enfin l'organisme s'équipe d'internet haute vitesse. De plus vives discussions encore s'animent lorsqu'est abordé l'usage d'outils technologiques de communication directement avec les populations accompagnées (messages textes, réseaux sociaux, clavardage). Lors des débats sur ce sujet, certains sont

résolument contre l'incursion du monde virtuel dans le terrain du travail de rue alors que d'autres y voient une manière de s'adapter à la culture des jeunes, plongés dans cette vague. À côté des débats, c'est surtout par des blagues que ce thème est le plus souvent abordé, par exemple par la revendication récurrente de Benoit pour avoir un « blackberry » comme outil de travail, tel qu'illustré dans l'encadré 6.2.

Les intervenants nomment souvent leur appréciation de « l'appui de la structure » dont ils trouvent qu'elle leur offre un contexte et des conditions de travail adaptés à leur pratique, constat qu'ils nomment d'autant plus lorsqu'ils ont l'occasion de voir comment d'autres travailleurs de rue sont beaucoup moins soutenus par l'organisation qui les embauche. Lors d'une rencontre d'équipe, les travailleurs de rue soulignent avec insistance combien ils apprécient la décision du CA de soutenir leur participation au colloque international à Québec, percevant dans ce geste l'effort des administrateurs pour contribuer à la rétention et au ressourcement du personnel.

Quant à lui, le directeur de l'organisme remercie les membres de l'équipe pour « leur transparence et leur confiance envers la structure ». Lors d'une réunion d'équipe consacrée à la démarche de planification stratégique menée dans l'organisme avec l'apport d'un consultant externe, Richard insiste pour dire que c'est dans la « culture de la structure » et « non entre les mains d'une personne » que la mission de l'organisation prend forme et que chacun y joue son rôle : « le CA donne les outils à la direction pour soutenir l'équipe clinique qui, elle, réfléchit la mission et l'accomplit avec le monde sur le terrain ».

Les membres de l'équipe et le directeur expriment régulièrement leur appréciation du Conseil d'administration, soulignant combien ils perçoivent leur sentiment d'appartenance et d'engagement envers l'organisme. Relevant le côté à la fois pragmatique et compréhensif des « cravates » qui siègent à leur CA (dont un avocat et un comptable) en compagnie de travailleurs communautaires, ils sont souvent surpris de voir comment leurs administrateurs parviennent à saisir leur pratique tout en utilisant des concepts fort éloignés de la culture du

travail de rue, par exemple le « job costing » qui consiste en une logique de calcul de la valeur des ressources humaines à laquelle se réfère le comité exécutif pour évaluer les possibilités de développement de l'organisme.

Les membres de l'équipe apprécient que le CA partage avec eux un discours commun et qu'ils assument la responsabilité « de vendre la pratique » pendant qu'eux se concentrent à l'actualiser. Selon le directeur, c'est parce qu'une « culture » est entretenue au CA, comme au niveau de l'équipe, qu'un tel engagement peut se réaliser et donner des fruits qui durent dans le temps. « On sent qu'il y a un dénominateur commun, qu'on est sur la même longueur d'ondes, dans le même bain » ajoute Damien qui est heureux de témoigner de l'engagement des membres qu'il côtoie au CA où il agit comme délégué de l'équipe.

Les membres de l'équipe assez souvent discutent, débattent ou blaguent au sujet de la dynamique plus ou moins hiérarchique ou participative au sein de l'organisme. Par exemple, plusieurs réflexions sont partagées au sujet de la relative disponibilité de la direction, de la position d'entre-deux du coordonnateur clinique entre la direction et l'équipe d'intervenants, de la division du travail et du pouvoir entre l'équipe d'employés et celle des cadres, des processus décisionnels plus ou moins collectifs, de la familiarité ou de la formalité des relations entretenues entre collègues, du partage des responsabilités entre tous les membres de l'organisation, etc. Ces sujets font parfois l'objet de discussions et de travaux, par exemple pour la production d'un guide des relations de travail; ces thèmes sont aussi touchés de manière spontanée, souvent avec humour.

Suivant des procédures travaillées et révisées régulièrement au fil des ans, le moment de l'évaluation des employés représente selon le coordonnateur clinique « un espace de discussion avec la structure ». Comme chacun est invité à formuler des commentaires sur l'évaluation des pairs, les employés évalués profitent généralement d'une réunion pour communiquer un *feedback* à l'équipe et pour remercier leurs collègues de leur contribution à leur évaluation constructive.

La préparation et la tenue de l'assemblée générale annuelle constitue également un espace significatif d'expression de l'appartenance à l'organisme. Par exemple, outre les points statutaires d'une telle assemblée, chaque membre de l'équipe dresse un bilan de son année sur son terrain et les témoignages de chacun s'introduisent entre les sujets de l'ordre du jour de façon à donner vie au bilan des activités de l'organisme à travers le récit des praticiens. Pendant mon année d'observation, deux travailleurs de rue ont décidé de déposer à leur table de concertation respective ce bilan annuel préparé pour l'assemblée de l'organisme.

Enfin, outre le bilan annuel et le site internet en construction qui servent d'outils de présentation et de promotion de l'organisme, l'équipe fut fière de son acquisition d'une enseigne portable, une planche en plexiglass avec l'inscription de l'organisme, surnommée par un des membres : « un plexiTRAC, à l'image du travail de rue : souple et transparent ».

S'impliquer dans la vie associative

Plusieurs mécanismes associatifs contribuent à favoriser l'identification professionnelle en travail de rue. Certains membres de l'équipe manifestent leur appartenance à cette communauté de pratique en s'impliquant dans la vie associative, par exemple au comité régional des GO (gentils organisateurs) ou au CA provincial de l'association de praticiens. Le directeur s'est quant à lui impliqué dans la constitution du Regroupement provincial d'organismes communautaires pour le travail de rue (ROCQTR) où il a agit comme représentant de Montréal au premier comité exécutif. Au fil des ans, quelques membres se sont aussi déplacés pour les rencontres du réseau international des travailleurs sociaux de rue (Congo, Belgique, Mexique)¹⁰.

Lors des rencontres régionales de l'association de travailleurs de rue, les membres commencent par un tour de quartier permettant de dresser un bref portrait de l'actualité

¹⁰ Notons en parallèle que des intervenants-es du site fixe entretiennent des liens avec d'autres intervenants-es en réduction des méfaits, entre autres au sein d'une table de concertation locale mais aussi à l'occasion de rencontres du réseau canadien de prévention du VIH-sida.

dans les différents territoires représentés, après quoi les participants abordent un ou plusieurs thèmes de discussion planifiés à l'ordre du jour. Par exemple, pendant mon année d'observation, les membres ont débattu des enjeux de prendre position en tant que travailleur de rue dans les débats de société; ils ont réfléchi aux enjeux de la représentation du travail de rue dans les médias; ils se sont formés aux techniques communicatives de la « confrontation »; ils ont approfondi la réflexion sur les limites et les valeurs qui balisent leur pratique et leur rapport aux populations rejointes; ils ont discuté des enjeux de la relation marchande soulevés par la vente de matériel préventif (pipes à crack).

Suivant le processus de *membership* de l'association, l'assemblée régionale invite à chaque rencontre ceux qui répondent aux critères d'adhésion à formuler leur demande s'ils le souhaitent; pour chacune de ces demandes, un compagnonnage est organisé entre l'aspirant et un membre actif puis son adhésion est applaudie en régional lorsque, après avoir échangé avec le nouveau et visité son terrain, l'ancien confirme au collectif la compréhension de la pratique et de l'éthique de ce travailleur de rue aspirant. Aussi, afin de faciliter le processus d'adhésion comme membre actif, les praticiens ont accès à une « trousse du nouveau » réunissant différents outils de base en travail de rue.

De plus, les nouvelles et quelques dossiers du conseil d'administration provincial reviennent de façon statutaire lors des rencontres régionales. Parmi les thèmes importants du CA pendant l'année 2008-09, on compte principalement le renouvellement du code d'éthique et l'organisation de la rencontre internationale à Québec, cette dernière ayant occupé une place importante dans les régions dont, par exemple, la réalisation d'une activité de financement à Montréal.

Pendant mon année d'observation, j'ai aussi assisté à deux assemblées générales annuelles de l'association provinciale, dont l'une tenue en 2008 dans la région du Saguenay rapportée dans le récit présenté en encadré au point 4.2. et une deuxième tenue la veille de la rencontre internationale organisée dans la ville de Québec en 2009. Tel que décrit dans la

partie précédente de ce chapitre, l'assemblée générale annuelle de l'association est l'occasion de réunir près de deux cents travailleurs de rue de partout au Québec. Comme raconté dans le récit de l'AGA 2008, la communauté de pratique profite de cette rencontre provinciale pour animer un accueil des nouveaux par le biais d'une initiation collective que ce soit, comme dans l'exemple, par une représentation aux Olympiades interrégionales ou encore, comme l'année précédente, par la prise d'une photo de groupe dans la pose de « nouveaux travailleurs de rue en phase d'observation ».

Lors de l'AGA, un tour des régions est animé de façon à dresser un topo des réalités et des activités associatives des membres dans les différents territoires de la province; un bilan d'activités du conseil d'administration est dressé; un plan d'action est proposé; un rapport financier est déposé; les membres du CA choisis par leur région respective sont élus. Lors de la rencontre annuelle tenue en 2009 à Québec, la version révisée du code d'éthique a aussi été soumise à l'assistance. L'assemblée générale annuelle de 2008 était accompagnée d'une journée de séminaire en ateliers alors que la rencontre de 2009 était suivie de quatre journées de colloque international.

La participation à ce colloque international des professionnels en travail de rue de tous les travailleurs de rue de l'équipe étudiée met en lumière la valorisation de cette pratique au sein de l'organisme. Aux dires de plusieurs membres de l'équipe, cet événement constitue une étape significative dans l'ouverture du Québec sur le monde en travail de rue. Comme l'exprime Alexandra, alors nouvelle depuis trois mois : « je ne connaissais aucun travailleur de rue en dehors de Montréal et d'un seul coup j'en ai connu des quatre coins du Québec et du monde entier. Et puis j'ai tellement, tellement appris : c'est maintenant plus clair ce que j'ai à faire ».

Ayant moi-même participé à d'autres rencontres internationales à l'étranger, j'ai pu constater combien cet événement québécois a permis aux praticiens d'ici de concrétiser leur conception du réseau international. En effet, alors que le réseau international constituait

auparavant un simple « dossier à l'ordre du jour » pour la majorité des membres de l'association lorsque des nouvelles du réseau international étaient diffusées, voilà que le fait de tisser des liens pendant une semaine avec des praticiens de partout dans le monde leur permet de percevoir le potentiel de réflexions provoqué par l'échange entre praticiens issus de cultures différentes.

Comme le reflètent certains éléments rapportés lors des prochains chapitres, plusieurs situations lors de cet événement international ont témoigné de l'intérêt et de l'impact majeurs suscités par les rencontres et échanges entre praticiens. Croisés à plusieurs reprises pendant cette semaine (que par ailleurs j'animais et participais à organiser), les membres de l'équipe de l'organisme étudié se sont fortement impliqués dans les temps formels et informels de rencontre entre eux, avec leurs collègues québécois et avec ceux de la communauté internationale de praticiens en travail de rue. Plusieurs ont pris la parole dans les ateliers ou en plénière et certains ont volontairement assumé des tâches pendant la rencontre, par exemple la prise de notes ou de photos.

Occasion de maturation de l'association de praticiens, du regroupement d'organismes et du réseau international, cette rencontre donne l'impression au coordonnateur clinique que « le jello pogne » dans la vie associative. Selon plusieurs membres de l'équipe, cette étape a fait avancer d'un pas important le développement de la pratique en recadrant différents enjeux qui traversent la dynamique interne des organisations impliquées dans ce domaine ainsi que les interactions entre ces différents espaces associatifs.

Sujets fertiles à débats, ces enjeux ont fait l'objet de nombreuses discussions auxquelles j'ai participé, soit lors des rencontres de l'association, du regroupement ou du réseau ou encore à l'occasion d'échanges au sein de l'organisme étudié. Par exemple, au retour de l'assemblée générale du ROCQTR où le directeur de l'organisme et moi avons été présents, nous entamons avant une réunion d'équipe une discussion à laquelle s'intègrent deux travailleurs de rue. Faisant un retour sur les enjeux de développement de la pratique

discutés lors de cette rencontre des représentants des organismes membres de ce regroupement (portrait et besoins de financement, besoins d'encadrement et de support, projet de formation universitaire, rencontre internationale, plan d'action du regroupement), le directeur et moi débattons au sujet du caractère atypique de la pratique revendiquée par les acteurs en travail de rue. Nous discutons aussi des tensions qui découlent parfois de la concurrence du sentiment d'appartenance des travailleurs de rue à l'égard de leur pratique par opposition à leur sentiment d'appartenance envers les organisations qui les embauchent; dans la même lignée, nous parlons des méfiances qui s'animent à l'occasion entre praticiens et employeurs, entre association de praticiens et regroupement d'employeurs ou encore entre acteurs associés à différents types d'organisation utilisant le travail de rue.

Au fur et à mesure qu'ils approfondissent la réflexion sur le travail de rue entre eux ou avec des collègues d'autres organismes lors d'activités associatives, les membres de l'équipe s'approprient de plus en plus l'identité de travailleur de rue. À force de participer aux échanges entre praticiens, ils connaissent de mieux en mieux les références utilisées pour parler de cette pratique et intègrent de plus en plus un argumentaire pour en promouvoir et défendre la légitimité et la singularité. Or, en même temps qu'ils intensifient leur sentiment d'appartenance envers la pratique, les acteurs qui restent à long terme dans le domaine aiguissent aussi leur sens critique et parfois mettent en question certaines manières de faire, de dire ou de penser la pratique. Par exemple, alors que la notion de travail de proximité est de plus en plus adoptée dans les documents traitant de travail de rue, elle fait l'objet de débats au sein de l'organisme étudié où certains, dont le coordonnateur clinique, estiment qu'on provoque un glissement de la pratique en amalgamant le travail de rue au sein d'une aussi vaste gamme de modes d'intervention dont certains contradictoires.

Les débats sur la terminologie du travail de rue, entre autres sur le thème de la proximité, dépassent les frontières et sont aussi présents dans les rencontres internationales. Ajoutant le défi de prendre en compte les références issues des différents contextes culturels et linguistiques, ces discussions transfrontalières au sujet des concepts définissant le travail de

rue sont particulièrement riches pour approfondir la réflexion sur le bagage commun qui rallie les acteurs de cette pratique partout dans le monde. Les actes de la rencontre internationale tenue à Québec et le guide méthodologique produit par le réseau international sont deux exemples de résultats de ces processus de négociation d'un langage partagé en travail de rue. Cette prise en compte des interactions des travailleurs de rue de l'organisme avec les acteurs de la communauté de pratique élargie met en relief la multiplicité des niveaux et le caractère extensif de la dynamique « intragroupe » où sont négociés entre acteurs en travail de rue le sens et les usages partagés de cette pratique.

Les scènes décrites dans le présent chapitre ont permis de montrer comment les acteurs en travail de rue interagissent lorsqu'ils se retrouvent entre pairs dans les coulisses du théâtre de cette pratique. L'observation des interactions dans l'intimité des loges de l'équipe étudiée et des interactions partagées par ses membres avec leurs collègues au sein des espaces associatifs en travail de rue a levé le rideau sur ce que Goffman appelle la « région postérieure » au sein de laquelle les acteurs se retirent entre eux pour « fabriquer les illusions et les impressions » recherchées par leur représentation, pour « entasser en vrac des répertoires entiers d'actions et de personnages », pour « faire leurs répétitions et éliminer les expressions choquantes » qui pourraient heurter le public, pour « éduquer les membres défaillants » ainsi que pour permettre à chacun de se détendre et « abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle, et dépouiller son personnage » (1973 : 110-111).

Cette mise en lumière du travail réalisé dans les coulisses du travail de rue éclaire les processus interactifs par lesquels les acteurs impliqués coopèrent pour donner consistance et cohérence à leur définition de la pratique afin de mieux en maîtriser la représentation et les impressions auprès du public. Aussi, l'observation de cette dynamique d'équipe a illustré une série d'interactions intragroupes au sein desquelles, comme le dirait Goffman, les acteurs entretiennent leur complicité (loyauté, familiarité, humour, coopération,

solidarité) de façon à ce que leur interdépendance mutuelle serve d'outil et non d'entrave à leur capacité de soutenir une représentation satisfaisante de leur rôle en public.

Après cette incursion dans les coulisses de l'équipe locale étudiée et de sa communauté de pratique, les deux prochains chapitres montrent comment ces espaces intragroupes sont mis à profit pour échanger entre pairs au sujet de leurs interactions avec d'autres acteurs. Le chapitre 5 met en scène les interactions des travailleurs de rue sur le terrain dans le « décor du milieu » alors que le chapitre 6 illustre différentes scènes où les travailleurs de rue sont appelés à tenir une « représentation de leur rôle » en situation d'intervention avec les personnes accompagnées ou dans la communauté.

CHAPITRE 5 – LES INTERACTIONS DES TRAVAILLEURS DE RUE DANS L’UNIVERS DU « MILIEU »

Ce chapitre entraîne le lecteur dans la découverte de l’univers du milieu côtoyé par les travailleurs de rue en s’intéressant à la dynamique des interactions des membres de l’équipe avec d’autres acteurs dans la communauté locale et dans le « milieu ». Dans un premier temps, le fil métaphorique de Goffman est repris pour situer les « décors » des espaces dans lesquels le travailleur de rue va à la rencontre de ses « publics » sur le terrain.

Par la suite, chacune des deux parties présente une catégorie d’activités routinières perçues au fil des conversations entre praticiens lors de réunions ou encore observées directement lors de mes séances d’accompagnement sur le terrain. La première des deux parties décrit les pratiques des travailleurs de rue pour intégrer leur territoire local; la deuxième partie présente les manières qu’élaborent et actualisent ces praticiens pour « activer leur rue », c’est-à-dire, pour faire leur place et faire connaître leur rôle dans certains espaces ciblés dans le milieu.

5.1. Les acteurs en travail de rue à la rencontre du public dans le milieu

Toujours selon la métaphore dramaturgique de Goffman, on peut envisager que, le travail de rue se jouant hors les murs des institutions, ce rôle s’inscrit davantage dans la veine du théâtre ambulant que du côté du théâtre conventionnel. Comme le comédien itinérant qui découvre du pays et compose un décor avec ce qui l’entoure, le travailleur de rue apprend lui aussi à adapter son rôle dans divers décors où il est appelé à rencontrer son public.

Ce deuxième chapitre de présentation des données illustre les interactions qui prennent forme au cours de l’immersion des travailleurs de rue dans le monde social de la

communauté locale et du « milieu » ainsi qu'à travers l'activation de leur rôle au sein de cet espace public. Décrivant des interactions rapportées par les travailleurs de rue lors des réunions ou directement observées sur le terrain lors de mes séances d'accompagnement de praticiens, ce chapitre montre comment le bassin de références partagé par l'équipe est animé de leurs propres négociations, mais aussi de transactions variées avec d'autres acteurs rencontrés dans les milieux investis.

Clarifions d'abord que pour les acteurs de l'équipe étudiée, le « milieu » est un concept inclusif qui parle sous différents angles des milieux de vie des gens, comme ils me l'ont expliqué lors de la séance de validation de mes analyses tenue en mai 2010. Selon le contexte de la phrase dans lequel ils évoquent le terme, celui-ci renvoie plus ou moins à une notion de territoire, de vie de quartier, de voisinage, d'espaces de la rue, de réseaux plus ou moins marginaux ou criminogènes (ex : « des gars du milieu »). Les praticiens parlent parfois « du milieu » ou « de la rue » en faisant référence aux espaces où ils rencontrent les « gens avec qui ils travaillent dans leur réalité, dans leurs espaces, là où ils sont ».

Consistant à se rapprocher des populations plus ou moins marginalisées, le rôle du travailleur de rue l'engage à sortir de son propre territoire et à traverser les frontières d'univers sociaux « étrangers ». Comme dans le contexte du théâtre ambulant, ainsi entrer dans le monde « des autres » implique une ouverture à la découverte et à la connaissance mutuelles, sans quoi un choc des cultures paraît inévitable. Or, le travailleur de rue doit s'armer de patience pour pénétrer l'univers qu'il veut découvrir puisque, « comme tout voyageur en pays étranger l'apprend vite, les modes d'emploi, c'est-à-dire les ritualités pour orienter les conduites sont subtils et infiniment variables selon les contextes » (Le Breton, 2004 : 108).

Ainsi, sans chercher à s'assimiler aux mœurs du public côtoyé, le travailleur de rue, comme le voyageur, s'approprie certaines des routines ayant cours dans les espaces d'appartenance où il cherche à s'infiltrer de manière à y être toléré, voire bientôt accepté, et éventuellement

invité. En ce sens, l'intégration d'un travailleur de rue dans une communauté locale et dans le milieu de la rue implique une acculturation partielle à cet univers. Ce processus d'acculturation partielle consiste à s'adapter progressivement au rythme et aux règles du milieu, aux discours qui s'y tiennent et aux usages sociosymboliques des espaces qui y sont investis (Parazelli, 2002). Une telle adaptation amène les acteurs en travail de rue à négocier avec leur public une base de valeurs et de significations communes sur laquelle fonder une définition partagée de la situation qui les réunit (Le Breton, 2004 : 50-51).

Bien qu'elle ne vise qu'une participation partielle et partiale en tant qu'intervenant social dans un milieu, l'intégration d'un travailleur de rue dans la communauté et dans la « rue » oblige un apprentissage des ethnométhodes de ce milieu en vue d'être accepté comme « membre associé » dans cet univers. En effet, puisque les pratiques et les conversations routinières sont les activités structurantes de la vie sociale, l'appropriation de ces codes par un travailleur de rue atteste en même temps qu'elle dessine sa place dans les milieux investis. Or, le défi pour les travailleurs de rue n'est pas d'adhérer intégralement à ces règles mais bien de s'accommoder de l'accord partagé dans ces milieux et de respecter la typicité des conduites qui y sont valorisées afin d'être en mesure d'agir de manière intelligible et compréhensible au sein des univers où il espère faire sa place (Le Breton, 2004 : 153).

Tel que vu précédemment, l'équipe de travail de l'organisme étudié coopère dans les coulisses pour interpréter le monde social que les travailleurs de rue investissent et pour réfléchir à la mise en scène à adopter devant le public afin d'agir en cohérence avec les valeurs auxquelles ils adhèrent. En même temps, les témoignages des praticiens et les observations directes sur le terrain mettent en relief comment, une fois sorti des loges de l'équipe, un travailleur de rue s'approprie et interprète son rôle de manière singulière. Ainsi, comme le résume Le Breton, « le statut et le rôle d'un acteur ne suggèrent que des indications de comportements, ils sont des ressources pour l'action » (2004 : 61).

En effet, bien que l'apprentissage de « scripts » puisés dans la culture partagée au sein de l'équipe et de la communauté de pratique permette de donner confiance en la maîtrise du rôle de travailleur de rue, chacun se distance des conceptions reçues pour arriver à incarner concrètement ce rôle social. En ce sens, même si une bonne préparation en coulisse avec ses pairs aide à intégrer un rôle, l'acteur n'est jamais entièrement préparé à l'avance puisqu'il ne peut réellement interpréter son jeu qu'une fois en scène, sans plus de coéquipier pour valider son texte ou sa gestuelle. Ainsi, la mouvance d'interactions entre pairs anime la construction et l'entretien d'un bassin de références partagées dans lequel pigent les praticiens pour inspirer leur démarche respective sur le terrain; en même temps, les négociations quotidiennes des travailleurs de rue avec les acteurs de leur milieu local participent à donner une couleur singulière à leur pratique en plus d'introduire des significations nouvelles de leur action contribuant à transformer l'univers de sens commun en travail de rue.

En somme, équipé de références partagées avec ses pairs concernant la définition de son rôle et des conditions dans lesquelles le plonge l'exercice du travail de rue, le praticien investit l'espace de la rue en étant chargé de valeurs qui non seulement reflètent ses convictions personnelles, mais aussi celles auxquelles s'identifie l'équipe qu'il représente. Ainsi, de façon à projeter l'image du rôle de travailleur de rue défini avec ses pairs :

L'acteur s'efforce de couler ses comportements dans les normes de conduite et d'apparence socialement de mise. La façade est l'appareillage symbolique proposé par l'acteur, à dessein ou non, pour élaborer son personnage sur la scène sociale en vue de définir la situation qu'il souhaite proposer à ses partenaires (Le Breton, 2004 : 111).

Confirmant la thèse de Goffman, les données présentées dans ce chapitre montrent comment la négociation de cet appareillage symbolique constitue un révélateur significatif de la production et des produits de la constellation de sens et d'usages mobilisée par une équipe, autrement dit sa construction culturelle.

Adaptant son jeu aux us et coutumes qui ont cours dans le décor où il pénètre, l'acteur en travail de rue tâche avant tout de ne pas trahir le consensus partagé avec son équipe en prenant garde de maintenir une « apparence normale » du point de vue du rôle à accomplir. Considérant le risque de ne pas être pris pour celui qu'il est censé être, le travailleur de rue se soucie de « contrôler les représentations que l'autre se fait de lui et de donner l'image la plus propice » de son rôle (Le Breton, 2004 : 123). Autrement dit, de façon à maintenir la crédibilité de son rôle et, par extension, de protéger les valeurs de son équipe, le travailleur de rue cherche à maîtriser sa façade et ses routines d'interaction sur le terrain.

Or, puisque le fait de jouer dans le territoire de l'autre enlève au travailleur de rue le privilège de contrôler les éléments du décor, celui-ci doit surtout miser sur sa capacité de décoder les règles qui y ont cours afin de « sauver sa face » et de ne pas faire « perdre la face » à ceux dont il veut gagner la confiance. Ainsi, tout en cheminant avec précaution pour découvrir son public tout en contrôlant le mieux possible sa propre image projetée, le travailleur de rue peut à l'occasion choisir de se soustraire à certaines situations compromettantes. Par exemple, comme on le verra dans ce chapitre, il peut feindre l'indifférence ou l'inattention, voire trouver un prétexte pour se retirer d'une situation, en vue d'éviter d'être embarrassé ou d'embarrasser son public en étant témoin d'une scène dont il aura mieux valu qu'il ne soit pas spectateur ou encore en dévoilant devant eux des aspects de sa mise en scène qu'il aurait préféré garder dans l'ombre des coulisses.

En outre, bien que les acteurs en travail de rue tâchent d'abord de se fondre dans le décor de l'autre en modulant leur jeu aux règles du milieu, nous verrons aussi comment, lorsqu'ils y sont prêts, les praticiens « manipulent » leur rapport à ces règles de façon à provoquer des situations modifiant leur statut dans ces espaces. En effet, nous verrons comment les travailleurs de rue, après s'être familiarisés avec les ethnométhodes d'un milieu, cherchent à perturber certaines « évidences sociales » en ne jouant pas le jeu des attentes mutuelles prévues dans cet espace et ce, afin de contraindre le public à s'interroger sur leur présence (Le Breton, 2004 : 154). Sera ainsi illustré comment ces praticiens se servent de

comportements plus ou moins « insolites » pour activer et camper leur rôle dans les espaces qu'ils cherchent à investiguer.

En somme, décrivant les processus et stratégies mis en œuvre par les acteurs en travail de rue pour pénétrer le monde social de leur communauté locale et plus précisément du « milieu », voire « de la rue », ce chapitre montre comment les interactions quotidiennes entre praticiens et avec les publics rencontrés sur le terrain produisent et mettent en scène les sens et usages mobilisés pour définir cette pratique.

5.2. Intégrer le quartier

L'observation des échanges en équipe et d'un travailleur de rue sur le terrain montre combien l'intégration dans un milieu fait l'objet de préoccupations chez ces praticiens. Particulièrement lors des rencontres YEP-E, mais aussi à l'occasion de réunions spéciales, comme la rencontre semestrielle des PI ou les rencontres thématiques, les travailleurs de rue projettent leurs manières d'occuper l'espace de la rue en fonction de l'étape de leur pratique. Ainsi, les exemples traités dans cette première partie du chapitre reflètent comment les praticiens développent des stratégies pour investiguer leur territoire, pour y faire leur place et pour y renouveler leur ancrage. Cette partie illustre aussi comment ces praticiens s'accompagnent mutuellement au fil des étapes de ce processus qu'ils abordent comme un continuum dynamique en constant renouvellement.

Les séquences présentées dans cette partie dirigent le regard du spectateur vers l'entrée en scène des travailleurs de rue dans le décor où ils vont à la rencontre de leurs publics. À cet égard, le récit rapporté en encadré révèle le travail des acteurs pour se familiariser avec le milieu dans lequel ils visent à s'insérer. L'extrait d'une rencontre clinique « Situation » raconte les efforts d'une nouvelle travailleuse de rue, Alexandra, pour s'ajuster au rythme du milieu et pour faire sa place dans son quartier. Faisant écho aux préoccupations de leur

jeune collègue, Benoit, Christophe, Ève et Damien partagent leurs difficultés et leurs stratégies pour s'intégrer dans leur quartier et y renouveler leur propre ancrage.

Encadré 3

L'empressement des nouveaux mis à l'épreuve par la lenteur du processus d'intégration lors d'une rencontre clinique

Nous sommes en rencontre clinique « Situations ». Après que Stéphane ait fait le tour de table pour demander aux gens « Comment ça va? » et le type de sujets qu'ils prévoient amener lors de la rencontre, Alexandra est invitée la première à partager le questionnement qu'elle a annoncé. En poste depuis deux mois, elle nomme sa hâte de faire sa place dans certains espaces, dont le terrain de *basketball* qu'elle voudrait investir mais qui semble difficile à percer alors que la promiscuité et la visibilité des gens qui y traînent rendent le lieu intimidant.

Après cette introduction, Damien lui demande du tac au tac : « et pourquoi t'es là? que fais-tu là? ». Alexandra répond qu'elle ne veut pas être prise à marcher autour du terrain tout l'été : elle souhaite trouver une façon d'être remarquée, d'être questionnée sur qui elle est pour arriver à faire sa place dans les estrades. Elle regrette qu'il n'y ait presque pas d'interactions entre le *court* de jeu et les gens dans les estrades, ce qui réduit les prétextes pour entrer en conversation.

Ève lui demande si elle passe beaucoup de temps là-bas et sur la base de quel horaire. Alexandra répond qu'elle s'assoit sur les bancs autour, qu'elle s'y rend tous les jours presque à la même heure. Elle souligne que les gens la voient beaucoup, ce à quoi réagit Carole : « si les gens te voient, pourquoi veux-tu à tout prix rentrer plus loin dans leur espace? ». Alexandra confie qu'elle a la sensation que les gens se foutent d'elle et qu'ils l'identifient comme « la blanche qui vient souvent traîner autour ». Stéphane rappelle que ceux qui occupent cet espace ne réfléchissent pas nécessairement aux raisons pour lesquelles ils sont là; ils sont là et c'est tout. Selon lui, il faut être sensible au fait qu'il est normal que la venue d'une étrangère dérange un groupe d'occupants et qu'il est sain que les gens questionnent le pourquoi de notre présence dans les lieux qu'ils ont l'habitude de fréquenter.

Damien renvoie à Alexandra qu'elle espère beaucoup de résultats en peu de temps... Il lui rappelle qu'en travail de rue, les résultats ne sont pas nécessairement des échanges verbaux et qu'il faut savoir reconnaître la

progression comme un résultat en soi. Selon lui, il faut « adhérer à un rythme progressif et avoir confiance que les dividendes sont à venir ». Carole reformule : « autrement dit, il faut laisser le temps au temps ». Damien insiste que c'est en adoptant et en maintenant un rythme régulier et une présence ouverte que peuvent survenir des interactions dont il faut saisir l'opportunité le moment venu.

Benoit confronte Alexandra sur le fait qu'elle veut adopter une autre manière d'occuper l'espace que celle qui lui est permise pour le moment par le milieu. Il souligne que des espaces sont parfois fermés et qu'il faut savoir respecter ces limites. Donnant en exemple sa propre situation, Benoit souligne à Alexandra que lui-même n'a pas encore accès aux estrades du terrain de *basketball* dans son quartier. Il voit les jeunes qui « chillent » dans ce lieu et accepte le fait qu'il n'ira pas s'asseoir avec eux tant qu'il n'y aura pas été invité. Ainsi, il se contente d'aller faire son tour dans les alentours et de saluer ceux qu'il connaît.

Carole suggère à Alexandra de continuer de se promener dans les alentours en restant disponible et attentive aux « brèches qui pourraient s'entrouvrir ». Elle estime que la travailleuse de rue est encore à l'heure de se faire voir et qu'il est trop tôt pour se donner comme objectif d'entrer en contact direct. Stéphane renforce l'idée qu'elle peut développer diverses stratégies pour occuper tout ce qu'il y a autour. Benoit ajoute qu'on ne peut pas savoir comment les choses vont évoluer et que c'est peut-être en connaissant des jeunes ailleurs qu'elle se fera un contact utile pour rentrer au terrain de *basketball* : « ces jeunes se tiennent peut-être ailleurs et c'est plus facile de rencontrer les gens une ou deux personnes à la fois; tes contacts avec ces jeunes risquent de se faire partout sauf là! ». Presque comme un cri du cœur, Alexandra rétorque : « oui, mais ils s'en foutent de moi! ». « J'espère!! » répond ironiquement Stéphane. Ce dernier résume : « il faut semer des graines dans leur tête en étant dans divers lieux qu'ils fréquentent. Les espaces vont t'amener dans d'autres espaces ». Alexandra caricature ce qu'elle a compris : « faut donc que je les encercele... comme un requin! ». « C'est à peu près ça » sourit Damien en levant les yeux comme pour visualiser la métaphore.

Stéphane rappelle que l'estrade est comme une maison pour les jeunes qui l'occupent : « c'est normal qu'ils trouvent étrange de voir quelqu'un arriver » répète-t-il. Il suggère qu'Alexandra prenne plus de temps pour saisir leur mode de fréquentation et pour créer des patterns dans son horaire de présence. Il pense qu'elle doit d'abord avoir une certaine constance pour se faire voir et

ensuite entreprendre des essais : arriver avant eux sur les lieux, se présenter des jours de pluie où il y a moins de monde, etc.

Ève met en garde Alexandra contre son empressement : « ne va pas t'asseoir où tu n'es pas à l'aise; quand tu te sentiras bien, tu iras. Tant que tu le sens pas, n'y va pas car tu n'auras pas l'air naturelle. Il faut savoir écouter nos malaises. ». Elle ajoute qu'il y aura toujours des malaises mais qu'il faut attendre d'être mieux équipé pour être capable d'assumer ses inconforts lors de prises de risques. Stéphane ajoute : « si dans trois ou quatre mois, l'estrade t'achale encore, on verra quoi faire ». Damien évoque le document « Le travail de rue : de l'oral à l'écrit » en rappelant qu'en travail de rue, on attend d'être invité avant de rentrer dans une maison.

Ève poursuit dans la même direction : « ça fait mon troisième été et je n'avais pas encore accès aux tables à pique-nique dans le parc où personne ne m'avait invitée alors que je voulais vraiment rentrer en contact avec eux autres ». Ayant accompagné Ève dans son terrain, Chantale confirme combien le lieu des tables à pique-nique dans ce parc lui avait paru intimidant et confie qu'elle s'était demandée comment elle aurait fait pour entrer en contact avec ceux qui s'y tiennent. Ève poursuit en soulignant qu'elle a récemment trouvé un filon depuis qu'elle connaît des fillettes qui sont les petites sœurs des gars qui occupent les tables à pique-nique... Elle ne sait pas encore comment elle utilisera ce lien, mais elle voit là une brèche qu'elle compte exploiter.

Benoit suggère de recourir à des outils pour se sentir « occupé » lorsqu'on est dans un lieu. Tout le monde fait des blagues sur le fait qu'il faut faire attention au choix du journal : par exemple, c'est pas une bonne idée de lire *le Devoir* dans un quartier ouvrier si on veut pas passer pour un bourgeois ni *la journal de Montréal* si on veut sortir sur nos deux jambes d'un pub irlandais... En somme, il faut faire attention de ne pas « heurter culturellement » ceux qu'on veut rejoindre résume Stéphane, ajoutant que cela nous apprend à être patient, à respecter notre propre rythme et celui du quartier. Il complète en soulignant l'importance de découvrir les ressources communautaires dans les premiers mois puisque la fréquentation de ces lieux peut permettre de premiers contacts avec des jeunes. Il rappelle aussi que : « le temps propose des opportunités ».

Damien insiste sur le fait que ce rythme lent d'intégration dans le milieu permet de se préparer aux prochaines étapes, par exemple en réfléchissant à comment articuler son propre discours sur le travail de rue : « si quelqu'un te demande : « t'es qui? », comment vas-tu expliquer ton rôle? Si la seule réponse que t'as envisagée c'est « donner un coup de main quand t'as un pépin », tu risques de te faire répondre « nous on n'a pas de problème, facque bye! ».

Selon ce doyen, c'est important de prendre le temps de réfléchir pour savoir adapter son discours et ses exemples en fonction du milieu qu'on veut investir. Il souligne que, par exemple dans les bars, il présente son travail fait avec les jeunes sans insister trop fortement sur le rôle qu'il peut jouer auprès des adultes du milieu, question qu'ils se sentent abordés comme des alliés plutôt que comme « cible ». Cela dit, il prend soin de sous-entendre qu'il est là pour accueillir qui que ce soit pour à peu près n'importe quoi en disant avec un clin d'œil : « pas besoin de carte d'assurance-maladie pour prouver que t'es assez jeune pour que je te rende service ».

Damien rapporte qu'il lui est arrivé que des jeunes à qui il expliquait son rôle ne semblent pas du tout rejoints : « cool, ouain...pis? ». Il ajoute qu'il faut savoir « piffer » quand se présenter et que ça peut prendre du temps avec certains avant de dire qu'on est travailleur de rue alors qu'ailleurs, on s'identifie plus rapidement.

Après avoir approfondi la discussion à partir de la situation d'Alexandra, la rencontre « Situations » se poursuit autour de diverses autres préoccupations annoncées par les autres membres de l'équipe.

5.2.1. S'ajuster au rythme de la pratique et du milieu

En plus de décortiquer leur gestion hebdomadaire du temps du point de vue de la répartition des heures accordées aux différentes sphères de leur fonction (rue, bureau, réunion) tel que vu dans le chapitre précédent, les membres de l'équipe discutent fréquemment de leur rapport au temps sous l'angle du rythme de la pratique et du continuum temporel dans lequel elle s'inscrit. Ainsi, les travailleurs de rue évoquent régulièrement des défis à relever pour ajuster leur rythme à celui du milieu et à l'étape où ils jugent être rendus dans leur intégration de leur territoire et au sein des espaces ciblés. Bien que le processus ne soit pas linéaire et que l'enjeu du rythme se pose tout au long de la pratique, les échanges montrent combien les premiers pas sur le terrain amènent particulièrement les nouveaux travailleurs de rue à investir de l'énergie à la modulation de leur rythme.

Mettant en relief l'empressement d'Alexandra pour s'introduire dans un espace de fréquentation des jeunes et pour établir des contacts avec eux, l'exemple qui vient d'être présenté, en prolongement de l'encadré du chapitre précédent, illustre comment les praticiens décortiquent les étapes à franchir pour faire leur place dans un milieu. Comme le dit Damien : « il faut adhérer à un rythme progressif et avoir confiance que les dividendes sont à venir », ce à quoi ajoute Carole « il faut laisser le temps au temps ». Dans le même sens, le doyen insiste sur le fait que c'est en adoptant et en maintenant un rythme régulier et une présence ouverte que peuvent survenir des interactions dont il faudra savoir « saisir l'opportunité » le moment venu.

Tout comme ils l'avaient aussi fait avec Charles, également empressé de s'intégrer sur le terrain, les membres de l'équipe sensibilisent Alexandra aux étapes préalables à une prise de contact avec les milieux ciblés. Ainsi, Stéphane souligne l'importance de respecter le rythme du quartier pour éviter de « heurter culturellement » ceux qu'on veut rejoindre. À cet égard, alors qu'Alexandra anticipe d'être prise tout l'été à marcher autour du terrain sportif qu'elle voudrait plutôt pénétrer, les collègues la questionnent sur ses motifs à s'introduire si vite dans le groupe visé. Aussi, ils sensibilisent cette nouvelle travailleuse de rue à la normalité de la fermeture de certains milieux à la présence d'une étrangère. Enfin, ils l'incitent à considérer les étapes importantes qui précèdent une telle introduction dans les milieux et l'invitent à être patiente et stratégique pour être en mesure de profiter des brèches que pourront ouvrir ses actions diverses dans le quartier.

Lors d'une autre rencontre, devant le désir de Charles de commencer à sortir du site fixe pour aller faire du *outreach* dans le quartier, l'équipe lui suggère d'attendre d'être un peu mieux connu au local : « ce serait une bonne idée que tu fasses tes assises dans le site en premier pour faire connaître ta binette avant de la sortir dehors ». Face à la motivation de Charles, Christophe se rappelle ce que représente le défi de « patienter » pour s'introduire dans le milieu et commente à son collègue : « j'aime mieux que tu sois enthousiaste, plein d'idées et t'aider à ralentir; autrement dit, j'aime mieux peser sur le break que sur le gaz »,

ce à quoi ajoute Stéphane pour rassurer Charles sur ses capacités : « le message de ralentir n'est pas un enjeu de compétences mais bien un enjeu de rythme ».

Bien que certains soient mieux préparés que d'autres au rythme singulier du travail de rue, soit à cause de leur personnalité, du contexte de leur embauche ou d'une connaissance préalable de la pratique, l'acceptation de la lenteur du processus d'intégration sur le terrain constitue un défi significatif pour les praticiens. Comme le reflète l'exemple d'Alexandra, le sentiment d'inutilité vécu par un travailleur de rue dans les premiers mois soulève plusieurs émotions chez les nouveaux. Pour la rassurer qu'elle n'est pas simplement confrontée à une limite personnelle mais plutôt à un défi partagé par les autres praticiens, le coordonnateur clinique lui explique que la majorité des travailleurs de rue éprouve des remises en question personnelles et professionnelles à cette étape. C'est d'ailleurs pour cette raison que les collègues expriment leur compréhension envers l'empressement des nouveaux tout en les encourageant à apaiser leur sentiment d'urgence. De façon à les convaincre d'avoir confiance au processus, les plus anciens souvent racontent le récit de leur propre intégration sur le terrain pour mettre en perspective l'investissement qui a précédé la récolte des fruits de leur travail.

5.2.2. Ratisser le territoire

Les portraits dressés par les membres de l'équipe lors des rencontres YEP-E montrent combien ces intervenants tâchent de bien connaître leur quartier et d'en saisir les dynamiques. À cet égard, Carole encourage son collègue Charles à aller visiter le coin pour mieux en comprendre les références en le sensibilisant à l'importance de bien connaître son milieu pour savoir s'y situer, mais aussi pour « être en mesure de montrer aux gens du milieu qu'on connaît leur quartier ».

Lors de leurs réunions, les travailleurs de rue et intervenants du site fixe échangent beaucoup d'informations sur les quartiers qu'ils couvrent. À cet égard, il arrive souvent que

les collègues partagent divers repères pour visualiser et situer des lieux : « tu sais, au coin de W et X, à côté du commerce Y, de l'autre bord de l'ancien Z, etc. », renchérissant les uns les autres pour préciser l'illustration : « tu veux dire là où l'immeuble F avait passé au feu l'an passé? ». La fréquence de tels échanges d'indications géographiques et anecdotiques servant à repérer les lieux desquels parlent les intervenants montre l'importance accordée par ces praticiens à la connaissance fine, voire topographique et topologique, de leurs quartiers.

À cet égard, le coordonnateur clinique explique comment le ratissage du secteur permet au travailleur de rue d'avoir un aperçu général du quartier à investiguer, entre autres de repérer la superficie, la configuration et les délimitations du terrain couvert. Les recommandations de Stéphane et de Benoit auprès d'Alexandra au sujet de la stratégie consistant à « continuer de se promener » un peu partout dans le quartier, au lieu de chercher à aller directement où elle vise à s'introduire, confirment comment l'équipe considère l'exploration du territoire comme une étape centrale de l'intégration d'un travailleur de rue. Lorsque cela est possible, lui ou un autre membre de l'équipe, par exemple le travailleur de rue sortant ou le pair d'un duo en devenir, accompagne le nouveau praticien dans un « tour géographique » de quartier.

Dans l'optique de me faire découvrir leur secteur respectif et leur vision de sa dynamique, chacun des deux travailleurs de rue que j'ai accompagnés sur le terrain m'a fait faire un tel « tour géographique ». Ainsi, au début de l'automne lors de ma deuxième visite de terrain, Damien m'a fait visiter différents recoins de son territoire alors que Christophe m'a fait réaliser au printemps un tour accéléré de son quartier en commençant par en cerner les délimitations pour ensuite sillonner les rues de l'intérieur. Lors de ces visites, j'ai découvert le profil de chacun des quartiers mais aussi les manières différentes des deux travailleurs de rue de circuler dans leur secteur respectif, l'un déambulant et discutant tranquillement et l'autre adoptant un rythme quasi-sportif de marche accompagné d'un flot impressionnant d'informations. Aussi, chacun insiste sur des aspects différents pour présenter son territoire,

par exemple, Christophe résume son quartier comme divisé en trois parties : « une partie chic, une partie paumée et une partie axée sur le divertissement » alors que Damien met l'accent sur le côté village de son quartier et les frontières psychologiques qui le divisent en bordures et de l'intérieur.

Tel que le reflète le compte-rendu de Chantale dans l'encadré du chapitre précédent, chaque nouveau travailleur de rue, tout comme moi, découvre progressivement lors des premières tournées de quartier la logique du secteur, dont par exemple la configuration des rues principales et secondaires, l'aménagement des espaces publics, la répartition des zones résidentielles et commerciales, le degré et les horaires d'achalandage des lieux, les caractéristiques socioéconomiques des différentes parties du quartier. De fil en aiguille, à partir de ses observations, de ses recherches et d'échanges avec des collègues et des partenaires, le travailleur de rue comprend et explique de mieux en mieux les dynamiques sociales de son quartier, par exemple la répartition des groupes d'âge, la cohabitation des classes sociales, la composition ethnique et linguistique de la communauté, etc. À cet égard, les travailleurs de rue investissent d'importantes énergies pour découvrir leur secteur en début de mandat et pour garder constamment à jour leur lecture du quartier en poursuivant au fil du temps les séances de ratissage de leur territoire.

Des visites inter-quartiers sont parfois organisées entre les membres de l'équipe, entre autres avec les nouveaux praticiens afin de leur permettre de profiter de la connaissance des secteurs qu'en ont leurs collègues et pour échanger avec eux diverses observations. Peu importe à quelle étape de leur pratique ils sont rendus, les travailleurs de rue disent apprécier ces échanges inter-quartiers qui leur permettent d'approfondir leur compréhension des convergences et différences entre leurs secteurs respectifs ainsi que la spécificité de leur propre terrain.

En appui au processus d'exploration du quartier, les travailleurs de rue consultent une carte géographique affichée au bureau pour avoir une vision plus précise de l'ensemble des

secteurs couverts par l'organisme. Lors d'une présence terrain, Damien prend soin de me présenter cette carte afin de me faire visualiser la configuration des secteurs desservis par l'organisme et les frontières attachant ces quartiers les uns aux autres. Les praticiens, surtout dans les premiers mois, mènent aussi diverses recherches pour mieux connaître le quartier et s'imprégner de connaissances sur leur milieu. Par exemple, m'ayant amenée à visiter la société historique de son quartier, Damien a plus tard encouragé Danielle, la nouvelle qui a pris son relais à l'été 2009, à aller visiter ce musée local afin de découvrir les différentes facettes de l'histoire de ce milieu ouvrier, estimant que « ça fait partie du travail d'un travailleur de rue de connaître son quartier ».

Les travailleurs de rue disent lors des réunions profiter largement des échanges tenus ou entendus pendant leurs visites de quartier pour se nourrir d'informations sur les dynamiques du milieu. Ainsi, le travailleur de rue accumule diverses connaissances partagées par les gens du milieu en absorbant ce qu'il entend dans les conversations de dépanneur ou de restaurant, de coin de rue ou de banc de métro par exemple. Il porte attention aux divers indices qui lui parviennent par le « bouche à oreille » au sujet des coins du quartier à visiter, que ce soit par le biais des conversations entendues ou plus directement sous les recommandations de gens du milieu ou des organismes partenaires mis au courant du rôle du travailleur de rue. En effet, lorsqu'ils apprennent qu'ils parlent avec un travailleur de rue, les gens du quartier ainsi que les collaborateurs se font souvent rapidement une idée de ce que pourrait faire cet intervenant mobile et lui donnent des indications locales : « y'a plein de soucoupes dans tel coin », « y'a plein de fuckés dans tel boutte ».

Les travailleurs de rue se servent de ces conversations informelles pour cheminer stratégiquement et prudemment dans leur milieu. Ainsi, ils mettent à profit le temps passé à fréquenter divers lieux publics dans la communauté pour raffiner leur connaissance du milieu et pour graduellement cibler des lieux moins visibles qu'ils veulent infiltrer mais où il faut s'introduire avec tact, comme nous le verrons dans la deuxième partie de ce chapitre.

De façon à compléter leur découverte du secteur, les travailleurs de rue consultent divers partenaires du quartier. Comme nous en discuterons au point 6.3, les membres de l'équipe estiment essentiel de connaître les ressources communautaires et institutionnelles de leur quartier et d'en être connus. Bien qu'ils continuent toujours de renouveler leurs liens avec le milieu, les praticiens utilisent surtout les premières semaines de travail pour consulter les différents bottins de ressources dont dispose l'organisme. Aussi, lors de leurs premières tournées de quartier, ils en profitent pour localiser les ressources communautaires et institutionnelles qui s'y trouvent : centre communautaire, maison de jeunes, centre de femmes, comptoirs alimentaire et vestimentaire, CLSC, CJE, etc.

Pendant cette même période, les travailleurs de rue prennent contact avec les principales ressources de leur secteur afin de les rencontrer et de s'y présenter. À cet égard, dans l'exemple en encadré, Stéphane fait remarquer à Alexandra comment la fréquentation des ressources communautaires peut être utile au début pour réaliser de premiers contacts avec des jeunes. Il suggère aussi de profiter de cette étape de présentation dans les organismes et institutions pour identifier certains intervenants avec qui développer une relation personnalisée et des alliances à mobiliser lors d'interventions futures.

En plus de s'en servir pour cerner le territoire couvert et pour en saisir les caractéristiques, les travailleurs de rue utilisent les premières visites de terrain pour repérer certains trajets à reproduire et lieux à fréquenter. Bien qu'ils se concentrent sur cette tâche dans leurs premières tournées sur le terrain, les travailleurs de rue plus anciens continuent de mettre à profit leurs randonnées dans le quartier pour alimenter leur lecture des dynamiques du milieu, pour ajuster leurs choix de lieux à fréquenter ainsi que pour assurer leur visibilité dans les différentes parties de leur secteur. Les circuits et les espaces explorés par les praticiens sont décrits lors des rencontres YEP-E. À cet égard, lors d'une telle réunion, deux membres de l'équipe rapportent qu'ils ont ensemble fait le « trajet de leur YEP-E précédente », c'est-à-dire que chacun a amené l'autre dans les espaces évoqués lors de la rencontre afin d'échanger leurs perceptions sur les dynamiques de leur quartier respectif.

Lorsqu'un quartier est doté d'une rue principale commerciale, les travailleurs de rue ont généralement tendance, comme l'illustre une expression de Chantale, à y « faire des allers-retours à l'infini » afin d'y observer les dynamiques, de voir le monde ainsi que pour s'y faire voir et éventuellement profiter des rencontres qui s'y profilent. Les travailleurs de rue se promènent aussi dans les rues plus secondaires afin d'y repérer les divers lieux de fréquentation (commerces, dépanneurs, restaurants, bars). Christophe souligne l'intérêt des événements spéciaux qui se tiennent dans les rues du quartier pour observer les dynamiques entre les acteurs : il dit par exemple adorer les ventes trottoir sur la rue principale et partage l'enthousiasme qu'il a eu à redécouvrir le quartier le soir de l'*Halloween* où c'était selon lui « complètement organique, animal ».

Chacun disposant d'au moins une station de métro dans son quartier, les travailleurs de rue de l'équipe en fréquentent régulièrement les édicules, trouvant dans cet espace un lieu de fréquentation privilégié des jeunes et de populations plus ou moins marginales. Tous les travailleurs de rue ont aussi dans leur quartier des cours d'école ou des parcs à visiter : quelques secteurs disposent de grands espaces verts que fréquentent les praticiens alors que d'autres n'ont que de petits parcs à leur disposition.

Plusieurs travailleurs de rue ont aussi dans leur mire les espaces sportifs aménagés dans ces lieux publics; qu'il s'agisse d'un *skatepark* ou d'un terrain de *basketball*, comme dans l'exemple en encadré, les travailleurs de rue perçoivent de tels espaces comme des lieux de rassemblement riches en potentiel de prise de contact avec les groupes de jeunes qu'ils veulent rejoindre. Pendant l'hiver, les praticiens fréquentent aussi les patinoires extérieures, appréciant les moments d'échange passés dans les chalets où les patineurs vont se préparer et se réchauffer. Surtout quand vient l'hiver et qu'ils se mettent à chercher les lieux intérieurs, les travailleurs de rue intègrent parfois dans leur tournée les arénas et certains centres sportifs et culturels du quartier, ou encore font leur tour au marché public ou au centre d'achat lorsque ce type de lieu commercial a pignon sur rue dans leur secteur.

D'autres types d'espaces extérieurs sont aussi repérés par les travailleurs de rue au cours de leur trajet comme emplacements à visiter. Ainsi, ils investiguent des lieux comme les terrains vacants, les stationnements, les abords de cours d'eau, les dessous de viaduc, les pistes cyclables. Les travailleurs de rue localisent souvent ce type de lieu dans des horaires où ils sont peu achalandés en portant attention aux traces laissées par leurs usagers : mégots de cigarettes, sachets de plastique, bouchons, cannettes ou bouteilles de bière, condoms, etc. Comme me le partage Christophe lors d'une visite de terrain, lorsque lui ou un collègue repèrent de tels indices d'un usage plus ou moins marginal d'un lieu, ils n'essaient généralement pas de le visiter d'entrée de jeu; de façon à éviter de heurter l'intimité des personnes qui se sont approprié cet espace et aussi pour ne pas mettre en jeu leur sécurité, les travailleurs de rue réfléchissent plutôt en équipe à des stratégies pour croiser des gens qui fréquentent ce repaire afin d'éventuellement s'y faire inviter.

Une visite de terrain où j'ai accompagné Damien permet d'illustrer un exemple de trajet que peut parcourir un travailleur de rue : après nous être rejoints au métro du quartier, nous avons passé quelques minutes sur un banc au bord de l'édicule avant d'aller marcher sur la rue principale pour ensuite bifurquer dans une rue secondaire et nous rendre dans un petit parc où nous nous sommes assis un moment sur un banc; nous avons ensuite repris la marche au milieu d'un terrain vacant par lequel nous sommes retournés au métro afin de permettre à Damien de profiter de la vague de la sortie des classes pour croiser quelques regards. Nous avons ensuite marché sur la piste cyclable en observant les artefacts laissés dans les recoins (mégots, sacs de plastique, emballage de nourriture, cannettes, vêtements, bouchons, etc.), puis nous nous sommes rendus dans un resto du quartier pour avaler une soupe afin de nous réchauffer avant de refaire un aller-retour final sur la rue principale.

Après s'être familiarisés avec le quartier et avoir progressivement repéré les lieux de fréquentation des populations visées, les travailleurs de rue commencent à établir des trajets récurrents leur permettant d'investir des lieux stratégiques du quartier et de s'y faire progressivement une place, comme nous le verrons bientôt. Les intervenants varient entre

des circuits dans des lieux leur permettant de voir beaucoup de monde et d'autres trajets plus exploratoires visant à découvrir des espaces moins connus, plus *underground*. C'est souvent par la reprise d'un même trajet qu'un travailleur de rue parvient à se faire remarquer d'un milieu et que des opportunités de contacts surviennent. C'est d'ailleurs en « faisant sa run » que Damien en est venu à voir déboucher ses tentatives d'infiltration d'un certain *loft*, comme nous le verrons dans la deuxième partie de ce chapitre.

De plus en plus sensible aux stratégies à mettre en œuvre pour faire sa place dans le quartier, Chantale décrit, après 4 mois de terrain, comment elle vient de diversifier les lieux à investiguer : « j'étais obsédée de trouver des lieux occupés. Mais je viens de découvrir qu'il y a parfois des surprises dans les lieux vides comme l'autre fois où j'ai eu une jase de quarante-cinq minutes avec le proprio du resto. Ça nous a donné l'occasion d'une bonne discussion et de créer des liens qui me permettent d'être plus confortable à cette place là. J'ai donc compris que c'est pas toujours les lieux remplis qui sont les plus pertinents. Ça fait que j'ai assoupli mes critères de sélection des lieux où je vais ».

La valorisation de la connaissance du terrain par la présence directe sur le « bitume » représente une valeur partagée en travail de rue. Ainsi, plusieurs travailleurs de rue venus de partout dans le monde à la rencontre internationale tenue à Québec ont témoigné avoir apprécié accompagner les praticiens locaux dans la capitale pour découvrir leur espace de pratique et discuter de leurs lectures des milieux fréquentés ici par les travailleurs de rue.

5.2.3. Observer les dynamiques

Le point « Yeux » des rencontres YEP-E est une occasion pour les praticiens d'exercer leur capacité à témoigner des dynamiques de leur quartier : les membres de l'équipe partagent alors des observations soit dans un objectif de description générale, d'information spécifique ou d'analyse plus ou moins approfondie d'une dynamique dont ils sont témoins. Lors de ces rencontres, les travailleurs de rue discutent, confrontent et renforcent leur

lecture des réalités qu'ils observent sur la rue. Les « tours de terrain » réalisés lors des rencontres régionales de l'association des travailleurs de rue permettent aussi aux praticiens d'entendre ce qui se passe dans les autres quartiers et de partager leurs propres observations sur divers aspects : classes socioéconomiques, réalités et dynamiques des jeunes et des populations marginales, rapports de ces groupes sociaux avec les autres citoyens, avec les policiers, avec les ressources, etc.

Les observations ont souvent trait aux modes d'occupation des espaces par les jeunes, que ce soit dans les parcs ou dans divers espaces publics, comme les abords des stations de métro. À cet égard, même s'il comprennent, comme l'exprime Christophe, que la présence des jeunes peut parfois intimider les « madames » qui doivent traverser la marée de jeunes entassés devant la porte du métro, les membres de l'équipe portent aussi un regard critique sur les problèmes d'aménagement de certains lieux qui compliquent les activités de socialisation des jeunes. Les travailleurs de rue décident parfois de partager ces observations dans les espaces de concertation auxquels ils participent en vue d'apporter des transformations dans le quartier; par exemple, comme nous le verrons dans le prochain chapitre, c'est dans cet esprit qu'Ève décide d'utiliser une réunion de concertation pour signaler à ses partenaires le problème posé par l'absence de lumière dans le parc le soir.

Lors des rencontres YEP-E ou lors des échanges menés pendant les séances de terrain, les travailleurs de rue partagent divers commentaires sur la dynamique de leur quartier : le développement de condominiums dans un secteur traditionnellement ouvrier, l'omniprésence de « pousse-pousse » témoignant du taux élevé de natalité dans un quartier, la tradition « balconville » de certains milieux sont quelques exemples de sujets amenés en équipe pour illustrer la dynamique dans leur milieu. Les travailleurs de rue discutent aussi de leur perception du rapport des gens à l'argent, à la consommation matérielle ou encore de la proximité, voire de la promiscuité entre les personnes du milieu de même que des dynamiques entre les jeunes et les plus vieux par exemple.

Les travailleurs de rue concentrent par ailleurs leur attention sur les phénomènes touchant des populations ou des réalités plus « marginales ». Ainsi, le regard des travailleurs de rue se pose sur les individus qui errent dans leur quartier, que ce soit une femme seule dont le regard égaré semble difficile à percevoir ou encore des punks pratiquant la mendicité sur les trottoirs de la rue principale. Les individus observés deviennent parfois des personnages dans les récits des praticiens, comme ce vieil itinérant alcoolique qui, après avoir été la risée de jeunes ayant « taggé » son manteau pendant son sommeil sur un banc de parc, est par la suite « adopté » par ces mêmes jeunes qui désormais échangent et rigolent avec lui.

Les travailleurs de rue commentent par exemple l'augmentation du nombre de femmes d'origine amérindienne dans les rues du quartier qui témoigne selon eux du phénomène migratoire des populations marginales vers les quartiers périphériques provoqué par la répression grandissante au centre-ville. Les membres de l'équipe se préoccupent également de l'état de santé des personnes alors qu'ils observent plusieurs problèmes ponctuels ou chroniques chez les personnes qu'ils côtoient ainsi que « toutes sortes de petits et gros bobos qui ne guérissent pas ». Les travailleurs de rue observent l'évolution et les variantes du travail du sexe dans les quartiers couverts par l'organisme; par exemple, un travailleur de rue remarque le jeune âge et la belle apparence d'une nouvelle travailleuse du sexe dont on s'inquiète que la santé en vienne à se dégrader; deux autres membres de l'équipe rendent compte des nouvelles pratiques de certaines prostituées, qui procèdent par la sollicitation des clients non pas à partir du trottoir mais de leur balcon privé; un autre collègue signale des plaintes entendues de voisins concernant les pratiques déplacées de femmes vendant leurs services dans leur quartier.

Les travailleurs de rue rapportent régulièrement des situations confirmant l'étendue du phénomène de la consommation d'alcool et de drogues dans leurs quartiers. À l'occasion témoins de transactions illicites, dont ils tâchent le plus possible de détourner le regard, ils observent surtout le comportement et les interactions des individus sous l'effet de divers psychotropes. Familier avec ce phénomène, Damien me fait remarquer que certaines gens

que l'on côtoie sont si habitués de consommer de la cocaïne que c'est plutôt lorsqu'ils n'ont rien absorbé qu'on a tendance à les trouver « tout croches et pas dans leur assiette ». Aussi, lors d'une présence au site fixe, une longue conversation entre Carole, Charles et Christophe révèle le degré de connaissances qu'ils possèdent des types de drogues, des modes de consommation, de leurs effets et des habitudes des usagers du quartier.

Lors des YEP-E et de rencontres « Situations », les travailleurs de rue relatent régulièrement des scènes de violence, d'agressivité et de blessures dont ils ont été témoins ou encore des récits de bagarre et de conflits qu'ils ont entendus. Tout en échangeant quelques informations sur la présence du monde interlope dans leur quartier, ceux-ci répètent régulièrement les précautions qu'ils prennent pour éviter de chercher à trop en savoir sur les activités criminogènes qui s'y déroulent. Bien qu'ils avouent une certaine curiosité à comprendre ces réalités, ils se rappellent dans chaque situation du genre qu'ils doivent éviter de devenir menaçants pour ceux qui adoptent des pratiques illicites et pour ne pas devenir eux-mêmes menacés par ces derniers. Comme le répète souvent le coordonnateur clinique en référence à un principe transmis lors des formations en travail de rue : « il faut parfois fermer les yeux sur certaines choses et « tolérer l'intolérable » pour être capable d'être là où on veut être ».

Convenant qu'il s'agit des professionnels qu'ils côtoient le plus au quotidien, les travailleurs de rue discutent souvent de l'intense présence des policiers dans leurs secteurs, certes en réunions d'équipe mais aussi en rencontre associative régionale. En effet, les praticiens relatent régulièrement des observations où ils ont été témoins de tensions soulevées par les interventions policières ou encore d'interactions positives entre les patrouilleurs et la population locale; les praticiens ainsi rapportent des situations parfois conflictuelles, d'autres fois constructives observées ou dans lesquelles ils ont été impliqués. Ils commentent les différences entre les dynamiques des postes de police de leur quartier respectif et les cycles plus ou moins répressifs ou progressistes des approches policières utilisées dans leur secteur de même que les impacts de ces stratégies sur les populations de

leur territoire ou des environs (ex : déplacement de quartier de certains groupes sociaux marginalisés lors des vagues de répression).

Les échanges de lectures de terrain en équipe et avec les autres membres de l'association font parfois émerger des perceptions partagées mais suscitent d'autres fois la confrontation entre pairs. Plusieurs ayant appris lors de leur formation en travail de rue à analyser leurs « PPP », c'est-à-dire leurs « peurs-préjugés-principes », les travailleurs de rue de l'équipe se servent de cet outil réflexif pour mutuellement s'encourager à prendre conscience de leur « paire de lunettes » personnelle et professionnelle et à démystifier leurs idées préconçues.

À ce sujet, par exemple, deux membres de l'équipe partagent les sentiments controversés que leur suscite l'explosion de graffitis réalisés par les jeunes de leurs quartiers. Ainsi, Ève rapporte à plusieurs occasions combien les jeunes de son quartier sont prolifiques en graffitis et combien ils transgressent diverses limites. Percevant l'exaspération d'Ève, irritation partagée par Benoit en regard du même phénomène, Stéphane la confronte : « préfères-tu que les jeunes se referment sur eux-mêmes ou plutôt avoir accès à eux parce qu'ils s'expriment sur la place publique? ». Ève répond qu'elle profite de la rencontre en équipe pour ventiler ses frustrations à l'égard de ce comportement des jeunes qui ainsi s'attaquent à la vie privée, mais elle assure qu'elle éviterait de partager de tels commentaires dans un espace de concertation où elle prendrait soin de susciter une prise de conscience des besoins des jeunes au lieu de mettre la lumière sur leurs travers.

Dans le même esprit, discutant en réunion d'équipe des problématiques vécues par les populations rejointes, le directeur souligne l'importance que le discours des travailleurs de rue évite de stigmatiser les quartiers qu'ils couvrent. Lui et les autres membres de l'équipe confirment ensemble que le portrait qu'ils dressent de leur milieu, même s'il rend compte des difficultés, ne doit pas se réduire à une image défailante des personnes avec qui ils travaillent ni du milieu dans lequel elles vivent.

Par l'écoute des récits et des discussions de leurs collègues, les travailleurs de rue affinent progressivement leur compréhension des enjeux sociaux dont ils sont témoins ainsi que des situations délicates dans lesquelles ils se retrouvent parfois. Ces échanges contribuent à façonner une analyse partagée des réalités sociales ainsi qu'à baliser des principes sur la base desquels ils peuvent articuler et justifier leur position sur le terrain. À cet égard, on a vu dans l'encadré du chapitre précédent les membres de l'équipe dénoncer l'exclusion des personnes déjà exclues en les « crissant dehors de dehors » ou encore le coordonnateur clinique partager une stratégie développée face aux pratiques à risques des jeunes. Les apprentissages que font les nouveaux travailleurs de rue au fil de ces échanges se traduisent rapidement dans les premières rencontres lorsqu'ils parviennent, comme dans l'exemple en encadré, à percevoir des dynamiques qu'ils ne voyaient pas a priori, telles que les interactions des policiers avec les gens du milieu, ou encore lorsqu'ils arrivent à identifier certains espaces spécifiques à investir, tel que remarqué par Chantale.

Ce mode d'apprentissage à travers les échanges de pratiques est fortement valorisé dans la communauté de pratique en travail de rue, autant à l'échelle régionale que provinciale ou internationale, comme en ont témoigné les évaluations des participants envers la formule axée sur l'échange adoptée dans les activités du colloque international tenu à Québec. Ces échanges entre praticiens, incluant les récits de pratiques et les discussions de points de vue, représentent le mode de partage et de construction de connaissances le plus mobilisé en travail de rue. À cet égard, le fait d'avoir participé à plusieurs rencontres internationales m'a permis de constater comment les partenaires des différents pays s'empruntent de fois en fois des concepts et citent réciproquement les récits des uns et des autres pour illustrer leurs propos.

5.2.4. Circuler et stagner dans le quartier

Lorsque les travailleurs de rue ratissent les rues de leur quartier respectif, ils identifient divers espaces extérieurs et intérieurs à investir pour se rapprocher des populations visées.

Ils distinguent certains lieux de passage où ils peuvent observer et croiser des gens, d'autres lieux qui invitent davantage à une occupation prolongée de l'espace.

Passer en passant

Au fur et à mesure qu'un travailleur de rue progresse dans son milieu, il apprend à varier son type de présence dans les lieux. Ainsi, tout en continuant de circuler dans le quartier, le travailleur de rue cible certains endroits où faire des escales plus ou moins longues. Tel que vu plus haut, les travailleurs de rue estiment que le métro est un de ces types de lieu où il est relativement facile de s'arrêter pour faire un tour et s'asseoir quelques minutes, seul ou en compagnie de gens qui s'y trouvent, que ce soit pour établir des contacts ou encore pour « se faire voir dans le quartier ».

Lors d'une séance de terrain, Damien m'explique combien il aime fréquenter ce lieu à l'heure de la sortie des classes et marcher à contre-courant des jeunes qui s'amènent au métro. Faisant avec lui l'expérience de nager à contresens de cette marée de jeunes, je perçois les échanges de regards du travailleur de rue avec certains d'entre eux et je saisis pourquoi il affirme que ces présences au métro sont une occasion de croiser les jeunes mais que « le jeu des statuts » empêche souvent ces derniers de lui adresser la parole devant leurs amis. Comme il réalise une tournée annuelle des classes auprès des élèves de cette polyvalente et qu'ainsi ils ont l'information sur son rôle, il dit que l'important pour lui lors de ces présences dans les alentours de l'école est de se faire voir des jeunes en dehors de l'institution afin de bien distinguer son rôle de celui des intervenants scolaires, de leur permettre de se familiariser avec sa face ainsi que pour ouvrir des opportunités de prise de contact qui souvent débouchent en d'autres temps et en d'autres lieux que sur place. Dans le même esprit, Christophe m'explique, lors d'une séance de terrain en sa compagnie, qu'il profite du mouvement de dispersion des jeunes après la fin des classes pour se montrer accessible et potentiellement se faire accoster par certains qui marchent seuls ou à deux sur le chemin du retour à la maison.

Lors d'une réunion YEP-E, Benoit et Alexandra relatent un exemple qui montre combien la devanture d'un dépanneur peut constituer un lieu propice à l'escale. Lors d'une visite de Benoit dans le secteur d'Alexandra, les coéquipiers se promènent dans le coin d'un dépanneur de son quartier. Alexandra partage à l'équipe son enthousiasme d'avoir vu en peu de temps un jeune se rapprocher d'eux et entreprendre une jasette qui a finalement duré près d'une heure. Elle dit à quel point elle est surprise qu'il ait abordé « full de questions intimes ». Elle perçoit que ce jeune est un bon poteau potentiel car il lui semble avoir une belle vision du travail de rue : « Il avait connu Arianne et trouvait qu'elle était chill. C'est l'un de constater qu'elle a fait une bonne job même si elle est partie vite ». Alexandra rapporte que les gens s'agglutinaient autour d'eux et qu'ils les regardaient discuter : elle, son collègue et le jeune étaient « sous le follow spot ». La travailleuse de rue raconte qu'un gars s'est arrêté auprès d'elle en lui disant : « t'es-tu TR? », ce à quoi elle s'empresse de répondre : « oui » après quoi il enchaîne en lui demandant « t'as pas des condoms? », « bien sûr » répond-elle alors, sortant aussitôt quelques sachets de son sac à dos. Dès lors, elle voit plusieurs gars autour se rapprocher et lui demander à leur tour s'ils peuvent avoir des condoms. Nous racontant ce passage, elle partage sa joie d'avoir entendu un d'eux dire : « c'est cool ce que tu fais ».

Suite à cette occasion, Benoit confirme : « ça y est, elle est stampée, taggée TR dans son quartier ». Heureuse de ce premier pas, Alexandra lève les bras au ciel en disant « c'était un moment : ahhhhh! ». À la fin du récit, l'équipe se met à taper sur la table pour applaudir cette avancée de leur jeune collègue, actualisant ainsi le rituel présenté au chapitre précédent où les membres soulignent ensemble la progression d'un des leurs sur son terrain.

En outre, alors que certains lieux, comme les métros ou les dépanneurs, sont faciles d'accès et propices aux escales, les travailleurs de rue perçoivent que d'autres lieux intéressants à fréquenter sont plus difficiles à visiter sans paraître louche. Par exemple, Ève souligne en réunion combien il est difficile de percer le *skatepark* dans son quartier puisque ce terrain

sportif est complètement au fond du parc et que ça fait bizarre de « passer en passant, juste de même, comme si de rien n'était ».

Se couler les pieds dans le béton

Les travailleurs de rue valorisent leur capacité à rester sur place, à être dans un lieu sans avoir besoin de s'occuper. À l'occasion d'un « atelier du nouveau » lors de la rencontre provinciale de l'ATTRueQ, la discussion amène les participants à nommer à quel point ainsi patienter avant d'agir constitue un défi : « il faut être capable de rester dans l'inaction », apprendre à « juste être là », à « progressivement faire partie des meubles » souligne quelqu'un en reprenant une formule tirée de la lecture de base des membres de l'association, soit « le travail de rue : de l'oral à l'écrit ».

Quoique les travailleurs de rue misent largement sur la mobilité pour faire leur place dans le quartier, ils mettent aussi beaucoup d'énergie pour parvenir à « stagner » dans certains lieux. En effet, en vue d'observer, de réaliser des rencontres et d'entreprendre des conversations, les travailleurs de rue tâchent de s'immobiliser dans des espaces qui le leur permettent. Ainsi, le « flânage » constitue une stratégie hautement valorisée par l'équipe, comme le souligne Benoit : « c'est essentiel de préserver des temps de flânage à proximité des personnes qu'on veut rejoindre afin de créer une disposition ». Témoignant de la récurrence d'un tel genre d'activité, celui-ci ajoute qu'il connaît « le nombre de briques du centre communautaire à côté duquel il a passé tellement de temps à regarder ! ».

De multiples expressions sont utilisées par l'équipe pour évoquer cette pratique du statisme dans un lieu : « stagner », « stacher », « staller », « bancher », « cheeler », « vedger ». Plusieurs conversations avec des acteurs en travail de rue d'autres villes du Québec, d'autres pays membres du Réseau international, voire aussi avec de nouveaux praticiens de l'organisme récemment immigrés, font ressortir comment le vocabulaire utilisé pour nommer cette activité routinière varie d'une culture à l'autre même si le principe reste le

même : s'immobiliser dans certains lieux pour observer et se rendre accessible. Ainsi, plutôt que de flâner, les travailleurs de rue de culture française par exemple vont « traîner, glander, s'incruster » dans les milieux.

Les travailleurs de rue de l'organisme étudié recourent plus souvent aux termes « stagner » et « staller » pour évoquer les temps statiques solitaires qu'ils passent à observer alors qu'ils parlent plutôt de « vedger » et de « chiller » pour décrire les moments de flânage en compagnie de personnes du milieu. À cet égard, Benoit confie ses aises et malaises à l'équipe quant à son mode de présence à la cabane du parc : « j'ai une zone de confo quand je chille en bas mais c'est une zone plus tannante en haut, où les jeunes jouent au mississippi; c'est leur espace drop in. Tout le monde me tckèque sans me parler ».

Alors que la pratique du statisme sied plutôt facilement à certains tempéraments de travailleurs de rue à l'aise de « stacher » sur place, d'autres disent lutter contre leur nature pour rester statiques : « je dois me couler les pieds dans le béton » confie Carole qui se félicite d'avoir « réussi à stacher quinze minutes ». Ève quant à elle nomme combien il est plus facile de se promener et de bouger même si elle commence à voir l'utilité de « stagner » au lieu de « juste passer » : « j'ai apprécié le vingt minutes de pluie torrentielle tombée l'autre jour qui m'a donné l'opportunité de staller en dessous d'un escalier et de voir l'action aller ».

Certains lieux semblent plus propices que d'autres pour adopter une position fixe. Par exemple, Christophe privilégie un banc aux abords du métro comme « spot » où « bancher », observer et échanger de manière informelle avec les gens, plus ou moins connus du travailleur de rue. À ce sujet, lors d'une présence terrain où Christophe et moi passons une trentaine de minutes assis ensemble sur ce banc à jaser entre nous et à blaguer avec des hommes qui y boivent leur bière et fument des cigarettes en commentant le comportement des passants, Christophe me partage son désir d'avoir plus de temps pour « stagner sur ce banc des innocents ». Après que Christophe m'ait expliqué l'usage de cette

expression depuis plusieurs générations de travailleurs de rue du quartier pour désigner ce banc où s'attourent régulièrement divers groupes (jeunes ou adultes), une discussion avec l'équipe révèle qu'il existe différentes interprétations de cette appellation du « banc des innocents », expression aussi partagée par certains groupes occupant ce banc : pendant que certains interprètent que ce surnom réfère à ceux qui y disent toujours « n'avoir rien vu, rien fait » lorsqu'ils sont interpellés par des policiers, d'autres associent le nom de ce banc au profil psychiatrisé de plusieurs personnes côtoyant ce lieu.

Certaines stratégies jumelant statisme et mobilité permettent aux travailleurs de rue de s'intégrer et de faire sentir leur présence dans le quartier. Discutant de la difficulté de trouver des jeunes dans des lieux fixes, Christophe partage une de ses techniques pour suivre les jeunes qui sont toujours en mouvement. Le travailleur de rue explique qu'il « banche » une vingtaine de minutes sur un banc visible, que ce soit le « banc des innocents » ou un autre, et quand des jeunes qu'il connaît passent, il se met à marcher avec eux et les « parasite » un bout de temps. Il estime rencontrer plus de nouveau monde lorsqu'il est mobile avec des gens que s'il reste sur place ou marche seul.

Comme illustré dans l'encadré de cette partie, plusieurs travailleurs de rue sont attirés par les terrains sportifs puisque de nombreux jeunes qu'ils visent à rejoindre se « tiennent » dans ces lieux. À cet égard, l'exemple d'Alexandra met en lumière les défis de s'intégrer dans un tel espace et les commentaires de ses collègues illustrent les différentes étapes préalables que nous venons de décrire alors que, comme le souligne Stéphane, « il faut semer des graines dans leur tête en étant dans divers lieux qu'ils fréquentent. Les espaces vont t'amener dans d'autres espaces ». Cela dit, bien que les travailleurs de rue insistent sur l'importance de ces étapes pour préparer le terrain à une intégration dans un espace ciblé, ils estiment que chacun doit surtout être attentif aux brèches qui peuvent s'entrouvrir à partir des contacts créés ailleurs et aussi parfois penser diverses stratégies indirectes pour provoquer des interactions.

À ce titre, Benoit réfère dans l'encadré à une expérience similaire à celle d'Alexandra où, plusieurs mois plutôt, il avait partagé son désir de s'intégrer dans les estrades du *court* de basketball de son quartier alors qu'il se heurtait comme elle à une perception négative de ses occupants. Cet échange auquel j'avais assisté met en relief différentes techniques mises à profit pour l'aider à trouver une manière d'assumer et de faire évoluer sa présence dans cet espace. Par exemple, lors de cette rencontre, Christophe lui rappelle qu'il n'a pas à se sentir mal d'être là ni à chercher comment s'occuper quand il se rend au terrain sportif alors qu'il peut considérer que regarder le *match* est en soi une occupation. Il suggère à Benoit de s'attarder à regarder le *match* dans les estrades en augmentant progressivement la durée de ses présences au fur et à mesure qu'il devient plus à l'aise (5, 10, 15, 20 minutes). Stéphane l'encourage à trouver des petits moyens pour « augmenter son aisance dans les manières d'être là et de repartir », que ce soit en se concentrant sur le *match*, en pensant à l'avance un sujet à introduire, une blague à lancer, un objet intrigant à sortir de sa poche, un prétexte pour quitter rapidement (ex : réception d'un pagette). Conscient de suggérer une forme de manipulation des perceptions des gens à l'égard du travailleur de rue, Stéphane ajoute : « on peut bien faire un peu de comédie, de théâtre; certains ont acheté la pratique, faut être acheté comme personne ensuite ».

Ayant tâché de mettre à exécution ces différents stratagèmes conçus à l'été 2008, Benoit admet à Alexandra en mai 2009 qu'il n'a pas encore accès aux estrades du terrain de *basketball* dans son quartier mais qu'il accepte désormais le fait qu'il n'ira pas s'asseoir avec les jeunes qui « chillent » dans les estrades tant qu'il n'y aura pas été invité, se contentant entretemps d'échanger avec ceux qu'il connaît sur le *court* ou encore dans les alentours au parc.

Lors de cette même conversation, plusieurs membres de l'équipe témoignent de leurs propres stratégies à Alexandra et lui suggèrent différents outils, tel que vu dans l'encadré. Ève évoque en exemple qu'elle planifie se servir de son contact avec les « petites sœurs » d'un groupe de jeunes qu'elle espère côtoyer aux tables à pique-nique d'un parc depuis

plusieurs mois. De son côté, Stéphane encourage Alexandra à prendre plus de temps pour saisir leur mode de fréquentation et à créer des *patterns* dans ses horaires de présence pour cibler les moyens de se faire voir et de provoquer des contacts. Quant à lui, Benoit propose de recourir à des outils pour s'occuper tout en soulignant qu'il faut savoir choisir ses outils pour être en phase avec le milieu. Damien ajoute qu'il importe de prendre conscience que les « résultats ne sont pas nécessairement des échanges verbaux et qu'il faut savoir reconnaître la progression comme un résultat en soi ».

Comme nous l'approfondirons dans le prochain chapitre et tel que le résume Stéphane par un récit tiré de sa pratique et présenté dans le prochain encadré, c'est souvent à force de tisser des contacts dans un lieu connexe à celui qu'on vise qu'on finit par être invité où on veut aller. Autrement dit, c'est en usant de patience et d'astuces que lui et les autres sont arrivés à susciter la curiosité et l'intérêt de gens du milieu, puis que leur présence est devenue souhaitée dans un lieu qu'ils visaient à investir. Dans cette perspective, Damien rappelle qu'il peut être stratégique de commencer par se promener dans les lieux publics pour se familiariser avec le quartier avant de s'aventurer dans des espaces aux usages privés ou marginaux.

En outre, au sujet de l'attitude à développer pour investiguer le quartier, Benoit rappelle à ses collègues le risque d'être vu même lorsqu'on ne voit pas. Ainsi, même s'il importe de bien observer son quartier, il est surtout essentiel de le faire de manière respectueuse en adoptant une attitude et des comportements qui conviennent à la culture du milieu.

5.2.5. Se situer dans les espaces fréquentés

Les travailleurs de rue relatent souvent le défi de trouver quand et comment se présenter aux personnes du milieu. Comme illustré dans l'encadré et discuté dans les paragraphes qui précèdent, les membres de l'équipe répètent régulièrement qu'il vaut mieux pour un travailleur de rue ne pas précipiter sa présentation auprès de ceux qu'il veut rejoindre.

Ainsi, lorsqu'Alexandra déplore ne représenter aucun intérêt pour les jeunes de l'estrade et qu'elle souhaite trouver une façon d'être remarquée et questionnée sur qui elle est, Stéphane lui rappelle que cela est normal que ces jeunes ne s'intéressent pas à elle pour le moment. Aussi, Damien l'amène à penser qu'il faut se préparer à trouver comment articuler son discours sur la pratique et expliquer concrètement son rôle. Il rappelle que si la présentation de son rôle n'est pas adaptée aux gens à qui elle s'adresse, son objectif risque de ne pas être atteint et elle risque même d'être éloignée de ceux qu'elle vise à approcher.

La même recommandation est faite à Charles, quelques mois plus tôt, alors que ses collègues l'aident à évaluer s'il est prêt à sortir faire du *outreach* : « comment sauras-tu articuler ton discours selon les contextes? Par exemple, comment parles-tu de ta job dans un lieu où tu connais du monde d'en dehors de la job? » demande Damien. Lors de cette discussion, Benoit se rappelle ses débuts dans une piaule où il s'était intégré : « il faut savoir improviser live comment interagir; dans mon cas, arriver avec mes 23 ans pis jaser avec du monde qui ont trois vies dans leur pack sac, j'avais intérêt à être prêt pour savoir comment me présenter le jour où j'aurais l'occasion d'y aller ». Estimant important de discuter en équipe des façons dont on conçoit et présente le rôle de travailleur de rue, Benoit ajoute : « tout au début mérite discussion à trois têtes ».

Un des enjeux importants pour le travailleur de rue au niveau de sa position dans le milieu a trait aux perceptions entretenues à son égard. Par exemple, le travailleur de rue doit éviter d'être étiqueté autant à des rôles de la rue (ex : *pusher*) qu'à des rôles d'autorité (ex : *undercover*). Plusieurs anecdotes des membres de l'équipe montrent comment ils peuvent être associés à ce genre de rôle, soit par erreur, par exemple Danielle prise par un touriste pour une travailleuse du sexe, ou encore par humour, comme Christophe accueilli en « gardien de sécurité du quartier » par une intervenante habitant le secteur. D'autres récits illustrent les tactiques des travailleurs de rue pour ne pas être confondus avec les autorités, par exemple en réagissant comme tout le monde lors d'interventions policières (circuler ou donner des cartes d'identité) au lieu de revendiquer une exception.

Le positionnement des praticiens dans leur quartier implique aussi l'adoption de certains modes de communication avec la population visée. Par exemple, dans un contexte culturel de plus en plus marqué par la présence des nouvelles technologies, les travailleurs de rue, lorsqu'ils se présentent, doivent savoir par quels modes proposer de communiquer avec les personnes : téléphone, téléavertisseur, message texte, réseaux sociaux? Dans la culture de l'organisme étudié, la carte d'affaire avec l'inscription du prénom du travailleur de rue et son numéro de téléavertisseur (communément appelé une pagette ou un *page*) constitue le moyen privilégié. Or, tel que soulevé au premier chapitre, les opinions varient au sein de l'équipe et dans les milieux associatifs au sujet de la place que peuvent ou doivent prendre les nouveaux modes de télécommunication dans les manières d'intégrer les réseaux des jeunes : le travailleur de rue doit-il ou non être présent dans les espaces « virtuels » des populations visées? Une question encore chaudement débattue au moment de ma recherche.

5.2.6. S'adapter aux cycles des jours et des saisons

Le sujet de la météo et des cycles saisonniers fait partie des conversations des travailleurs de rue dont une part importante des activités se déroule à l'extérieur ou exige des déplacements. De façon à ajuster leur trajet et leurs activités quotidiennes au climat et aux habitudes saisonnières, les travailleurs de rue préparent l'arrivée des nouvelles saisons.

Ainsi, par exemple, lors de la YEP-E du mois de novembre, Benoit exprime son anticipation face au froid de l'hiver qui arrive et nomme son besoin de préparer sa routine hivernale. Damien explique comment il se prépare à cette saison; il se donne l'objectif de visiter plus d'appartements en cherchant pendant l'automne au travers des conversations à obtenir le numéro de téléphone des personnes qu'il rejoint. Aussi, il investit davantage les bars pendant la saison froide. L'important selon lui et les autres membres de l'équipe, c'est de trouver des endroits où « stacher » pendant l'hiver, afin de rendre utile cette saison malgré les inconvénients du froid. Benoit dit que d'ici l'arrivée de l'hiver, il continuera de voir des jeunes qui lui ont permis divers contacts afin de faire fructifier ces rencontres et de

les faire se poursuivre malgré les changements de leurs habitudes de fréquentation. Aussi, il planifie fréquenter principalement le métro de son quartier, le salon de coiffure africain où il a un « poteau », les maisons de jeunes francophone et anglophone de son quartier; il ira aussi jouer au hockey et trouvera peut-être des occasions de proposer aux jeunes d'écouter des films avec eux, par exemple dans leur appart.

Pour d'autres travailleurs de rue, l'été est une saison qui exige plus de planification. Ainsi, presque à l'arrivée de la fin de l'été, Ève nomme qu'elle a été confrontée cette année comme la précédente à la quasi-absence des jeunes dans son quartier, au point qu'elle a hâte que la rentrée scolaire arrive. Elle constate que les jeunes ont tendance à travailler à temps plein ou encore à sortir du territoire pendant la saison estivale, probablement pour des voyages en famille ou des camps de vacances jeunesse. Elle pense donc qu'elle doit commencer à « préparer son été » dès le printemps et à la fin de l'année académique en demandant aux jeunes ce qu'ils font de leur été et en planifiant quelques activités en leur compagnie.

Comme les changements de saison entraînent des dynamiques différentes au niveau de l'occupation des espaces par les populations visées, les travailleurs de rue reprennent périodiquement certaines étapes associées à l'intégration du milieu en ciblant des espaces à fréquenter pour côtoyer des personnes et groupes visés. Par ailleurs, le climat comporte aussi différents impacts sur le quotidien des travailleurs de rue qui parfois ont besoin de ventiler leurs émotions face aux caprices de la nature : par exemple, lors d'un mois d'août gris et morose, Benoit exprime combien il trouve exigeant de garder le moral : « il pleut tout le temps, pis nous faut qu'on rayonne là-dedans ». Aussi, la perte de lumière qui survient à l'automne rend le quotidien des travailleurs de rue « plus tough » alors que l'été leur permet de croiser des gens dehors beaucoup plus tard. Le printemps quant à lui éveille et réchauffe les esprits : « les gens sortent de leur tanière », « se gèlent pendant le dégel ».

Cela dit, les travailleurs de rue de l'équipe apprécient que leur organisme prenne en compte les défis que représente l'hiver en leur fournissant un budget pour s'équiper en vêtements et

en chaussures de saison. Lors des rencontres associatives, ils ont maintes fois l'occasion de constater que ce ne sont pas toutes les organisations qui considèrent cet aspect des conditions d'exercice des praticiens.

Évidemment, le rythme de la pratique et les lieux ciblés par les travailleurs de rue varient largement selon leur contexte territorial, selon par exemple qu'ils pratiquent en milieu urbain ou rural, dans des pays du nord et du sud. Si, par exemple, les travailleurs de rue des pays scandinaves vont, les soirs obscurs, rencontrer les jeunes dans les centres commerciaux où ils se réchauffent et dépensent, le dehors représente plutôt l'unique lieu de rencontre des jeunes dans certains pays où «le soleil est la seule ressource qu'on peut se payer», illustre un partenaire africain lors d'une rencontre du groupe pilote du réseau international tenue au Portugal en octobre 2008.

5.2.7. Développer un sentiment d'appartenance territoriale

Au fil de leur découverte du quartier et tout au long du processus d'intégration dans l'univers du milieu, les travailleurs de rue expriment un sentiment d'appartenance grandissant envers leur territoire : «j'ai mon quartier tatoué dans le front» affirme fièrement Benoit en dressant le bilan de son ancrage dans le quartier lors de la rencontre PI en décembre. Des taquineries entre collègues de quartiers différents reflètent souvent ces jeux d'appartenance; par exemple, lors d'une rencontre YEP-E, deux travailleurs de rue se « lancent des insultes » de rivalité territoriale après avoir fait un séjour dans un camp de vacances où ils occupaient des chalets différents avec leur groupe respectif de jeunes.

L'identification au territoire d'appartenance ressort lors des rencontres régionales, provinciales et internationales de praticiens. En effet, la présentation mutuelle de leurs réalités met en relief les spécificités des dynamiques et des situations rencontrées par chacun dans son contexte respectif en même temps que ce partage incite les participants à représenter avec une certaine fierté la région, la ville ou le quartier investi au quotidien. Les

discussions et plaisanteries interculturelles sont également fréquentes entre membres du réseau international, que ce soit entre acteurs de continents ou de pays différents qui, par exemple, caricaturent mutuellement leurs repères d'appartenance ou encore se questionnent et s'expliquent leurs réalités respectives. Lors de la rencontre internationale tenue à Québec, des débats mémorables entre Québécois et Français ont par exemple mis en lumière certains traits culturels d'ici dont la majorité était plus ou moins consciente, comme nous le verrons par exemple au point 6.2, au niveau de la valeur accordée à la familiarité dans les relations interpersonnelles et professionnelles.

5.3. Activer sa rue

Plusieurs conversations lors des rencontres cliniques abordent des préoccupations liées au processus d'activation du rôle des travailleurs de rue dans des espaces ciblés. En effet, s'appuyant sur les ouvertures provoquées par leurs efforts d'imprégnation et d'intégration décrits dans la partie précédente, les travailleurs de rue tâchent d'infiltrer certains espaces spécifiques où ils aspirent à « connecter » avec des gens du « milieu » et à graduellement « bâtir leur statut » de travailleur de rue parmi ces réseaux plus ou moins marginaux. Considérant cette étape charnière dans la progression de leur pratique, les membres de l'équipe consacrent beaucoup d'énergie à anticiper et à analyser le processus de pénétration d'un lieu « stratégique » dans « l'univers du milieu ». Ainsi, les travailleurs de rue explorent, partagent et élaborent entre pairs différentes pistes stratégiques en vue de se frayer une place et d'occuper un rôle dans les lieux jugés pertinents à fréquenter.

La journée « PI », c'est-à-dire la rencontre semestrielle consacrée à produire les plans d'intervention des intervenants, de même que les rencontres mensuelles YEP-E, sont des moments privilégiés pour traiter les questions relatives à ces défis. Lorsque nécessaire, les intervenants profitent aussi des rencontres « Situations » pour approfondir la réflexion sur certains nœuds qu'ils rencontrent au cours de ces épisodes chargés d'enjeux pratiques et éthiques.

Reflétant l'ampleur du travail réalisé en coulisses pour préparer cette entrée en scène des travailleurs de rue dans les décors où ils souhaitent jouer leur rôle, l'encadré qui suit résume une rencontre thématique organisée sur le sujet de l'infiltration dans les bars, considérés comme haut lieu de l'univers « du milieu ». Le récit de cette conversation entre praticiens explicite plusieurs principes stratégiques mis en valeur par l'équipe pour activer le rôle de ces acteurs dans l'univers « du milieu », c'est-à-dire pour « s'infiltrer » dans certains espaces ciblés et y dynamiser leurs interactions afin d'en faire émerger des occasions de rendre significatif leur rôle de travailleur de rue.

Encadré 4

Les stratégies d'activation sur le terrain : une rencontre thématique sur les tactiques d'infiltration dans les bars

Réunis exceptionnellement dans les locaux du site fixe, l'équipe clinique amorce une rencontre spéciale sur la « thématique bars », rencontre suggérée en YEP-E pour approfondir la discussion sur ce défi partagé par plusieurs membres de l'équipe.

Ève amorce l'échange en se rappelant qu'elle n'avait pas pris le temps au début pour réfléchir à sa position par rapport aux bars. Voyant chacun de ses collègues occuper des bars, elle s'était donné l'objectif d'y être aussi, mais comme elle s'en faisait une pression, divers prétextes la détournaient du but. Or, depuis la dernière YEP-E où elle a abordé la question, elle ne voit plus le bar de la même façon. Comme il y en a plus d'une dizaine dans son quartier, elle trouve difficile de cibler; chose certaine, elle ne peut pas les investiguer tous en même temps sans risquer d'y passer ses semaines entières.

Stéphane pose la question : pourquoi occuper les bars? Et quel bar choisir?

Il remémore comment lui-même en était venu à investiguer un bar, lieu par la suite fréquenté par tous les travailleurs de rue qui ont suivi dans ce quartier, dont aujourd'hui Damien. Suite à ses observations dans le milieu, il avait constaté les nombreux va-et-vient autour de ce bar. Se plaçant parfois dans un petit parc pas très loin, marchant sur la rue au devant, circulant dans les commerces des alentours ou allant manger au resto en face, il était intrigué par les allers-venues d'un homme qu'il voyait souvent et qui semblait connaître tout le monde. Alexandra, fraîchement arrivée depuis la semaine précédente, lui demande : « est-ce que les gens te voyaient observer? », ce à quoi Stéphane répond : « je pensais que non mais celui qui est devenu mon poteau par la suite m'a dit qu'il me voyait tourner autour ». En somme, poursuit Stéphane, c'est à force de tisser des contacts qu'il a fini par être invité au bar par la serveuse du restaurant d'en face et qu'il est ensuite entré en contact avec l'homme qui l'intriguait, Sylvain, devenu son poteau et par la suite le poteau de chaque nouvelle génération de praticiens passée depuis dans ce quartier.

Alexandra se tourne vers Christophe et lui demande comment il a choisi le resto-bar qu'il fréquente. Il explique qu'il avait d'abord choisi un autre bar mais qu'il se sentait alors trop « ti-cul » parmi les adultes qui le fréquentaient et qu'ainsi il a décidé de retarder son introduction dans ce milieu afin d'être plus prêt pour s'y intégrer. Il sentait qu'il avait besoin de mieux saisir les codes

du milieu avant de faire sa place dans un bar. Comme il est possible de manger dans la première section, le resto-bar s'est avéré un endroit plus facile à fréquenter sans se sentir bizarre. Selon lui, « l'ingestion de burgers est apparue comme un passage nécessaire avant de franchir les portes de l'autre section ».

Il explique s'être servi de la troisième période d'un match du hockey comme prétexte pour traverser la porte du bar une première fois. Cette occasion a représenté un moment charnière dans son intégration au sein de cet espace. L'ayant déjà vu du côté restaurant, un client du bar lui demande « t'es venu regarder la fin de la game? c'est platte, on perd! »; « ouin mais la game est pas finie » s'empresse de répondre Christophe, heureux qu'on lui adresse la parole. « T'as ben raison! » lui répond le client au bar. Heureusement pour le travailleur de rue, le vent tourne pendant la partie et le Canadien finit par gagner, ce qui lui vaut un *high five* (une tape main à main) de celui qu'il perçoit être le dealer de l'endroit. De surcroît, la *barmaid*, qu'il avait rencontrée quelques fois dans la section resto, l'invite à la rejoindre au bar. Depuis cette première, il est de plus en plus à l'aise de fréquenter la section bar de ce resto-bar et ainsi y tisse des liens.

Quant à lui, Damien explique comment la présence régulière dans un bar l'a amené dans un autre bar du même quartier. Selon lui, c'est un trait du travail de rue « tracquien » que d'aller dans les bars... Il faut toutefois trouver un sens à y aller dit-il : « on ne peut pas juste fonctionner sur l'effort, faut y trouver du plaisir pour être bien ». Ève réplique qu'elle avait « spotté » vite un bar au début de sa pratique, avant même d'avoir fait de l'observation dans les alentours; maintenant qu'elle connaît beaucoup mieux le coin, ce ne serait pas le même bar qu'elle trouverait pertinent de fréquenter.

« Pourquoi occuper des bars » relance Stéphane? Benoit se lance à répondre : « pour rejoindre la conso (consommation), pour aller plus loin, pour voir des gens qu'on voit pas ailleurs parce qu'ils sont soit au bar ou dans leur char. Ça nous permet de se mettre en lien aussi avec ceux qui gravitent autour de la rue. C'est quelque chose de rentrer dans un bar; c'est une dynamique fermée, une autre sphère que ce qu'on voit dans la rue ».

Christophe poursuit : « c'est aussi un lieu de socialisation utile à fréquenter pour un travailleur de rue, pour bâtir son statut. Si on côtoie les personnes qui vont au bar pis qu'on les rencontre dans une piaule, c'est pratique de les connaître. Ça peut être utile pour notre sécurité, pour traverser des filtres. Ceux qui se tiennent dans les bars peuvent être des bons poteaux ailleurs aussi. ».

Damien renchérit : « le monde dans les bars, surtout ceux qui vendent dans les

bars, ils sont au top de la hiérarchie dans le milieu : un vendeur que je connais disait d'ailleurs « moé j'viens pas de nulle part, j'avais deux bars à moé ». C'est pas pour rien qu'envoyer un vendeur « on the road », c'est une punition, une drop de statut. ». Stéphane reprend le fil : « aller dans un bar, ça donne une vision du quartier et ça nous fait connaître dans le milieu. Ça peut amener les gens qu'on y côtoie à nous amener dans leur lieu de vie. Quand le lien est avancé, on peut pousser un peu même... ».

Damien souligne que d'être présent dans un bar permet aussi d'écouter du monde que tout le monde est écoeuré d'écouter : « yes, y'était temps que t'arrives Damien, va donc jaser avec lui, chu pu capable de l'entendre radoter ». Christophe remarque que ça, ça aide au statut du travailleur de rue dans un lieu quand les gens voient qu'il peut être utile à ça! Alexandra ajoute : « comme un bar c'est un lieu intime, j'imagine que ça nous permet de voir les personnes dans leur façon de vivre, lâchées louses ». Stéphane confirme : « C'est vrai qu'on peut s'exposer dans toutes sortes d'état dans un bar : saoul, straight. Le bar reflète le non-jugement dans ce domaine là. Quoique les gens « de la rue » sont pas nécessairement bien vus dans les bars... C'est d'ailleurs à cause de cette intimité là que se donnent les gens dans les bars qu'on n'y entre pas comme on veut; des fois, il faut une invitation pour que ça passe. »

« Si on franchit une porte au moment où c'est pas le temps, le risque c'est d'être éjecté de l'espace où on voulait rentrer, de se brûler pis de devenir un indésirable » ajoute Damien qui précise qu'« on peut prendre des risques, mais des risques très calculés. ». Benoit évoque une situation où il avait hésité à prendre un risque de se faire remarquer et avait senti que ce n'était pas le bon moment. Au fait, c'était une des premières fois où il allait dans une brasserie de son quartier et comme c'était l'après-midi, il avait envie de prendre un café. Or, comme tout le monde buvait une bière et qu'il ne voyait pas de machine à café en marche, il avait opté pour une bière lui aussi... Stéphane rappelle ce qu'il avait dit à cette époque, soit qu'il faut savoir jauger quand c'est une bonne idée de susciter la curiosité, d'intriguer et quand ça risque plutôt de nous nuire.

Benoit profite de l'échange pour questionner sa propre stratégie : il dit que c'est pas trop difficile aller au bar quand il y a du hockey mais que sinon, quand il n'y en a pas, il a l'impression « d'être un pissenlit qui attend je sais pas quoi », ce à quoi rétorque Damien : « c'est beau un pissenlit : ça a sa couleur, c'est différent... ». Stéphane utilise la préoccupation de Benoit et la métaphore de Damien pour lancer la question : « dans un bar, on dirait que le temps nous comprime plus, qu'on se sent plus pressé, que le temps est plus lourd et qu'on le voit passer, c'est tu ça? On ne sait pas quoi faire, on a peur

d'être critiqué, par exemple si on met une toune dans le jukebox, si on prend un tour au pool... Il faut se poser la question : est-ce que je veux avoir l'image d'un client régulier ou une image différente? L'art est de se démarquer sans trop se démarquer... Steve, un ancien travailleur de rue, utilisait la 0.5 pour se distinguer des clients. Il se faisait remarquer comme le gars qui boit de la 0.5 et se servait de ça pour dire quelques mots sur sa job. ».

« Parlant de 0.5, qu'est-ce qu'on pense de la consommation en travail de rue » relance Damien en disant : « le pire enjeu est d'oublier qu'on travaille et d'en venir à parler plus qu'on écoute ». « ouin, vaut mieux éviter les culs secs » rigole Christophe. Stéphane poursuit : « l'important est d'être toujours professionnel : si on a tendance à boire vite dans notre vie privée, faut apprendre à boire lent à la job. Faut évaluer si ça a rapport de prendre un verre : ça dépend où, quand, le lien avec les personnes, etc. ». Benoit ajoute qu'il avait peur de sentir une haleine de bière lorsqu'il en a bu en après-midi. Ève complète en disant que c'est pas toujours nécessaire de prendre de l'alcool; si on préfère boire du jus, faut y aller avec son aisance parce que c'est comme ça qu'on va être capable de s'expliquer. Au pire, on va devenir « Mme Jus de fruit ou M. Pepsi » : il s'agit de l'assumer ». Stéphane complète en disant que des fois, quand la *barmaid* est notre poteau, elle peut même nous préparer un verre qui passe pour un *drink* mais qui est sans alcool : « ce qui est à retenir, c'est qu'au TRAC, on a le choix sur ce sujet là et sur d'autres mais il faut être capable de l'expliquer et de l'assumer. ».

Christophe demande à Benoit comment il occupe l'espace au bar qu'il veut investir : « si t'es pas régulier, tu peux difficilement faire ta place. Il faut voir les ouvertures qui se présentent et pas attendre que ça vienne de soi ». Benoit répond que dans la rue, il voit des avancements un peu partout depuis les derniers mois mais qu'au bar, c'est plutôt statique. Il pensait que son contact avec son poteau dans la maison de chambre l'aiderait à avancer, mais celui-ci a dit qu'il n'est pas nécessairement aimé de tout le monde à cet endroit. Ève remarque qu'un tel avertissement de son poteau donne une idée à quel point il saisit les enjeux du travail de rue. Pour sa part, Christophe insiste que le manque de récurrence est probablement ce qui contribue le plus au malaise de Benoit, rappelant que « la fréquence aide à être à l'aise, à donner du sens à sa présence, à être vu et reconnu ».

Ayant entendu dire Benoit qu'il y avait du *poker* au bar qu'il visite, Alexandra demande s'il peut y jouer. Damien répond que ça risquerait trop de diluer le rôle du travailleur de rue. En plus, commentent les autres, il y a des enjeux d'argent, d'agressivité, de cliques : « vaut mieux jaser de *poker* avec un client que de se mettre à y jouer soi-même » résume Carole avec un clin d'œil avisé.

Christophe revient à la charge : « il faut installer ton créneau, y aller à différents moments pour connaître le fonctionnement, y aller six à sept fois de façon régulière, pis rendu là skipper un tour pour voir la réaction du monde ». Damien ajoute que lorsqu'on est parvenu à créer un lien avec un poteau « il parle de nous quand on n'est pas là. C'est pour ça qu'il faut taper le clou avec une personne et profiter des timings ». Stéphane suggère à Benoit d'aller au bar en faisant « quasiment » comme s'il allait dans un bar de son quartier : « vas-y comme pour prendre un « break » de l'extérieur à l'intérieur... ça va lever un moment donné. »

Charles demande si on doit « focuser sur le staff » ou aller vers du monde qui fréquente la place. Damien pense que c'est utile d'aller vers la serveuse : « c'est souvent elle la meilleure porte d'entrée pour les autres. ». Il suggère de réfléchir à qui nous invite ou nous implique dans un espace : quel est le lien de confiance avec cette personne? Quelle en est la réputation, le statut? « Il faut faire attention de pas se mettre dans la gueule du loup en s'associant à une personne qui a du trouble... ».

Stéphane amorce la synthèse de la discussion en soulignant qu'« il y a rarement des réponses absolues en travail de rue : c'est beaucoup plus souvent des questions qu'il faut se poser... ». « Dès qu'on tombe dans les réflexes », avise-t-il, « il faut s'arrêter et réfléchir pour continuer d'expérimenter ».

Il enchaîne : « il faut garder notre spécificité, se démarquer, toujours continuer d'agir en invité, jamais se considérer dans la gang, s'y fondre ». À cet égard, Damien souligne en exemple que lorsqu'il est présent pendant qu'ils fument un joint au parc et que lui ne fume pas, il se distingue. « Quand on devient trop chummy, on perd en crédibilité. Ils nous le disent souvent : « cool, quand t'es là, on parle d'autres choses que de dope, de dettes et de cul » C'est trippant de parler de politique, de voyage, de toutes sortes d'affaires ». Comme le résume à son tour Christophe, il faut faire attention de ne pas se perdre dans le désir de leur ressembler : « notre différence les attire, ils nous acceptent. L'affaire c'est qu'on ne peut pas tant que ça improviser, faut qu'on ait des plans de match pour avoir une idée comment réagir dans différentes situations. ».

En somme, boucle Stéphane, « c'est en portant attention à qui ils sont, à leurs codes, à leurs dynamiques, à leurs cultures et sous-cultures que nous pouvons avoir des idées et penser des stratégies qui sont adaptées à eux autres et teintées de nos réflexions. Chaque action a un sens, est portée par une réflexion, par un objectif. Il faut être opportuniste, avoir des scénarios de prêts ».

5.3.1. S'infiltrer dans des espaces stratégiques

Bien que la rencontre thématique présentée dans l'encadré soit concentrée sur l'espace des bars, son contenu reflète les objectifs et les tactiques développés par les travailleurs de rue de l'équipe pour « ouvrir des espaces stratégiques ». Comme nous le verrons, d'autres lieux publics et privés représentent aussi un foyer potentiel de rencontres (maison de chambres, HLM, appartement, loft, restaurant, salon de coiffure). Néanmoins, le bar constitue une cible d'infiltration valorisée par les travailleurs de rue de l'organisme étudié comme le montre bien l'exemple en encadré et comme le reflète aussi un commentaire de Damien lors d'un tour de quartiers tenu dans une rencontre régionale des travailleurs de rue : « on peut en apprendre beaucoup sur la réalité du quartier par les conversations dans les bars ».

Comme plusieurs collègues influencés par leur formation de base en travail de rue et par le document « Le travail de rue : de l'oral à l'écrit » (Collectif de l'ATTRueQ, 1997), les membres de l'équipe recourent au terme « infiltration » pour qualifier le processus progressif par lequel, pour accéder à certains lieux ciblés, ils traversent les « filtres » qui maintiennent ces milieux plus ou moins fermés aux étrangers. Bien que le terme soit controversé vu son usage en contexte d'enquête policière, plusieurs membres de l'équipe utilisent la notion d'infiltration pour expliciter les étapes de cette démarche stratégique.

Par exemple, lors d'une rencontre YEP-E, Benoit exprime sa satisfaction de voir qu'il « traverse des filtres » au salon de coiffure qu'il fréquente : « ça va très très bien; j'ai maintenant accès au garde-robe où il range les condoms que je lui apporte. Les gens me regardent; au début, ils riaient du p'tit blanc, maintenant ils me voient donner des condoms, jaser avec le monde pis toute ». Le degré d'infiltration se mesure selon les membres de l'équipe au degré d'accès développé dans l'univers d'un milieu : « l'an dernier, je n'avais plus accès au salon quand l'ancienne travailleuse de rue est partie; maintenant j'ai accès, même de plus en plus accès, jusqu'à chez lui », parlant du proprio du commerce avec qui il a été faire du *snowboard*.

Comme le suggère la discussion lors de cette réunion, les travailleurs de rue cherchent à pénétrer des espaces où bâtir leur statut dans « le milieu ». Ils ciblent des endroits où ils peuvent entendre parler du quartier, voir des gens qu'on ne voit pas ailleurs et faire des liens avec ceux qui fréquentent ces lieux ou gravitent autour. Ils choisissent plus particulièrement des lieux où ils peuvent rencontrer des gens utiles à connaître pour traverser les filtres des milieux ciblés, soit des « poteaux » (voir 5.3.4), c'est-à-dire des personnes-clés dont ils cherchent à se rapprocher pour « aller plus loin et ailleurs », dans des espaces moins accessibles où se concentrent des besoins auxquels ils veulent répondre.

En somme, pour « activer leur rue », les travailleurs de rue cherchent à se faire connaître au sein de lieux qui rayonnent dans les milieux où ils veulent s'intégrer. Comme le suggère savamment Carole lors de la rencontre PI : « il faut miser sur les lieux qu'on a ouverts et qui vont irradier et mener ailleurs; les embranchements vont naturellement s'ouvrir. À force de taper sur le même clou, ça ouvre des portes; il s'agit de suivre les courants au lieu d'aller à contre-courant ».

A travers leurs discussions, les travailleurs de rue planifient la stratégie et élaborent des tactiques spécifiques pour « ouvrir un espace » qu'ils jugent utile à l'activation de leur rôle dans le milieu. Dans cette logique stratégique, il arrive qu'au lieu de viser directement un espace difficile d'accès, un travailleur de rue cible un endroit plus facile à fréquenter et qu'il se serve des liens établis dans cet espace pour s'introduire progressivement dans l'espace ciblé. Selon Christophe, cette façon d'« entrer dans un lieu avant d'y être encore » permet de « mettre le pied dans la porte » en vue d'être accepté dans un endroit aux usages plus ou moins clandestins ou privés. Comme rapporté dans l'encadré, c'est d'ailleurs en s'appuyant sur son lien avec la serveuse du bar où se tient son poteau Sylvain que Damien a tissé des liens avec une cliente par ailleurs serveuse dans un autre bar du quartier où il voulait s'investir. Bien qu'elle ne s'adresse pas à lui quand il la croise sur la rue, il constate que son contact lui sert au bar où elle se montre très accueillante à son égard.

Usant de la même tactique, Christophe rapporte en YEP-E qu'il a « traversé pas mal de filtres dans les restos; je commence à me faire saluer, j'attends de me faire inviter au bar. Ça va déboucher, je le sens ». Il souligne que le coordo clinique pourrait l'introduire au bar mais qu'il trouve plus utile de développer des liens au resto-bar, surtout que le lien commence à devenir étroit avec le *dealer* qui fréquente les deux endroits : « on s'accote ensemble au comptoir. C'est bon signe, quand je saute une semaine, je me fais chialer après. Ce temps investi va être payant rendu au bar ».

Quatre mois plus tard, le même travailleur de rue dit qu'il est retourné au bar ciblé : « ça avance lentement mais c'est l'fun ». Il souligne qu'il n'en n'est pas à y « aller dans la routine », qu'il est « encore dans la permission ». Toutefois, il se sent prêt à « proposer, pousser, ajouter quelque chose de nouveau » pour activer son rôle. Il se dit « rendu là dans l'évolution de son statut dans le milieu et dans le lien de confiance avec les gens. Ça commence à faire du sens, les tests sont passés ». Comme l'équipe sait que ce poteau potentiel a connu d'anciens travailleurs de rue, dont le coordonnateur clinique au temps de son terrain, celui-ci remarque : « il connaît la pratique mais il veut savoir, toi, t'es tu croche ou t'es drette? ». Christophe répond que c'est d'ailleurs pour faire ses preuves personnelles qu'il attend d'avoir renforcé son propre lien avec ce poteau potentiel avant de mettre en valeur leur lien partagé avec d'anciens travailleurs de rue qu'il a connus.

Sur ce plan, bien qu'un travailleur de rue puisse parfois profiter de l'ouverture créée par son prédécesseur dans le quartier à travers un processus d'introduction au milieu et un de transfert de liens, les membres de l'équipe insistent sur le fait qu'il faut éviter de prendre pour acquis l'accès à ces espaces. Stéphane souligne à quel point, même lorsque des gens « achètent la pratique », il est normal qu'il leur faille ensuite « acheter le praticien » puisque le travail de rue, en s'infiltrant dans la vie privée des gens, ne peut être autrement que fondé « d'emblée sur une approche personnalisée » précise-t-il.

Un autre exemple reflète les efforts stratégiques investis pour infiltrer un espace ciblé. Depuis le mois d'octobre, Benoit explore à chaque rencontre sa stratégie pour investiguer le pub de son quartier, encouragé et conseillé par ses collègues. Optant d'abord pour une position « neutre » en se fondant dans le décor par l'adoption des pratiques de l'endroit (par exemple, commander une bière à 13h00 l'après-midi tel qu'évoqué dans l'encadré), il poursuit pendant plusieurs mois une fréquentation quasi-hebdomadaire. Profitant de la fréquentation de ce bar par une serveuse d'un restaurant du coin qui le perçoit comme un « bon gars », Benoit tâche de se rapprocher de cet espace qu'il considère comme un « QG des adultes du milieu » dans son quartier. Par le biais d'une fréquentation régulière alternant entre des moments de jour et de soir, il cherche progressivement à « provoquer des steps » et à « déstabiliser l'environnement » pour changer la perception de son rôle : ne pas boire d'alcool, faire allusion à son travail, s'asseoir au bar pour jaser avec la *barmaid*, etc. À partir de juin, il rapporte que sa régularité « commence à payer » alors que les conversations se multiplient avec la *barmaid* et que les gens, pour son plus grand bonheur, ont même ri à une de ses blagues récemment.

Lors d'une rencontre YEP-E du mois d'août 2009, après avoir mis tant d'énergie pendant des mois pour infiltrer cet espace, Benoit rapporte avec joie : « le pub est devenu un espace plaisir : ça torche solide ». Présenté en tant que travailleur de rue au « dealer » de la place et à son « lieutenant » par un client saoul qui l'a invité à jouer une *game* de billard avec eux, Benoit explique qu'il est resté évasif sur le fait qu'il travaillait ou pas « maintenant », c'est-à-dire au moment de sa présence dans le bar, se rappelant comment ses collègues insistent sur leur rôle auprès des jeunes de façon à se rendre disponible sans donner l'impression aux adultes de les viser directement. Benoit raconte que « les interactions étaient bonnes dans le bar et avec le *crowd*. Ils m'ont même fait des *jokes*. Ça a vraiment fait mon mois que ça débloque à cette place là. J'suis sorti à minuit et demi ». Réjouie de cette belle soirée dans ce lieu investi par Benoit depuis près d'une année, l'équipe tape sur la table pour applaudir sa « petite victoire ».

Résumé dans l'encadré, le récit des premiers pas de Stéphane dans l'espace occupé par Sylvain, qui est devenu son poteau et par la suite le poteau de plusieurs autres travailleurs de rue, reflète bien la combinaison de tactiques mise en œuvre par les membres de l'équipe pour se faire inviter dans un lieu visé.

5.3.2. Doser la fréquentation des lieux investis

Cela dit, même si l'infiltration dans certains espaces ciblés constitue une priorité pour les travailleurs de rue, les membres de l'équipe se donnent différents moyens pour doser leur occupation de l'espace en répartissant de manière équilibrée leur temps entre les lieux et les liens déjà investis et les lieux et les liens en phase de découverte. A cet égard, alors que les nouveaux praticiens progressent par étape vers la découverte d'espaces méconnus, les travailleurs de rue déjà établis ont continuellement à relever le défi de renouveler leur bassin de personnes fréquentées. À cet égard, nommant son défi d'éviter de tomber dans la facilité de toujours rester dans les mêmes espaces et les mêmes réseaux, le doyen confie à l'équipe « qu'il se pose les mêmes questions que les nouveaux TR ».

Lors des échanges, les travailleurs de rue s'entraident pour réfléchir comment doser leur occupation des lieux de manière à rendre utile leur temps de présence mais aussi d'absence dans ces espaces. Comme le conseille Christophe à Benoit pendant la rencontre thématique : « la fréquence aide à être à l'aise, à donner du sens à sa présence, à être vu et reconnu ». L'expression « taper le clou du temps » est souvent utilisée lors des rencontres lorsque les travailleurs de rue décident d'intensifier la cadence de leur présence, que ce soit en accélérant la fréquence de leurs visites, en allongeant la durée de celles-ci ou en régularisant les temps investis dans un lieu. Lors d'une séance de terrain, Damien illustre par une métaphore l'importance de la régularité des présences d'un travailleur de rue dans les espaces où il veut se faire connaître : « la régularité, c'est comme de la crème fouettée : il faut adopter un geste régulier pour la faire lever ».

Or, une fois que l'établissement d'une routine a permis de créer une certaine habitude de fréquentation, les travailleurs de rue se conseillent de « jouer avec cette fréquence » afin de tester l'intérêt et susciter des réactions. Comme le suggère Christophe lors de la rencontre PI : « on peut étirer la fréquence, casser le beat, briser la routine, stimuler des appels, se faire attendre ». Il souligne que cette tactique a porté fruit pour lui alors qu'une femme ne l'ayant pas vu depuis plus d'une semaine lui a demandé : « pourquoi t'étais pas là jeudi? », ce qui lui donna l'occasion de répondre « appelle-moi si j'suis pas là pis que tu veux me parler », marquant ainsi une avancée dans l'établissement de leur lien et de son rôle. Une fois que la place du travailleur de rue commence à être installée dans un lieu, les membres de l'équipe estiment que des attentes envers sa présence, des remarques sur son absence ou des invitations sont autant de marques d'intérêt du milieu envers lui. Ainsi, Damien rappelle que s'assurer d'une absence remarquée peut être une occasion d'augmenter sa reconnaissance dans un milieu : « les gens parlent de nous quand on n'est pas là ».

Benoît rapporte lui aussi un exemple de l'efficacité d'une telle tactique de variation du rythme. Après avoir développé de bons liens avec une gang de jeunes se tenant à la cabane d'un parc et percevant que le responsable commence à prendre pour acquis leur lien « *chummy – chummy* », le travailleur de rue décide de ralentir sensiblement sa fréquence de présence, provoquant alors un intérêt renouvelé à son retour. Les membres de l'équipe confirment l'utilité de « parfois se laisser un peu désirer ».

En somme, les membres de l'équipe s'encouragent à « laisser le temps au temps », estimant que c'est en adhérant à un rythme régulier que des portes peuvent s'ouvrir. Comme nous l'avons vu ici et dans le chapitre précédent, les travailleurs de rue expriment souvent à quel point le processus d'immersion et d'infiltration exige de leur part patience et persévérance alors qu'il leur arrive souvent de se sentir comme un « pissenlit qui attend je ne sais pas quoi », tel qu'illustré par Benoît dans l'encadré.

Aussi, comme s'ajoutent parfois à leur propre empressement des pressions extérieures en vue d'accélérer l'activation de leur rôle, par exemple de la part de partenaires du quartier, les membres de l'équipe se rappellent mutuellement l'importance de « développer une clarté en soi » avant de provoquer des situations d'intervention qui risqueraient de brûler leur crédibilité dans le milieu.

Tout en meublant cette étape de différentes activités utilitaires (ex : manger des burgers pour fréquenter un certain resto, lire le journal pour occuper un banc ciblé), les travailleurs de rue tâchent pendant cette séquence de se mettre au diapason et en disposition pour percevoir les occasions de faire évoluer leurs relations et leur statut dans un milieu. Comme « le temps propose des opportunités », tel que le répète souvent Stéphane, les travailleurs de rue restent alertes aux occasions qui se présentent, par exemple en profitant d'un *match* de hockey pour aller se joindre aux occupants d'un bar et y susciter des liens potentiels.

L'évolution du rapprochement de Damien avec les jeunes fréquentant un loft punk est un exemple de cette capacité à composer avec les imprévus pour trouver les voies d'accès à un lieu et provoquer sa fréquentation. Lors d'une rencontre YEP-E, Damien raconte qu'il marche régulièrement dans le terrain vacant adjacent au bloc où se trouve un loft où il aimerait se faire voir de ceux qui fréquentent ce lieu achalandé : « j'attends mon lucky day pour être invité à y entrer » confie-t-il.

Alors qu'il cherche à renforcer son lien avec un jeune dont il espère pouvoir se servir comme porte d'entrée dans ce loft, il rapporte lors de la YEP-E suivante qu'il a finalement pris une autre opportunité pour établir le pont vers ce lieu lorsqu'il a croisé dans les alentours un jeune qui utilisait une ressource d'hébergement où Damien a déjà travaillé. Il dit qu'il lui a fallu replacer son statut auprès de ce jeune adulte pour distinguer son nouveau rôle, mais il sent que ça a bien passé. Cet ajustement tactique le faisant passer par un contact différent de celui prévu au départ l'amène à conclure en rencontre PI : « faut évoluer, aller vers des lieux inconnus, vers des découvertes ». Plus tard, l'aisance est si bien

installée entre lui et son contact, au fait le principal locataire de ce loft, que celui-ci invite Damien à passer quand il veut, ce qui lui donne l'opportunité de se rapprocher des gens qui fréquentent ce local, de les côtoyer dans divers états et de leur apporter différentes ressources, comme nous le verrons dans le prochain chapitre.

Plusieurs exemples montrent comment les travailleurs de rue planifient leur stratégie d'infiltration dans une logique progressive tout en se rappelant constamment le caractère imprévisible de la pratique et la nécessité de savoir profiter des occasions qui se présentent parfois en avance sur le *planning*. À ce titre, tel que rapporté dans la partie 4.2., alors que les étapes de mon intégration sur le terrain de Damien avaient été minutieusement réfléchies avec lui et le coordonnateur clinique, envisageant consacrer quelques présences à apprivoiser le quartier par une visite « géographique » et le ratissage des rues du secteur, voilà que ma toute première séance d'accompagnement du travailleur de rue suscite plusieurs conversations avec des gens croisés sur la rue ainsi que la rencontre inattendue avec son « fameux » poteau dont j'avais tellement entendu parler.

Plongés d'entrée de jeu dans le feu de l'action, nous avons longuement discuté à quel point le fait d'être directement dans le quotidien des gens oblige les praticiens à être « toujours prêts », comme de vaillants scouts! Aussi, cette précipitation de mon introduction sur le terrain m'a confirmé l'intérêt d'avoir discuté préalablement en équipe des enjeux de ma présence terrain, cela m'ayant permis de me présenter et d'expliquer sommairement et sans trop de difficulté les raisons m'amenant à accompagner Damien.

5.3.3. Respecter les règles du milieu

Comme nous venons de le voir, les travailleurs de rue adoptent un processus étagé pour s'infiltrer et s'ancrer dans les espaces ciblés. Cette approche progressive est utile aussi pour bâtir leur crédibilité et pour assurer leur sécurité dans ces lieux où parfois se déroulent diverses activités illicites. Comme le résume Damien lors de la rencontre thématique bar :

« si on franchit une porte au moment où c'est pas le temps, le risque c'est d'être éjecté de l'espace où on voulait rentrer, de se brûler pis de devenir un indésirable; on peut prendre des risques, mais des risques très calculés ». En somme, les travailleurs de rue cherchent non seulement à avancer avec patience et persévérance mais ils tâchent aussi de faire preuve de vigilance et de prudence pour éviter de se mettre les pieds dans les plats.

D'abord et avant tout, les travailleurs de rue s'efforcent de percevoir et de respecter les codes d'un milieu pour y être accepté, par exemple ne pas négliger d'offrir de bons pourboires à la *barmaid*. Comme le dit Christophe lors d'une rencontre situation en parlant de l'attitude à avoir dans un bar, « le niveau d'énergie est jamais pareil dans un bar. Tu peux aller à la même place deux jours de suite et qu'une journée ce soit la bonne humeur générale et le lendemain la dépression générale ». Ainsi, Stéphane insiste qu'il faut être attentif et faire attention à éviter les « gaffes d'acuité », c'est-à-dire poser des gestes qui ne tiennent pas compte de l'ambiance et de la dynamique d'un lieu, par exemple changer de musique au *jukebox* ou s'immiscer à une table de jeu au mauvais moment comme cités dans l'encadré.

L'expérience de situations délicates met en évidence les règles à respecter sur le terrain. Par exemple, bien que je savais l'importance d'éviter de porter une attention trop insistante envers ceux qu'on observe pour ne pas susciter de réactions négatives chez les personnes du milieu, c'est à l'usage que j'ai pu vraiment intégrer la portée de cette règle. En effet, lors de ma deuxième visite sur le terrain, alors que je gesticule en discutant avec Damien, celui-ci m'avertit de ne pas pointer du doigt les endroits que je veux lui signaler en parlant. Aussi, lors d'une présence terrain ultérieure, juste avant d'entrer dans un bar où « se brassent des affaires », il me prévient de ne pas regarder les *deals* si j'en vois. À une autre occasion, mon collègue profite d'un retour sur une conversation eue avec une professionnelle dont nous ne partageons pas le même point de vue; il me sensibilise à l'importance de faire attention aux expressions de mon visage, très « parlant » selon lui. Soulignant que nous sommes appelés à voir et à entendre des choses qui peuvent nous

heurter, il me rappelle l'importance d'apprendre à demeurer neutre lorsque je suis ébranlée par ce qui se présente à moi, surtout sur le terrain mais aussi avec les partenaires.

Bien que ces consignes faisaient du sens avant et encore plus dans les situations où Damien me les a rappelées, le message passa tout particulièrement le jour où mon « regard insistant » se traduit en « gaffe », heureusement sans trop de conséquences... Au fait, alors que j'accompagne Christophe sur le terrain et que nous marchons dans son quartier, je crois reconnaître un endroit où j'avais déjà été m'asseoir avec une ancienne travailleuse de rue de l'organisme que je supervisais à l'époque. Étirant le coup pour mieux voir le lieu, je plonge mon regard vers la vitrine afin d'essayer de reconnaître l'endroit; levant les yeux vers le haut pour identifier l'enseigne du commerce, je m'aperçois qu'il s'agit de l'endroit dont Christophe nous parle à chaque réunion en tant que « spot » qu'il tâche d'investir progressivement, étape par étape, avec des gants blancs...

Trois pas plus loin, aussitôt ce constat fait, je m'excuse à Christophe de ma gaffe et lui explique aussitôt pourquoi j'ai ainsi regardé ce lieu, sans me douter qu'il s'agissait de son « spot ». Heureux que j'en aie pris conscience moi-même, Christophe me rassure en me disant qu'il n'a vu personne dans le bar et qu'il ne croit pas que ça lui fera d'ennuis. Il souligne quand même que ça aurait pu être le cas si quelqu'un de « moindrement paranoïaque » avait remarqué mon regard et s'était demandé « ce que la fille avec le travailleur de rue pouvait bien leur vouloir ». Depuis cette anecdote, et jusqu'à la fin de ma démarche de recherche, les membres de l'équipe s'amusent à me lancer le *running gag* « Annie, attention les yeux! », accompagné d'un geste de doigts placés en V pointant les deux yeux.

Cette expérience de transgression d'une règle de base de la pratique a été une importante occasion de prise de conscience qui a renforcé significativement ma compréhension des consignes en plus de m'avoir aidée à saisir l'expression « apprendre de ses erreurs », régulièrement évoquée par les membres de l'équipe. Dans le même sens, tel que rapporté

dans l'encadré, lorsque Sylvain avait dit à Stéphane l'avoir vu observer les alentours de son bar avant de le connaître, ce commentaire avait eu auprès de lui un effet semblable de sensibilisation au principe selon lequel il faut toujours se rappeler que lorsqu'on observe, on est probablement observé et que même quand on ne voit pas, il se peut que l'on soit vu.

Une seconde « gaffe » commise a mis en lumière d'autres enjeux touchant directement la question de la discrétion nécessaire en travail de rue. En plus d'avoir à adopter une attitude de discrétion au niveau de l'expression de notre attention envers ce que l'on voit et entend, j'ai aussi appris l'importance d'être discret dans les conversations qu'on a l'occasion de partager avec les personnes côtoyées. En effet, une situation m'a permis de comprendre pourquoi Stéphane insiste sur le fait que même lorsqu'on se trouve à l'aise, « encore plus lorsqu'on est à l'aise » dirait-il, il faut prendre garde au risque de devenir trop familier et de laisser passer des informations potentiellement sensibles auprès de tiers.

Ainsi, lors d'une présence terrain au mois de mars, Damien me présente un homme avec qui nous discutons quelques minutes sur le trottoir. Après l'avoir quitté, Damien m'informe qu'il s'agit du fils de Sylvain, ce qui me fait dire qu'en effet, il lui ressemble beaucoup. Plus tard dans la même journée, pendant que Damien parle avec une autre personne qui l'a interpellé sur la rue, nous croisons notre poteau Sylvain avec qui je me mets à converser quelques minutes. Puisque ça fait plusieurs fois que nous nous rencontrons et que nous discutons, nous sommes de plus en plus à l'aise pour converser, ce qui me fait lui dire tout bonnement que j'ai rencontré son fils tout à l'heure et que j'ai été fascinée par leur ressemblance; il me partage alors qu'il est préoccupé de voir son fils dans les alentours et qu'il espère qu'il n'empruntera pas les mêmes détours que lui a empruntés...

Après que nous nous soyons salués, je résume avec enthousiasme à Damien la conversation que je viens d'avoir avec Sylvain et lui partage combien je nous avais sentis à l'aise. Damien me lance : « quoi, tu lui as parlé de son fils? », ce à quoi je réponds naïvement « ben... oui ». Mon collègue alors me sensibilise : « il ne faut jamais faire ça Annie, c'est

une règle d'or en travail de rue de ne pas dire à l'un qu'on a vu l'autre car on ne sait pas les enjeux que ça peut soulever. En particulier, les questions familiales sont parfois délicates et on peut se retrouver dans des positions très compliquées ». Pour illustrer ce risque, il donne l'exemple d'un gars qui cherche son frère parce qu'il lui doit de l'argent : « si un jour on lui a dit qu'on a vu son frère à telle place, il pourra être porté à venir nous voir pour savoir où le trouver, pis là, on risque d'avoir une dent cassée sur la conscience ».

Cette courte conversation avec Sylvain, que j'avais sur le coup trouvée anodine et conviviale, prend tout à coup les proportions d'une importante leçon : « il n'y a pas d'informel en travail de rue » comme me le dit Damien et le répète Stéphane lors de la réunion suivant cette séance terrain. En effet, bien que j'estimais comprendre le principe de la discrétion, voilà que cette situation me révèle à quel point son respect se joue dans des subtilités quotidiennes, par exemple dans des conversations en apparence banale. Du coup, l'échange avec Damien et la discussion en équipe me permettent de saisir comment éviter de se piéger en partant de ce que les gens amènent dans les conversations au lieu de chercher à faire preuve de familiarité en montrant qu'on connaît leur réalité.

Consciente de l'exigence de vigilance qu'impose la pratique du travail de rue, autant pour des enjeux de sécurité, d'éthique que de méthode, l'équipe estime prioritaire d'éviter le piège des « pantoufles »; selon les praticiens, il ne faut jamais être trop confortable dans son rôle, dans ses relations et dans le milieu. Le coordonnateur clinique insiste que le travail doit se faire dans une « quête d'aisance et non de confort » et qu'il faut « toujours être prudent, jamais mécanique ». Ainsi, bien que les travailleurs de rue estiment qu'une sensation grandissante d'aisance constitue un signe d'appropriation de leur rôle dans un espace : « il ne faut jamais oublier que vous travaillez » rappelle souvent Stéphane. Dans le même sens, lorsque Christophe confie en PI qu'il se sent « reconnu et ne se demande pas pourquoi il est là » dans le resto-bar qu'il investit, Stéphane répète : « la convivialité des relations ne doit pas compromettre la vigilance; même quand on en vient à avoir ben du fun avec les gens, il faut rester éthique et considérer l'importance des liens développés ».

Aussi, même si les travailleurs de rue parfois « jouent sur la ligne » de certaines règles sociales pour être en relation avec ceux qu'ils veulent rejoindre, par exemple accompagner des mineurs qui s'en vont dans un bar, Stéphane insiste qu'il ne faut jamais que cette souplesse ne soit confondue avec de la paresse : « il y a rarement des réponses absolues en travail de rue : c'est beaucoup plus souvent des questions qu'il faut se poser... Dès qu'on tombe dans les réflexes, il faut s'arrêter et réfléchir pour continuer d'expérimenter ».

En ce qui concerne les questions récurrentes en travail de rue, les échanges au sujet de ce qui est permis et non permis de faire reviennent régulièrement. À cet égard, un des thèmes discutés le plus souvent touche la consommation d'alcool, sujet non seulement discuté fréquemment dans l'organisme mais aussi objet régulier d'échanges et de débats entre les membres de l'association des travailleurs de rue, que ce soit lors de rencontres régionales ou provinciales, voire internationales.

Dans l'exemple présenté en encadré, Stéphane explique à la nouvelle travailleuse de rue que dans leur organisme, « on a le choix sur ce sujet là et sur d'autres mais il faut être capable de l'expliquer et de l'assumer », remarque posée sensiblement de la même manière par Damien lors de la rencontre PI où ils avaient discuté de la situation de Benoit au pub : « au TRAC, on se pose la question si on boit ou pas; on dit pas qu'il faut boire ou ne pas boire. Ça dépend du contexte ». Formuland un peu à la blague la mise en garde sur les pièges de l'aisance, Damien souligne lors de la rencontre thématique : « le pire enjeu est d'oublier qu'on travaille et d'en venir à parler plus qu'on écoute! ».

En somme, l'équipe balise le rapport à la consommation d'alcool en fonction du contexte où se déroule l'action et de l'état d'esprit du praticien. D'une part, dépendamment du degré d'intégration du travailleur de rue dans le lieu, Stéphane souligne qu'il faut savoir « jauger quand c'est une bonne idée de susciter la curiosité, d'intriguer et quand ça risque plutôt de nous nuire ». Dans l'exemple amené par Benoit, il avait opté pour commander une bière lors d'une de ses premières visites au pub alors que, « après avoir scanné la place en deux

secondes », il avait vu que tous avaient une grosse bière sur leur table. Comme son objectif à cette époque était de garder un rôle neutre pour être en mesure de prendre discrètement une place dans ce lieu encore méconnu, il avait choisi de ne pas avoir l'air trop bizarre en prenant un café et s'était donc commandé une bière, malgré qu'il n'en avait pas le goût à ce moment précis de l'après-midi.

Or, à une autre étape de sa pratique, il pense que la même situation l'aurait peut-être moins fait sentir bizarre et qu'il aurait pu vouloir faire exprès de marquer sa différence en prenant un café. Comme le rappelle Stéphane lors de la rencontre thématique, un ancien travailleur de rue de l'organisme se servait de sa consommation de bière 0.5 comme caractéristique pour se distinguer des autres et ainsi marquer son statut de travailleur de rue.

En somme, souligne Christophe lors du PI, il faut d'abord « prioriser d'être à l'aise dans le lieu; il faut éviter le malaise. Quand on fonce dans les bars, les gens piffent notre énergie. On est obligé d'être sensible aux énergies. L'enjeu est de découvrir comment être bien ». Comme discuté lors de la rencontre thématique, Stéphane identifie qu'un moyen peut être d'adapter son mode de consommation, par exemple boire lentement de petites quantités même si on est reconnu comme un buveur « capable d'en caler plus d'une ». Tel que le suggère Ève, on peut aussi drastiquement assumer d'être un « M. Pepsi » ou une « Mme Jus de fruit » quand on est assez à l'aise pour assumer sa différence. Enfin, Stéphane rappelle que lorsqu'on connaît bien la *barmaid* et, idéalement, lorsqu'on parvient à s'en faire un « poteau », on peut lui demander de nous concocter des *drinks* d'apparence alcoolisée.

Le sujet de la consommation d'alcool fait partie des thèmes récurrents à l'ATTRueQ, souvent amenés par des nouveaux pour connaître les règles mais aussi par de plus anciens pour réfléchir sur la question, ce que fait par exemple un membre actif lors d'une rencontre régionale en invitant les gens à échanger leurs opinions sur divers aspects du sujet : l'heure, la quantité et le délai de consommation acceptable, l'explication d'un choix de non-consommation, la dimension éducative de la consommation modérée, les règles des

organismes, etc. Damien résume qu'il faut que chacun soit à l'aise de s'expliquer en fonction de son éthique et de celle de son organisme. Il ajoute que ne pas boire ou boire différemment des autres peut soulever la curiosité; ainsi, en phase d'intégration où le travailleur de rue veut passer incognito, cela peut être moins approprié de se faire remarquer alors que, lorsqu'il veut provoquer un changement de statut dans un espace, ça peut être intéressant comme façon d'avoir à expliquer son rôle.

Sensibles aux enjeux de sécurité qui traversent la pratique du travail de rue, les membres de l'équipe s'avisent mutuellement des risques des situations dans lesquelles ils se retrouvent en se rappelant souvent diverses règles et principes de base : être en lien avec un poteau, avoir accès à une sortie et un prétexte pour quitter, adopter une attitude d'indifférence devant les *deals*, assurer la clarté du rôle, annoncer sa présence, recourir au cellulaire, etc.

Chacun développe des tactiques pour composer avec les risques entraînés par les conditions de sécurité et d'hygiène de lieux fréquentés. Par exemple, lorsque Christophe et moi entrons dans les cages d'escalier d'un stationnement intérieur, il toussote de façon à se faire entendre par les éventuels occupants des lieux et ainsi éviter de les prendre au dépourvu. Par ailleurs, Stéphane raconte : « pour éviter de me donner la gale, les gars me donnaient une chaise en bois quand j'allais chez eux ». Christophe rapporte aussi comment il a expliqué à une femme avec qui il intervient qu'il ne pouvait pas fouiller dans ses vêtements jonchés sur le plancher à cause du risque de se piquer avec une seringue.

5.3.4. « Linker » avec des « poteaux »

Comme nous venons de le voir, les travailleurs de rue investissent beaucoup d'efforts pour s'infiltrer dans des espaces stratégiques afin de se retrouver au carrefour de relations leur permettant d'établir et de multiplier leurs contacts avec les personnes « du milieu ». À cet égard, l'équipe insiste sur le fait que l'accès au tissu de relations dans le milieu passe

généralement par le développement de relations avec des personnes considérées comme de potentiels poteaux.

Comme nous le verrons maintenant, les membres de l'équipe définissent un poteau comme un individu dont le statut significatif et le rayonnement dans un milieu peut agir comme « porte d'entrée » d'un travailleur de rue et qui, par la crédibilité qu'il accorde à cet intervenant, contribue à sécuriser son parcours d'infiltration dans des espaces difficilement accessibles sans invitation. La considération des travailleurs de rue envers les poteaux se reflète dans les références régulières qu'y font les membres de l'équipe lors des rencontres, particulièrement lors du volet « P » des rencontres cliniques YEP-E où chacun est appelé à commenter l'état d'avancement de ses relations avec ses « poteaux ». La notion de poteau est largement utilisée dans la communauté de pratique québécoise en travail de rue (ATTRueQ, 1997) et reprise dans les écrits du réseau international (de Boevé et Giraldi, 2008) à côté d'autres termes tels que personne-relais, partenaire, contact.

En somme, les travailleurs de rue de l'équipe se servent de l'étape progressive d'observation et d'infiltration dans des espaces ciblés pour saisir les dynamiques du lieu mais aussi pour repérer des « poteaux potentiels » de qui se rapprocher en vue de développer avec eux des liens constructifs. Par exemple, selon Christophe, connaître certaines personnes dans les bars peut être utile au travailleur de rue pour traverser des filtres et pour assurer sa sécurité dans d'autres lieux, par exemple dans les « piaules » où se vendent et se consomment des drogues.

Les travailleurs de rue incluent plusieurs types de contact et degrés de relation lorsqu'ils évoquent leurs « liens avec un poteau ». En effet, comme nous le verrons bientôt, les travailleurs de rue accordent à certains poteaux une place centrale dans leur stratégie et informent ces alliés de l'importance de leur statut pour leur pratique; dans d'autres contextes, les travailleurs de rue considèrent certains individus comme des poteaux plus circonstanciés. À titre d'exemple, lors d'une rencontre YEP-E en août 2009, Benoit

explique comment il cherche à être vu avec « le roi du skate » afin de hausser sa propre visibilité et crédibilité auprès des jeunes qui se tiennent au *skatepark*; dans ce cas, le « roi du skate » semble apprécier le rapprochement du travailleur de rue même s'il ne sait pas explicitement le rôle qu'il joue dans la stratégie de cet intervenant. Dans un autre cas, Carole souligne comment elle profite de son lien avec une travailleuse du sexe qui fréquente le site pour mieux comprendre la dynamique dans le quartier et pour avoir diverses informations sur ce métier qu'elle exerce depuis de nombreuses années.

L'exemple du poteau le moins au courant de son statut pour les travailleurs de rue est certainement celui du « p'tit dernier » d'une famille connue dans le milieu, au fait un bébé chouchou qui attire une attention dont profite le travailleur de rue pour se rapprocher de gens qu'il vise à mieux connaître! Bien que l'octroi d'un statut de « poteau » à ce bébé soit une blague autour de la table, plusieurs reconnaissent le potentiel d'interactions que suscite pour eux la relation à ce sympathique bambin.

Comme nous l'avons vu dans l'exemple en encadré et comme le reflète le contenu de plusieurs rencontres, le personnel dans les bars, en particulier les serveuses, représente des poteaux potentiels souvent importants pour les travailleurs de rue de l'organisme. Ainsi, Damien, Benoit et Christophe ont chacun développé des liens privilégiés avec des serveuses dans les bars et resto-bars qu'ils fréquentent. Christophe a d'ailleurs développé un tel lien avec la *barmaid* du resto-bar qu'elle lui offre chaque fois « un p'tit jus d'amour » lorsqu'il arrive. Il perçoit ce lien privilégié comme un passeport lui permettant de se rapprocher de diverses personnes qu'il veut mieux connaître, dont le *pusher* de l'endroit.

Cela étant dit, l'équipe est d'accord avec Damien que même si la connexion avec des poteaux est essentielle pour un travailleur de rue, bien choisir ceux-ci est tout aussi important. En effet, ce doyen rappelle lors de la rencontre thématique qu'il faut évaluer la réputation et le statut d'une personne avant de chercher à s'en faire un allié puisque s'associer à une personne mal perçue dans un milieu peut directement nuire à la crédibilité, voire même à la sécurité d'un travailleur de rue. À cet égard, la mise en garde du poteau de

Benoit qui l'avise ne pas être un atout pour faciliter son infiltration dans un bar rappelle aux travailleurs de rue de ne pas oublier qu'un poteau dans un certain milieu peut ne pas les avantager dans d'autres lieux.

Aussi, le fait de cibler des individus comme poteaux potentiels ne fait pas automatiquement d'eux de réels poteaux sur lesquels les travailleurs de rue peuvent se fier. Adoptant un processus progressif dans leur prise de contact avec leurs alliés potentiels, les travailleurs de rue considèrent que le passage « de poteau potentiel à poteau » constitue un moment charnière dans l'évolution d'une telle relation. Au cours de ma recherche, j'ai pu constater cette évolution de la relation de travailleurs de rue avec certains poteaux potentiels. Par exemple, tel que relaté dans les pages précédentes, Damien a investi beaucoup d'énergie pour se rapprocher du principal locataire du loft où il voulait s'infiltrer; au fur et à mesure des mois qui sont passés, il nous a parlé des intérêts de ce jeune adulte, de ses qualités, de ses aspirations, de ses défis. Lorsque j'ai moi-même eu l'occasion de faire sa connaissance, le rencontrant une fois sur la rue par hasard et une autre fois lors d'une visite à son loft, j'ai pu remarquer la qualité du lien créé entre les deux et l'aisance avec laquelle Bob présentait ce travailleur de rue aux amis alors en visite chez lui.

Quant à elle, Ève évoque plusieurs fois son lien avec un jeune de son quartier, Alberto, par la suite déménagé ailleurs mais régulièrement en visite dans le secteur. Ses récits racontent comment elle a connu ce jeune et comment a progressé leur relation à travers des promenades dans le quartier, diverses conversations et des activités partagées. C'est d'ailleurs en constatant progressivement à quel point ce jeune était connu et avait bonne réputation dans son quartier qu'Ève avait choisi d'investir ce lien, par exemple en invitant Alberto à assister à un *match* de soccer pour lequel elle disposait de billets gratuits. C'est aussi pour renforcer ce lien qu'elle chercha avec ses collègues des moyens de renforcer la reconnaissance de son poteau afin de lui faire sentir son pouvoir.

Parmi les différents exemples possibles à décrire pour refléter l'évolution d'un lien avec un poteau, celui entre Benoit et son poteau Roger est particulièrement significatif. Ayant amorcé ses premiers contacts pendant l'été avec cet homme dans la quarantaine qu'il croisait dans le quartier, Benoit avait progressivement pris l'habitude de lui téléphoner de temps en temps pour aller faire son tour à la maison de chambres dont Roger se trouvait responsable. Au cours du mois d'octobre, alors que Benoit va lui faire une petite visite comme à l'habitude, Roger lui dit qu'il n'a pas besoin de rendez-vous pour venir et qu'il n'a même pas à sonner : « t'as qu'à monter en haut; si ça marche pas, je te le dirai ».

Peu de temps après, sentant le potentiel de cette relation évoluer et voulant miser sur ce lien, Benoit discute avec l'équipe de son idée d'offrir une carte d'anniversaire à Roger. Quelques jours plus tard, alors qu'il est en visite chez son poteau de plus en plus potentiel, celui-ci dit à Benoit qu'il voulait l'inviter le lendemain pour sa fête; le travailleur réplique en disant « justement, j'ai une carte pour toi » qu'il sort de son sac et lui offre. Ce moment marque un point majeur dans l'évolution de leur relation alors que Roger le remercie plusieurs fois, affiche sa carte dans son appartement, en parle aux locataires autour. Le jour suivant, en guise de célébration de son anniversaire, tous deux vont manger ensemble la meilleure pizza du quartier.

Lors de la rencontre PI en décembre, Benoit indique qu'il compte poursuivre le lien avec ce poteau potentiel qui comprend de mieux en mieux son rôle et lui ouvre de plus en plus de portes et de possibilités dans le milieu. Il raconte que Roger lui a offert une caisse de bière récemment et que cette situation a été une occasion pour Benoit de lui expliquer les limites de son travail, ce qui a semblé faire du sens aux yeux de son poteau potentiel.

À ce moment de la conversation, Ève demande : « quand est-ce qu'on passe de poteau potentiel à poteau? ». Stéphane répond : « bonne question : Benoit, comment les gens perçoivent Roger quand il te présente comme travailleur de rue? », ce à quoi répond Benoit : « ça passe bien, c'est cool. Aussi, il comprend vite quand on a des jases sur la

sécurité du travailleur de rue. Ça « pop up » dans sa tête et il réagit positivement à l'idée de me présenter en tant que travailleur de rue ». Stéphane conclut : « ben, on a notre réponse : tu peux enlever le 2^{ième} P quand t'en parles; ce n'est plus un poteau potentiel mais bien un poteau »; « ça ça me fait plaisir » s'exclame Benoit pendant qu'il accueille la traditionnelle tape sur la table de ses pairs. Damien remarque : « le poteau est maintenant debout, reste à le bolter dans le sol », ce à quoi ajoute Stéphane « ça vaut la peine de lui refléter son importance dans la pratique; faut que ça fasse du sens pour le monde de nous présenter car c'est un enjeu pour eux, ça prend de la confiance ».

Dans les mois qui suivent, Damien poursuit son lien avec Roger. Un soir de février, presque à la fin du « shift » qu'il avait prévu pour sa soirée, Benoit prend un « guess » et passe chez son poteau. Celui-ci l'accueille chaleureusement et ils regardent ensemble des photos jusqu'à minuit et demi. Lors de cette soirée, Benoit perçoit l'attachement qui se crée alors que Roger étire la conversation sur le pas de la porte, retenant plus ou moins son invité à continuer de placoter. Continuant ses visites régulières, Benoit découvre les aspirations de Roger, dont son rêve de s'acheter une roulotte, ce que, à sa grande surprise, il réalise quelques semaines plus tard. A cette occasion, il invite le travailleur de rue à venir initier « son nouveau petit château » et ensemble ils célèbrent cet accomplissement. Face à ces développements du lien avec Roger, Benoit discute régulièrement en équipe du sens et des limites d'une telle relation. Par exemple, une longue conversation en réunion amène à discuter de l'invitation de Roger à venir avec sa blonde faire un tour dans sa roulotte en campagne. L'équipe décortique avec lui les enjeux d'une telle possibilité et aide Benoit à réfléchir comment lui répondre de façon à respecter ses propres limites sans fermer complètement la porte : « tu pourrais lui proposer d'aller faire une journée de pêche avec lui et revenir le soir ».

Après avoir partagé divers moments avec ce poteau, Benoit est interrogé par ses collègues au sujet de la perception de Roger à son endroit : « je pense qu'il me voit comme le gars qui peut écouter, jaser, pis que ça reste « fair ». Il est écoeuré du monde qui profite et il me voit

comme un gars droit, honnête. Il a l'air fier de me présenter comme travailleur de rue. Il lui est arrivé de m'introduire comme son « chum » et je sais pas trop comment expliquer que c'est pas tout à fait ça. Quand même, il me donne l'impression d'assez bien comprendre ce que je fais ». Lors d'une des dernières rencontres à laquelle j'ai assisté, Benoit rapporte que Roger le présente de plus en plus à des gens du milieu et qu'il lui a demandé une carte de ses coordonnées l'autre jour pour la remettre au fils d'une personne qu'il connaît : « c'est le genre de gars qui ferait bien de connaître un travailleur de rue » dit-il alors.

Comme le reflète l'exemple du lien de Benoit mais aussi plusieurs autres exemples, dont celui de Damien avec Sylvain, la relation avec un poteau se construit en développant un lien de confiance et de réciprocité. Ayant été témoin de ce lien et ayant eu l'occasion d'amorcer un rapport privilégié avec Sylvain, j'ai pu constater comment la convivialité constitue le socle de la relation entre un praticien et un poteau du milieu, comme nous y reviendrons plus loin.

Selon Stéphane, lorsqu'on veut renforcer le lien avec un poteau, c'est important de lui faire sentir qu'il a un statut spécial, qu'on a avec lui ou elle un lien privilégié. À cet égard, l'exemple du lien de Christophe avec la serveuse du resto-bar est fort évocateur. Connaissant sa passion pour la boxe et voulant renforcer son lien avec elle puisqu'elle lui permet plusieurs contacts dans le milieu, Christophe, après consultation de l'équipe, décide d'inviter Linda avec son *chum* au gala de boxe au Centre Bell. Après cette magnifique soirée, Linda achète un t-shirt de l'événement et l'offre à Christophe. Celui-ci, intimidé, éprouve de la difficulté à accepter ce présent puisqu'une des règles de base en travail de rue consiste à éviter de recevoir des cadeaux pour ne pas se retrouver dans des situations de compromission. Comme Linda insiste fortement, il l'accepte en disant qu'il reviendra là-dessus après en avoir parlé avec son équipe. Lors de cet échange en YEP-E, l'équipe discute des nuances à faire au sujet de la dite règle et conclut que dans la situation de Christophe, refuser le cadeau n'envoie pas le bon message à Linda puisque, dans les faits, le risque d'amorcer un engrenage de « privilèges » n'est pas réellement menaçant avec elle

et que, au contraire, accepter son cadeau représente une manière de considérer la valeur qu'il lui accorde en tant qu'alliée. Aussi, de façon à marquer le coup et à intégrer cette situation à l'évolution de leur lien plutôt que d'y donner une connotation personnelle, il décide de s'afficher avec son chandail lors de sa prochaine visite au bar.

En somme, les travailleurs de rue se servent de leur lien avec leur poteau comme d'une clé pour avancer dans un milieu, autant pour s'introduire dans des espaces et y multiplier des contacts que pour cheminer en sécurité. À titre d'exemple, la comparaison entre des événements où le travailleur de rue s'est retrouvé dans des situations conflictuelles en présence ou en l'absence d'un poteau met en relief à quel point celui-ci peut être sécurisant.

Ainsi, alors que Benoit veille chez son poteau, deux hommes qu'il ne connaît pas arrivent. Après un moment de conversation, une chaude discussion évoquant de douloureux souvenirs du passé fait grimper l'atmosphère et, amplifiée par la consommation de cocaïne, génère de vives tensions qui en viennent aux poings. Hésitant à quitter les lieux, Benoit se rassure sur le fait que son poteau est présent et qu'il paraît veiller à la situation. Le lendemain, Roger le rappelle pour s'excuser de l'événement; Benoit lui répond qu'il ne s'est pas senti menacé et en profite pour souligner l'importance qu'il l'avise si à un moment donné, il fait mieux de partir.

Dans une situation différente, Christophe se retrouve dans un appartement où se tient un party d'adolescents qu'il connaît. Une fois à l'intérieur, il fait face à un adulte, un ami du père de celle qui reçoit, qui est saoul et qui commence à le harceler. Pointant son doigt sur le torse du travailleur de rue, il lui demande les dents serrées ce qu'il vient faire ici. Christophe constate que même s'il connaît des jeunes dans la place, ceux-ci sont pour la plupart complètement ivres et que son poteau de la gang, un jeune un peu plus vieux, n'est pas sur les lieux. Dans ce contexte, le travailleur de rue « prend tout son ptit change » pour garder son calme, boucler la scène et repartir sans trop soulever de vagues.

Stéphane insiste sur le fait qu'il importe de toujours être à jour avec son poteau afin qu'il puisse nous défendre, au besoin. Par exemple, dans une autre situation où Benoit était sorti du salon de coiffure pour éviter d'entendre une conversation traitant d'un délit dont il préférerait ne pas connaître les détails, Stéphane suggère qu'il rediscute de l'événement avec son poteau en lui expliquant pourquoi il a quitté les lieux et en lui demandant si, dans une autre circonstance, il ferait mieux de rester ou de sortir.

5.3.5. Bâtir et modifier son statut

Comme nous l'avons vu tout au long de ce chapitre, c'est en investissant différentes stratégies que les travailleurs de rue s'imprègnent de la culture de leur milieu, qu'ils s'infiltrèrent progressivement dans des espaces ciblés, qu'ils y tissent des relations et qu'ils parviennent à activer leur rôle de travailleur de rue.

Comme Stéphane le résume de manière pédagogique dans l'exemple en encadré : « c'est en portant attention à qui ils sont, à leurs codes, à leurs dynamiques, à leurs cultures et sous-cultures que nous pouvons avoir des idées et penser des stratégies qui sont adaptées à eux autres et teintées de nos réflexions. Chaque action a un sens, est portée par une réflexion, par un objectif. Il faut être opportuniste, avoir des scénarios de prêts ». Comme il le dit aussi lors de la rencontre PI : « dans la recherche de tels mooves, il faut trouver comment adapter ses réponses aux codes du milieu; sinon, on n'est pas capable d'avoir un impact à long terme ».

Dans cette perspective, les travailleurs de rue mobilisent leur processus de rapprochement culturel dans les milieux des populations visées pour identifier des intérêts à utiliser de façon à entrer en relation avec les personnes rencontrées et à mettre en valeur auprès d'elles leur potentiel d'intervenant. Par exemple, dans l'optique de renforcer son statut au loft qu'il fréquente depuis quelques mois, Damien cherche à mettre à profit différents moyens. Évoquant combien les punks valorisent le bien-être de leurs compagnons de route canins,

un collègue proche de cette culture suggère à Damien de recourir au service d'un organisme communautaire du centre-ville qui distribue de la nourriture pour chiens.

Témoin de la livraison de cette cargaison lors de l'accompagnement du travailleur de rue en juin, j'ai constaté l'appréciation de Bob et de ses amis; j'ai aussi vu un des visiteurs confier au travailleur de rue sa préoccupation face à l'état de santé de son chien, ce à quoi Damien répondit en lui transcrivant sur un bout de carton arraché de sa boîte de livraison le numéro de téléphone de l'organisme où une clinique vétérinaire gratuite est organisée chaque semaine. Les yeux sur le paquet de sachets en plastique remplis de pépites brunes apportés par le travailleur de rue, Bob le taquine : « t'as l'air d'un pusher de bouffe à chien ». Tous les six, Damien et moi, Bob et ses trois visiteurs, rions en cœur cette caricature bien lancée.

Bien que cela puisse paraître anecdotique, je dois souligner comment cette conversation en *français* dans ce lieu punk en mangeant des *nachos* et en écoutant de la musique *country*¹¹ fut pour moi mémorable d'exotisme. De plus, comme j'ai appris lors de cette visite la mort de Michael Jackson de la bouche d'un des jeunes punks, l'originalité de cette situation a renforcé ma prise de conscience de la perméabilité des univers, par exemple marginal et populaire, et de l'accès privilégié qu'ont les travailleurs de rue à ces passerelles culturelles.

Les travailleurs de rue misent donc sur de tels gestes et sur les interactions qu'ils ouvrent pour activer leur rôle en installant leur statut d'intervenant parmi les acteurs d'un milieu. Le fait que Damien ait d'abord pris le temps de se faire accepter en tant qu'individu dans ce lieu avant d'insister sur le rôle qu'il pouvait jouer lui a permis de mieux orienter ses actions en fonction des attentes des personnes du milieu; comme dirait Stéphane, « c'est le milieu qui nous dicte ce qu'on a à y faire ». Les praticiens estiment que cette personnalisation contribue à établir une relation d'intervention plus solide et moins instrumentale. Ainsi, dans cet exemple, le fait que Damien apporte de la nourriture pour les chiens après

¹¹ J'ai appris par la suite que le chanteur, Hank Williams Jr, est le petit-fils d'une lignée de chanteurs country qui poursuit ponctuellement la tradition familiale tout en étant une figure importante de la scène punk.

quelques mois de premiers contacts suscite un sentiment de reconnaissance de leur réalité par les jeunes visés et permet de refléter auprès d'eux la diversité des contributions possibles du travailleur de rue. Au contraire, s'il avait directement commencé par une telle tactique sans prendre le temps d'établir une relation, Damien pense que ce « don » aurait pu restreindre la perception des jeunes à l'égard du potentiel du travailleur de rue et limiter leurs attentes à la dispensation de services plus ou moins techniques; pire, cet « appât » aurait pu susciter la méfiance des jeunes en les questionnant sur la motivation cachée d'un tel intérêt trop peu subtil à s'introduire dans leur vie.

Afin d'être en mesure de saisir les différentes opportunités par lesquelles ils peuvent jouer leur rôle et mieux le faire connaître auprès de la population, les travailleurs de rue mettent à profit divers outils qu'ils gardent à leur disposition. C'est ainsi que Christophe se trouve bien heureux d'avoir dans son sac à dos une trousse de premiers soins lorsqu'un jeune « se pète la gueule » au *skatepark*. Non seulement cet outil lui permet d'aider le jeune en question mais, en plus, cette brève intervention lui donne l'occasion de faire connaître son rôle à la gang de jeunes qui se tient dans ce lieu et qu'il essaie de rejoindre depuis un certain temps. Ainsi, il profite de ce temps partagé pour offrir aux jeunes des condoms qu'il a aussi dans son sac à dos. L'impact de cette interaction est direct; dès le lendemain, il commence à recevoir des bonjours lorsqu'il passe par le parc : son rôle de travailleur de rue devient connu aux yeux de ce groupe de jeunes.

En somme, comme les travailleurs de rue prennent le temps de faire leur place et de tisser des liens dans un milieu, de simples gestes peuvent éventuellement avoir une portée significative. Or, même si ces étapes se produisent rarement de manière linéaire, les travailleurs de rue estiment qu'il vaut mieux avoir pris le temps de « solidifier son statut » auprès de ses poteaux avant de pousser pour mener des interventions.

Pour reprendre l'exemple du loft, Damien rapporte qu'il a eu l'occasion d'être présent lors d'une soirée fortement animée dans ce lieu de rencontre punk. À l'issue de cette veillée

mouvementée, il partage avec ses collègues le fait qu'il s'est senti plus ou moins décalé avec l'ambiance alors que tous les gens sauf lui étaient en état altéré avancé. Il se demande s'il devrait retourner dans ces occasions où Bob lui a dit qu'il était bienvenu; si oui, devrait-il seulement être présent ou poser des gestes d'intervention? Il réfléchit avec ses collègues au rythme d'activation de son rôle d'intervention dans cet espace. Tout le monde s'entend pour dire que le travailleur de rue a une opportunité importante de jouer un rôle dans ce lieu mais qu'il importe de « stabiliser son statut » avant de retourner dans de tels événements afin d'assurer que son poteau potentiel, Bob, saisit bien son rôle et que, au besoin, il pourra le « backer », par exemple si du monde « paranoïe » sur la présence d'un étranger qui bizarrement ne fait pas le party comme tout le monde. On lui suggère de continuer de renforcer son lien avec Bob et de parler directement avec lui de sa préoccupation : « pourquoi m'invites-tu dans tes partys? Si quelqu'un demande je suis qui, pourras-tu répondre? Veux-tu que j'apporte du matériel? ».

Selon l'équipe, l'art est d'arriver à trouver comment provoquer un changement de statut du travailleur de rue sans provoquer de malaise : « faut développer le statut du travailleur de rue » résume Christophe lors du PI. Par exemple, lorsqu'un travailleur de rue commence à aller dans un lieu ciblé de son quartier en période d'observation, il adopte un rôle plutôt neutre; lorsqu'il sent les perceptions stabilisées à son égard et qu'il voit progressivement se dessiner des opportunités de se distinguer, il peut commencer à déstabiliser l'environnement en faisant remarquer sa différence : ne pas boire d'alcool, faire allusion à son travail, s'asseoir au bar et amorcer l'échange avec le-la *barman-aid*, casser la routine.

Autrement dit, les travailleurs de rue bâtissent leur statut en commençant à créer des occasions de parler de leur rôle de travailleur de rue. Ainsi, Benoit raconte que, pendant sa phase d'infiltration, il avait tendance à arriver au bar à la troisième période d'un *match* de hockey pour passer une petite heure et repartir à la fin de la partie. En phase d'activation de son rôle, il a relevé le défi d'arriver plus tôt dans la soirée et de rester plus longtemps pour avoir à échanger plus longuement avec les gens. Il dit que d'autres fois, il a plutôt quitté

avant la fin de la partie au « risque » de se faire demander pourquoi il s'en allait, profitant alors de l'opportunité pour signaler son rôle en évoquant vaguement des choses à faire en tant que travailleur de rue.

Lors d'un échange sur le sujet, des membres de l'équipe soulignent qu'il s'agit non seulement de déstabiliser l'environnement mais aussi, voire d'abord, de se déstabiliser soi-même. En effet, plusieurs estiment qu'il faut être en mesure de se mettre en déséquilibre pour rendre possible la connexion avec un milieu. L'équipe s'entend sur le fait qu'il faut prendre le temps d'augmenter suffisamment son aisance pour prendre des risques permettant de créer une brèche dans l'image de soi ressentie et projetée, brèche de laquelle profiter pour entrer dans un mode relationnel improvisé ouvrant la voie à diverses opportunités. Selon Damien, cela demande un effort de provoquer une situation permettant de « perdre le contrôle de la situation » et de se mettre à risque d'éprouver un malaise; or, cet effort est selon lui nécessaire pour faire surgir diverses sources de connexion méconnues tant qu'elles demeurent non sollicitées. Selon le coordo clinique, il faut parfois « beaucoup de tentatives avant que la boule pogne le velcro », autrement dit, avant qu'une adhérence se produise entre le travailleur de rue et un milieu et qu'une connexion significative s'établisse entre eux.

Après avoir cherché à s'infiltrer subtilement et progressivement dans le décor d'un lieu, les travailleurs de rue font face au défi de faire ressortir leur différence de manière à développer leur statut d'intervenant. Comme le fait remarquer Stéphane dans l'exemple en encadré : « il faut se poser la question : est-ce que je veux avoir l'image d'un client régulier ou une image différente? L'art est de se démarquer sans trop se démarquer » ou, autrement dit, « il faut garder notre spécificité, se démarquer, toujours continuer d'agir en invité, jamais se considérer dans la gang, ni s'y fondre ». Comme ajoute Damien : « quand on devient trop chummy, on perd en crédibilité. Ils nous le disent souvent : « c'est cool, quand t'es là, on parle d'autre chose que de dope, de dettes et de cul. C'est trippant de parler de politique, de voyage, de toutes sortes d'affaires ». En somme, Christophe résume qu'il faut

faire attention de ne pas se perdre dans le désir de ressembler aux gens : « notre différence les attire, ils nous acceptent. L'affaire c'est qu'on ne peut pas tant que ça improviser, faut qu'on ait des plans de match pour avoir une idée comment réagir dans différentes situations. ».

Modifier son statut dans un espace peut à l'occasion passer par une prise de « risques calculés », autrement dit, comme le révèle l'expression d'un collègue travailleur de rue d'une autre région reprise par un membre de l'équipe : « il faut savoir prendre des wisques, c'est-à-dire un risque qui peut devenir un wow ».

A cet égard, Christophe offre un bel exemple d'une « prise de wisque » menée en vue de provoquer une modification de son statut dans le resto-bar qu'il fréquente. Au fait, lors d'une soirée où règne la bonne humeur et où les conversations tournent vers une connotation sexuelle, Christophe sort de son sac à dos un dildo et fait une démonstration de pose de condoms devant tout le monde, en plus d'en « dropper » plusieurs sur la table pour permettre aux gens de se servir. Comme il le rapporte : « le party a levé » et, à travers les éclats de rire et les blagues salées, il en profite pour communiquer de l'information puis, surtout, pour camper son statut d'intervenant. Selon Christophe, cette situation lui a permis de constater qu'il était « à la bonne place » et qu'il n'avait plus à « se demander pourquoi il est là » pouvant percevoir dans les réactions des gens qu'il était désormais reconnu en tant que travailleur de rue dans cet endroit.

Cela dit, lorsqu'un travailleur de rue prend des risques, il est invité par l'équipe à en discuter pour vérifier et valider ses tentatives et pour apprendre du processus d'essais-erreurs. Les membres de l'équipe se rappellent mutuellement qu'il ne faut pas prendre pour acquis ce qui réussit et qu'il faut plutôt garder à l'esprit que le questionnement des non-réussites ne veut pas dire que ça va mal : comme le dit Stéphane à Benoit, « il faut être capable de se demander, par exemple, pourquoi ses activités ne pognent pas. Ce n'est pas un constat d'échec ».

Au cours de cette partie, nous avons vu quelques indices témoignant de l'établissement du statut du travailleur de rue. Une réflexion de Benoit témoigne de cette progression : commençant à avoir les pieds de plus en plus solides dans différents espaces de son quartier et en relation avec différents poteaux, ce praticien évoque qu'il sent pousser « ses tentacules un peu partout », ce que renforce Damien en commentant qu'il ne le « sent pas se diluer partout mais bien plutôt se donner des bons ancrages ».

Les membres de l'équipe considèrent qu'un des gains d'une présence stable et prolongée dans un milieu ainsi que du tissage de liens avec les personnes qui l'occupent est que ceux qui le fréquentent en viennent à connaître le rôle du travailleur de rue. Ainsi, Benoit constate que « tous ceux qu'il voit, même s'ils ne lui parlent pas, savent ce qu'il est, ce qu'il fait ». Il souligne que, dans divers lieux qu'il fréquente, il n'a plus à expliquer ce qu'il fait car ce sont souvent les jeunes qui s'occupent de le présenter. Il perçoit que ces jeunes ne se sentent pas menacés, ce à quoi répond Christophe en souriant de satisfaction « être là, ça marche ».

Pour reprendre les termes de Goffman, les scènes rapportées dans cette partie ont jeté l'éclairage sur le passage des coulisses des travailleurs de rue au décor où les acteurs sont appelés à jouer leur rôle. Comme le relève l'auteur, ce passage vers le versant public du décor oblige les acteurs à considérer l'appareillage symbolique qui y préside de façon à adapter leur représentation aux normes en vigueur. Tel qu'il souligne aussi, la maîtrise des codes de « politesse » et de « bienséance » véhiculés dans un milieu permet aussi bien à un acteur d'y être accepté sans détonner dans un décor que d'y impressionner le public en vue d'attirer son attention.

Le présent chapitre a permis d'illustrer comment les travailleurs de rue de l'équipe étudiée coopèrent afin de se doter des outils nécessaires pour décoder le décor social dans lequel ils visent à s'insérer et pour y contrôler le mieux possible les impressions laissées auprès du public qu'ils cherchent à toucher. La description des stratégies déployées par les travailleurs de rue pour faire leur place dans le milieu a montré comment ces praticiens raffinent ensemble l'art du « théâtre ambulant » en développant diverses tactiques pour s'adapter aux contextes dans lesquels ils mettent en scène leur pratique, la plupart du temps dans des décors dont ils contrôlent peu les ressorts.

Cette compétence à improviser son rôle en utilisant les éléments scéniques et les accessoires en place pour situer son personnage et son action constitue un atout essentiel à l'exercice du travail de rue. Comme nous le verrons dans le prochain chapitre, c'est en s'appuyant sur cette aisance acquise à travers l'intégration dans la communauté et le milieu qu'un travailleur de rue parvient à maîtriser suffisamment son répertoire dramaturgique pour être en mesure de tenir des représentations de son rôle dans différentes situations d'intervention.

CHAPITRE 6 - LES INTERACTIONS DES TRAVAILLEURS DE RUE EN SITUATION D'INTERVENTION

Ce dernier chapitre de présentation des données dresse un portrait des interactions où le travailleur de rue est interpellé dans des situations d'intervention avec des acteurs du milieu et de la communauté. Dans un premier temps, l'analogie dramaturgique de Goffman est à nouveau mobilisée pour présenter les « scènes » dans lesquelles les travailleurs de rue sont appelés à jouer leur « rôle » auprès de leurs « publics ».

Par la suite, deux parties présentent respectivement une catégorie d'activités routinières perçues au fil des conversations entre praticiens lors de réunions ou observées directement lors de mes séances d'accompagnement sur le terrain; la première de ces deux parties aborde différentes facettes de l'intervention avec les personnes du « milieu » et la deuxième traite de l'intervention dans la communauté.

6.1. La représentation en scène des acteurs en travail de rue

S'appuyant sur le travail de répétition réalisé à l'arrière-scène (chap. 4) et sur la découverte du décor où se joue le théâtre du travail de rue (chap. 5), les travailleurs de rue, au fur et à mesure qu'ils sont connus et reconnus, sont appelés à représenter leur rôle auprès de leurs publics. Ce sixième chapitre de présentation des données met en scène les praticiens dans diverses situations où ils sont interpellés dans leur rôle d'intervenant et où ils doivent avec conviction interpréter leur scénario à l'intérieur de mises en scène plus ou moins préparées ou improvisées.

Ayant vu dans les chapitres précédents comment les travailleurs de rue ont constamment à soutenir publiquement une certaine « façade » associée à leur personnage, le présent chapitre illustre comment les travailleurs de rue ont particulièrement dans certaines situations à mobiliser leur compétence à interpréter leur rôle d'intervenant social.

Les interactions rapportées dans ce chapitre montrent comment les travailleurs de rue puisent dans leur bagage commun diverses références pour baliser leur mise en scène sur le terrain et comment ils utilisent la connaissance du public acquise en fréquentant leur décor pour dessiner leur manière de jouer leur rôle de « travailleur de rue » auprès des publics rejoints et de ceux avec qui ils collaborent.

Or, comme le théâtre du travail de rue s'actualise dans la vie de tous les jours et non dans un cadre de représentation formel, ces acteurs apprennent à incarner leur rôle dans des contextes plus ou moins dramatiques appelant une interprétation plus ou moins théâtralisée. Ainsi, comme nous le verrons dans ce chapitre, les travailleurs de rue tendent à subtilement jouer leur rôle dans des contextes d'interaction « non-focalisée », par exemple lorsqu'ils croisent leur public dans des situations du quotidien où « l'attention mutuelle reste flottante »; au contraire, ils amplifient les caractéristiques de leur rôle d'intervention dans des contextes d'interaction « focalisée » les engageant de manière plus explicite dans une relation basée sur une attention mutuelle soutenue, par exemple l'accompagnement personnalisé de quelqu'un dans une situation spécifique (Le Breton, 2004 : 108).

Dans un cas comme dans l'autre, chaque praticien joue avec la connaissance du rôle de travailleur de rue appris en équipe tout en modulant sa représentation de manière à accrocher son public et à construire avec lui une interaction favorable puisque, comme le rappelle Le Breton, « toute interaction est un processus d'interprétation et d'ajustement et non l'actualisation mécanique d'une conformité » (2004 : 51). Ainsi, les travailleurs de rue préparent et constamment révisent la conception qu'ils ont de leur rôle puisque, comme le souligne le même auteur :

Une interaction est simultanément structurée et imprévisible en ce qu'elle implique une relation entre deux ou plusieurs personnes dont nul ne connaît à l'avance les épisodes. Indéterminée dans son mouvement, elle s'établit néanmoins sur un canevas d'attentes mutuelles (2004 : 53).

Dans cette perspective, afin que leur représentation publique permette de produire l'efficacité symbolique visée par leur rôle d'intervenant, les travailleurs de rue puisent dans leurs propres références mais aussi dans celles du public des valeurs sur lesquelles miser pour créer un univers de sens partagé. Cette considération accordée par les travailleurs de rue à l'établissement d'un « stock de références partagées » avec leur public met à nouveau en lumière l'importance pour ces praticiens de découvrir les « ethnométhodes » des milieux qu'ils investissent. En effet, comme ces praticiens tâchent de construire les bases d'une relation de confiance porteuse de sens et d'opportunités, l'utilité de se familiariser avec les ethnométhodes des personnes qu'ils côtoient dépasse la fonction d'immersion dans le milieu, constituant le socle même de l'intervention en travail de rue. Ce chapitre montrera comment puiser dans un bassin de ressources partagées avec les personnes (intérêts, expériences, souvenirs, gestuelles, blagues, vocabulaire, etc.) donne de la consistance au rôle du travailleur de rue en renforçant sa relation avec le public et en mettant en valeur la charge symbolique qui émerge de cette rencontre.

Enfin, considérons à nouveau comment le cadre singulier de représentation des travailleurs de rue, hors de leur propre territoire et dans celui de leurs publics, impose le défi d'assurer une cohérence dans l'interprétation de leur rôle. En effet, comme les travailleurs de rue doivent passer d'un décor à un autre, parfois même en compagnie de personnes qu'ils accompagnent, ces praticiens apprennent à s'approprier leur rôle et à l'incarner d'une manière souple afin de réduire le risque de dissonances que produirait un trop grand écart entre leurs différentes représentations publiques. Ainsi, tout en adoptant une attitude la plus naturelle possible, les praticiens soupèsent ce qu'ils donnent à voir et à entendre d'eux-mêmes de façon à influencer la manière dont ils sont perçus par ceux auprès de qui ils interviennent (Le Breton, 2004 : 110).

En ce sens, même une fois en scène, les travailleurs de rue poursuivent de façon constante la négociation de leur rôle. En effet, puisque chacun est interpellé par différents publics au sein des mêmes milieux, qu'il fréquente différents milieux avec de mêmes publics et qu'il

doit tenir compte des références partagées avec son équipe même en son absence, chaque travailleur de rue doit coordonner ses représentations de manière à éviter tout conflit d'interprétation de son rôle. De plus, en même temps qu'ils tâchent d'ajuster leur interprétation au cadre dans lequel ils se retrouvent, les travailleurs de rue cherchent à tisser un fil conducteur au niveau des valeurs qu'ils portent, peu importe le décor où ils jouent leur rôle. En somme, comme nous le verrons dans ce chapitre, c'est par un travail de négociation continue des valeurs qui donnent sens et forme à leur pratique que les travailleurs de rue parviennent à adapter leur rôle à leurs différents publics sans pour autant perdre leur unicité.

6.2. Intervenir avec le monde du milieu

Tel que reflété à travers la description du processus d'intégration et d'infiltration des travailleurs de rue, les interventions concrètes prennent progressivement racine et forme au fil du parcours de ces praticiens. Soucieux d'agir adéquatement dans les situations où ils sont interpellés par les personnes rencontrées, les membres de l'équipe se donnent divers espaces de discussion pour réfléchir leurs interventions. En plus de se consulter mutuellement par téléphone ou en face-à-face, les travailleurs de rue sollicitent fréquemment le coordonnateur clinique pour analyser des situations et bénéficier de ses conseils. Certains volets du PI semi-annuel et quelques thématiques abordées en séminaire annuel permettent aussi d'approfondir la réflexion sur l'intervention. En outre, la rencontre clinique mensuelle « Situations » représente le lieu principal où les membres de l'équipe partagent leurs préoccupations d'intervention. Tirés de récits entendus lors de diverses réunions ou d'observations sur le terrain, les exemples présentés dans cette partie illustrent différents modes d'intervention plus ou moins formels qu'actualisent les praticiens en relation avec les personnes du « milieu ».

Comme le relève Goffman, certaines situations d'interaction exigent une expression dramatique plus importante que d'autres interactions plus banales. Ainsi, lorsqu'un

travailleur de rue veut susciter une impression particulière auprès du public en vue de mettre en relief un des rôles de son répertoire, il peut avoir besoin d'élaborer une stratégie de mise en valeur de son personnage. Or, comme les travailleurs de rue produisent leur représentation sur le terrain d'autrui, ces praticiens doivent prendre soin de susciter un contexte d'interaction propice à l'exercice de leur rôle et à la négociation de règles du jeu satisfaisantes autant pour ces acteurs que pour leur public.

Rapportant le récit d'une rencontre clinique « Situation », l'encadré qui suit met en scène les membres de l'équipe en train d'échanger au sujet des tactiques et des défis de représentation de leur rôle dans différentes situations où ils sont interpellés à intervenir avec les personnes rencontrées dans le milieu et accompagnées dans divers contextes.

Encadré 5

Discussion clinique de différentes interventions en rencontre « Situations »

Par un froid glacial et ensoleillé de février, nous voici réunis pour un mardi après-midi en rencontre clinique « Situations ». Avant que nous amorcions les thèmes habituels, Richard, le directeur, vient faire un tour pour communiquer quelques informations au sujet d'un colloque local sur les toxicomanies. Questionné sur le fait que les personnes autour du comité organisateur sont surtout des gestionnaires éloignés du terrain, le directeur explique qu'ils en sont à mettre en place l'organisation mais que les gens du terrain seront invités à contribuer lorsqu'ils en seront à « travailler la chair ». Damien vire la situation en jeu de mot : « rendu là, on verra si vous êtes venus chercher l'aval du terrain ou si vous allez essayer de nous faire avaler votre idée ». Rires généreux de tous, y compris de Richard.

Dès le départ de Richard, Stéphane lance la rencontre : « on est en situation, on est mardi. J'ai arrêté de fumer, facque c'est pas moi qui va caller les pauses... ». Sans plus de préambule, il amorce le tour de table qui introduit chaque rencontre « situations ». « Carole, ça va? »; « ça va. Rien de neuf, un retour et une demande » répond-elle. « Charles, ça va? »; il va bien à part un petit rhume. Il veut partager quelque chose qu'il appréhende avec un régulier du site fixe. « Benoit, bonjour, ça va? »; « ça va très bien. J'ai deux situations et un retour » dit-il, ajoutant qu'il aura peut-être un call pendant la rencontre. « Arianne, sors de ce corps » le taquine Ève qui dit à la blague ne pas vouloir finir la réunion trop tard faisant allusion aux longs récits de l'ancienne

travailleuse de rue. « Damien, ça va? ». « Ça va, en forme. Je n'ai pas de situation mais je veux partager quelque chose vécu dans mon quartier ». « Christophe, ça va? »; « ouais... un peu dans les vaps. Il a fallu que je me lève très tôt pis hier j'ai eu une grosse journée sale. Je suis brûlé parce que ça a bougé comme j'avais pas prévu ». Il résume qu'il a une situation à partager qui est aussi une intervention à valider et qui soulève un questionnement à partager; il considère qu'il y avait des risques dans la situation et veut avoir des points de vue. « Ève, bonjour, ça va? »; « ça va bien, j'ai commencé la journée en pelletant. J'ai une grosse situation, en fait un retour sur une grosse situation. ».

« Bon ben, sans plus tarder, Carole, on écoute ton retour » propose Stéphane.

Carole commence par resituer le contexte que connaît déjà un peu l'équipe à propos de son incompréhension envers l'évolution de son rapport à Gilles qui lui téléphonait de plus en plus souvent au site en montrant de différentes manières son besoin de présence féminine. Elle avait envisagé une stratégie pour désamorcer la dynamique mais, avant d'en avoir le temps, elle a réagi sur le vif un peu raide lorsqu'au téléphone il lui a dit « bonne journée ma chérie ». Comme elle avait planifié le rencontrer en dehors du site pour ne pas le mettre mal à l'aise, elle s'est rendue chez lui pour jaser en mangeant. Sous l'effet de différents stupéfiants, Gilles lui a alors confié combien ça l'a bouleversé de la déranger en l'appelant « ma chérie ». « C'est normal que je t'aime, il n'y a jamais eu personne d'aussi gentille que toi sans rien attendre de moi ». Carole partage combien elle a été émue de l'entendre s'exprimer et raconte qu'elle s'est excusée de la manière dont elle lui avait répondu au téléphone, lui disant qu'elle comprend et qu'il a le droit de l'aimer mais que c'est sûr que ça n'ira pas plus loin, ce dont il semble conscient selon elle.

Stéphane souligne à Carole que c'est important de réfléchir si elle voulait clarifier avec lui pour se libérer elle-même du poids de ce non-dit ou si elle visait à aider cet homme à sortir de l'ambiguïté. Christophe fait remarquer que c'est intéressant d'avoir réglé ça ailleurs qu'au site; selon lui, ça permettait de parler d'égal à égal, mais ça n'aurait pas été possible si Carole ne s'était pas sentie à l'aise chez lui. Stéphane trouve que la réaction de Gilles fait ressortir « comment dans le milieu, il n'y a rien de gratuit. Il faut être prêt à envisager cette potentialité que des gens tombent amoureux; il faut être capable de se questionner si on est ambigu ».

Christophe demande à Carole comment elle se sentait lorsqu'il consommait dans sa face pendant qu'ils discutaient; connaissant Gilles, il imagine qu'il consommait pour avoir du courage de parler, d'autant plus que ça le rend

malade quand il ne consomme pas son cocktail. Benoit exprime à Carole qu'il voit quelque chose de beau dans cette situation où elle a été capable de se reprendre en s'excusant de son attitude au téléphone. Il trouve que ça fait preuve d'humilité et que ça permet quelque chose au niveau du lien. « J'ai appris plein de patentes en effet dans ce moove » commente Carole.

Damien ajoute qu'il ne faut pas négliger comment l'ivresse aide à exprimer des choses qu'on n'arriverait pas à dire à jeun. Christophe confirme tout en ajoutant qu'il ne faut pas non plus négliger de considérer les risques que suscite l'ivresse : « il faut être capable de voir que la huitième heure de party c'est pas comme après 4 jours de party. »

Stéphane résume qu'il faut absolument « brasser toutes les variables » dans des situations comme ça, en particulier au niveau sécurité : rester proche de la porte, au besoin dire qu'on va revenir un autre jour, etc. « Merci Carole de nous avoir partagé cette situation ... Ça nous rappelle qu'il faut parfois de la patience pour retenir quelque chose à dire et pour choisir le bon moment... ».

Arrivé à son tour, Benoit raconte une situation arrivée la veille mais qui avait commencé plusieurs mois plus tôt avec un jeune de 18-19 ans. Le travailleur de rue prenait des marches avec lui pendant l'été et l'avait accompagné dans quelques démarches, entre autres vers une travailleuse sociale pour parler de ses idées suicidaires et vers un lieu d'hébergement qu'il n'avait finalement pas utilisé, s'orientant plutôt vers une maison de chambres. Benoit rapporte que ce jeune vient de se faire mettre dehors de l'école aux adultes parce qu'il consomme trop de pot, ce qu'il ne partage pas comme opinion. Il reconnaît qu'il prenait trop de *speed* et avait diminué mais trouve normal de fumer à chaque pause du matin au soir. Le travailleur de rue remarque combien ce jeune s'emmerde dans sa chambre : « il vedge et joue au playstation ».

Selon Benoit, ce jeune est habitué de parler dans un langage de TS : « je n'ai pu d'idéations suicidaires » dit-il par exemple. Christophe pense que lorsqu'un jeune utilise des mots d'intervenant, c'est comme des « bypass mentaux » qui lui permettent de manipuler ceux qui interviennent dans sa vie. Selon lui, il faut sortir de ce rôle, amener le jeune à clarifier davantage et reformuler avec lui pour qu'il se centre sur les vraies affaires au lieu de s'emmêler à nous détourner.

« Comment être différent des autres intervenants pour aller plus loin, ailleurs? » lance Stéphane. Celui-ci commente qu'avec les jeunes qui utilisent nos mots, l'important c'est de s'en rendre compte. « Comme le dit Gilles Lamoureux, se faire manipuler c'est correct quand on le sait ». Il faut selon

Stéphane avoir des objectifs : « tu me parles de plein d'affaires, on peut-tu se centrer sur une chose. Ça arrive qu'on peut être un peu directif ». « C'est l'approche motivationnelle : amener l'autre à se centrer sur un objectif. C'est utile quand les gens sont éparpillés du coq à l'âne en passant par la brebis. Prendre un objectif par élément, prioriser les priorités puis prendre des moyens » ajoute Benoit.

Stéphane relance : « qu'est-ce qu'un TR peut se permettre qu'un TS peut pas faire? », ce à quoi il commence à répondre : « confronter le jeune, oui, mais surtout le rejoindre ailleurs, décider de faire autre chose que de travailler sur son problème ». Stéphane élabore sur le fait que le jeune s'attend à parler « en tant que jeune en suivi » et donc d'aborder ses idéations suicidaires, ses comportements de consommation, etc. Selon lui, le travailleur de rue a tout intérêt à amener le jeune en dehors de l'intervention, à « sortir de l'intervention pour mieux y revenir ». C'est l'avantage du travail de rue alors que le travailleur social conventionnel peut plus difficilement sortir de son bureau; « tu peux alterner : des fois rencontrer le jeune et jaser, d'autres fois proposer de faire quelque chose, autrement dit gager et piffer le jeune puis le déstabiliser pour ouvrir sur autre chose. Ce qui risque d'arriver, c'est que graduellement il va de plus en plus sélectionner les vraies affaires » complète Stéphane.

Christophe prend le relais en suggérant comment ça peut être amené : « l'autre fois tu me disais que tu te trouvais vedge? J'ai un petit budget de travail de rue, on pourrait faire quelque chose? ». Benoit dit que « la graine est déjà semée » puisqu'il a évoqué hier qu'il aurait peut-être des billets pour une activité.

Stéphane reprend : « l'idée c'est pas d'être différent pour être différent. Si on sort du cadre de l'intervention, c'est pas pour ne pas intervenir... L'idée c'est qu'on s'humanise face à eux, pour ne plus être qu'un numéro d'intervenant. On prend l'occasion de montrer qu'on est capable de rire, de se tromper, d'avoir peur au cinéma. On veut qu'ils nous voient comme une personne normale. ». Le coordonnateur clinique en profite pour raconter un souvenir : « il y a avait un appart où j'allais régulièrement. J'ai proposé un tournoi de Playstation. Ça a amené des discussions entre gars sur leurs relations avec les filles. Après ça, ça faisait un line up pour jaser avec moi dans la chambre. ». Benoit envisage trois outils : le *Playstation*, le vélo ou le *rollerblade* accompagné d'une crème molle.

Damien amène son grain de sel : « il faut éviter de créer l'impression que les activités sont la seule solution; on continue toujours de faire des liens avec des jases qu'on a eues ou à avoir ». Christophe se rappelle un exemple de ce que permettent parfois les activités. Allant faire du *snowboard* avec un groupe de

jeunes, il les avise de ne pas fumer dans son char... Arrivé sur place, il leur propose de peut-être faire une première descente avant de fumer. Une fois rendu en haut, un des jeunes s'exclame « fiou qu'on a pas fumé avant! ». Ils ont finalement attendu à la fin de la journée avant d'allumer leur premier joint, pourtant roulé depuis le matin. Damien conclut : « l'idée c'est d'aller ailleurs en partant de ses attentes, pas des tiennes pour ne pas être déçu. ».

Arrivé à son tour, Damien raconte un inconfort ressenti la veille. Pendant que lui et moi jasions au restaurant lors d'une séance de terrain, un homme vient vers nous et se met à nous parler des enfants indigos et de divers phénomènes paranormaux. Damien partage son malaise de ne pas saisir ce qui se passait et rapporte qu'il a gelé devant le regard hagard de l'homme qui nous parlait. Il nomme combien ça vient lui chercher de l'énergie ce genre de situation. Carole lui suggère de téléphoner à l'organisme en santé mentale du secteur pour aller y chercher des outils.

Benoît remarque qu'il y a plein de mythes face à la santé mentale mais que souvent, les gens sont pas plus violents mais ils nous sortent de nos habitudes. Damien précise que sa peur n'est pas face à une possible violence mais face au côté insaisissable qui le dérouté. Il sent un terrain glissant quand le « eye contact » n'est pas possible et a alors peur de ne pas avoir d'emprise. Il nomme que ce n'est pas un enjeu de tolérance à l'incohérence puisqu'il n'est pas dérangé de la même façon face à quelqu'un de super dopé. C'est vraiment le regard et le fait de se sentir aspiré dans la bulle et le regard de l'autre qui déstabilisent. Stéphane boucle en soulignant que Damien a bien fait de commencer par ventiler sur le sujet et qu'il peut maintenant chercher des stratégies pour augmenter son confort : lire sur le sujet, consulter des personnes-ressources, développer des techniques. « On t'encourage, pousse la patente pour diminuer ton malaise. ».

Christophe annonce qu'il va parler de « notre grande amie » Claudine en disant qu'il est content que ce soit passé mais qu'il veut voir s'il y aurait eu des alternatives.

Alors qu'il était à la danse mensuelle du centre communautaire, son pagette sonne « deux fois back à back » : c'est Claudine. Lorsqu'il la rappelle, elle crie et pleure en rapportant qu'elle vient de laisser sa blonde qui maintenant menace de se suicider. Elle révèle : « au moins, moi, quand je te dis que je veux me suicider, je te laisse deux semaines pour m'intervenir ». « Information intéressante! » commente Ève, qui elle aussi intervient régulièrement avec Claudine. Christophe tâche de la calmer et lui dit qu'il y a l'option 911 si c'est trop urgent. Dès qu'il raccroche, il *call* Stéphane pour le consulter. Il convient

d'une heure de rendez-vous à un métro. Après des démêlées au téléphone avec sa blonde, Claudine finit par téléphoner au 911. Pour ne pas mêler les cartes pendant l'intervention policière, Christophe se dirige vers le dépanneur et va ensuite faire un tour dans le resto-bar qu'il a l'habitude de fréquenter. Pendant ce temps, Claudine le rappelle directement sur son cellulaire et dit que la police l'accuse de mettre de l'huile sur le feu. Plutôt que de se rendre sur les lieux, il l'encourage à se calmer et lui fixe un délai auquel il va la rappeler pour voir comment elle s'est débrouillée. Lorsqu'il lui reparle à 23h20, elle monte dans l'ambulance. Le travailleur de rue l'avise qu'il ne sera pas disponible le lendemain, qu'il s'en va faire du *snow* avec des jeunes, mais que si elle lui laisse un message, il la rappellera au retour.

A la fin de sa présentation de cette soirée mouvementée, Damien fait remarquer à Christophe qu'il faisait toujours deux choses en même temps toute la soirée : « il faut faire un choix, quand t'es dans une intervention, va pas dans un autre lieu où tu peux avoir à faire une grosse intervention. T'as été chanceux qu'il ne se passe pas de grosses affaires au resto-bar; ça aurait été compliqué. ». De plus, il faut faire attention puisqu'elle a pu voir son numéro de téléphone et lui a téléphoné au lieu de le « pager », ce qui l'a surpris pendant qu'il était au resto-bar. « Faut faire le *67 pour pas voir le numéro » dit Damien; « mieux, faudrait un blackberry » ajoute Benoit qui amène souvent cette revendication comme un *running gag*...

Ève fait aussi remarquer à Christophe qu'il a posé ses délais un peu tard puisque Claudine met toujours une bombe à l'échéance du délai. Christophe répond qu'il est content de sa patience; il a réussi à ne pas se sentir rushé et même si elle l'a gardé en haleine toute la soirée, il n'a pas été avec elle tout le temps et l'a laissé un peu s'organiser. Ève ajoute que Claudine sait que l'équipe sait qui elle est : « elle deale mieux avec des balises ».

Selon Stéphane, Claudine a besoin d'être cadrée plus que la normale : « il faut des balises molles; lui donner du lousse sur la laisse et resserrer puis continuer de donner du lousse au fur et à mesure pour la stabiliser. ». Carole commente que l'image de la laisse est tordue mais parlante! Stéphane continue en disant qu'il y a une tension constante avec elle pour éviter de créer la panique : « ça nous rappelle qu'il faut toujours être prudent et jamais tomber dans les gestes mécaniques. »

Christophe demande à l'équipe s'il y a du monde comme ça qui vient plus les chercher, avec qui il leur arrive de vivre des grosses frustrations et auprès de qui ils auraient le goût d'arriver avec un gros néon écrit : « allume! ». Damien dit que certainement ça arrive qu'on devient tanné de répéter mais qu'il ne faut

pas « rouler sur le ressentiment ». Aussi, pense-t-il, on peut se permettre de dire à la personne : « ça va tu être comme la dernière fois? Si oui, on pourra pas faire grand-chose ».

C'est le tour du retour sur la situation d'Ève qui poursuit le récit de sa saga avec Aminata. La travailleuse de rue raconte qu'elles ont fait venir des inspectrices de la ville en plein temps des Fêtes parce que l'appartement de la jeune femme était beaucoup trop froid. Elle explique que le lendemain de cette visite, la propriétaire s'est rendue au logement avec une petite chauffette mobile. Alors que la jeune demande à la propriétaire d'enlever ses bottes, la chaussette prend. Ève tâche de calmer les dames. Comme la solution de la propriétaire n'est pas suffisante pour réchauffer l'appartement, Ève fait pression sur la ville et réussit à faire fermer l'appartement pour cause de froid, ce qui implique une relocalisation de la jeune femme et son petit frère dont elle est responsable. La Croix-Rouge l'installe dans un hôtel en attendant de lui trouver un endroit où se réinstaller. Le 25 décembre, Ève les accompagne à l'hôpital; même si son petit frère n'est pas en grande forme, le médecin l'estime « OK ». La travailleuse de rue les amène manger au seul restaurant ouvert en cette fête de Noël : un buffet chinois de la rue Ste-Catherine.

Après les Fêtes, Aminata emménage au HLM et Ève continue de l'accompagner dans diverses démarches. Comme elle a déjà vu la jeune femme se battre avec sa cousine, elle se demande comment elle gère sa colère. Elle réfléchit quelle part est culturelle dans sa manière de réagir et se demande ce qu'elle peut dire ou faire. Stéphane insiste d'abord qu'il faut rester vigilante sur l'état physique du petit. Il demande à Ève si elle peut lui parler directement de sa préoccupation puisque le lien commence à être solide. Damien souligne qu'il faut tenir compte du contexte, du moment de vie qu'elle traverse et qui est un vrai marasme avec toutes les responsabilités qu'elle a sur le dos. Ève dit qu'elle n'est pas à l'aise d'ouvrir directement sur le sujet de l'enfant et qu'elle abordera plutôt des questions ouvertes sur la gestion de la colère.

Stéphane ajoute que la réflexion part d'un souci pour l'enfant mais qu'il ne faut surtout pas verser dans la spéculation : « soyons vigilants. Il faut faire attention de ne pas la rusher parce qu'elle est sous le spotlight depuis un gros bout de temps; ce qu'on veut c'est de ne pas perdre le lien avec elle ». Aussi, comme il y a une travailleuse sociale dans le décor et que l'enfant va désormais à un CPE, Ève sait que d'autres peuvent se mêler de la situation; ça change la donne sur le rôle qu'elle a à jouer.

Comme il reste beaucoup de brouillard selon Ève, il faut continuer à consolider le lien estime-t-elle. Damien suggère qu'elle intègre des temps de loisirs avec

elle et le petit et d'autres seule avec elle. Aussi, ajoute Stéphane, il faut s'alimenter sur la culture d'Aminata et garder des objectifs en tête. « C'est l'un que t'arrives à être encore là même si ça bouffe de l'énergie comme situation » exprime Benoit à Ève.

Après que chacun ait eu l'occasion d'apporter les situations qu'il voulait discuter, la rencontre clinique se termine comme à l'habitude : quelques retours téléphoniques, des conversations poursuivies autour d'une cigarette à l'extérieur et le départ plus rapide de certains vers d'autres obligations.

6.2.1. Croiser les gens dans leur quotidien

Nous avons vu dans les chapitres précédents combien les travailleurs de rue investissent de temps pour s'ancrer dans les milieux qu'ils visent. Ces praticiens conçoivent que cette présence dans la rue constitue le pivot de leur mission, comme le résume Christophe, « notre mission, c'est d'être sur la rue », et tel que le confirment les praticiens de partout dans le monde, parfois avec un vocabulaire différent (assurer une présence sociale, aller à la rencontre, etc.).

Au fait, les travailleurs de rue estiment avoir la responsabilité de se rendre accessibles auprès de personnes qui sont peu portées à solliciter des ressources ou qui entretiennent des rapports tendus avec les organismes et institutions pouvant les aider. Ainsi, lors de tournées sur la rue et dans les espaces de fréquentation qu'il côtoie, un travailleur de rue peut croiser des gens « réapparus sur le radar », c'est-à-dire des personnes dont tout le monde peut rester sans nouvelles pendant de longues périodes.

Aussi, les travailleurs de rue cherchent par leur présence à permettre que de « simples contacts » se familiarisent avec eux et en viennent éventuellement à rechercher un rapport plus significatif. Les membres de l'équipe utilisent le terme « simple contact » dans leurs statistiques pour identifier les individus qui connaissent le travailleur de rue sans avoir encore approfondi la relation ni adressé de demande spécifique. Par exemple, lors d'une

ournée sur le terrain avec Damien, ce travailleur de rue échange un petit bonjour avec une fille que l'on croise sur un trottoir; continuant de marcher, il me souffle subtilement entre deux phrases « simple contact » pour m'informer de la « catégorie » de son lien avec cette personne. En outre, les travailleurs de rue essaient de se rappeler des prénoms des personnes qu'ils croisent considérant que cette attention peut nourrir leur relation avec ces individus.

Essayant de se rendre accessibles sur le terrain, les travailleurs de rue profitent de leurs promenades sur la rue pour échanger quelques mots avec les personnes qu'ils « croisent sur le fly ». Par exemple, lors de mes présences terrain, j'ai plusieurs fois l'occasion de voir Damien ou Christophe échanger des hochements de tête, des salutations de la main ou des bribes de conversations directement sur le trottoir, voire même parfois, d'un côté à l'autre de la rue. Lors de ces séances d'accompagnement des travailleurs de rue, j'ai aussi plusieurs fois constaté comment cet acteur de terrain est interpellé dans diverses conversations et situations spontanées. Par exemple, presque à chacune de mes présences sur le terrain, nous avons croisé plusieurs personnes qui connaissent et saluent le travailleur de rue. L'échange se résume parfois à quelques mots, concernant par exemple les performances de l'équipe de hockey ou de la météo; d'autres fois, la discussion, même brève, touche des sujets plus personnels, comme la *job*, les joies et obligations de la parentalité, les coûts et certains coups de la vie...

Damien me confie comment il a développé des trucs pour briser la glace et lancer facilement la conversation en se servant des premiers repères visuels qu'il perçoit : parler de hockey à celui qui porte un chandail du Canadien, parler de bébé à celle qui se promène avec son pousse-pousse, de *job* à celui dont les vêtements sont couverts de poussière de chantier, etc. Ce travailleur de rue insiste souvent sur l'importance d'ajuster son vocabulaire aux gens, aux lieux, aux contextes. Possédant un vaste répertoire et une riche répartie humoristiques, ce travailleur de rue se sert souvent de blagues pour introduire ou alimenter les conversations; en même temps, il insiste sur l'importance d'écouter plus que

de parler, estimant que c'est en écoutant de quoi parlent les gens qu'on apprend de quoi leur parler.

Lors de conversations de trottoir, je perçois comment le travailleur de rue se dispose d'une façon qui invite à l'échange : il s'arrête, prend le temps de se placer pour interagir, porte un regard intéressé, etc. D'ailleurs, plusieurs gens que nous rencontrons saisissent l'occasion, n'hésitant pas à aborder un sujet plus ou moins intime malgré le contexte informel de rencontre (au fait, peut-être grâce à ce contexte). Par exemple, lors d'une séance de terrain, le travailleur de rue et moi croisons un jeune qu'il connaît en compagnie de sa copine. Une conversation de presque une demi-heure s'entame sur différents sujets : la santé, les cours aux adultes, leur couple, la consommation de drogues, l'argent, le travail, la colocation, etc. Pendant l'échange, le travailleur de rue utilise la complicité spontanée qui s'est créée avec l'amie du jeune homme pour le taquiner sur son choix de ne pas prendre sa médication au lieu de couper sur sa consommation de drogue (pot, speed).

Lors d'une autre occasion, Damien et moi croisons sur le trottoir un homme dont c'est le jour d'anniversaire et qui, sans aucune insistance du travailleur de rue, se met à faire le bilan de sa situation (santé, vie amoureuse, alcool, famille, travail). Voyant que deux amis s'impatientent d'attendre notre interlocuteur, Damien lui demande s'il a toujours ses coordonnées puis, sans attendre, se penche dans son sac à dos, en sort une carte et lui dit : « appelle-moi, on pourra faire quelque chose ». Reprenant notre marche, je fais remarquer au travailleur de rue comment sa phrase de conclusion ouvre avec convivialité et simplicité sur une suite possible à donner : il est d'accord que dire « appelle-moi, on pourra faire quelque chose » est plus invitant que : « appelle-moi si t'as besoin, je pourrai t'aider ».

Les travailleurs de rue se servent de la convivialité des prétextes et des contextes des interactions spontanées qui ont lieu dans les milieux de vie des personnes pour susciter la communication; la conversation reste souvent légère et empreinte d'humour, mais aussi parfois débouche sur des échanges plus profonds, voire même certaines fois sur des

interventions significatives. Ainsi, lors d'une visite où j'accompagne Damien au loft de Bob, le travailleur de rue lance une taquinerie à son hôte au sujet d'un calendrier apposé au mur où on voit une femme nue que notre hôte présente comme sa « roommate »; de cette blague s'amorce un échange avec les jeunes hommes réunis dont l'un avoue, malgré ma présence, profiter du dévouement de sa colocataire féminine : « you make her a slave » ironise Bob. Avec humour s'ensuit une conversation légère mais quand même significative au sujet des rapports hommes-femmes. Le même soir, lors d'une visite au bar que fréquente régulièrement Damien, nous amorçons une conversation avec la *barmaid* à propos de son ancien métier de danseuse alors que l'annonce de la mort de Michael Jackson le jour-même lui rappelle son premier *show* sur un *stage* dans les années 1980 au son de la chanson « Beat it » du défunt chanteur pop. Ces quelques petites anecdotes donnent un mince aperçu des centaines de conversations plus ou moins drôles, touchantes, significatives rapportées par les travailleurs de rue, que ce soit par exemple un échange entre femmes discutant de bébés au site d'échange de seringues, de personnes partageant leur crainte d'attraper le VIH, d'un homme qui se rappelle la mort d'un ami, etc.

Aussi, comme ils veulent profiter de toutes les occasions de croiser les gens avec qui ils sont en lien lors de leur temps de présence terrain, il arrive souvent que les travailleurs de rue envisagent en avance une action ou une conversation à lancer. Ainsi, lorsque des travailleurs de rue partagent leurs situations en équipe, il n'est pas rare qu'ils concluent en disant : « la prochaine fois que je le croise », « je lui proposerai [telle affaire] » ou « je lui parlerai de [telle chose] ».

De plus, même s'ils visent à se rendre accessibles en marchant dans le quartier, les travailleurs de rue ouvrent la porte à passer du temps avec les gens pendant ces randonnées. Damien me raconte qu'un jeune l'appelle de temps en temps pour aller « trotter sur la principale » et que tout en restant accessible aux gens croisés sur la route, le travailleur de rue profite de la marche avec ce jeune pour discuter de choses et d'autres, passant de sujets plus légers à des confidences ou réflexions plus sérieuses. En outre, comme nous le verrons

plus loin, il arrive que la présence terrain du travailleur de rue permette de croiser des gens « à la bonne place et au bon moment », en pleine situation où ils avaient besoin d'une oreille ou d'un coup de main.

Compte tenu que leur accessibilité permet à tous et chacun d'aller vers eux à n'importe quel moment, les travailleurs de rue doivent parfois user de diplomatie pour contourner des conversations s'ils sont occupés à autre chose. Par exemple, alors qu'il est en discussion avec un jeune avec qui il calcule son budget sur un bout de papier autour d'une table à pique-nique, Christophe est interpellé par un autre jeune qui le connaît et qui entreprend de lui faire « la jasette ». Le travailleur de rue s'efforce pour trouver une façon de boucler rapidement cet échange impromptu afin de retourner à sa conversation interrompue, sans pour autant heurter celui qui l'a pris au dépourvu. Dans un autre registre, ayant appris à porter le moins possible attention aux rumeurs entendues au site fixe où « tout se sait », Carole demande à quelqu'un d'être moins loquace à propos d'une personne que tous connaissent et dont il raconte sans retenue les péripéties.

Aussi, adopter un mode d'action qui amène à composer avec les gens croisés au hasard du quotidien oblige les praticiens à un minimum de réserve. Ainsi, un travailleur de rue ne peut constamment intervenir auprès des gens dans les situations de la vie du quotidien sans risquer de devenir un irritant et de se fermer les portes du milieu ciblé. Un exemple rapporté par Damien reflète de manière limpide la pertinence d'une attitude de « non-intervention ». Ce doyen raconte avoir croisé une femme qui traversait la rue en tirant son enfant par la main tout en « engueulant le char » presque en train de les frôler. Le travailleur de rue partage avec l'équipe la réaction suscitée par cette prise de risque de la mère tout en confiant avoir décidé sur le vif de ravalier son opinion et de passer son chemin. Il enchaîne en expliquant qu'il a fallu peu de temps pour constater la pertinence de ne pas être intervenu. Arrivant un peu plus tard chez Suzie, une jeune mère qu'il visite et accompagne régulièrement, qui ne voit-il pas assise à la table de cuisine? Eh oui, la femme croisée sur la rue... La suite de l'histoire? Il constate que la femme le reconnaît et, apprenant qu'il est

travailleur de rue, lui demande sa carte puis l'appelle quelques jours plus tard pour aller manger ensemble. Stéphane souligne à grands traits la situation de Damien pour faire ressortir l'utilité d'éviter tout jugement sur le terrain afin de se rapprocher des situations souvent peu acceptables pour le citoyen ordinaire : « pourquoi le TR a pas intervenu alors qu'un autre citoyen l'aurait fait? Ça donne un indice de où le travail de rue veut aller ».

6.2.2. Personnaliser et baliser les liens

Les travailleurs de rue de partout dans le monde reconnaissent l'importance du lien de confiance avec les populations rejointes. Or, les conceptions des modalités de cette relation varient grandement selon les cultures. À cet égard, la rencontre internationale tenue à Québec en 2009 a reflété combien les travailleurs de rue d'ici adoptent une approche humaniste mettant l'accent sur la « relation d'être », comparativement aux partenaires français dont plusieurs perçoivent l'approche québécoise trop chargée au plan affectif alors qu'ils sont davantage orientés vers une vision éducative du rapport de guidance établi avec les personnes rejointes pendant que d'autres collègues, par exemple, latino-américains, sont plutôt axés vers un rapport universaliste de solidarité citoyenne.

Cela étant dit en guise d'introduction du thème des liens établis sur le terrain, voyons comment les travailleurs de rue de l'équipe articulent les relations aux personnes côtoyées et accompagnées.

Jongler avec des liens de différentes natures

Bien que certaines relations demeurent au stade de « simple contact » ou que leur portée se limite à la réponse à une demande spécifique, les travailleurs de rue cherchent à ouvrir la porte au développement d'une relation significative. C'est souvent par le partage de moments privilégiés, par exemple une activité ou un repas, que les travailleurs de rue alimentent ce processus de rapprochement relationnel.

Par exemple, Benoit explique à l'équipe comment le partage de repas avec son poteau constitue un riche prétexte et contexte pour mieux se connaître. Christophe raconte pour sa part un moment privilégié passé avec un homme qui, souffrant d'obésité, sort peu de chez lui et presque jamais du quartier : le travailleur de rue l'a invité au restaurant de son choix pour souligner son anniversaire; surpris et enthousiasmé de l'offre, l'homme choisit un buffet chinois. Ému devant la joie ressentie par l'homme qui s'est permis de se gaver en présence de quelqu'un sans se sentir jugé, le travailleur de rue exprime à l'équipe à quel point il estime avoir marqué une avancée dans la relation de confiance avec cette personne.

Dans différentes circonstances, les membres de l'équipe partagent des repas avec les personnes du milieu, que ce soit par exemple en faisant une sauce à spaghetti avec des jeunes dans leur appartement ou encore en concoctant une popotte collective au site fixe. Christophe rapporte qu'il a offert une pizza lors du tri des photos avec les jeunes dans le cadre du projet photo; selon lui, cette bouchée partagée a été une manière facile et sympathique de faire plaisir aux jeunes et de passer ensemble un temps convivial. Benoit dit qu'il pense faire la même chose un soir de *hockey cosom*.

Au fil de quelques rencontres cliniques consécutives, Carole nous rend témoins d'un repas partagé particulièrement riche pour l'évolution de sa relation avec une famille. Dans un premier temps, Carole avait réfléchi avec l'équipe si elle devait ou non accepter une invitation de Jean à un dîner de sa famille au restaurant de sa sœur dans une ville en dehors de l'île; elle nous avait alors raconté comment cet homme qu'elle accompagne depuis plus de deux ans lui avait dit «j'veux que tu manges son manger » en lui rappelant combien sa famille avait apprécié la présence de Carole et Christophe aux funérailles de leur mère quelques mois auparavant.

Lors de cette discussion, Stéphane avait souligné l'importance de toujours se poser la même question lorsqu'on veut prendre une décision : « quels seront les effets sur mon terrain? ». Considérant que cette activité en dehors du milieu avec les membres de cette famille pouvait constituer un geste symbolique important pour marquer son lien, Carole avait

décidé d'accepter l'invitation. Tout en valorisant comment l'expérience pourrait être agréable humainement, l'équipe avait insisté sur l'importance d'avoir des objectifs clairs; dans ce cas-ci, son but était orienté vers la solidification de ses liens avec cette famille bien implantée dans le quartier dont certains frères constituent des poteaux sur son terrain. L'équipe l'avait encouragée dans cette voie en disant combien elle allait « briller par sa différence »; tout en envisageant avec elle les risques d'un tel accompagnement, ils lui avaient rappelé de cadrer les choses, par exemple au niveau de l'horaire et d'avoir avec elle l'horaire d'autobus et de l'argent pour un taxi, au cas où.

Dès qu'elle amorce son récit de ce fameux dîner, l'équipe se met aussitôt à taper sur la table pour applaudir cette journée importante dont tous ont hâte d'entendre parler. Carole décrit être arrivée au lieu de rendez-vous à 11h00 avec des cafés et des croissants. Elle raconte le voyage en voiture, serrés les uns contre les autres, le cubicule complètement emboucané, écoutant diverses musiques dont, à sa surprise, la Compagnie créole, Céline Dion et Lara Fabian. Présentée par Jean comme la « fille de la rue qui l'aide ben gros », elle s'est sentie bien accueillie par la famille et privilégiée d'avoir été invitée. « Ce fut un beau moment » confie-t-elle.

Approfondir la relation

Comme nous venons de le voir, les travailleurs de rue investissent du temps de présence dans les milieux de vie et des temps partagés avec les gens qu'ils y rencontrent afin de solidifier le lien de confiance au sein duquel déployer l'accompagnement des personnes. Dans cette visée, les praticiens s'encouragent à rester eux-mêmes sur le terrain et à adopter une attitude authentique laissant transparaître qu'ils sont des personnes humaines avec des qualités et des défauts. Selon eux, c'est en étant eux-mêmes qu'ils peuvent développer un rapport réciproque et ouvert permettant aux gens d'approfondir assez leur confiance pour se révéler et se confier sans peur d'être jugés.

Comme le souligne Benoit lors de son PI alors qu'il veut témoigner de l'évolution et de la portée de ses liens: « la relation d'être se mesure mal ». Devant ce constat, l'équipe essaie de trouver des indices de cette progression : par exemple, lorsqu'une personne se met à parler de plus en plus intimement, de façon plus complexe, de choses plus difficiles à dire, les praticiens considèrent que la profondeur et le potentiel de la « relation d'être » s'amplifient. Reflétant l'intimité de la conversation comme indice de la portée de la relation, Carole donne en exemple son lien avec un homme qui fréquente le site : « quand un homme de 50 ans te parle de sa graine, on est quelque part, ça montre le lien de confiance ». Christophe illustre aussi jusqu'où des liens peuvent mener dans l'intimité des gens : « j'ai même un lien qui s'est rendu à la salle d'accouchement », accompagnement que d'autres travailleurs de rue de l'équipe et d'autres organismes m'ont déjà confié avoir aussi réalisé.

En même temps qu'ils apprécient le potentiel des relations développées avec les personnes accompagnées, les travailleurs de rue perçoivent différents pièges dans les relations et utilisent les rencontres pour ventiler ou pour analyser les défis d'acceptation d'autrui. Ainsi par exemple, Ève et Christophe décrivent souvent le défi qu'ils ont à relever pour entretenir le lien de confiance avec une jeune adulte *borderline* (trouble de personnalité limite) qu'ils accompagnent et qui passe son temps à essayer de les embourber dans ses mensonges et manipulations. Quant à elle, Carole partage à quel point elle peut être troublée lorsque des personnes s'évaporent dans le décor, comme cette jeune femme toxicomane disparue comme « une truite qui glisse entre les doigts » après avoir annoncé qu'elle était enceinte de quelques semaines.

Tout en cherchant à se rapprocher des gens, les travailleurs de rue avancent prudemment dans le développement des liens compte tenu qu'ils savent que « rien n'est gratuit » dans le milieu, comme le reflète le commentaire de Stéphane dans la situation de Carole avec Gilles présentée en encadré et comme le résume la phrase clé souvent répétée par Damien : « avec nous autres, c'est pas de cul, pas de dope, pas de cash ».

Jauger la proximité

Les travailleurs de rue misent sur un climat convivial et familial dans leurs relations, ouvrant par exemple la porte aux taquineries mutuelles ou à la conversation spontanée. Caricaturant le caractère détendu de l'atmosphère au site fixe, où, en prolongement du travail de rue, l'équipe essaie de recréer le climat d'un milieu de vie, Stéphane image à la blague ce lieu rempli de monde qui boit et se pique comme s'ils étaient chez eux : « let's go, à go on fait du laxisme ».

Dans un même esprit de familiarité, les travailleurs de rue offrent parfois des gestes de tendresse, que ce soit un mot affectueux, une tape dans le dos ou même une accolade. Tout en respectant leurs limites personnelles, par exemple lorsqu'ils sont confrontés à l'état précaire d'hygiène d'une personne, les travailleurs de rue s'ouvrent à l'expression de chaleur humaine : « même avec l'écume aux lèvres, on est en lien » illustre sarcastiquement Carole lors du PI après avoir raconté l'élan affectueux d'une femme « plutôt maganée » qui lui a fait une accolade au site fixe. Dans le même sens, Christophe et moi discutons lors d'une présence de terrain combien son rôle amène le travailleur de rue à tolérer des personnes dont le comportement leur serait insupportable dans un contexte de vie privée.

Cette familiarité et cette proximité avec les personnes accompagnées s'actualisent de manière singulière chez chacun des travailleurs de rue, selon qu'ils sont plus ou moins expressifs ou émotifs sur le plan des relations interpersonnelles. Lors d'une rencontre clinique, une nouvelle intervenante du site fixe confie l'émotion qu'elle a ressentie devant le témoignage d'une personne et sa difficulté à prendre des distances et à contenir sa sensibilité dans certaines situations. Ses collègues la questionnent : « qu'est-ce qui vient te chercher? Qu'est-ce que ça te dérange d'être touchée? ». Christophe la conseille : « plutôt de que chercher une distance, peut-être peux-tu surtout te donner les moyens de protéger tes zones sensibles; commence par accueillir ce que ça te fait vivre et puis cherche d'autres points de vue. D'un côté, faut gérer ce que ça fait vivre, s'occuper de ce que ça fait résonner en dedans pis d'un autre côté, faut aussi aller ailleurs, chercher à apprendre la

culture des gens, découvrir leurs zones de pouvoir, de plaisir, bref chercher à voir la lumière dans le négatif». Stéphane ajoute que les réunions hebdomadaires servent justement à « fouiller les bibittes pour devenir capable de filtrer ce qu'on veut ou pas partager avec les gens ».

Balayer l'ambiguïté

Les travailleurs de rue s'entendent pour dire qu'il faut se rendre « attrayant » aux yeux des personnes dont ils veulent se rapprocher, par exemple en étant convivial et en leur parlant de sujets qui les intéressent. En même temps, des membres de l'équipe soulignent combien il faut savoir doser ce qu'on projette et prendre garde à la séduction. À cet égard, Carole et Ève sont d'accord que même si elles tiennent à rester elles-mêmes, elles font attention aux vêtements choisis pour aller sur la rue afin de ne pas trop attirer l'attention sur leurs traits physiologiques.

À cet égard, le témoignage d'Ève montre comment, au début de sa pratique, elle trouvait confrontant le regard des hommes sur elle. Par exemple, un homme la regardant de son balcon lui avait demandé « t'as-tu toujours été belle de même? » et elle s'était sentie rougir complètement. Deux ans plus tard, la même scène se reproduit et l'homme lui lance la même réplique avec un clin d'œil, ce à quoi cette fois elle répond avec aplomb : « qu'est-ce que tu veux, y'a des choses qui changent pas! ». Devant cet indice d'avancée de son appropriation de son statut, l'équipe applaudit l'aisance grandissante d'Ève à assumer son image.

La situation rapportée par Carole dans l'encadré au sujet des sentiments d'une personne qui fréquente le site témoigne de la réflexion des praticiens sur les enjeux de l'attraction en travail de rue. Comme le reflète clairement le discours de cet homme, il est normal et fréquent qu'une personne ressente un élan amoureux envers le travailleur ou la travailleuse de rue qui l'accompagne. L'échange en équipe met en relief les moyens alors pris par les

praticiens pour « balayer l'ambiguïté » et pour clarifier les relations en faisant attention de ne pas blesser la personne concernée. Plusieurs situations sont ainsi partagées par les praticiens lors des rencontres d'équipe afin de discuter des enjeux de la perception qu'ont d'eux les personnes. Ce sujet fait aussi partie des thèmes régulièrement discutés lors des rencontres associatives de praticiens, que ce soit lors des assemblées générales ou des séminaires provinciaux.

Une autre situation montre combien les travailleurs de rue prennent des précautions en amont pour éviter toute ambiguïté. Lors d'un accompagnement de Christophe aux abords de la polyvalente pour accueillir la sortie des classes, je le vois saluer plusieurs jeunes qui viennent vers lui. Parmi l'attroupement, une jeune adolescente lui saute au cou et se pend à lui; plutôt que de la prendre dans ses bras ou, inversement, de la rejeter, il la balance avec caricature en continuant de parler avec les autres du groupe. Lorsque nous quittons les lieux, il m'explique qu'il adopte une attitude légère et enjouée pour éviter qu'elle n'interprète sa proximité comme une ouverture amoureuse ou sa distance comme un rejet. Conscient qu'il paraît relativement jeune pour un adulte, il fait attention de ne pas laisser d'ambiguïté. Selon lui, la ligne doit toujours être claire, mais parfois encore plus claire, par exemple pour les hommes travailleurs de rue qui accompagnent de jeunes mineures. Confirmant ce que d'autres travailleurs de rue confient aussi lors des rencontres associatives régionales et provinciales, les hommes travailleurs de rue tendent à redoubler de prudence avec les adolescentes pour éviter toute allégation d'ambiguïté.

Dans le même esprit, certains travailleurs de rue trouvent important de faire attention aux relations entretenues avec de jeunes mères célibataires. Par exemple, Damien discute à plusieurs reprises de sa préoccupation que son accompagnement personnalisé d'une jeune mère n'entraîne pas une confusion dans la tête de son enfant; ainsi, lui et les collègues de l'équipe réfléchissent à la manière d'incarner son rôle bienveillant de travailleur de rue avec cet enfant tout en assurant une clarté quant à son statut auprès de lui et de sa mère de façon à ce qu'il ne soit pas perçu comme un potentiel père remplaçant.

Composer avec les préférences et les antipathies

Les discussions entre collègues soulèvent parfois l'enjeu d'avoir des liens de préférence tout en portant la valeur d'égalité. Par exemple, pendant que l'équipe envisage une intervention en relation avec une personne appréciée au site fixe, Damien questionne si les mêmes « privilèges » seraient accordés à une personne moins agréable.

Dans une autre occasion, pendant que Charles ventile son antipathie envers une personne dont le comportement est dérangeant au site fixe, cet intervenant se questionne et est questionné par ses collègues sur les effets de sa perception sur son approche avec cet individu. Carole nomme pour sa part combien elle trouve heurtant le profil des personnalités narcissiques de type sauveur : « il joue au bon samaritain qui vient chercher le matériel préventif pour les redistribuer aux filles dans le milieu : ouais ouais, le bon samaritain que je me dis ! ». Les travailleurs de rue et les intervenants du site fixe discutent également des difficultés à composer avec des personnes ivres avec qui, selon eux, le contact est plus ardu à établir qu'avec des personnes droguées.

Comme chaque intervenant n'a pas les mêmes affinités, des collègues qui connaissent un même individu relativisent mutuellement leur éclairage sur les personnes qu'ils accompagnent. Les travailleurs de rue utilisent donc l'équipe pour exprimer les frustrations qu'ils ont au contact de certaines personnes, en même temps qu'ils se servent de cet espace de discussion pour confronter les aspects qui les interpellent, par exemple lorsque leurs valeurs sont confrontées. Comme le dit Damien en encadré, c'est normal que du monde « tape sur les nerfs » mais il faut s'arranger pour ne pas « rouler sur le ressentiment ».

6.2.3. Faire le lien entre les gens

Mettre à profit leurs liens existants pour tisser d'autres liens ou pour améliorer la situation de personnes accompagnées fait partie des actions souvent posées par les travailleurs de rue.

Se positionner en tiers

Insérés dans les réseaux de relations des gens, les travailleurs de rue se retrouvent souvent en position d'entre-deux entre différents acteurs. À cet égard, nous avons vu dans le chapitre précédent comment j'ai appris à l'usage l'importance d'éviter de « parler de quelqu'un à quelqu'un ». Carole dit pour sa part qu'elle a été obligée de refuser la demande d'une personne de « faire une commission » à un ami que l'intervenante allait visiter en prison; selon l'équipe, il est certain que les travailleurs de rue ne peuvent pas prendre le risque d'être manipulés en cette matière. Christophe raconte quant à lui qu'après avoir été témoin d'une bagarre de jeunes, il a entendu dans les jours suivants des intervenants discuter de cet événement; confronté par l'écart entre leur version des faits et ce dont il avait été témoin, il exprime à quel point il se sentait déchiré entre l'obligation et l'interdiction de se mêler à la discussion pour rétablir les faits.

Ève, de son côté, explique qu'elle s'est retrouvée à devoir clarifier son rôle entre une fille et sa tante alors que la deuxième l'avait contactée pour lui confier être dépassée par sa relation avec sa nièce qui l'avait volée pour sa consommation et qui, pour s'échapper de la maison, lui avait dit qu'elle avait rendez-vous avec la travailleuse de rue. Celle-ci dut user de doigté pour respecter la confidentialité en ne donnant pas d'information à la tante à propos de sa nièce tout en avisant celle-ci qu'elle ne peut utiliser la travailleuse de rue comme prétexte pour tromper sa tante. D'autres situations reflètent comment le travailleur de rue se retrouve parfois en position d'entendre le « commérage » dans un milieu. Par exemple, l'accueil d'Ève dans les logements du HLM l'amène à entendre des conversations parfois délicates au sujet des unes et des autres femmes qui habitent le milieu. Bien qu'elle se sente parfois mal à l'aise d'avoir accès à autant d'informations, Stéphane lui rappelle que la non-censure qu'adoptent les femmes devant elle constitue un signe de son acceptation dans cet espace et qu'elle doit apprendre à assumer ce qu'elle a cherché : « on court après, peut-être pas les informations, mais à être présent dans leurs espaces. Elles sont devenues à l'aise et ne font pas attention à toi, un peu comme si tu étais le meuble sur lequel est placé le

téléphone; l'important c'est que tu restes impartiale et que tu ne laisses jamais sortir de fuites ».

En somme, pour préserver leur rôle de tiers et pour éviter tout risque de compromission éthique au plan relationnel ou professionnel, les travailleurs de rue conviennent qu'ils doivent éviter « d'entrer dans la chaîne de méméragage du quartier ». De façon à sensibiliser les personnes à l'enjeu de la protection des informations pour les travailleurs de rue, Stéphane propose de transposer comment eux voudraient que le travailleur traite leurs confidences et leur réputation. Bien que ça soit exigeant de faire attention tout le temps, c'est sûr que la constance dans la confidentialité, c'est payant à long terme confirme Ève.

Ainsi, lorsque Benoit raconte comment il s'est senti quand un jeune s'est vanté auprès de lui du vol d'un vélo, Stéphane suggère qu'au lieu de rester dans le malaise, le travailleur de rue peut demeurer à l'écoute de l'expérience et profiter de cette conversation pour renforcer le lien de confiance « tu me fais ben confiance de me dire ça! ». Il propose aussi de se servir de la « matière brute » de la situation pour relancer la réflexion sans valoriser ni moraliser, par exemple lorsque des jeunes se vantent d'une bagarre : « coudonc, vous vous tapez tu toujours de même sur la gueule, est-ce normal pour vous autres? ». Quant à lui, Damien rappelle qu'il faut toujours être préparé à être témoin de situations compromettantes puisque c'est un des objectifs du travail de rue de se rapprocher de situations délicates. Comme ajoute Stéphane : « y'aura toujours un potentiel de situation qui va nous fourrer. Il y aura toujours du neuf. On fréquente des espaces où ça vire ».

Mettre à profit ses contacts

Les liens tissés par les travailleurs de rue avec des poteaux servent d'abord à faire leur place dans certains milieux, tel que vu au chapitre 5.3.4. Or, ces liens privilégiés sont aussi utiles pour ouvrir des opportunités d'intervention avec les personnes. Ainsi, Benoit rapporte

comment son poteau Roger lui réfère le fils d'une personne qu'il connaît et qui « aurait intérêt à connaître un travailleur de rue ».

Pour sa part, Sylvain, le poteau de Damien, interagit souvent avec le travailleur de rue au sujet de l'état de personnes qu'il côtoie sur la rue. Aussi, il lui arrive d'adresser des demandes au travailleur de rue pour des gens qu'il connaît. Fréquemment il précise à Damien des informations utiles pour intervenir, lui indique des individus qui pourraient avoir besoin de soutien, ouvre des portes au travailleur de rue dans certains lieux ou encore fait parfois le relais entre cet intervenant et certains individus. Lors d'une visite chez lui pendant une présence terrain avec Damien, nous discutons, comme à chaque fois que l'on se voit, de mille et un sujets dont souvent les enjeux reliés à la consommation de drogues. Portant un regard compréhensif et critique envers un phénomène qu'il connaît bien, il nous dit par exemple : « la coke sépare ceux qu'elle rapproche ». À une autre occasion, pendant qu'il converse avec quelqu'un d'autre, il me refile un petit livre explicatif sur les drogues auquel lui-même réfère pour comprendre les phénomènes dont il est témoin et parfois pour aider les personnes qu'il côtoie.

Le contact avec ce poteau représente un bon exemple de l'usage de personnes-relais pour intervenir dans le milieu. D'autres relations dans le milieu sont ainsi mises à profit par les travailleurs de rue alors que leurs liens avec des poteaux débouchent souvent sur des « collaborations » sur le terrain.

6.2.4. Partager des activités et des projets

Les travailleurs de rue développent et entretiennent leur proximité avec les personnes entre autres par le partage d'activités ludiques, sportives et culturelles. En effet, puisque « faire ensemble » c'est d'abord l'occasion d'« être ensemble », ces intervenants recourent aux activités partagées pour renforcer leur « relation d'être » avec les personnes accompagnées. Comme le formule Stéphane lors de la rencontre présentée en encadré, partager des temps

d'activités permet d'aborder les personnes différemment, « de sortir de l'intervention pour mieux y revenir », autrement dit, « de déstabiliser l'autre pour ouvrir sur autre chose ». Ainsi, que ce soit par l'exercice d'un sport d'équipe ou d'aventure, par le biais d'une sortie culturelle ou de divertissement ou encore dans le cadre d'un projet ou d'un camp de vacances, les travailleurs de rue investissent de tels moments pour mieux connaître les jeunes et pour « fabriquer des souvenirs communs » auxquels ensuite recourir pour renforcer le lien de familiarité et le sentiment de partager des intérêts.

Dans l'encadré, Damien rappelle à Benoit qu'il faut « partir des attentes des personnes » pour ouvrir la porte à de possibles activités. Lors d'une rencontre YEP-E, Arianne partage une situation illustrant ce défi de coller aux intérêts des personnes visées. Cette travailleuse de rue se dit confrontée par une gang de jeunes « qui veulent jamais sortir du quartier, qui « vedgent » et trouvent ça normal d'être là et de regarder la vie passer parce que « yeah, on vient du hood » ». Lui faisant voir un autre côté de la médaille, Stéphane lui reflète qu'il perçoit dans ce récit un défi à relever pour trouver une façon de les faire bouger dans le quartier en misant sur la « recherche de nuances ». Sachant qu'ils aiment être « bodybuildés », il propose à Arianne d'utiliser ses contacts dans un centre d'entraînement pour accrocher les jeunes et les traîner au *gym*. Motivée par l'idée, la travailleuse de rue boucle en se rappelant « En effet, faut que je m'accote sur leur beat ».

Plusieurs des travailleurs de rue de l'équipe font du sport avec les jeunes. Damien organise avec des jeunes adultes un *match* hebdomadaire de *hockey cosom* au gymnase du centre communautaire. Ayant assisté à l'une de ces parties, j'ai vu le travailleur de rue profiter de différentes occasions pour encourager ses partenaires, par exemple en cognant le poing d'un marqueur, en frappant de son bâton la jambière du gardien de but pour l'encourager à ne pas se décourager, en commentant la partie tout en parlant de différents sujets de vie pendant les pauses sur le banc. Comme le rapporte Benoit lors de son PI, le sport est un super médium pour le contact avec les jeunes : « ça permet de se chamailler, de se coltiller dans les coins, ça fait tellement de sens et la proximité corporelle fait tomber les barrières

avec l'intervenant ». Damien fait écho à ce commentaire en répliquant : « un bon plaquage, ça vaut parfois dix minutes de conversation ».

Afin de mieux profiter de la situation de manière à « extensionner les liens dans d'autres aspects », certains travailleurs de rue parfois étirent de telles occasions. Par exemple, Benoit partage son plan à l'équipe : « je prévois arriver une demi-heure avant la game avec mon stick pour jaser avec les gars et rester un boutte après la game, peut-être même payer une pizza avec mon budget de rue ». Comme le suggère Damien, de tels moments permettent d'aller plus loin et il faut toujours montrer que « ces activités ne sont pas en soi la seule solution; on continue de toujours faire des liens avec des jases qu'on a eues avant ou à avoir ».

Tel que rapporté dans l'encadré, Christophe se rappelle un exemple de ce que permettent parfois les activités. Ainsi, allant faire du *snowboard* avec un groupe de jeunes, il les avise en partant qu'il ne veut pas qu'ils fument de joint dans son « char ». Arrivé sur place, il leur propose de peut-être faire une première descente avant de fumer. Une fois rendu en haut, un des jeunes dit « fiou qu'on n'a pas fumé avant »; finalement, rapporte Christophe, ils ont attendu à la fin de la journée alors que leur joint était roulé depuis la matinée.

En plus de ces activités plus ou moins régulières ou ponctuelles, les travailleurs de rue réalisent des projets dans le cadre d'activités programmées par l'organisme et financées par des bailleurs de fonds. Ainsi, Christophe et Benoit sont engagés à faire un projet photo avec des jeunes en vue de représenter leur vision de leur quartier respectif. Benoit trouve difficile de proposer le projet aux jeunes alors qu'il ne les sent pas très motivés par cette activité. Pour sa part, Christophe raconte que les jeunes ont embarqué et il parle des photos prises, dont l'une de lui dans le module « araignée » du parc, que les jeunes ont intitulé « le travailleur de rue dans son milieu naturel ». Il évoque aussi la controverse soulevée par le choix des photos, controverse abordée dans la deuxième partie de ce chapitre traitant de l'intervention dans la communauté. Cela dit, après la tenue de l'événement, Christophe

rapporte combien il a été touché par la fierté perçue dans les yeux de la jeune ayant assumé le leadership de ce projet. Un autre type d'exemple de projet financé par la ville a été l'organisation de repas interculturels dans deux quartiers, dont un BBQ dans un parc.

Bien que tous reconnaissent que les projets permettent de créer des souvenirs communs avec les personnes, certains praticiens trouvent parfois que l'organisation alourdit la charge de travail et « coupe du temps de rue » à cause de la préparation, de la tenue de l'événement et de la suite des choses. À cet égard, Carole encourage Damien à travailler en équipe pour concevoir des activités et des outils qui permettent d'impliquer les jeunes dans l'organisation de façon à rendre le processus plus motivant et pour mieux l'ancrer dans sa pratique terrain.

En plus des activités et projets réalisés dans le quartier, les travailleurs de rue font aussi quelques sorties spéciales avec les personnes accompagnées grâce à des billets de courtoisie qu'ils sollicitent et reçoivent de différents établissements culturels ou de divertissement ou encore parfois en pigeant dans leur « budget d'activités ou de rue ». Les membres de l'équipe apprécient particulièrement l'assistance à des événements sportifs (soccer, football, hockey, boxe) comme le reflètent certains exemples présentés plus tôt telles que la sortie d'Ève au soccer avec son jeune poteau, ou celle de Christophe à la boxe avec son poteau du resto-bar et son chum. Content de profiter d'une telle opportunité, un jeune invité par le travailleur de rue dit « hein, t'es payé pour aller voir le hockey?! », ce à quoi répond le travailleur de rue avec un sourire en coin : « pour aller avec vous autres au hockey », insistant sur le « vous autres » de façon à mettre en valeur le lien qu'il cherche à développer avec eux.

Une autre sortie populaire de laquelle les travailleurs de rue reviennent souvent avec des récits colorés : la Ronde. Ève raconte le retard de quelques heures qu'a pris son départ vers la Ronde avec son groupe de jeunes mères qui attendaient la visite du *pusher* avant d'y aller; elle nous parle ensuite de l'état complètement altéré du seul gars du groupe. Quant à

lui, Benoit décrit la scène d'escalade d'agressivité entre la guichetière et l'homme qu'il accompagnait, situation qui a presque compromis l'entrée sur le site de sa petite famille. À l'issue de cette aventure, Benoit confie comment il a perçu la différence de statut et d'attitude des gens selon le contexte : « ils semblent complètement mésadaptés quand ils se retrouvent hors de leur contexte de vie alors qu'ils sont complètement adaptés à la réalité dans leur quartier ». Comme le rapporte Christophe en parlant de la réaction d'une jeune avec qui il a crié dans la maison hantée, les visites à la Ronde offrent un beau prétexte pour se déridier et partager des moments intenses avec ceux qu'on accompagne en plus de parfois donner l'occasion de croiser par hasard d'autres jeunes du quartier qui fréquentent ce lieu de divertissement.

Les travailleurs de rue exploitent diverses autres activités pour passer du temps avec les personnes accompagnées, que ce soit en dyade ou en petit groupe : à cet égard, une photo de travailleurs de rue avec un groupe de jeunes au visage fier, peinturluré et épuisé d'une partie de *paintball* décore le mur du bureau des intervenants. Pendant ma période d'observation, les travailleurs de rue ont rapporté par exemple avoir réalisé des sorties au zoo, au planétarium, au natatorium, à l'insectarium et au cinéma. D'autres activités sont parfois organisées en collaboration avec des partenaires communautaires, par exemple une sortie à la cabane à sucre avec la maison de jeunes d'un quartier.

Les travailleurs de rue de l'équipe misent particulièrement sur la vaste gamme d'activités de sport-aventure pour créer des moments magiques avec les personnes accompagnées. Convaincus des vertus pédagogiques de telles activités, chaque travailleur de rue met à profit ses propres passions pour offrir aux personnes des opportunités de se dépasser. Ainsi, par exemple, Benoit, Christophe et Ève partagent volontiers une journée de *snowboard* comme on l'a vu, que ce soit avec des jeunes habitués qui aiment le risque ou avec des personnes moins expérimentées pour qui chausser une planche ou des skis constitue en soi un défi.

Benoit raconte qu'un jeune l'a relancé sur la proposition de faire une activité : « tu voulais faire quelque chose avec moi, j'ai envie de faire de l'escalade ». Aussitôt dit, aussitôt organisé, tous les deux vont dans un centre d'escalade pour actualiser ce projet. Alors que le jeune bloque pendant sa montée, Benoit l'encourage « vas-y, touche plus loin, tu vas l'avoir » puis acquiesce volontiers à sa demande de recommencer après le premier tour. À l'écoute de ce récit, Stéphane souligne à quel point « c'est symboliquement hot de grimper ensemble un mur ». Si elle arrive à revoir un gars « temporairement disparu de la mappe pour se faire oublier », Carole voudrait l'entraîner faire du parachutisme pour lui faire vivre un vrai challenge. Aussi, Stéphane rappelle comment un ancien membre de l'équipe mettait à profit sa passion sportive pour amener des jeunes à expérimenter le deltaplane et à en tirer les multiples bénéfiques pédagogiques : affronter sa peur, faire confiance, traverser des épreuves, adopter des mesures de sécurité, écouter les conseils de plus expérimentés, etc.

D'autre part, certains travailleurs de rue profitent de l'accès offert par un organisme partenaire à une base de plein air pour réaliser des camps de vacances avec les personnes accompagnées; ainsi, Benoit et Arianne sont allés en même temps avec chacun un groupe de jeunes de leur quartier respectif pendant l'été, Damien a réalisé un camp d'hiver avec de jeunes adultes alors qu'Ève est allée y passer une fin de semaine de répit avec « ses » jeunes mères au printemps. Considérant que l'offre d'activités et de projets est remplie de potentialités, Stéphane suggère de « scanner les jeunes pour voir qui en bénéficierait le plus ».

Le recours aux activités par les travailleurs de rue est plus ou moins répandu selon les organismes et selon les pays. A titre d'exemple, les éducateurs de rue polonais ont particulièrement développé l'expertise de l'usage pédagogique du jeu et ils expérimentent différents projets visant à sortir les jeunes de leur contexte quotidien de manière à stimuler leur curiosité et à susciter leur dynamisme.

6.2.5. Répondre à des demandes

Les temps de présence sur le terrain, les conversations informelles et les liens développés au fil du temps passé avec les personnes du milieu sont souvent générateurs de demandes auprès des travailleurs de rue et des intervenants du site fixe. Ainsi, les membres de l'équipe considèrent l'augmentation d'appels sur le « pagette » (téléavertisseur) comme un indice d'avancement dans la pratique : « t'as pogné le deux ans, les pages commencent à rentrer ». Reflétant le sentiment de satisfaction qu'éprouvent les intervenants lorsqu'ils se sentent utiles, Carole dit qu'elle est excitée de recevoir des demandes mais qu'elle est calme, de plus en plus calme, dans l'action.

Quoiqu'ils recourent au téléphone cellulaire pour faire leurs appels, les travailleurs de rue utilisent le téléavertisseur pour être contactés. Ainsi, lors de mes présences sur le terrain, je vois à plusieurs reprises Damien ou Christophe recevoir un « page » qu'ils renvoient sur le champ dans certains cas alors que le retour d'appel est d'autres fois reporté à plus tard. Lors des réunions, les travailleurs de rue ferment généralement leur téléavertisseur ou avisent les collègues qu'ils doivent le garder ouvert pour prendre un appel qu'ils ne peuvent décaler.

Au fur et à mesure qu'ils sont de plus en plus sollicités par le milieu, les travailleurs de rue apprennent à gérer leur pagette. Annonçant à chaque semaine leur horaire de disponibilité et invitant à laisser un message sur leur boîte vocale, les travailleurs de rue répondent généralement le plus vite possible à leurs appels. Ainsi, ils peuvent assurer le suivi avec des personnes qu'ils connaissent ou encore recevoir et retourner un appel de la part de quelqu'un qui cherche à prendre contact avec eux, par exemple, grâce à une carte d'affaire reçue lors d'une présentation en classe à l'école, suite à une prise de contact dans le milieu ou encore par le biais d'une référence d'un poteau, tel que l'illustre la demande d'une carte de Roger à Benoit pour la transmettre au fils d'une femme qu'il connaît.

En contrepartie, comme certaines personnes sont des « demandeurs à répétition » qui peuvent enchaîner de multiples « calls » d'affilée, les travailleurs de rue décident parfois de

décaler un retour d'appel. Avec ces personnes que l'équipe se permet à l'occasion de surnommer des « vampires d'intervenants », les travailleurs de rue apprennent à distinguer les vraies des fausses urgences ainsi qu'à ventiler le trop plein pour être en mesure de continuer de répondre à leur demande malgré l'exaspération qu'elle peut susciter. Comme le caricature Carole, il ne faudrait pas que le couple de toxicomanes qui sollicite constamment le travailleur de rue fasse autant de *calls* successifs à son *pusher* car « ça passerait pas pis ça leur coûterait cher! ».

Parmi les aspects discutés entre acteurs de la communauté de pratique en travail de rue au sujet de l'introduction des modes technologiques de communication pour être rejoint par les personnes visées, l'intérêt de l'accessibilité que permettent ces moyens ainsi que les risques de sur-sollicitation suscités par cet outil font partie des questions les plus débattues.

6.2.6. Prévenir et réduire les méfaits

Les travailleurs de rue traînent toujours avec eux quelques condoms et à l'occasion du matériel d'injection, ce dont disposent en permanence les intervenants du site fixe. Ils distribuent ces condoms dans différents contextes, par exemple lors de certaines présentations en classe ou dans des occasions spéciales sur le terrain, tel que vu dans les exemples de Christophe au *skatepark* et dans un bar ou encore dans la situation d'Alexandra devant un dépanneur. Lors d'une présence au métro en compagnie de Damien, une jeune quitte son ami pour venir s'adresser au travailleur de rue : « t'es travailleur de rue? j't'ai vu dans ma classe l'autre jour pis t'as dit que tu donnes des condoms. T'en as-tu pour mon ami qui est là-bas? », ce à quoi mon collègue répond : « bien sûr » en lui demandant si elle veut les avoir là ou s'éloigner. Comme elle répond « c'est correct ici », Damien sort trois sachets de son sac à dos et les lui donne en lui souhaitant une bonne journée pendant qu'elle le remercie et repart vers son ami. Quant à elle, Ève rapporte qu'elle a distribué des condoms lors d'une présentation en classe alors qu'un jeune en avait fait la demande et que l'enseignante s'était montrée à l'aise d'assumer cette permission.

Les travailleurs de rue utilisent différentes situations pour agir dans une perspective de prévention et de réduction des méfaits. Par exemple, Benoit raconte une situation au *karting* où un jeune du groupe lui demande si c'était correct de fumer un joint avant, ce à quoi un autre répond : « je te l'ai dit qu'est-ce qu'il te dirait » et Benoit de réagir « ah oui, qu'est-ce que t'as dit que je dirais? », « que tu nous juges pas, que c'est confidentiel, que c'est à nous de décider, genre » complète le jeune. S'enclenche alors entre les amis un débat interne sur l'idée de fumer avant ou après, décidant au final d'attendre après. Voyant celui qui détenait le produit la main pleine sans savoir quoi en faire, le travailleur de rue lui suggère : « tiens, fais-donc d'une pierre deux coups, prends des capotes, elles viennent dans un sachet de plastique ».

Lors d'une autre situation, le même travailleur de rue profite d'un tournoi spécial entre un groupe de jeunes du quartier et l'équipe médicale de l'hôpital pour accorder des condoms à ceux qui remportent des points et pour en offrir à tous à la fin de la partie. Par ailleurs, en réponse à une demande du propriétaire du salon de coiffure qu'il côtoie dans son quartier, Benoit organise un mode de distribution de condoms dans ce lieu. Lors de la réunion où il planifie cette intervention, il dit qu'il va clarifier avec son poteau le nombre de condoms à donner, les informations à communiquer et l'explication du pourquoi le travailleur de rue les distribue. Benoit veut le sensibiliser au fait que ça risque d'augmenter l'achalandage dans son commerce si les gens savent qu'il donne des condoms gratuitement. Damien saute sur l'occasion pour blaguer : « c'est sûr que si tu donnes des capotes, ça va augmenter le va-et-vient! ». Après avoir ri le jeu de mots, Benoit poursuit en disant que c'est un essai et qu'ils verront : « ça peut devenir une activité rituelle de faire les baggies de six condoms, en plus que ça donne l'occasion de parler avec le gens ».

Aussi, dans une perspective de prévention, les travailleurs de rue réfèrent des personnes vers le site d'échange ou répondent à des demandes de matériel d'injection. Par exemple, lors d'une présence terrain avec Damien, celui-ci reçoit un appel sur son téléavertisseur de la part d'un jeune adulte à qui Arianne avait laissé le numéro de son collègue après s'être

entendue avec lui pour assurer certains suivis après son départ. Disposant d'un peu de matériel dans son sac à dos, il m'avait alors laissée seule une trentaine de minutes au métro pour se rendre à l'appartement de l'homme lui remettre des seringues et du désinfectant.

Lors d'une rencontre clinique, Carole partage son désir d'aller un peu plus loin dans une logique de réduction des méfaits avec un homme qu'elle accompagne. Au fait, elle se demande si elle peut parler « horaire de travail » avec ce « dealer de roche » qui semble obligé de beaucoup travailler pour arriver à payer ses dettes. Comme il n'a pas fait de demande particulière à Carole, elle hésite à amener le sujet, mais elle pense que ça pourrait être utile d'ouvrir un peu sur ce qu'il vit dans son quotidien. En plus, elle sait qu'il vit des malaises quand des jeunes lui achètent : « ses valeurs sont ailleurs que dans la poudre, il tient à ses enfants. Ça lui fait de la peine de faire ce qu'il fait pour faire de l'argent mais il veut faire de l'argent pour retourner à ses enfants ». Stéphane rappelle à Carole que l'important est de partir de la réalité des gens pour lancer des réflexions : « ce n'est pas un genre d'action qu'on peut faire au hasard; faut avoir des objectifs en tant qu'intervenant, des objectifs reliés à notre job. Il faut être clair pourquoi on va dans ces actions-là, on ne fait pas un moove juste parce que c'est cool et qu'on a de bons liens », ce à quoi il ajoute : « on devient des confidents nécessaires. Certaines actions ont l'air de rien mais elles peuvent devenir significantes si on sait pourquoi on les fait ».

L'usage de matériel de consommation dans le cadre de l'exercice du travail de rue est perçu de manière différente, voire divergente, selon les praticiens et les organisations. Lors d'une rencontre régionale de l'association, le thème des « enjeux soulevés par la vente de pipes à crack » donne lieu à un débat animé sur les enjeux de la relation marchande dans la relation d'accompagnement des travailleurs de rue. Dans ce débat, l'opinion dominante des membres de l'organisme étudié est que la gratuité s'impose dans leur pratique et que la distribution de matériel en travail de rue doit se limiter à du dépannage, la référence vers les sites d'échange constituant selon eux une meilleure manière d'agir dans une logique d'accompagnement.

6.2.7. Agir dans le feu de l'action

Comme les travailleurs de rue se rendent accessibles sur le terrain, tel que décrit précédemment, ces intervenants se retrouvent parfois dans des situations où ils doivent intervenir directement dans le feu dans l'action. Il peut s'agir de situations imprévues, comme dans l'exemple d'une intervention de Christophe auprès d'un jeune blessé au *skatepark* ou encore dans un exemple d'Ève appelée pendant une soirée à intervenir avec un jeune sur-affecté par une dérape de dope, au point d'en être venu à frapper son ami.

Un exemple intéressant est amené par Benoit lors d'une rencontre clinique. Celui-ci raconte avoir croisé la veille au soir un jeune qu'il connaît et qui marchait d'un pas pressé, fâché contre ses *chums* en train de consommer chez eux et de lui manquer de respect. Profitant du « beau hasard de cette rencontre de coin de rue », le travailleur de rue ouvre la porte à approfondir le sujet tout en poursuivant la marche. Lors de son récit en rencontre clinique, le travailleur de rue se rappelle les discussions plus ou moins banales qu'il a eues avec ce jeune au cours de la dernière année et les activités partagées ensemble (dont la sortie au karting abordée ci-haut). Il boucle en confiant : « tous ces moments settent les affaires. J'aime ça quand il y a une ligne logique, une ligne avec plein de détours ».

L'intervention dans le vif de l'action peut aussi émerger de situations plus ou moins majeures qui tournent à l'urgence, comme cela arrive souvent à Christophe ou Ève en relation avec Claudine, cette jeune femme *borderline* que tous les deux accompagnent et avec qui ils doivent souvent recadrer et dédramatiser les situations en faisant à la fois preuve de directivité et de flexibilité. Même si elles sont plus rares, des situations d'urgence peuvent semer la panique, par exemple l'accompagnement d'une femme toxicomane à l'hôpital où le travailleur de rue ne sait pas s'il a été en contact avec son sang ni si celui-ci est infecté, ce qui fait dire au coordonnateur clinique « que même si les risques sont minimes, dans nos décisions par rapport à des affaires de même, faut capoter, faut évaluer les risques et prendre les mesures nécessaires ».

6.2.8. Accompagner des personnes

Les travailleurs de rue accompagnent les gens dans diverses démarches, que ce soit en réponse à diverses demandes qui leur sont adressées de vive voix ou par téléphone, dans le contexte de relations avec des personnes parfois peu connues des travailleurs de rue ou de la part d'individus avec qui le lien est déjà établi.

Ève rapporte que les présentations à l'école secondaire sont parfois « payantes » pour faire connaître son rôle : par exemple, suite à une présentation dans une classe, une jeune la contacte sur son pagette pour la consulter face à des dilemmes importants dans sa vie : elle est au bout du rouleau, se demande si elle va lâcher l'école, si elle va « foutre le camp de chez son père », etc. La travailleuse de rue échange durant deux heures au téléphone avec cette jeune avec qui elle convient de se croiser pour continuer de réfléchir en direct à toutes ces questions.

Pour sa part, Carole raconte à l'équipe qu'elle a accompagné une travailleuse du sexe au poste de police pour signaler une agression subie. Les agents se sont montrés réceptifs et la femme est ressortie réconfortée et valorisée puisqu'on lui a dit que son signalement pourrait contribuer à l'arrestation de l'agresseur dénoncé aussi par d'autres femmes. Carole est contente de l'avoir accompagnée car elle est convaincue qu'elle ne se serait pas rendue jusqu'au poste de police sans ce soutien compte tenu de ses expériences antérieures peu reluisantes avec les patrouilleurs.

Les travailleurs de rue et les intervenants du site fixe rapportent différentes démarches menées avec des personnes, par exemple accompagner quelqu'un à une sommation à comparaître au palais de justice, à une consultation chez un médecin, auprès d'un bureau gouvernemental pour obtenir une carte d'assurance-maladie, dans une ressource d'entraide pour accéder à la banque alimentaire et à un kit d'urgence ou encore dans un organisme d'hébergement pour trouver un endroit où loger. Les travailleurs de rue souvent accompagnent les personnes dans leurs démarches mais parfois aussi se limitent à donner

des références et à orienter les individus vers la réponse à leur besoin (ex : maison de thérapie).

Les travailleurs de rue accompagnent les individus dans certaines démarches précises, mais aussi parfois s'engagent dans une relation d'accompagnement s'inscrivant dans la durée et dans plusieurs dimensions de la réalité des personnes. Dans l'exemple de Benoit présenté en encadré, celui-ci réfléchit à une stratégie globale pour accompagner le jeune qu'il perçoit de plus en plus déprimé et décroché. L'accompagnement de longue durée de Claudine permet aussi aux travailleurs de rue d'intervenir dans différents moments de la vie sur la base d'une reconnaissance mutuelle; ainsi, comme le lien de confiance s'est établi au fil du temps et des situations, Christophe ou Ève peuvent se permettre de l'accueillir dans divers états et de rester flexibles tout en fixant des règles serrées.

Les travailleurs de rue gardent la porte ouverte à l'accompagnement même lorsque les personnes s'éloignent du milieu. Ainsi, Carole va visiter un usager du site en prison et un autre à l'hôpital. Pour sa part, Damien a continué de recevoir des nouvelles d'un jeune ayant migré vers l'ouest canadien et l'a retrouvé de retour dans son quartier après l'avoir aidé à distance à trouver des ressources. Au fil du temps, il écoute et soutient ce jeune adulte dans différents aspects de sa vie : relation amoureuse, santé mentale, médication, consommation de drogues, problèmes juridiques. Recourant souvent à des jeux de mots et à des métaphores pour illustrer ses perceptions, ce travailleur de rue qualifie parfois ce type de situation complexe comme des « tout inclus mais pas dans l'sud ».

Les travailleurs de rue accompagnent des individus dans des moments charnières parfois remplis d'épreuves et de défis. À cet égard, le suivi que rapporte Ève dans la rencontre présentée en encadré fait dire à Benoit combien sa collègue investit une énergie de longue haleine dans l'accompagnement de cette jeune femme confrontée à une étape fort exigeante de sa vie. En effet, avant la situation décrite dans ce récit et bien après, Ève poursuit l'accompagnement d'Aminata, qui tâche de concilier son intégration au Québec, ses études

et la garde de son petit frère dont elle assume seule la responsabilité sans famille élargie à l'appui.

Après avoir craint que la jeune femme ait laissé l'enfant seul à l'appartement un jour où elle était mal prise, la travailleuse de rue avait soumis le problème à la discussion avec l'équipe de manière à définir comment situer son rôle en soutien à la jeune femme et pour la protection de l'enfant. Diverses stratégies avaient alors été élaborées. Ainsi, grâce à l'appui d'un ancien collègue désormais à l'emploi d'un CJE, Ève parvient à avoir un contact avec les responsables d'un programme encadré par le CLSC au sein duquel sont réservées des places de garde dans un CPE pour des familles mises en lien avec la DPJ dans le cadre de mesures volontaires visant à éviter des signalements. Comme la situation est délicate, la travailleuse de rue se prépare pour que ses actions et son discours ne laissent aucune ambiguïté sur le fait qu'elle ne peut laisser faire que l'enfant soit laissé seul et aussi qu'elle trouve important que la jeune femme ne reste pas isolée; en même temps, elle veut s'assurer de trouver le bon ton pour ne pas être menaçante puisque l'enjeu est fondamental de maintenir le lien de confiance avec elle.

Après le sombre automne et le tourbillon du temps des Fêtes raconté en encadré, Ève est heureuse de nous rapporter à la mi-février que la jeune femme est maintenant installée au HLM, que ce déménagement l'a rapprochée de la garderie, qu'elle est en forme et qu'elle va bien. La travailleuse de rue nous raconte qu'elle lui a montré comment cuire une dinde, ce que la jeune a beaucoup aimé, et qu'elle lui a même appris par téléphone comment faire des patates pilées! Ève apprécie passer du temps avec elle dans un temps qui n'est pas un temps de crise. Elle la voit se replacer et profite que le lien se cristallise. Au mois de mai, Ève est d'autant plus heureuse de nous partager qu'Aminata va super bien, qu'elle s'est achetée une voiture avec laquelle elle va porter le petit à la garderie avant de se rendre à l'Université poursuivre ses cours. Elle dit que le petit parle de mieux en mieux français, qu'Aminata se cherche une *job* et qu'elle trouve même le temps de faire des activités! Ève est émue et trouve motivant de voir quand les gens vont bien : « être témoin de mooves qui

ont des impacts pour vrai dans leur vie, savoir qu'on a été dans leur beat quand c'était difficile, c'est valorisant. Pis c'est rassurant de savoir que si elle retombe dans la dèche, elle pourra se rappeler que ça se peut que ça aille bien ».

6.2.9. Apprécier l'évolution des situations

Au fil de leurs interactions avec les personnes qu'ils accompagnent, les travailleurs de rue deviennent des témoins des hauts et des bas de la trajectoire des individus. Lors des réunions, les membres de l'équipe partagent leurs impressions au sujet de l'évolution des situations des personnes, qu'il s'agisse de la reproduction de patterns, d'une dégringolade sur la dérape, d'un retour à la consommation ou au contraire, du franchissement d'une étape vers la prise en main d'une difficulté, par exemple une démarche vers une ressource, ou encore de la résilience dont témoigne le parcours de certains, comme dans l'exemple ci-haut décrit par Ève à propos d'Aminata.

Dans plusieurs circonstances, les membres de l'équipe discutent du rapport paradoxal qu'ils entretiennent avec le côté sombre des réalités humaines. Comme conclut Benoit à la fin d'un récit : « ça fait bizarre d'être content de voir le monde consommer devant nous ». Stéphane réagit : « il faut savoir pourquoi on est là, c'est quoi notre objectif d'être là quand il se passe des choses pas toujours belles », ce à quoi fait écho Damien : « continuer d'être là même quand c'est pas beau, ça permet d'évoluer dans le lien, ça marque la confiance ».

Les travailleurs de rue sont parfois émus lorsqu'ils ont l'occasion de contempler les efforts et les gains réalisés par des jeunes qu'ils ont vu confrontés à divers obstacles. Lors d'une réunion clinique, après s'être avouée confrontée par l'attitude « vedge » de jeunes côtoyés, Arianne raconte avoir reçu un coup de fil de jeunes avec qui elle avait travaillé il y a plusieurs mois et qui, à leur époque, avaient aussi eu leur « phase de glandage ». Tombés du ciel au bon moment alors qu'elle était découragée et qu'elle questionnait sa propre utilité, ces deux jeunes l'appellent pour l'inviter à un BBQ dans leur nouvel appartement,

éloigné de leur ancien terrain d'activités pour éviter d'être rattrapé par leur ancien *beat*. Ayant accepté cette invitation des jeunes voulant la remercier de les avoir accompagnés, Arianne partage son émotion de voir combien ces jeunes veulent la rendre fière qu'ils soient devenus des hommes. Alors qu'elle avait offert d'apporter quelque chose, une salade par exemple, ils avaient insisté pour s'occuper de tout et l'ont ainsi reçue dans un appartement rangé et équipé de trucs de magasin à 1\$. Ses hôtes lui ont servi un super plateau de viandes grillées et offert un verre de vin : « tu vas prendre une coupe de vin quand même que t'es travailleuse de rue là hein? ». Arianne rapporte le témoignage qu'ils lui ont adressé : « t'étais là quand on allait bien, tu chillais avec nous, pis t'étais là quand ça allait pas, tu nous as aidés à faire notre CV, pis plein d'affaires, on veut te remercier ». Comme elle le partage en réunion d'équipe : « on ne s'attend pas à des affaires de même ». Toute l'équipe, ainsi que moi, sommes émus avec elle de cette marque de reconnaissance; les yeux brillants, nous applaudissons cette belle histoire en tapant en chœur sur la table.

6.3. Intervenir dans la communauté

Les données présentées ont montré comment les travailleurs de rue s'immergent dans le milieu et tissent des relations desquelles émerge l'expression de divers besoins et désirs chez les personnes rencontrées. Visant à accompagner la réponse aux préoccupations et aspirations de leurs publics, les travailleurs de rue cherchent de diverses façons à mettre à profit leur position dans la communauté et auprès des structures sociales.

Dans cette perspective, les interactions des travailleurs de rue avec leurs partenaires communautaires ou institutionnels sont régulièrement abordées lors des rencontres cliniques. Les discussions au CA sur la planification stratégique de même que l'assemblée générale annuelle de l'organisme sont des occasions d'évaluer la qualité des liens tissés par les membres de l'équipe avec les acteurs de la communauté. Certains échanges au sein des espaces associatifs offrent aussi l'opportunité d'aborder divers aspects de ces interactions. Cela étant dit, les réunions d'équipe sont le moment privilégié par le groupe pour

s'informer mutuellement et discuter des relations de collaboration entretenues dans les quartiers couverts ainsi que des rapports avec les bailleurs de fonds et les médias par exemple.

Comme le propose Goffman, les acteurs n'interprètent pas isolément et arbitrairement leur rôle et souvent s'associent au sein d'équipes en vue de coordonner les impressions qui se dégagent de leur représentation. Or, comme le suggère le même auteur, il arrive que les publics envers qui une représentation est destinée ne soient pas composés d'individus isolés mais bien d'équipes elles aussi coordonnées. Dans cette perspective, les membres de l'équipe étudiée discutent entre eux du rôle et du mode interactionnel à adopter dans les situations de concertation et de collaboration qu'ils partagent avec d'autres groupes d'acteurs professionnels. Le prochain et dernier encadré propose justement un extrait tiré d'une réunion d'équipe où les membres du groupe débattent et échangent au sujet du rôle qu'ils ont à jouer entre leur public et les acteurs de la communauté.

Encadré 6

Discussion en réunion d'équipe du rôle d'entre-deux des travailleurs de rue entre les personnes accompagnées et les acteurs de la communauté

Nous sommes réunis pour une première rencontre de l'année 2009. La bonne humeur règne et les blagues fusent. Après avoir souhaité la bonne année à tout le monde et la bienvenue au nouvel intervenant du site fixe, Charles, le directeur Richard dit qu'il est en forme et donc qu'il invite à commencer par un « comment ça va? » tout en ajoutant avec un clin d'œil qu'on « s'étendra pas sur le sujet » puisqu'on est quand même en réunion d'équipe, pas en clinique.

Après quelques brèves nouvelles d'un peu tout le monde, Richard prend le compte-rendu de la rencontre précédente de façon à s'en servir comme canevas d'ordre du jour et comme outil de suivi des différents dossiers. Il annonce qu'un affichage est bientôt prévu pour le quartier A et confirme que l'ordinateur a encore brisé après avoir été réparé. Tout le monde lève les yeux au ciel devant ce scénario répétitif.

Suivant l'ordre du jour, Pierre introduit le point « Activité ». Il propose qu'on crée un comité « activités » chargé de faire la liste des billets commandités:

musées, plein air, matchs sportifs, etc. À la question de Richard sur la manière de répartir les billets dans l'équipe, Damien, le doyen, propose en souriant: « selon l'ancienneté? ». Stéphane suggère plus sérieusement de « scanner les jeunes qu'on connaît pour s'efforcer de sélectionner prioritairement ceux qui en bénéficieraient le plus ». Cela dit, il ne faut pas perdre de billets, donc pas trop attendre avant de s'en servir.

Alors que Richard invite les membres de l'équipe à dresser un portrait de leurs activités de l'automne et de l'hiver, Benoit dit qu'il a eu quelques petits problèmes pour mettre en place le projet photo dans son quartier; ainsi, on a contacté la ville pour reporter d'un mois l'échéancier de ce projet. Il a donné des caméras jetables à quelques jeunes et ils vont ensemble choisir des photos qui seront exposées à la maison de jeunes.

Parlant de projet photo, Richard dit qu'il veut entendre Christophe nous parler de l'histoire de la photo de la capote dans l'eau et de celle avec du pot. Christophe rappelle que la demande faite aux jeunes a été de prendre des photos de leur quotidien, de leur vécu dans le quartier. Pour lui, l'essentiel dans un tel projet, c'est la communication entre les générations; ce qu'il veut le moins, c'est de provoquer un bris de communication. Il pense que le fait de censurer l'expression des jeunes dans leur façon de représenter leur environnement, c'est s'enligner sur un discours à sens unique au lieu de prendre l'occasion d'un beau dialogue sur la capote. Bien sûr que l'image de la capote dans l'eau peut être choquante mais censurer les jeunes, c'est encore plus choquant selon Christophe, clairement irrité.

Richard répond qu'il entend bien le message de Christophe mais que lorsqu'on veut livrer un tel message, faut quand même suivre un certain décorum, d'autant plus que la ville file de l'argent dans ce projet et donc qu'il vaut mieux réfléchir comment ne pas embarrasser avec une photo qui dérange. Damien renforce le point de vue de Christophe : « j'aime mieux déranger que rester inerte. Faut pas s'attendre à du politically correct si on leur demande ce que leur environnement représente pour eux. ». Richard dit qu'il veut seulement soulever la question pour réfléchir si on devrait aviser les partenaires et vérifier leurs réactions avant d'exposer.

Stéphane spécifie les rôles dans le projet : « c'est un projet des jeunes, encadré par nous ». Il suggère que le titre de la photo peut être un élément important en jeu : « un titre peut faire parler la photo et être une influence claire dans la manière de comprendre le message ». Comme Christophe et Damien, il se voit difficilement dire simplement aux jeunes : « on ne peut pas exposer celle-là ». Il estime que la situation permet un processus éducatif intéressant. Il pense que

ça se fait bien de dire aux jeunes que cette photo peut choquer les gens et qu'il importe de choisir un titre qui témoigne et explique l'objectif de cette pose. Il pense qu'on peut se permettre et que c'est intéressant de provoquer un peu malgré nos enjeux avec les partenaires. Il ajoute que c'est un peu notre responsabilité de faire comprendre aux jeunes comment les adultes réagissent. Selon lui, on peut voir en ça une occasion de créer un dialogue entre les jeunes de ce projet et les adultes qui ne voudraient pas voir cette photo exposée. Pour ça, faut amener les jeunes à s'argumenter.

Les membres de l'équipe abondent dans le sens de Stéphane et plusieurs émettent divers commentaires. Christophe précise qu'il a déjà beaucoup jasé avec les jeunes « au pourquoi » exposer ou pas ces photos; « notre mandat, c'est de porter leur parole ». Stéphane pense que ce serait une bonne idée d'aller rencontrer les responsables du lieu d'exposition et de leur expliquer la démarche et les intentions des jeunes : « les jeunes doivent être conscients de ces étapes de négociation, il faut qu'ils voient le processus ». Selon lui, la question est de savoir « comment on peut provoquer et bien faire. Notre rôle c'est d'encadrer les jeunes pour qu'ils ne se retrouvent pas peinturés dans le coin à devoir se justifier ».

Damien trouve quand même choquant d'avoir à justifier de telles photos alors qu'on voit tellement d'images pires partout dans les médias. Stéphane poursuit en disant que l'enjeu, c'est l'écart entre les jeunes et les adultes : il faut qu'on travaille à amenuiser cet écart en n'empêchant pas le message des jeunes de s'exprimer tout en empêchant qu'ils en ressortent stigmatisés.

Christophe se dit très motivé, spécifiant qu'il a un très bon lien avec les deux principaux jeunes concernés par ces photos. Stéphane dit qu'il y a là une démarche citoyenne et une occasion d'apprentissage importante par la discussion avec le politique : « la diplomatie, c'est organiser la provocation ». Il demande à Christophe s'il préfère mener seul cette démarche ou s'il souhaiterait être accompagné du directeur ou du coordonnateur clinique. Christophe répond qu'il trouverait intéressant d'être accompagné pour que les jeunes voient que le travailleur de rue est soutenu par une organisation.

Richard souligne qu'il est peut-être « allé un peu fort » en disant qu'on pouvait perdre 12000\$ avec ce projet mais il souhaitait provoquer le débat. Il est content de la discussion. Maintenant, il faut que les jeunes soient capables de défendre leur position. Selon Christophe et Stéphane, cela va « bien passer » avec la responsable du lieu d'exposition qu'ils appellent « Matante Lisette »; ils pensent qu'elle sera heureuse d'appuyer les jeunes s'ils sont bien articulés. Richard souligne qu'il est content de voir Christophe exprimer sa frustration.

Carole le taquine : « t'aurais tu un peu d'empathie? Tu commences la réunion par un comment ça va, t'accueilles les frustrations des employés, wow! ». Tout le monde rit. Le directeur répond qu'il vient de suivre un cours sur la gestion de l'empathie dans sa formation en gestion des ressources humaines.

Arrivé au point collaboration, Carole parle du travail avec l'infirmière. Elle soulève l'enjeu du dépistage qui implique une imputabilité : si on annonce à quelqu'un qu'il est atteint du VIH ou d'une hépatite, doit-on assurer son suivi? Il faudrait un protocole spécifiant ce qu'on est en mesure d'assumer comme suivi et qui balise les enjeux de confidentialité posés par une telle responsabilité. En étant très conscient des impacts sur la relation d'aide, il faut définir que si la personne ne dit pas son diagnostic aux intervenants du site fixe, ceux-ci ne sont pas censés en être au courant; comment maintenir cette confidentialité si du suivi est donné au site fixe par le biais d'infirmières par exemple? De plus, il faut être capable de répondre à diverses questions concernant les services, les médecins disponibles, les traitements envisageables, etc. Avant d'ouvrir sur le dépistage, il faut être prêt à diriger vers des services ou à les proposer. C'est sûr que ça ajoute une implication et des discussions, mais ça correspond clairement à une réalité du site fixe selon Carole.

Au point Action communautaire, Richard rapporte que des débats ont eu lieu entre organismes de prévention des ITSS alors que certains estiment que les travailleurs de rue ne sont « pas encadrables ». Certains organismes ont une perception très négative de l'association de praticiens en travail de rue alors qu'ils estiment que lorsque leurs employés y vont, ils en reviennent « ingérables ». Les organismes dont la mission principale consiste au travail de rue ont spécifié qu'ils ont des outils pour encadrer les praticiens et ont parlé du regroupement d'organismes communautaires pour le travail de rue récemment fondé. Richard déduit qu'il y a beaucoup de sensibilisation à faire avec les partenaires. Aussi, à travers tous les enjeux de diversification, d'appellation et de financement des pratiques de proximité, j'ajoute que s'annonce un « nouveau round de négociation au niveau de l'identité et des limites du travail de rue », soulignant que certains introduisent maintenant l'expression « travail de contacts ».

Richard enchaîne en abordant les liens avec les bailleurs de fonds. Lui et Stéphane disent combien sont appréciées leurs présentations auprès des donateurs de Centraide. Or, même si les relations vont très bien avec Centraide, il y a actuellement un petit hic : au fait, dans l'entente avec cette fondation, il est prévu que l'organisme ne sollicite pas de dons afin d'éviter la compétition avec les campagnes de financement de Centraide; or, le beau-père d'un des

membres de l'équipe aimerait offrir un don annuel à notre organisme pour les cinq prochaines années. Il est clair pour Richard que nous allons « voir s'il y a quelques chose de possible à négocier mais on va certainement jouer la carte de la transparence ».

Après avoir abordé les thèmes décrits ici et divers autres sujets concernant par exemple les statistiques, le centre de documentation, la démarche de planification stratégique menée par l'organisme, les formations à venir pour les membres de l'équipe, la réunion se conclut vers 15h00.

6.3.1. Faire la liaison entre les personnes et la communauté

La situation de Christophe présentée dans l'encadré reflète la position d'entre-deux qu'occupent les travailleurs de rue. Cette situation met en lumière leur rôle de médiateur entre les jeunes et les adultes ou encore les personnes et les structures sociales. Se positionnant en tant qu'accompagnateurs des jeunes, les travailleurs de rue soupèsent comment ouvrir avec eux des liens avec les adultes au lieu de risquer d'en refermer.

Orientation et référence personnalisée

Cette fonction de liaison entre les personnes et la communauté se traduit d'abord dans différentes formes d'orientation des individus vers les ressources dont ils ont besoin. Ainsi, les travailleurs de rue fournissent aux personnes différentes informations sur les services qui peuvent répondre à leurs besoins (centre de désintoxication, maison d'hébergement, centre d'émission de cartes d'identité, etc.). Mettant à profit leur réseau de contacts, les travailleurs de rue offrent souvent une référence personnalisée vers un intervenant qu'ils connaissent ou encore accompagnent physiquement les personnes dans les ressources vers lesquelles ils les réfèrent (CLSC, hôpital, tribunal, etc.), tel que vu au point 6.2.8.

Porte-voix auprès des tables de concertation

Lorsqu'ils débattent entre eux, les membres de l'équipe se permettent d'exprimer librement leur point de vue individuel, plus ou moins favorable aux jeunes et aux adultes concernés; toutefois, ils saisissent bien l'importance d'adapter leur discours aux interlocuteurs à qui ils s'adressent de façon à être cohérents avec le rôle qu'ils ont à jouer et les valeurs de l'équipe. Ainsi, dans l'exemple en encadré, Christophe nomme sans censure en réunion d'équipe son irritation face à l'incohérence des adultes tout en se disant conscient qu'il lui faut traiter cet enjeu avec diplomatie.

Dans un autre exemple abordé au point 5.2.3., Ève partage avec l'équipe son exaspération face au fait que les jeunes *taggeurs* ne se contentent plus de laisser leur marque sur des lieux publics et qu'ils s'en prennent gratuitement aux espaces privés des gens. Admettant que ce comportement « vient la chercher un peu », elle partage sa crainte que « les jeunes se fassent haïr dans le quartier »; en même temps elle rassure ses collègues en disant qu'elle leur confie ses émotions mais qu'elle ne tiendrait jamais un tel discours autour d'une table de concertation où elle est consciente du rôle de « modératrice » qu'elle a à jouer de façon à compenser les discours dominants et à éclairer les besoins d'expression des jeunes.

Dans une autre situation, la même travailleuse de rue rapporte à l'équipe une position qu'elle a tenue à sa table de concertation où elle a sensibilisé ses partenaires aux effets pervers de l'absence de lumières dans le parc le soir. Elle dit qu'avec l'appui de la directrice du CJE, elle a brassé les membres de la table pour qu'ils sortent de leur indifférence et qu'ils prennent conscience que ce sont des problèmes concrets pour les jeunes. Les confrontant à l'incohérence qu'elle perçoit entre les visées de la table et le manque de considération des membres pour un tel type de problème, Ève leur a dit : « si on prétend faire de la prévention de la violence, quoi faire quand des jeunes nous demandent ce qu'on fait et qu'ils veulent qu'on entende leurs besoins? ».

Le récit de cette situation par Ève et d'autres débats autour des tables de concertation fréquentées par des membres de l'équipe les amènent ponctuellement à discuter du fait qu'ils ont parfois à se faire porteurs d'une « voix dissonante » dans ces espaces de façon à apporter un son de cloche du terrain parmi les discours souvent éloignés de la réalité que portent leurs partenaires, plus souvent des gestionnaires que des intervenants. Benoit se dit content d'avoir entendu d'autres intervenants reprendre un de ses arguments auprès de la ville pour les convaincre de permettre la présence des jeunes aux abords extérieurs de leur organisme : « la présence des jeunes, est-ce que c'est un problème ou une opportunité? » questionnent-ils maintenant eux aussi. Ayant travaillé fort pour sensibiliser ses partenaires à l'importance de profiter de ce rapprochement des jeunes de leur établissement pour sonder leurs intérêts et leur proposer des activités, il dit qu'il n'est « pas obligé de prendre le crédit » de cette évolution des mentalités mais qu'il en est quand même content... Les discussions en concertation et les projets avec des partenaires, « ça paie » » résume-t-il.

Christophe rapporte à cet égard qu'il prévoit organiser avec sa table de concertation une rencontre entre les jeunes et les élus et qu'il pense commencer par faire un « vox pop » avec une jeune auprès de ses pairs pour préparer cette éventuelle rencontre; il voit là une belle occasion de jouer son rôle en faveur de l'implication citoyenne des jeunes. Il se dit également content que la table de concertation sur la persévérance scolaire ait intégré des éléments qui étaient éludés à propos du vécu des jeunes, par exemple au niveau de la prise de risques avec la « dope et le sexe »; il estime avoir convaincu la table de l'importance de prendre en considération ce que les jeunes vivent et le bagage qu'ils portent lorsqu'ils « arrivent sous les néons de l'école ».

Les membres de l'équipe considèrent que c'est pour eux un cheval de bataille de porter la parole des jeunes mais aussi de favoriser leur implication dans les processus qui les concernent, dans un esprit de « par et pour ». Les pistes développées lors de la rencontre présentée en encadré au sujet de l'implication des jeunes dans la négociation des modes d'exposition de leur représentation du quartier constituent un bon exemple de cette

démarche citoyenne à laquelle peuvent contribuer les travailleurs de rue. Cela dit, Damien rappelle qu'il ne faut quand même pas trop mettre de pression en voulant à tout prix organiser les jeunes qui peuvent parfois avoir simplement envie de « chiller » ensemble...

6.3.2. Être présent dans le territoire d'établissements

Les travailleurs de rue sont en relation avec les autres intervenants non seulement lors de références vers les ressources qu'ils sollicitent ou dans les espaces de concertation qu'ils côtoient. Ces praticiens souvent aussi rencontrent d'autres acteurs lors de leur présence sur le terrain, soit dans des lieux publics investis par d'autres intervenants (ex : parcs, métro, pistes cyclables) ou lors de présences informelles ou d'activités dans le territoire d'établissements publics ou d'organismes communautaires fréquentés par les personnes qu'ils visent à rejoindre (ex : école, maison de jeunes, centre de loisirs, maison de la famille, centre de femmes). C'est d'ailleurs parce qu'un travailleur de rue peut à tout moment croiser non seulement des personnes qu'il accompagne mais aussi des intervenants qu'il connaît plus ou moins que Stéphane rappelle aux praticiens qu'ils sont toujours en représentation de leur rôle : « peu importe où on va, on se prépare » affirme-t-il.

Un des groupes d'intervenants avec qui la coprésence est fréquente dans des espaces publics est le corps policier. Pour cette raison, les rapports des travailleurs de rue avec les agents de l'ordre doivent être clairement balisés. Ainsi, tous les membres de l'équipe de terrain rencontrent annuellement les équipes policières afin d'expliquer leur pratique et de nommer les risques que représente pour eux une trop grande familiarité avec les agents de la paix. Ils estiment que la majorité des policiers comprend pourquoi les travailleurs de rue, par exemple, ne veulent pas échanger de salutations lorsqu'ils se croisent sur le terrain. Néanmoins, il arrive à l'occasion que des situations génèrent des tensions, par exemple un conflit survenu suite à la prise de position d'une travailleuse de rue dans un conflit entre des jeunes et un représentant de l'ordre ayant selon elle dépassé les règles de sa déontologie.

Des ententes sont également établies avec plusieurs écoles secondaires où les praticiens vont annuellement faire des « tournées de classe » pour se présenter et présenter le travail de rue auprès des jeunes. Certaines de ces écoles acceptent la présence du travailleur de rue entre leurs murs (par exemple au dîner) et d'autres lui accordent un accès au territoire extérieur. Chaque praticien entretient un rapport différent avec l'école de son secteur, mais la plupart tourne régulièrement aux abords des écoles, principalement aux heures de fin des classes, tel que vu au chapitre 5.2. Les membres de l'équipe sont à l'aise de collaborer avec des écoles compréhensives à l'égard de leurs règles de confidentialité alors qu'ils sont plus réservés envers les écoles qui considèrent la collaboration conditionnelle à l'échange réciproque d'informations sur les élèves. En outre, des ententes sont établies avec certains établissements pénitenciers pour accorder un droit de visite des travailleurs de rue à des prisonniers avec qui ils sont en lien.

Les travailleurs de rue fréquentent aussi différents organismes communautaires oeuvrant auprès de publics qu'ils visent. Les cabanes de parc, centres de loisirs et maisons de jeunes sont des lieux que fréquentent souvent les praticiens. Les travailleurs de rue interagissent avec les intervenants de ces lieux de rencontre pour jeunes, surtout lorsque les relations sont constructives ou qu'ils ont quelque chose à clarifier. Il arrive aussi que le lien soit plus ténu, soit parce les relations sont moins stimulantes ou parce que les travailleurs de rue préservent une certaine distance afin de ne pas interférer dans les relations entre les intervenants et les jeunes ou encore pour ne pas être associés au rôle adopté par ces intervenants. Benoit rapporte comment il est bien reçu au Centre de femmes, en tant qu'un des rares hommes admis dans la ressource. Quant à lui, Damien est heureux des liens tissés avec le seul intervenant masculin de la maison de la famille de son quartier qui organise entre autres des visionnements de *matches* de hockey pour attirer les pères dans la ressource.

Il arrive que les travailleurs de rue doivent clarifier leur rôle sur le terrain pour recadrer certaines attentes; par exemple, en réponse à une demande de participation à des « rounds de surveillance » aux abords d'une résidence pour personnes âgées, un travailleur de rue

explique sa pratique en profitant de l'occasion pour aborder les perceptions de ces résidents à l'égard des jeunes du quartier et des possibles changements de relations entre eux.

6.3.3. Collaborer avec d'autres intervenants

Les praticiens entretiennent différents liens de collaboration avec des intervenants. Les liens tissés par l'équipe des intervenants du site fixe avec le CLSC pour mettre en place des cliniques de soins de santé représentent un des créneaux importants de collaboration terrain de l'organisme. La contribution d'infirmières au local est particulièrement appréciée des usagers et des intervenants; le défi de trouver des médecins de référence et de baliser les modalités de suivi post-dépistage sont aussi discutés sous plusieurs facettes lors des rencontres d'équipe, tel que vu dans l'encadré.

D'autres collaborations donnent lieu à des activités plus ponctuelles. Par exemple, Benoit organise avec un organisme d'éducation populaire une « clinique juridique » dans un parc afin de rejoindre directement les jeunes dans leur milieu pour répondre à leurs préoccupations et pour leur transmettre diverses informations. Les praticiens de l'équipe collaborent aussi avec d'autres intervenants de terrain qui couvrent différents quartiers, soit par le biais d'un motorisé ou encore par une intervention avec des populations spécifiques (ex : travailleuses du sexe).

6.3.4. Consulter des experts

De façon à élargir leurs connaissances ou encore pour répondre à des questions spécifiques liées à des situations rencontrées, les travailleurs de rue font appel à l'expertise de personnes-ressources. Par exemple, confrontée aux idéations suicidaires sévères d'un jeune qu'il accompagne, un membre de l'équipe consulte un pédopsychiatre à propos de cette problématique. Par ailleurs, face à l'augmentation des diagnostics de « troubles de personnalité limite » et plus particulièrement dans le cadre de l'accompagnement d'une

jeune femme vivant cette dynamique, l'équipe va chercher de l'information auprès d'une clinique « borderline » d'un hôpital psychiatrique; après avoir suggéré de demander une formation à ce groupe d'experts, l'équipe apprend à regret que cette clinique a finalement été fermée.

En outre, il arrive ponctuellement que l'équipe invite une personne-ressource à une réunion d'équipe pour présenter les services offerts dans son organisme. Par exemple, j'ai assisté à la présentation de la coordonnatrice d'un centre de femmes, d'une intervenante d'un organisme d'employabilité spécialisé pour les personnes judiciairisées et d'un conseiller d'un organisme d'aide aux personnes assistées sociales judiciairisées. Par ailleurs, les membres de l'équipe agissent aussi comme personne-ressource dans différents organismes et établissements, par exemple à l'occasion de présentations aux étudiants dans les cours au CEGEP et à l'université.

6.3.5. Se concerter avec le milieu local

Tous les travailleurs de rue de l'équipe participent à certains espaces de concertation dans leur quartier respectif. Tel que vu précédemment, ils considèrent prioritaire dans ces lieux de jouer un rôle de « porte-voix » de la parole des jeunes et des populations plus ou moins marginales. Les praticiens trouvent également important de profiter de ces espaces de représentation pour faire connaître leur rôle. À cette fin, Christophe rapporte à l'équipe la réaction des membres de la table lorsqu'il y a déposé son bilan d'activités annuel : « les yeux allument et les oreilles s'ouvrent. Ils étaient surpris de l'ampleur de la job faite par un travailleur de rue ». Benoit confirme le même constat à sa table de concertation : « présenter régulièrement notre job, ça élargit les perceptions parce que sinon, les perceptions du travail de rue sont des fois stéréotypés ».

Les membres de l'équipe perçoivent que la concertation exige beaucoup d'efforts mais que « ça paie ». Ainsi, en plus de vouloir influencer la lecture des réalités des personnes, tel que

vu plus haut, ils estiment avoir un rôle de « pousser vers l'action ». Dans cette perspective, les travailleurs de rue préfèrent s'impliquer dans des espaces de concertation ou des comités de travail où les acteurs non seulement partagent des points de vue mais aussi réalisent des projets. À cet égard, chacun a été impliqué en cours d'année dans au moins une action collective, que ce soit par exemple en participant à une Foire communautaire, en organisant un festival de quartier ou encore en animant une journée de formation pour les intervenants locaux. Fier de son comité de travail surnommé « l'équipe du tonnerre »¹², Damien avait rapporté en réunion l'appréciation des gens à l'égard de sa contribution à la réflexion sur la toxicomanie et sa propre appréciation d'avoir apporté son regard sur la réalité et son humour pour alimenter les échanges.

Bien que tous trouvent une motivation à participer à la table de concertation ou au comité jeunesse de leur quartier, il leur arrive de partager en équipe leur irritation face à certaines dynamiques qui s'y déroulent. À cet égard, le « pelletage de nuages », les « discussions soporifiques » ou « l'apathie générale » tendent particulièrement à exaspérer les membres de l'équipe. L'ampleur de certains conflits les questionne aussi parfois sur l'intérêt des partenaires à participer aux espaces de concertation : « est-ce que tous sont là pour les jeunes? » se demandent-ils à l'occasion. Par ailleurs, ils trouvent important de faire attention à certaines susceptibilités de leurs partenaires et reconnaissent leurs propres susceptibilités sur certains sujets. En outre, ils remarquent que dans certains quartiers, le manque d'organisation ou d'implication des acteurs de la communauté pose également des obstacles à une concertation constructive.

¹² Surnom donné à son comité en clin d'œil à l'effervescente « équipe du tonnerre » du premier ministre Jean Lesage pendant la révolution tranquille des années 1960.

6.3.6. Composer avec les bailleurs de fonds

Bien que la direction et le conseil d'administration se chargent principalement des rapports avec les bailleurs de fonds publics et privés, l'équipe clinique est parfois interpellée par le processus et les enjeux du financement.

Les modes de financement récurrent soulèvent peu de conversations en équipe alors que certains financements spécifiques les impliquent directement, par exemple un projet de recherche-action ou la projection d'une activité réalisée avec la population. Tel que relaté dans l'encadré, les membres de l'équipe commentent leur appréciation de leur relation transparente et de confiance avec une fondation caritative et ils soulignent leur plaisir de contribuer au rayonnement de ce donateur en présentant des conférences dans les milieux ciblés par celui-ci. Aussi, même s'ils souhaitent ne pas avoir à souvent solliciter des dons, il leur arrive de participer volontairement à une activité de levée de fonds et de visibilité de l'organisme.

Les discussions en équipe portent aussi parfois sur les enjeux des rapports avec les bailleurs de fonds, par exemple quand les modalités d'un financement mettent une pression sur les pratiques de terrain. Ainsi, face à l'insistance d'une agence publique pour accentuer les modes de distribution de matériel préventif, l'équipe se sent heurtée par le « manque de considération pour le lien » dont témoignent les attentes envers eux : faisant un parallèle avec le fait que la pression du bailleur de fonds leur reste prise dans la gorge, un intervenant du site fixe se défoule en disant : « on peut quand même pas rentrer des seringues dans la gorge des gens ».

6.3.7. Communiquer avec les médias

Avec plusieurs pairs de leur association, les travailleurs de rue de l'équipe se préoccupent du traitement médiatique réservé au travail de rue. Ainsi, par exemple, un article dressant un portrait « glauque » de la population de la rue et du travail de rue soulève d'ardents

débats lors d'une rencontre régionale. Remettant sur la table plusieurs arguments déjà soulevés en diverses occasions au fil des ans, le débat illustre les enjeux pour les travailleurs de rue d'être mis sous le « follow spot » sur la place publique. En particulier, bien que la plupart considère important que la pratique du travail de rue soit mieux représentée dans les médias, plusieurs soulignent la nécessité pour les praticiens de rester « low profile » pour ne pas risquer d'avoir à « se mettre un sac de papier brun sur la tête pour faire du travail de rue » en passant incognito.

Les membres de l'association reconnaissent ensemble les défis de concilier leur désir d'être reconnus en même temps que de rester « underground ». Aussi, à partir d'un débat sur la question du devoir prendre ou ne pas prendre position dans les débats de société en tant que travailleur de rue, les membres du régional partagent divers points de vue en faveur et en défaveur d'une telle participation publique. Craignant d'ouvrir une « boîte de pandore » et d'être « aspirés par les débats politiques » puis entraînés dans « un engrenage où on ne saura plus sur quoi prendre ou pas position », certains insistent qu'il ne faut pas perdre de vue « leur angle terrain » et qu'il ne faut pas prendre pour acquis que tous pensent pareil au sein de l'association ni que « les gens de la rue veulent qu'on parle en leur nom ». D'autres mettent en lumière qu'on ne peut pas défendre les droits de groupes sociaux marginalisés sans prendre part au débat social et que ces populations accompagnées ont peut-être à gagner d'un plus grand rayonnement des points de vue novateurs des travailleurs de rue pour sensibiliser la société.

Dans un cas comme dans l'autre, tous conçoivent qu'ils doivent ensemble discuter et réfléchir afin de se donner des balises pour encadrer des débats qui de toutes façons parfois émergent. Ils estiment aussi avoir besoin de créer un interlocuteur collectif pour répondre lorsque le point de vue « des » travailleurs de rue est sollicité. À cet égard, même si tout le monde trouve important de garder une certaine discrétion, plusieurs pensent que l'association a intérêt à trouver une façon adéquate d'être proactive dans les médias au lieu de se limiter à être réactive lorsque la pratique y est représentée d'une façon qui ne convient

pas à la communauté de pratique. Informés que le réseau international en travail de rue a produit une trousse d'outils sur les communications avec les médias, les membres du régional réfléchissent à la manière de s'approprier ce guide de façon à élaborer leur propre stratégie de visibilité publique et médiatique.

Ce dernier chapitre de présentation des données a montré comment les acteurs en travail de rue misent sur les conditions d'interaction installées avec leurs publics et avec les autres équipes d'acteurs pour camper et incarner leur personnage d'une façon qui soit satisfaisante autant pour eux que pour ceux à qui ils destinent leur représentation. Nous avons également vu comment les membres de l'équipe utilisent leurs rencontres en coulisse pour se consulter mutuellement au sujet de la mise en scène et de l'interprétation de leur rôle en vue de maîtriser le mieux possible les impressions laissées par leur représentation et, par conséquent, pour garder un certain contrôle sur la définition des situations qui les concernent.

Les scènes rapportées dans ce chapitre ont illustré comment ces praticiens polyvalents et ambulants développent l'art de mélanger scénarisation et improvisation de l'intervention en se dotant ensemble d'un vaste éventail de scripts auquel recourir pour ajuster constamment leur personnage et leur rôle aux situations rencontrées sur le terrain et dans les relations avec les acteurs de la communauté. La capacité de ces praticiens à moduler leur pratique en fonction des situations et à assumer des rôles parfois contradictoires sans perdre la face ni la faire perdre à leurs publics constitue un des atouts majeurs des travailleurs de rue. C'est d'ailleurs en s'appuyant sur cette compétence informelle que les travailleurs de rue accroissent leur crédibilité et ainsi augmentent la portée de leurs simples gestes et conversations.

CHAPITRE 7 – LA CULTURATION DU TRAVAIL DE RUE

La présente thèse avait pour objectif de mieux comprendre comment le travail de rue prend sens et forme au fil des interactions quotidiennes des acteurs concernés par cette pratique. Mon immersion d'une année au sein d'une équipe locale en travail de rue, et plus largement dans leur communauté de pratique, visait à plonger mon regard dans la quotidienneté de ces praticiens de manière à observer et à interpréter les divers usages et significations qu'ils accordent à leurs activités routinières.

Les chapitres qui précèdent ont tour à tour investigué les interactions des travailleurs de rue dans leurs espaces intragroupes, dans le territoire de leurs publics ainsi qu'en situation d'intervention. Chaque partie de ces trois chapitres de présentation des données a étayé une série d'exemples à partir desquels ont été illustrées différentes facettes des activités routinières adoptées par les travailleurs de rue dans ces divers univers. Ce dernier chapitre reprend quelques fils dessinés au cours de cette description en vue de dégager de cet assemblage de routines observées les activités structurantes qui alimentent le bassin de sens et d'usages partagé en travail de rue ainsi que les principales références qui y sont mobilisées.

7.1. La mise en scène quotidienne du travail de rue comme processus de culture

L'emprunt à Goffman de sa métaphore théâtrale pour la présentation et l'analyse de mes données d'observation participante a permis d'illustrer, au fil des récits et des exemples amenés, comment ce sont diverses activités de « mise en scène de la vie quotidienne » qui animent la mise en sens et en forme du travail de rue, autrement dit, qui produisent, entretiennent et renouvellent la culture de cette pratique. Bien que toute activité humaine soit intéressante à observer sous l'angle de cette mise en scène quotidienne par laquelle elle s'actualise, la mise en scène du travail de rue paraît « doublement » pertinente à analyser dans sa quotidienneté alors que cette pratique s'orchestre justement autour d'un processus

d'adaptation aux activités routinières des milieux fréquentés. Ainsi donc, j'ai cherché à faire ressortir de mes données comment les interactions des travailleurs de rue constituent des espaces de transaction et de négociation de valeurs dont la mise en scène produit les univers partagés au sein desquels se sédimentent et se transforment les références de sens et de forme du travail de rue.

Dans cette perspective, la description au chapitre 4 de la conversion de mon statut parmi les praticiens et de l'appropriation de la pratique par les nouveaux travailleurs de rue reflète deux facettes des processus de socialisation qui animent la construction culturelle du travail de rue. Comme nous l'avons vu, le travail d'appropriation et de négociation des codes de la pratique qu'implique cette dynamique d'intégration professionnelle révèle plusieurs dimensions des processus de construction d'un univers de sens et d'usages partagé du travail de rue. L'animation d'un climat d'équipe, le renouvellement des effectifs et la négociation des appartenances professionnelles et organisationnelles génèrent également divers processus de négociation des références par lesquelles est communément défini le travail de rue.

Ensuite, au chapitre 5, la description des efforts déployés par les praticiens pour découvrir leur territoire, pour en saisir les dynamiques et les circuits ainsi que pour s'ajuster au rythme de ce milieu témoigne de leur processus d'apprentissage des ethnométhodes des milieux investis, et ainsi donc révèle les compétences à développer pour s'insérer et se mouvoir avec aisance dans ces univers culturels. Les tactiques employées par les travailleurs de rue pour s'infiltrer dans des espaces stratégiques, pour y connecter avec des acteurs significatifs et accéder à divers réseaux de relations illustrent leur apprentissage des règles du jeu à respecter pour bâtir leur statut sur le terrain et y activer leur rôle. Les différentes routines et clés de conversation qu'élaborent les travailleurs de rue au fil de ce processus d'intégration dans le milieu témoignent de la valeur qu'accordent ces praticiens à découvrir les sens et usages mobilisés dans les espaces investis. Cette importance accordée à la découverte du monde de l'autre, ainsi que l'acculturation partielle qu'engage le

processus d'aller chez l'autre, reflètent comment la construction culturelle du travail de rue est constitutivement animée de transactions de valeurs dans divers univers fréquentés par les praticiens.

Enfin, au chapitre 6, les balises que mobilisent les acteurs en travail de rue pour définir une vision commune de leur rôle sont explorées à travers l'exemplification de situations variées où les travailleurs de rue sont appelés à intervenir avec les personnes du milieu, que ce soit dans des espaces publics ou privés, dans le cadre d'interactions spontanées, d'activités partagées, d'accompagnements ponctuels ou prolongés. La description des rapports entretenus par les travailleurs de rue avec les autres acteurs de la communauté et avec les structures sociales révèle également certains principes partagés par les membres de l'équipe quant à leur place et à leur rôle dans les rapports sociaux. La diversité des situations d'intervention décrites reflète la multiplicité des bagages et des contextes culturels que doivent prendre en compte les travailleurs de rue pour négocier leur rapport aux normes, aux valeurs et aux usages adoptés par les personnes accompagnées et leur entourage ainsi que par les intervenants et décideurs avec qui ils ont à collaborer, à se concerter ou à négocier.

La répétition, la variation et l'évolution des activités routinières observées dans ces différentes sphères où interagissent les travailleurs de rue (entre eux, dans le milieu, dans les situations d'intervention) mettent en lumière comment chaque praticien s'introduit avec son bagage dans des « mondes de signes déjà là » dont la fréquentation et l'expérimentation permettent graduellement l'appropriation des références, voire la contribution à leur entretien ou à leur transformation.

Ayant principalement investigué dans cette recherche la dynamique d'une équipe locale de travailleurs de rue et ayant seulement effleuré ses rapports à la communauté de pratique élargie, il reste à approfondir l'analyse des interactions au sein et entre les divers lieux d'implication en travail de rue (lieux associatifs régionaux, provinciaux, internationaux,

comités de travail, autres organismes locaux, etc.) pour mieux comprendre les transactions qui se déroulent à ces différentes échelles. À cet égard, les quelques fenêtres ouvertes dans la présente étude sur les autres points de vue en travail de rue n'ont pu que donner un aperçu de l'intersection des processus impliqués dans la construction culturelle de cette pratique.

Quoiqu'il soit difficile d'offrir un reflet suffisamment holographique pour rendre compte de la multiplicité des sources culturelles perçues dans les scènes observées, la simple observation attentive permet de constater comment s'entrecroise dans les conversations et les routines une diversité de références issues de multiples répertoires culturels (familial, régional, ethnique, linguistique, générationnel, académique, disciplinaire, local, etc.). Bien qu'il aurait pu être tentant d'interpréter les continuités et discontinuités conceptuelles du travail de rue en fonction des correspondances et ruptures entre différents groupes d'appartenance (organisme, genre, quartier, pays, génération), ce découpage m'est apparu vain devant le constat que les cultures sont toujours « des systèmes composites faits d'éléments antérieurs et contemporains, convergents et divergents » (Cuche, 2004). Ainsi, sans chercher à dresser des liens explicatifs entre les références identifiées et les sources dont elles sont issues, j'ai plutôt opté pour un témoignage impressionniste de la dynamique interactive de construction culturelle que j'ai observée dans l'univers du travail de rue.

Ainsi, les quelques clins d'œil lancés au patrimoine collectif, par exemple à des anecdotes rapportées par les prédécesseurs des membres de l'équipe ou encore à des références tirées de contenus de formation ou d'échanges associatifs, permettent d'apercevoir comment le stock partagé de références en travail de rue prend sens et forme dans un chantier de construction où interagissent en face-à-face des acteurs contemporains mais où, aussi, les interactions antérieures et extérieures au groupe contribuent à la sédimentation et à la transformation des significations et des usages accordés à la pratique.

Ce constat du mouvement continu de construction, de déconstruction et de reconstruction observé dans les processus d'attribution de sens et de formes au travail de rue m'amène à préférer parler comme Cuhe de la « culture » de cet univers plutôt que de la définition de sa « culture » (2004 : 63). Or, comme le signale le même auteur, ainsi reconnaître que toute culture est l'enjeu d'interactions ne doit pas limiter à n'étudier que la dimension processuelle de cette dynamique. Dans cet esprit, malgré la mouvance des signifiants qui composent l'univers de sens et de formes du travail de rue, il est intéressant de chercher à interpréter la structure qui les relie dans une constellation de signifiés plus ou moins stabilisée et collectivement appropriée. Comme le suggère encore une fois Cuhe, « il n'est pas de culture qui n'ait de signification pour ceux qui se reconnaissent en elle. Les signifiés comme les signifiants doivent être examinés avec la plus grande attention » (2004 : 113).

7.2. Une constellation de sens et d'usages du travail de rue comme produit de sa culture

Comme nous venons de le voir, chaque culture se construit à l'intersection de multiples univers entrecroisés dont les ressources mobilisées influencent les sens et usages attribués à certaines dimensions de l'existence. Or, si étudier une culture comporte d'examiner les processus de négociation de ces références, une telle observation invite aussi à jeter un regard sur certains éléments de la constellation de signifiants mobilisée par le groupe d'acteurs concernés. Ainsi, que l'on étudie une culture nationale, générationnelle, professionnelle ou organisationnelle, par exemple, on a intérêt à porter attention aux références que mobilisent les membres de cette culture pour composer avec certains aspects incontournables de l'expérience humaine, tel que négocier leur rapport au temps, à l'espace et à la nature, à l'action humaine et à l'usage de techniques ainsi qu'aux interactions et aux structures sociales.

Dans cet esprit, cette dernière partie de la thèse veut faire ressortir de l'assemblage de conversations et de pratiques observé un certain nombre de références mobilisées de

manière récurrente par les acteurs en travail de rue de l'organisme étudié et souvent partagées ou débattues dans leur communauté de pratique élargie. Parmi plusieurs pistes d'interprétation possibles à investiguer, voici dans les lignes qui suivent une brève esquisse personnalisée du regard que j'ai posé sur la constellation de sens et d'usages valorisés par l'équipe de travailleurs de rue étudiée. Certes subjectif, partiel et ponctué dans le temps, le portrait ici partagé est proposé dans le même esprit que la métaphore lancée par Stéphane comparant le travail de rue à de l'artisanat « tu peux partir avec le même matériel, ça va pas donner le même résultat ».

7.2.1. Aller vers et être là

Tel que principalement vu dans les chapitres 5 et 6, les travailleurs de rue exercent une pratique dont les activités routinières sont marquées par de nombreux déplacements. Nous avons ainsi constaté combien plusieurs conversations de ces praticiens concernent l'ajustement de leur rapport aux conditions spatiotemporelles dans lesquelles ils se meuvent au quotidien.

En vue de rejoindre les personnes « du milieu » et pour les accompagner dans leurs situations de vie, les travailleurs de rue orchestrent leur mouvement quotidien en alternant des périodes de mobilité et d'immobilité : ainsi, ils occupent certains moments à des randonnées « aléatoires » dans leur territoire, d'autres temps à des déplacements dirigés vers des lieux spécifiques ainsi que des séquences fixes dans des espaces ciblés où se faire voir et rencontrer des gens.

Au fil de leurs activités et conversations routinières, les travailleurs de rue mobilisent de nombreuses références pour se situer dans l'espace, pour saisir les aménagements et le fonctionnement des milieux fréquentés, pour repérer les lieux à investir et pour y dessiner leur trajectoire. Les réflexions partagées au sujet des espaces observés servent aussi à décoder les usages sociosymboliques qu'y investissent les personnes rencontrées dans ces

milieux (Parazelli, 2002). Au fil de leur mouvement dans l'espace, les travailleurs de rue connaissent de mieux en mieux la topographie de leur territoire et découvrent au jour le jour les activités routinières qu'y exercent les gens. C'est par cette manière d'habiter l'espace que les praticiens se familiarisent progressivement avec les repères physiques de leur milieu et le « monde de signes » qui meuble cet univers (Berger et Luckmann, 2006 [1966]).

Le rapport des travailleurs de rue à l'espace est aussi marqué par les conditions d'exercice de leur pratique « hors-murs ». En plus de discuter de leurs routines de déplacement et d'occupation dans les espaces, les travailleurs de rue évoquent souvent les cycles et les conditions de la nature qui affectent leur quotidien. Comme nous l'avons vu au chapitre 5, les saisons, les conditions météorologiques et les cycles de lumière par exemple font partie des préoccupations de ces praticiens du dehors qui adaptent l'itinéraire et la routine de leurs activités au contexte saisonnier.

En somme, les travailleurs de rue définissent une grande partie de leur quotidien en recourant à des notions faisant référence aux espaces, que ce soit pour décrire des milieux, pour en analyser les dynamiques, pour y situer leur trajectoire et leurs modes d'occupation ou encore pour adapter les modalités et conditions de leur pratique à son contexte d'exercice.

Or, la circulation des travailleurs de rue dans le territoire où ils vont à la rencontre des personnes soulève des préoccupations non seulement spatiales mais aussi temporelles. En effet, visant à « aller vers » les gens dans leurs milieux et à « être là » avec eux, la mobilité du travailleur de rue implique de réfléchir et d'adapter continûment la temporalité de la pratique, par exemple de choisir quand et combien de temps occuper les espaces côtoyés.

Le caractère progressif de la pratique colore d'une préoccupation temporelle les conversations des travailleurs de rue. La valeur qu'accordent les praticiens à leur processus

d'ajustement au milieu les amène à moduler leur rapport à l'espace-temps en fonction du rythme adopté par les acteurs qu'ils fréquentent dans ces lieux. L'adoption d'une régularité de fréquentation dans certains espaces sert à ponctuer le quotidien des praticiens et à ajuster leur horaire à celui des populations visées. À cet égard, Damien souligne comment les repas au resto du coin font partie des rituels qui l'aident à structurer sa journée ainsi qu'à prendre le pouls et le rythme du milieu.

Aussi, comme ils définissent leur mission autour de préoccupations d'accessibilité et de disponibilité auprès de personnes plus ou moins en rupture avec les cadres sociaux, les travailleurs de rue adoptent la flexibilité comme principe de base dans leur rapport à l'espace-temps. Ainsi, de façon à pouvoir suivre le rythme des personnes accompagnées, les travailleurs de rue se donnent différents moyens pour entretenir la souplesse de leurs activités routinières.

En somme, comme nous l'avons vu dans les données présentées, qu'il s'agisse de discuter de la gestion de l'horaire, d'une répartition équilibrée du temps investi dans diverses activités, d'une cadence ou d'une routine à adopter dans un lieu ciblé, du temps à laisser s'écouler avant de passer à une prochaine étape ou encore de la difficulté à concilier l'horaire de la rue et celle des réunions, le temps est un des thèmes récurrents dans les conversations en travail de rue. Gardant en tête l'avis de Damien partagé au chapitre 4 au sujet des enjeux du rapport au temps des travailleurs de rue, il serait sans doute intéressant d'approfondir l'analyse des échanges des praticiens sur ce sujet pour voir comment les tensions qu'ils rencontrent dans leur rapport au temps rendent compte de défis soulevés à notre époque par la confrontation de multiples temporalités réelles et virtuelles pour de nombreux acteurs parfois difficiles à concilier.

7.2.2. Être ou faire

Tel que rapporté plus tôt, les travailleurs de rue posent un questionnement existentiel sur leur rapport à l'action : être travailleur de rue ou faire du travail de rue? Comme le reflètent les échanges tenus entre collègues sur le sujet, la première réponse à cette question semble tenir dans l'affirmation souvent répétée par les membres de l'équipe et dans leur communauté de pratique : « le travailleur de rue est son principal outil ».

Une telle formule, « être son propre outil », suggère implicitement qu' « être » devient un moyen de « faire ». Dans les faits, même si les travailleurs de rue recourent à divers outils matériels, ces praticiens misent d'abord sur des compétences relationnelles pour accomplir leur rôle. Aussi, lorsqu'ils mobilisent des connaissances, des informations ou des ressources en situation d'intervention, la personnalisation de leur démarche les implique dans un rapport à l'autre qui tend constamment à dépasser l'aide instrumentale.

En somme, puisque leur présence et leurs interactions constituent le principal véhicule d'action des travailleurs de rue, l'ensemble de leurs faits et gestes, paroles et attitudes, fait partie de « l'intervention ». Tel que le rappelle Damien et le répète Stéphane : « en travail de rue, il n'y a pas d'informel ». Cette considération du caractère formel de l'informel en travail de rue amène ces intervenants à s'attarder à divers petits riens du quotidien ainsi qu'à miser sur toutes sortes de conversations « ordinaires » pour consolider un lien ou ouvrir une brèche vers une opportunité.

« Être son propre outil », ou autrement dit « être pour faire », se traduit dans l'énergie investie par un travailleur de rue pour s'imprégner d'un milieu et y bâtir son statut de façon à représenter une « personne de référence et de confiance » possible à solliciter pour diverses situations. Tel qu'illustré dans les chapitres précédents, ce processus de construction de leur statut et de présentation de leur rôle montre à quel point, selon les membres de l'équipe étudiée, un travailleur de rue ne peut faire du travail de rue sans s'investir à « être » travailleur de rue puisque c'est par le véhicule de sa personne qu'il peut

jouer son rôle. Comme le résume Stéphane : « ils ont acheté la pratique, maintenant il faut qu'ils t'achètent ».

La question « être ou faire » suggère l'idée de « ne pas faire », voire de ne « rien faire ». À cet égard, un des défis majeurs des nouveaux travailleurs de rue, mais également des praticiens plus aguerris, consiste à soutenir les « temps morts » qu'impose le rythme cyclique de la pratique. Sur ce plan, comme nous l'avons vu dans les chapitres 4 et 5, la période d'intégration représente pour tout nouveau une étape importante d'apprentissage de la lenteur et de la patience nécessaires à cette pratique.

Apprendre à « ne rien faire » est un défi souvent discuté parmi les travailleurs de rue. Les plus anciens recourent à cette expression pour amener les nouveaux à prendre le temps de s'imprégner du milieu de manière à s'y insérer avec prudence et pertinence. Par la suite, les travailleurs de rue continuent d'apprendre que « ne rien faire » ne constitue pas seulement un ralentisseur d'intégration mais également un moyen d'occuper des espaces, voire d'y intervenir. Ainsi, au fur et à mesure qu'ils voient comment émergent diverses opportunités dans les situations du quotidien, les travailleurs de rue peuvent mieux saisir l'intérêt stratégique de laisser aller l'action d'elle-même et de suivre son cours au lieu d'y interférer de manière directe.

C'est dans cette même perspective que l'on peut percevoir comment les travailleurs de rue valorisent de « donner le temps au temps » avant d'intervenir. Autrement dit, plutôt que de se presser à entrer en mode actif dans le milieu et la vie des gens, ces praticiens s'encouragent à prendre le temps de se mettre au diapason et en disposition ainsi que de mettre en place certaines conditions pour que, le temps venu, la mise en action soit fertile. Utilisant eux-mêmes la métaphore de la semence de graines dont on ne connaît pas d'avance les fruits, ils valorisent ensemble chaque initiative et chaque étape pouvant contribuer à faire évoluer les processus de leur mode d'action, que ce soit au niveau de leur intégration dans le milieu, de leur appropriation de la pratique, de leur infiltration dans un

lieu, de l'approfondissement d'une relation, de la mise en œuvre d'une action, du dénouement d'une situation ou de la reconnaissance de leur pratique.

Les rencontres cliniques et thématiques reflètent comment les membres de l'équipe réfléchissent et échangent pour donner du sens autant au choix de faire que de ne pas faire une action. Aussi, les travailleurs de rue décortiquent et analysent en détails les situations anticipées ou rencontrées au fil de leur pratique de manière à saisir les gains réalisés et à identifier les pistes à suivre en cours de processus. Ce mode stratégique adopté par l'équipe étudiée reflète bien la logique de propension à laquelle fait référence la littérature en travail de rue et dont témoigne le guide international sur la méthodologie du travail de rue présenté dans le premier chapitre (de Boevé et Giraldi, 2008).

Loin d'évoluer de manière arbitraire au jour le jour, les travailleurs de rue investissent beaucoup d'énergie à l'analyse stratégique et tactique de leur pratique. Balisant leur processus d'intégration à travers une logique étagée, ils apprennent aussi à agir avec opportunisme lorsque des interactions leur permettent d'ouvrir des portes imprévues. En somme, un des arts du mode d'action des travailleurs de rue consiste à reconnaître que certains « détours payent » mais qu'ils ont intérêt à « ne pas passer go » lorsqu'une situation rapporte!

Par ailleurs, bien qu'ils se définissent comme leur « principal outil », les travailleurs de rue utilisent aussi des outils matériels dans leur pratique quotidienne. La plupart du temps équipés d'un sac à dos, les travailleurs de rue traînent souvent quelques outils d'information (ex : bottin de ressources, dépliants), de prévention (ex : condoms), d'animation (ex : jeu de cartes, aki) voire aussi de premiers soins. Dans leur choix de matériel, les travailleurs de rue privilégient des outils faciles à transporter et adaptés à la culture des personnes côtoyées. Outre les outils qu'ils apportent dans leur sac à dos, les travailleurs de rue empruntent diverses ressources matérielles lorsque, par exemple, ils réalisent des activités et des projets avec des jeunes.

Par ailleurs, tel que relevé dans la présentation des données, la question du recours aux outils technologiques attire de plus en plus l'attention des praticiens et représente un sujet épineux pour les acteurs en travail de rue. À cet égard, bien que nous n'ayons pu l'approfondir ici, il serait intéressant d'investiguer le rapport des travailleurs de rue à la technologie puisque cet enjeu met en tension différents principes valorisés en travail de rue alors que l'usage des nouveaux moyens de communication est perçu à la fois comme un moyen de s'adapter à la culture des populations côtoyées et comme une menace à la priorisation de rapports directs en face-à-face.

7.2.3. Être avec et ensemble

La « relation d'être » représente une notion de base couramment mobilisée par les membres de l'équipe étudiée et plus largement dans la communauté de pratique. Cette expression, tirée de la formation de base en travail de rue, fait référence au fait que les travailleurs de rue misent davantage sur le pouvoir de la relation intersubjective avec les personnes accompagnées que sur le pouvoir d'une relation aidant-aidé.

Cette conception de la relation d'être se traduit d'abord dans l'exercice de syntonisation réalisé par les travailleurs de rue pour s'adapter au rythme d'entrée en relation des personnes côtoyées. Cette façon d'aborder la relation d'intervention s'exprime également dans l'attitude de non-directivité et de réciprocité que tentent d'établir les travailleurs de rue avec les personnes accompagnées. Insistant sur le caractère volontaire de la relation et sur le privilège qu'ils ont d'être accueillis dans la vie des gens, les travailleurs de rue estiment essentiel de respecter l'autonomie, le rythme et les choix des personnes en évitant d'interférer dans leurs situations sans y être invités.

Aussi, comme la portée de ce mode de relation se déploie au fil de la co-construction de sens que permettent les moments ensemble partagés, les travailleurs de rue investissent beaucoup d'énergie à nourrir la qualité du lien à travers les « petits riens du quotidien ». Par

exemple, tel que reflété au chapitre 6, les travailleurs de rue de l'équipe insistent à plusieurs reprises sur l'intérêt de « fabriquer des souvenirs partagés » avec les personnes accompagnées, considérant que c'est le partage de repères qui permet de construire des univers communs où ancrer la relation et les actions dans des références significatives pour les acteurs concernés.

Dans cet esprit, j'ai moi-même pu saisir les ouvertures créées au fil des moments partagés lors des rencontres terrain avec Sylvain, le poteau de Damien. Ainsi, après quelques verres de *Pepsi* dans sa cuisine et un *rhum and Coke* à son bar, entre une blague, une réflexion ou une confidence, un état des lieux sur le quartier, la référence à un livre, le récit d'un souvenir, un débat d'idées, un compliment, une taquinerie et une question sur ma recherche, la relation s'est tissée à travers divers moments drôles, sérieux et touchants. Aussi, ces conversations et routines partagées ont donné lieu à diverses transactions de valeurs au sein desquelles s'est dessiné un bassin de références communes où nous avons ensuite puisé pour nous situer par rapport à différents sujets ainsi que pour tisser des passerelles entre nos univers.

Tel que nous l'avons vu, la personnalisation des relations est particulièrement travaillée dans le rapport des travailleurs de rue aux personnes accompagnées et aux poteaux du milieu mais elle est aussi valorisée dans les relations avec certains partenaires, sans oublier entre pairs au sein de l'équipe et dans la communauté de pratique. En effet, comme les travailleurs de rue misent sur le tissage d'une toile de relations pour appuyer leur mode d'action, ces praticiens ont intérêt à s'investir dans la qualité des liens développés au sein des différents espaces de leur réseau. Ainsi, que ce soit pour se faire accepter dans un espace, pour créer et multiplier leurs contacts, pour engager une relation d'accompagnement avec quelqu'un ou pour l'orienter vers une personne-ressource, les travailleurs de rue ont besoin d'être reliés à des individus dans le milieu et dans les structures sociales afin de remplir leur mission.

Plusieurs données présentées dans les chapitres antérieurs reflètent comment les travailleurs de rue misent sur la personnalisation de leurs rapports dans divers univers. Dans cette visée d'établir des relations personnalisées, l'authenticité et la familiarité sont mises en valeur dans les relations des travailleurs de rue autant entre eux que sur le terrain et avec leurs collaborateurs. En même temps, de façon à respecter le cadre partagé dans ces différents espaces ainsi que pour ne pas perdre la face et ne pas la faire perdre à leur public, comme le formulerait Goffman, les travailleurs de rue adaptent leur mode de relation aux contextes d'interaction en laissant paraître ceci ou dissimulant cela selon les situations.

Dans un même esprit de convivialité relationnelle, nous avons vu comment l'humour, dans des formes et à des degrés variables selon les personnalités, prend une place prédominante dans les repères des praticiens, que ce soit par exemple pour faire bonne impression et obtenir l'attention dans un lieu, pour détendre l'atmosphère, dédramatiser une situation, ouvrir une confrontation, célébrer une situation, briser un froid, faire réfléchir ou lancer une leçon. En somme, bien que le degré de proximité relationnelle recherché avec les personnes accompagnées varie selon le bagage et les mandats des praticiens, la relation humaine est bel et bien au cœur des processus du travail de rue.

7.2.4. Aller ailleurs, plus loin...

Le mouvement d'aller vers les populations visées n'a pas d'incidence que sur les aspects spatiotemporels, méthodologiques et relationnels de l'action mais aussi sur le plan des principes normatifs de l'approche. De fait, ces praticiens « hors-murs » non seulement interviennent au-dehors des murs de briques des institutions mais aussi en dehors des règles qui les régissent. Ainsi, bien qu'ils ne se positionnent pas en porte-à-faux des institutions, les travailleurs de rue trouvent essentiel de ne pas être perçus comme leur prolongement dans la rue. Dans le même sens, comme ils vont dans les milieux de vie des gens, ces praticiens « tout terrain » doivent non seulement respecter les règles instituées de la loi mais aussi respecter les règles des milieux investis.

Associant la mission du travail de rue à un objectif de rejoindre « les gens qu'on ne peut rejoindre autrement », les travailleurs de rue partagent le principe qu'ils ne peuvent pas aller vers les gens en les abordant comme ils seraient abordés dans les institutions desquelles ils se détournent. Ainsi, les travailleurs de rue usent de diverses stratégies pour bâtir leur statut et situer leur rôle de manière à ne pas être confondus avec les autres acteurs du milieu ni avec ceux de la communauté ou des institutions, que ce soit pour maintenir la latitude nécessaire à l'exercice de leur pratique ou pour rassurer un public sur l'autonomie de leur rôle.

Selon les contextes, un travailleur de rue peut préférer se fondre dans un décor et ne pas mettre en lumière son statut alors que dans d'autres situations, il peut vouloir signaler son mandat de manière à se distinguer d'autres acteurs. Aussi, de façon à apporter un soutien qui soit différent des autres formes de soutien possibles à mettre à profit dans la situation d'une personne, les travailleurs de rue tâchent d'adopter des manières d'entrer en relation, de converser et d'agir qui permettent aux individus visés d'explorer quelque chose de différent de ce qu'ils ont la crainte ou l'habitude de rencontrer. Accompagnant des personnes distantes ou en conflit avec les institutions ainsi que des individus qui au contraire utilisent de long en large les ressources, les travailleurs de rue essaient de « faire un pas de côté » avec ceux qu'ils accompagnent pour « sortir de l'intervention afin de mieux y revenir » suggère Stéphane.

En somme les travailleurs de rue empruntent divers détours pour mettre en place des conditions propices à l'évolution d'une relation et d'une action avec quelqu'un ou avec un groupe. Moulant leur accompagnement à la configuration des situations, ces praticiens hors-murs jouent divers rôles dont la composition d'ensemble dessine les traits d'une pratique atypique en constant processus de singularisation. Aussi, alors qu'ils se retrouvent souvent témoins-acteurs dans divers espaces, les travailleurs de rue essaient le plus possible de mettre à profit leur position d'entre-deux sans pour autant se confiner à un rôle de messager. Ainsi, plutôt que d'appliquer des règles prédéterminées quand vient le temps de

se poser des questions telles que « intervenir ou ne pas intervenir », « voir ou ne pas voir », « dire ou ne pas dire », les travailleurs de rue adoptent une attitude dialectique pour apprivoiser et concilier les règles contradictoires qu'ils ont à respecter.

Voir comment les travailleurs de rue apprennent à « ne pas faire » une action représente un riche révélateur des négociations de sens et d'usages du travail de rue qu'ont à mener ces praticiens pour assumer leur rôle. Dans le même esprit, si les travailleurs de rue cherchent la plupart du temps à définir leur action par sa différenciation des autres formes d'intervention, le but, insiste Stéphane, n'est pas « d'être différent pour être différent » mais bien de prendre les détours et les raccourcis nécessaires pour ouvrir des portes là où les voies sont bloquées et pour tisser des liens là où les gens en ont besoin.

L'esquisse ici dessinée des références mobilisées par les acteurs observés pour nommer et agir le travail de rue donne un aperçu de la constellation de sens et d'usages qui anime la construction culturelle de cette pratique professionnelle. Le portrait reflété d'un quotidien fait de trajets et de rencontres dans l'espace de l'autre, tissé d'échanges routiniers et d'opportunités imprévues, dessiné au fil des cycles du temps, des moments partagés, des hauts et des bas traversés, confirme comment la pratique du travail de rue gagne à être reconnue dans la singularité de sa mise en sens et en forme quotidienne plutôt qu'enfermée dans une définition contraignante.

Dans cette perspective et en conclusion de cette analyse des processus et produits de la culture du travail de rue, soulignons combien l'animation d'une dynamique de raisonnement clinique, de questionnement éthique et de réflexion critique perçue dans l'équipe observée semble fertile pour permettre aux acteurs de continuellement renouveler les valeurs qui donnent consistance et cohérence à cette pratique mouvante.

Conclusion

L'analyse de la construction culturelle du travail de rue permet de poser un regard englobant sur plusieurs aspects méconnus et complexes de ce mode d'intervention. En plus de contribuer à l'approfondissement des connaissances sur le travail de rue, l'analyse réflexive engagée par cette recherche met en valeur l'intérêt d'investiguer le rôle des interactions sociales dans la construction culturelle des pratiques d'intervention sociale.

L'angle culturel d'analyse adopté dans cette étude a permis de refléter comment les travailleurs de rue se trouvent en constant bricolage de leur cadre de référence de manière à entretenir leur adaptation à la mouvance des univers marginalisés en même temps que leur reconnaissance au sein des cadres institués (Bastien *et al.*, 2007; Duval et Fontaine, 2000; Escots, 2005; Martel, 2008; Simard *et al.*, 2004). Tel que soulevé dans la problématique et confirmé dans l'analyse des données, ces praticiens composent au quotidien avec des règles culturelles divergentes et ainsi doivent puiser des références à la fois dans le registre de la familiarité et dans celui des savoirs professionnels pour arriver à se définir d'une manière acceptable aux yeux de structures de crédibilité souvent opposées (Beckerin Groulx, 1997; Bondu, 1998; Mathieu, 2000).

Ce constat met en relief l'intérêt pour les travailleurs de rue de développer une sensibilité particulière aux transactions de valeurs qui participent à donner sens à leur pratique. Aussi, comme la mise en œuvre d'une telle forme d'intervention repose en grande partie sur l'efficacité symbolique de la construction d'un univers de sens partagé avec les acteurs du milieu et de la communauté, la prise en compte des négociations de valeurs en jeu dans les interactions quotidiennes des praticiens constitue une riche « matière brute » pour penser leur rôle, leur place, leurs liens et leur position en situations.

Dans cette perspective, les pistes d'analyse culturelle proposées dans cette thèse suggèrent aux acteurs concernés différentes portes d'entrée pour s'approprier un pouvoir collectif de réflexivité sur leurs propres implications dans le développement du travail de rue. À cet

égard, il est permis de penser que la conscience partagée par ces acteurs de leurs propres investissements de sens et des dynamiques intersubjectives en travail de rue représente une source « d'énergie renouvelable » pour donner quotidiennement sens et forme à leur pratique. En ce sens, discuter des processus et produits de la négociation des sens et usages du travail de rue peut s'avérer une piste d'animation pertinente à mobiliser dans différents contextes (travail clinique, vie associative, formation, supervision, orientation, représentation publique) pour permettre aux praticiens de faire émerger le sens des situations qu'ils rencontrent et pour savoir bâtir et ouvrir des horizons sur ces bases (de Boevé et Giraldi, 2008; Fontaine, 2006).

Pour animer une telle réflexivité intersubjective, les lieux associatifs en travail de rue (local, régional, provincial et international) sont des espaces privilégiés où voir comment se tissent, se sédimentent et se transforment les significations de cette pratique au fil des négociations et des adhésions plus ou moins partagées des travailleurs de rue à des repères communs servant à justifier leur pratique auprès de la population, des employeurs, des décideurs, des gestionnaires et des institutions dont dépend sa légitimation (Fontaine et Duval, 2003; Gosseries et de Boevé, 2005). À cet égard, l'observation menée dans cette recherche a mis en relief comment l'identification mutuelle des praticiens à une appartenance collective distinctive des autres acteurs contribue à augmenter la consistance de leur culture par le biais de la mobilisation d'un bassin partagé de références pour qualifier leur pratique. Cela dit, l'observation des travailleurs de rue a aussi montré comment, lorsque leur singularité n'est pas mise en cause et qu'ils préservent des lieux où se reconnaître « entre eux », l'intégration de ces acteurs dans des ensembles identitaires plus larges (ex : intervenants sociaux, communauté locale, organisme) alimente également la construction culturelle de cette pratique professionnelle.

En somme, l'observation des interactions intragroupes et intergroupes des travailleurs de rue a permis d'illustrer comment la forte liaison dialectique entre l'identité et l'altérité, constitutive de la construction culturelle d'un groupe, se manifeste dans la négociation de la reconnaissance réciproque entre pairs et avec d'autres acteurs. À la lumière de ces

constatations, on peut penser que plus la spécificité identitaire d'un groupe est reconnue, moins ses membres risquent de se sentir menacés par le risque d'être transformés ou acculturés par l'altérité des autres, comme le confirme Zarca (1988) qui soutient que le corporatisme est souvent moins crispé et l'identité mieux assumée lorsque la culture d'un métier est riche et non menacée d'extinction. Pour ces raisons, il est permis de croire que la valorisation des espaces associatifs en travail de rue comme lieu d'interactions entre pairs peut nourrir les interactions avec les autres acteurs dans la mesure où les membres du groupe reconnaissent que leur carrefour d'appartenance s'interconnecte avec une multitude d'univers sociaux.

En outre, en plus de nourrir la réflexivité des praticiens, un tel éclairage sur les interactions sociales qui produisent les mondes communs où s'activent les acteurs révèle la vitalité culturelle comme force collective de résistance aux formes variées d'unilatéralisme normatif. Dans une visée de contribution au renouvellement démocratique des pratiques, on peut penser qu'une telle prise de conscience de l'indétermination constitutive de toute construction identitaire alimente un foyer d'inspirations faisant contrepoids à la froideur de la standardisation technocratique.

Bien que, dans cette recherche, le regard ait été tourné vers le travail de rue, l'exploration et l'interprétation de la production intersubjective de l'intervention sociale peut plus largement intéresser d'autres acteurs. Par exemple, dans un contexte de complexification de la place et du rôle de l'action communautaire dans les rapports sociaux, les protagonistes ont intérêt à porter attention aux multiples négociations de valeurs qui travaillent au quotidien les significations et les usages de leurs pratiques. Une telle considération envers le poids des interactions sociales dans la mise en forme et en sens de l'action communautaire peut contribuer à mieux comprendre comment se nourrissent et se confrontent au quotidien des valeurs issues de sources de légitimité variées plus ou moins faciles à concilier. Aussi, l'illustration des processus par lesquels des personnes utilisent et transforment un bassin de références communes peut constituer une source d'enseignement utile dans la formation en travail social alors que, dans la préparation à l'exercice d'un tel

métier, la sensibilisation culturelle paraît tout aussi importante à favoriser que le transfert de techniques d'intervention.

La quête poursuivie dans cette thèse de refléter la dynamique de construction quotidienne et interactive du travail de rue a nécessité le recours à la métaphore tant pour rendre compte du contenu observé que pour témoigner de ma démarche d'observation. Plusieurs auteurs font référence à la fertilité métaphorique du concept de culture pour illustrer la dimension symbolique des rapports sociaux, par exemple pour refléter l'univers de sens partagé des membres d'une organisation (Allaire et Firsirotu in Abravanel *et al.* 1988; Huot, 1991; Smircich, 1988). Inspiré d'Aristote, Melançon (2002) explique comment la métaphore permet de « nous observer sans nous quitter » en créant un déplacement de lieu commun d'un ordre de sens à un autre pour exprimer par substitution analogique une idée abstraite dans une image concrète. Pour périphraser une métaphore de Geertz (1986) largement citée dans de multiples ouvrages sur la culture : observer une culture, c'est à la fois prêter attention au tissage de l'araignée et à sa toile comme lieu qui la repère, mais aussi au grenier dans lequel se superposent et s'entremêlent de multiples autres toiles empoussiérées ou fraîchement tissées...

Inspirée par cette fertilité de la métaphore pour traiter de la culture d'une pratique, j'ai moi-même trouvé dans l'emprunt de la métaphore théâtrale proposée par Goffman une lunette par laquelle communiquer mon regard sur la construction quotidienne du travail de rue. Un peu comme le phénomène des poupées russes, ce langage métaphorique m'a permis de témoigner du sens et des usages de la métaphore que font eux-mêmes quotidiennement les travailleurs de rue autant entre eux qu'avec les personnes du milieu et en situation d'intervention. En somme, cette perspective d'analyse interactionniste de la culture m'a permis de constater combien la charge symbolique de la métaphore stimule un raisonnement pouvant contribuer à approfondir la compréhension des significations et des processus d'attribution de sens d'un groupe de référence.

Enfin, considérant que c'est l'entretien d'un univers de sens commun qui fait tenir ensemble des univers sociaux, cette recherche invite les acteurs mutuellement concernés par une pratique commune à se donner des lieux de réflexivité où prendre conscience des processus de négociation des significations qu'ils attribuent à leur pratique et qu'ils mobilisent pour accomplir leurs routines et nourrir leurs conversations. Plutôt que de chercher à figer la définition des pratiques dans un ensemble de principes définitifs ou, inversement, de prétexter l'indéfinition de l'action pour éviter la discussion, une telle manière d'appréhender l'indétermination culturelle de l'intervention incite les acteurs à se situer de manière intersubjective dans les processus de mise en forme et en sens des mondes sociaux qu'ils habitent, autrement dit, dans la mise en scène de leur vie quotidienne.

Bibliographie

Perspectives théorique et méthodologique sur la culture

- Abravanel, Harry, Yvan Allaire, Mihaela E. Firsirotu, Brian Hobbs, B, Robert Poupart et Jean-Jacques Simard. 1988. *La culture organisationnelle : aspects théoriques, pratiques et méthodologiques*. Montréal : Gaetan Morin Éditeurs, 280 p.
- Adler, Patricia A. et Peter Adler. 1987. "Membership roles in field research" in *Qualitative Research Methods*, vol. 6. Newbury Park: Sage publications, 96 p.
- Augé, Marc et Jean-Paul Colleyn. 2004. *L'anthropologie*. Paris : Presses des Universités de France, Que sais-je? 127 p.
- Atkinson, Paul. 1992. *Understanding Ethnographic Texts*. Newbury Park: Sage Publications, 58 p.
- Atkinson, Paul. 1990. *The ethnographic imagination : textual constructions of reality*. London : Routledge, 195 p.
- Beaud, Stéphane et Florence Weber. 1997. «Guide de l'enquête de terrain ». Coll. Repères. Paris: La Découverte et Syros, 288 p.
- Becker, Howard. S. 1985 [1963]. *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris: Éditions Métailié, 248 p.
- Berger, Laurent. 2005. *Les nouvelles ethnologies : enjeux et perspectives*. Paris : Armand Collin, 127 p.
- Berger Peter L. et Thomas Luckmann. 2006 [1966]. *La construction sociale de la réalité*. Paris: Armand Colin, 357 p.

- Blumer, Herbert. 1969. « La société comme système d'interactions symboliques » In *Symbolic interactionism: perspective and method*. Englewood cliffs : Prentice-Hall, 208 p.
- Bourdieu, Pierre. 2001. *Langage et pouvoir symbolique*. Paris : Points Fayard, 423 p.
- Burger, Bennet M., 1989. « Structuralisme et volontarisme en sociologie de la culture » in *Sociologie et sociétés*, Vol. 21, no 2, p. 177-194
- Céfaï, Daniel. 2003. *L'enquête de terrain*. Paris : La Découverte, 615 p.
- Cellard, André. 1997. « L'analyse documentaire » in *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur. p. 251-272
- Cortessis, Sandrine. 2002. *Le comédien entre ombre et lumière. Identités au travail et reconnaissance sociale*. Paris : Cahiers de la section des sciences de l'éducation, 230 p.
- Coulon, Alain. 1987. *L'ethnométhodologie*, Paris : Presses universitaires de France, 127 p.
- Coulon, Alain. 1993. *Ethnométhodologie et éducation*, Paris : Presses universitaires de France, 238 p.
- Cuche, Denys. 2004. *La Notion de culture dans les sciences sociales*, 3^e éd. Paris : La découverte, 124 p.
- Czarniawska-Joerges, Barbara. 1992. *Exploring complex organizations : a cultural perspective*. Newbury Park : Sage publications, 249 p.
- Desgagné, Serge. 1997. «Le concept de recherche collaborative : l'idée d'un rapprochement entre chercheurs universitaires et praticiens enseignants». *Revue des sciences de l'éducation*, vol 23, no 2, p. 371-393

- Deslauriers, Jean-Pierre et Michèle Kérisit. 1997. « Devis de recherche et échantillonnage » in *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur, p. 85-111
- Dubar, Claude. 1992. « Formes identitaires et socialisation professionnelle » in *Revue française de sociologie*, no XXXIII, p. 505-529
- Dubar, Claude et Pierre Tripier. 1998. *Sociologie des professions*. Paris : Armand Collin, 283 p.
- Dumont, Fernand. 1997. *Raisons communes*. Montréal : Boréal compact, 260 p.
- Dumont, Fernand. 1995. *L'avenir de la mémoire*. Montréal : Nuit blanche éditeur, 95 p.
- Emerson, Robert. 2003. « Le terrain comme activité d'observation. Perspective ethnométhodologistes et interactionnistes » In *L'enquête de terrain*, D. Céfai (dir.), Paris : La Découverte, p. 398-424
- Emerson, M. Robert, Rachel I. Fretz et Linda L. Shaw. 1995. *Writing Ethnographic Fieldnotes*. Chicago : The University of Chicago Press, 254 p.
- Fortin, Andrée. 1988. « L'observation participante : Au coeur de l'altérité » In *Les méthodes de la recherche qualitative*, Deslauriers, J.-P., Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, p. 23-33
- Fillion, Esther. 2005. *Les pratiques démocratiques dans les groupes d'alphabétisation populaire : libération ou insertion culturelle ?* Mémoire de maîtrise en intervention sociale, UQAM, 140 p.
- Fortin, Andrée (dir). 2000. *Produire la culture, produire l'identité?* Presses Université Laval, 270 p.
- Frost, Peter J., Larry F. Moore, Meryl Reis Louis, Craig C. Lundberg et Joanne Martin. 1991. *Reframing organizational culture*, Newbury Park : Sage publications, 400 p.

- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in ethnomethodology*. Englewood cliffs: Prentice-Hall, 288 p.
- Geertz, Clifford. 1986. *Savoir local, savoir global, Les lieux du savoir*, Paris : PUF, 293 p.
- Gilbert, Patrick, Francis Guérin et Frédérique Pigeyre. 2005. *Organisations et comportements : nouvelles approches, nouveaux enjeux*. Paris : Dunod, 448 p.
- Goffman, Erving. 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Les éditions de minuit, 250 p.
- Goffman, Erving. 1974. *Les rites d'interaction sociale*. Paris : Les éditions de minuit, coll. Sens commun, 230 p.
- Gold, Raymond. 2003. « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique » In *L'enquête de terrain*, Céfaï (dir.). Paris : La Découverte, p. 340-349
- Gold, R. 1958. « Roles in Sociological Field Observation ». *Social Forces*, 36, p. 217-223.
- Groulx, Lionel. 1997. « Contribution de la recherche qualitative à la recherche sociale » In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaetan Miron éditeur. p. 55-84
- Halpern, Catherine et Jean-Claude Ruano-Borbalan. 2004. *Identité(s). L'individu, le groupe, la société*. Auxerre : Éditions Sciences humaines, 391 p.
- Huot, François. 1991. *Culture d'organisation, pratiques communicationnelles et intervention : l'exemple de la protection de la jeunesse*. Mémoire de maîtrise en communication, UQAM
- Jaccoud, Mylène et Robert Mayer. 1997. « L'observation en situation et la recherche qualitative » In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaetan Miron éditeur. p. 211-250

- Jaeger, Gertrude et Philip Selnick. 1964. « A normative theory of culture » In *American sociological review*, p. 663-669
- Journet, Nicolas (coord). 2002. *La culture : de l'universel au particulier*, Éditions Sciences humaines, 270 p.
- Junker, Buford Helmholtz. 1960. *Field work : an introduction to the social sciences*. Chicago : University of Chicago Press, 207 p.
- Keesing, Robert. 1974. « Theories of culture », In *Annual review of anthropology*, p.73-97
- Krieger, Susan. 1985. "Beyond "subjectivity": The Use of the Self in Social Science" In *Qualitative Sociology*, no 8(4), Human Sciences Press, p. 309-324
- Kroeber, A.L. et Clyde Kluckhohn. 1952. *Culture. A critical review of concepts and definitions*. New York : Vintage book, 435 p.
- Jaccoud, Mylène et Robert Mayer. 1997. « L'observation en situation et la recherche qualitative » In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur, p. 211-250
- Lapassade, Goerges. 2006. « L'observation participante » dans *L'observation participante dans les situations interculturelles*. Dirigé par R. Hess et G. Weigand. Paris : Economica Anthropos, p. 14-32
- Lapassade, Goerges. 1991. *L'ethnosociologie: les sources anglo-saxonnes*. Paris: Méridiens Klincksieck, Coll. Analyse institutionnelle, 188 p.
- Laperrière, Anne. 1997. « Les critères de scientificité qualitatives » In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur, p. 365-390.

- Laperrière, Anne. 1997b. « L'observation directe » In *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, B. Gauthier (dir.). Québec : Presse de l'Université du Québec p. 241 - 262
- Le Breton, David. 2004. *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses universitaires de France, 249 p.
- Malinowski, B, 1968 [1944]. *Une théorie scientifique de la culture*. Paris : Maspero, 182 p.
- Mattelart, Armand et Érik Neveu. 2003. *Introduction aux Cultural Studies*. Paris : La Découverte, 122 p.
- Mead, Margaret. 1971. *Le fossé des générations*. Paris : Denoël Gonthier, 153 p.
- Melançon, Joseph. 2002. *Les sciences de la culture. Essai*. Québec : Éditions Nota bene, 349 p.
- Messu, Michel. 2006. *Des racines et des ailes : essai sur la construction du mythe identitaire*. Paris : Hermann éditeurs, 167 p.
- Monjardet, Dominique. 1994. « La culture professionnelle des policiers » In *Revue française de sociologie*, no XXXV, p. 393-411
- Morgan, Gareth. 1989. *Images de l'organisation*. Québec: Presses de l'Université Laval et les Éditions Eska, 556 p.
- Osty, Florence. 2003. *Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*. Presses Universitaires de Rennes, 244 p.
- Peretz, Henri. 1998. *Les méthodes en sociologie : L'observation*. Paris : La Découverte, coll. Repères, 123 p.

- Piette, Albert 1996. *Ethnographie de l'action : l'observation des détails*. Paris : Métailié, 202 p.
- Pires, Alvaro. 1997. « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique »
In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur. p. 113-169
- Poupart, Jean. 2002. « D'une conception constructiviste de la déviance à l'étude des carrières dites déviantes. Retour sur la sociologie interactionniste et sur le courant de la réaction sociale »
In *Problèmes sociaux – tome I- théories et méthodologies*, dir. Dorvil et Mayer, Montréal: Presse de l'université du Québec, p.80-110
- Poupart, Jean. 1997. « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques » In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* sous la direction de Poupart *et al.* Montréal : Gaëtan Miron éditeur, p. 173-209
- Sackmann, Sonja A. 1991. *Cultural knowledge in organizations: exploring the collective mind*, Newbury Park : Sage publications, 221 p.
- Sainsaulieu, Renaud. 1987. *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*. Paris : Presses de la fondation nationale des sciences politiques et Dalloz, 390 p.
- Savoie-Zajc, Lorraine. 1997. « L'entrevue semi-dirigée » In *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, Gauthier (dir.) Presses de l'Université du Québec, p. 263-286
- Schensul, Stephen L., Jean J. Schensul et Margaret D. LeCompte. 1999. *Essential ethnographic methods : observations, interviews and questionnaires. Ethnographer's toolkit, no 2*. Walnut Creek: Altamira press, 318 p.

- Schwandt, Thomas A. 1994. "Constructivist, interpretivist Approaches to Human Inquiry" In *Handbook of Qualitative Research*, dirigé par N. K. Denzin et Y.S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage publications, p.118-137
- Smircich, Linda. 1988. « Concepts of culture and organizational analysis » In *Administrative science quarterly*, vol. 28, p. 339-358
- Spradley, James. P. 1980. *Participant observation*. New York : Holt, Rinehart et Winston, 247 p.
- Symons, Gladys et Yves Martin. 1988. *La culture des organisations*. IQRC, 216 p.
- Taylor, Charles. 1994. *Multiculturalisme. Différence et démocratie*. Paris : Flammarion, 230 p.
- Thévenet, Maurice. 2006. *La culture d'entreprise*. Paris : Presses universitaires de France, Que sais-je? 128 p.
- Van Maanen, John. 1995. *Representation in ethnography*. Thousand Oaks : Sage Publications, 276 p.
- Van Maanen, John. 1988. *Tales of the field : on writing ethnography*. Chicago : University of Chicago Press, 173 p.
- Whyte, William Foote. 1993 [1943]. *Street Corner Society : the social structure of an italian slum*. Chicago and London: The Universty of Chicago Press, 386 p.
- Yin, Robert. K. 1994. *Case study reseach. Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, 171 p.
- Zarca, Bernard. 1988. « Identité de métier et identité artisanale » In *Revue française de sociologie*, no XXIX, p. 247-273

Travail de rue, travail social, jeunesse et exclusion

Alinsky, Saul. 1976. *Manuel de l'animateur social*. Ed. Seuil Coll. Points. 247 p.

Athanassiadis, Antonia et Claire Duguay. 1997. *La parole des travailleurs et travailleuses de rue. Rapport de recherche*. Montréal : PACT de rue

Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ). 1993. *Code d'éthique*. 25 p.

Bastien, Robert, Marie-France Raynault, Alex Battaglini, Louis-Robert Frigault, Marie-Ève Bouthillier, Gérald Larose et Monique Besse. 2007. « Travail de proximité : matière à penser le social, la prévention et le politique » In *Les transformations sociales de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités* É. Baillergeau et C. Bellot (dir), PUQ, p.73-95

Bastien, Robert, Joseph Lévy, Ignace Olazabal, Germain Trottier et Élise Roy. 2002. «Analyse descriptive de la prévention des ITSS/VIH dans le travail de proximité: du dispositif de recherche à l'identification de nouveaux axes d'étude» In *Vulnérabilités et prévention VIH-sida : Enjeux contemporains*, Godin (dir.) Québec : Les presses de l'Université Laval, p. 73-95

Bellot, Céline. 2003. « Les jeunes de la rue : disparition ou retour des enjeux de classe?. *Revue Lien social et politique*, Vol. 49 : p. 173-182

Bellot, Céline 2000. « La trajectoire : un outil dans la compréhension de l'itinérance » In *Errance urbaine*, dirigée par D. Laberge du CRI, Montréal: Éditions Multimondes, p. 127-146

Bellot, Céline et Marie-Marthe Cousineau. 1998. « Des pratiques controversées : la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro » *Revue Nouvelles pratiques sociales*, vol. 11, no 1, p. 25-41

- Bibeau Gilles et Marc Perreault. 1995. *Dérives montréalaises. À travers des itinéraires de toxicomanies dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal : Boréal, 234 p.
- Bombardier, Guylaine. 1993. « Dossier : Le travail de rue, une relation d'être », *Revue Courant d'ère*, vol.1 no 4. Mtl. p 6-12
- Bondu, Dominique. 1998. *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*, Paris: ESF Éditeurs, Coll. Actions Sociales / Société, 219 p.
- Catini, Maurizio. 1997. « Des éducateurs spécialisés et leur perception du « travail de rue » In *Espaces et sociétés*. No 90/91. p. 19-42
- Colombo, Annamaria et Michel Parazelli. 2002. « Quand la revitalisation urbaine dévitalise la marge sociale juvénile : un enjeu pour la sortie de rue » *Revue Frontières : délires urbains, dangers de mort*. Vol 15, no 1, p 39-46
- Cox, Gail, Germain Couillard, Marcel Gauthier et François Legault. 2009. *Cadre de référence pour le travail de proximité au Saguenay-Lac St-Jean*. Saguenay : Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac St-Jean, 29 p.
- Cueff, Daniel (dir.) 2006. *L'enfant dans la rue. Guide méthodologique pour les pédagogues de rue*. France : Groupe de pédagogie et d'animation sociale. 174 p.
- Cheval, Chantal. 1998. *Le travail de rue : une pratique d'accompagnement clinique*, Mémoire de maîtrise en service social, Université de Montréal, 157 p.
- Cheval, Chantal. 2001. « Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux » In *Problèmes sociaux – tome II – Études de cas et interventions sociales*, Dir. H. Dorvil et R. Mayer, Presse de l'université du Québec, p. 362-385

- 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, 96 p.
- Crommelinck, Johanne. 1998. *Quelle stratégie d'évaluation pour le travail de rue? Plaidoyer pour une pratique d'ouverture*. Louvain-La-Neuve: Haute École Charleroi-Europe Institut Cardijn, 87 p.
- de Boevé, Edwin et Maïta Giraldi (dir.). 2010. *Guide international sur la méthodologie du travail de rue*. Paris : L'Harmattan, 165 p.
- de Boevé, Edwin et Maïta Giraldi (dir.). 2008. *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*. Bruxelles : Dynamo international, 108 p.
- de Boevé, Edwin. 1998. *La prévention : une question centrale !*, Bruxelles : ASBL Dynamo, 12 p.
- de Boevé, Edwin. 1996. *Quand le social descend dans la rue*. Bruxelles: Fédération des travailleurs sociaux de rue en communauté française, 4 p.
- de Boevé, Edwin. 1997. *Travail social de rue entre déni et défi européen: pour un dialogue entre le sujet et la raison*, In EMPAN 27, p. 48-54
- de Gaulejac, V. 1997 « Le travail social contre l'exclusion » dans *Les transformations des métiers du social* (dir de M.-H. Soulet), Éditions universitaires Fribourg, Suisse, p. 46-64
- de Gaulejac, Vincent. 1988. « La gestion institutionnelle des rapports sociaux ». *Revue internationale d'action communautaire (RIAC): des recompositions du social éclaté*, no 20/60, p. 57- 62.
- Duval, Michelle, Annie Fontaine, Danielle Fournier, Suzanne Garon, Jean-François René. 2004. *Les organismes communautaires au Québec: pratiques et enjeux*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur, 164 p.

- Dynamo International. 2002. *Actes du forum international des acteurs clés de l'enfance et du travail de rue tenu en Belgique*. Dynamo international et European Network on Street Children Worldwide, 83 p. (voir site www.travail-de-rue.net)
- Escots, Serge (dir). 2005. *Travail de rue et personnes à la marge : les rencontres des « acteurs » de la rue*. Ramonville : Éditions Érès, 192 p.
- Fontaine, Annie (dir.). 2010. *Les actes de la Rencontre internationale des professionnels en travail de rue : tout un monde de liens et de savoirs*. Québec : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), 68 p.
- Fontaine, Annie. 2007. «La construction d'une culture professionnelle en travail de rue» In *Les transformations sociales de l'intervention sociale: entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités*, É. Baillergeau et C. Bellot (dir.), Presses de l'Université du Québec, p.135-154
- Fontaine, Annie (dir). 2006. *L'accompagnement professionnel : une pratique essentielle. Guide de supervision en travail de rue et de proximité*. Montréal : Médecins du Monde Canada, 89 p.
- Fontaine, A. 2004. *Les enjeux de définition du travail de rue*, 23 p.
- Fontaine, Annie. 2003. « Aux marges du social, le travail de rue » In *Revue Intervention*. Montréal : Office professionnel des travailleurs sociaux du Québec, no. 119. p. 15-23
- Fontaine, Annie et Michelle. Duval. 2003. *Le travail de rue dans l'entre-deux : trousse à l'intention des travailleurs de rue sur leurs rapports avec les autres intervenants*. Service aux collectivités de l'UQAM et l'ATTRueQ, 101 p.

- Fontaine, Annie. 2001. *Le travail de rue face aux pressions technocratiques: les enjeux de la planification intégrée de services sociaux et de santé pour une pratique d'intervention autonome en lien avec les jeunes marginalisés*, Mémoire de maîtrise en intervention sociale, UQAM, 169 p.
- Fortier, Jean et Shirley Roy. 1996. « Les jeunes de la rue et l'intervention : quelques repères théoriques » In *Cahiers de recherche sociologique*, Département de sociologie de l'UQAM, p.127-152
- Freyenet, Marie-France. 1995. *Les médiations du travail social, Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Lyon: Chronique sociale, 300 p.
- Gosseries, Philippe et Edwin de Boevé. 2005. *Guide de formation. Travail social de rue et communication vers les médias*. Paris : Éditions L'Harmattan, 119 p.
- Girard, Pr. Victor (dir). 1991. *La prévention spécialisée en France - forme originale d'action socio-éducative*. Centre technique nationale d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations (CNERHI) diffusion PUF, Coll Flash informations, 148 p.
- Guienne, Véronique. 1990. *Le travail social piégé?.* Paris: L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, 212 p.
- Hurtubise, Roch et Michèle Vatz-Laaroussi. 2000. « Jeunes dans/de la rue et stratégies de réseaux » In *L'errance urbaine*, D. Laberge (dir.), Montréal: Éditions Mutimondes, p. 179 - 192
- Hurtubise, Roch, Michèle Vatz-Laaroussi, Stéphane Dubuc et Yves Couturier. 1999. *Une expérience de formation-milieu avec des travailleurs de rue en région*. Université de Sherbrooke, 84 p.
- Jullien, Francis. 1996. *Traité de l'efficacité*. Paris : Éditions Grasset. 240 p.
- Karsz, Saul. (dir.). 2000. *L'exclusion, définir pour en finir*. Paris : Dunod. 171 p.

- Laberge, Danielle. (dir) 2000. *L'errance urbaine*, CRI, Montréal: Éditions Mutimondes. 440 p.
- Laberge, Danielle et Shirley Roy. 1996. « Jeunes en difficulté : de l'exclusion vers l'itinérance » In *Cahiers de recherche sociologique*, Département de sociologie de l'UQAM, 205 p.
- Lamoureux, Gilles. 1994. *Les actes du Colloque du PIAMP : une génération sans nom ni oui* (Montréal 24-26 avril 1992) sous la direction de J. Pector, p. 250-255
- Lamoureux, Henri. 2003. *Squeegie*, Montréal : VLB, 188 p.
- Lamoureux, Henri. 2003. *Éthique, travail social et action communautaire*. PUQ, 258 p.
- Lamoureux, Jocelyne. 1994. *Le partenariat à l'épreuve*. Montréal: Éditions St-Martin, 213 p.
- Le Breton, David. 2002. *Conduites à risque*. Paris : Presses de l'Université Française, 228 p.
- Lépine, Valérie, Daniel Labesse et al. 2003. *Analyse des besoins de formation et de soutien auprès des intervenants de proximité des organismes communautaires oeuvrant dans le cadre du Programme de prévention VIH, ITS et hépatites : résultats*. RRSSS de Montréal.
- Lucchini, Riccardo. 1996. *Sociologie de la survie : l'enfant dans la rue*. Paris : Presses Universitaires de France, 323 p.
- Marcotte, Richard et Michel K. Laflamme. 1998. *Évaluation systématique du travail de rue à Lévis*. Centres jeunesse Chaudières-Appalaches et Centre d'aide et de prévention jeunesse, 50 p.
- Martel, Geneviève. 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, 184 p.

- Mathieu, Lilian. 2000. « Une profession inachevée : animatrice de prévention en milieu prostitutionnel » In *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 2, p. 263-279
- Mazzocchetti, Jacinthe (dir.) 2007. *Le travail social de proximité en questions. Entre utopie et sombre conscience*, Louvain-La-Neuve : Academia Bruylant, 204 p.
- Mendel, Gérard. 1994. « Crise de société: le monde en profonde mutation. Mutations symboliques, nouvelles réalités sociales, crise des institutions, pistes de travail. » In *Les actes du colloque du PIAMP: une génération sans nom ni oui (Montréal, 24-26 avril 1992)* sous la direction de J. Pector, Montréal: PIAMP, p. 27-31
- Mury, Gilbert et de Gaulejac, Vincent. 1977. *Les jeunes de la rue : ce qu'ils disent de leur vie quotidienne, famille, travail, violence, sexualité, drogue* Toulouse : Privat, 229 p.
- Palazzo-Crettol, Clotilde *et al.* 2007. « Des travailleurs et des travailleuses de proximité pas si proches ? », *Pensée plurielle* 2 (n° 15), p. 91-99
- Parazelli, Michel. 2002. *La rue attractive : parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*. Montréal : Presses de l'Université du Québec, 358 p.
- Parazelli, Michel. 1990. « Pour ajouter de la misère à la vie. L'impact d'une épidémiologie sociale-étatique sur l'action communautaire et les problèmes sociaux ». *Service social*, vol 39, no 2, p. 175 - 187
- Paquet, Mario, Caroline Richard et Myriams Bals. 1998. *Le travail de rue à Joliette : évaluation du partenariat et étude exploratoire des effets sur la clientèle*. Association pour les jeunes de la rue de Joliette et Direction de la santé publique de Lanaudière, 36 p.
- Paquin, Pierre et Andrée Perreault. 2001. *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Longueuil : Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 53 p.

- Pector, Jacques. 2001. *Logique instrumentale et logique de propension*, Montréal : ATTRueQ, 12 p.
- Pector, Jacques. 1999. *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive*. Projet de recherche. Montréal. 19 p.
- Pector, Jacques. (dir). 1994. *Les actes du colloque du PIAMP : une génération sans nom (ni oui). Montréal, 24 au 26 avril 1992*. Montréal : Projet d'intervention auprès des mineur-e-s prostitué-e-s (PIAMP), 335 p.
- Pharand, Sylvie. 1995. *Le travail de rue au Québec : revue documentaire*. Unité de santé publique du Centre hospitalier de Rimouski, 46 p.
- Pinard, Michel. 1994. « Pour une approche intégrée de travail de rue. Travail de rue: objectifs, philosophie d'action et choix politiques » In *Les actes du colloque du PIAMP: une génération sans nom ni oui (Montréal, 24-26 avril 1992)* sous la direction de Jacques Pector Montréal: PIAMP, p. 256-261
- Poliquin, Monic. 2007. *Vers une formation « signifiante » pour le travail de rue*. Mémoire de maîtrise en didactique de l'enseignement professionnel et technique, Université Laval, 246 p.
- Pomerleau, Marc. 2006. *Évaluation du travail de proximité au Saguenay Lac-St-Jean*. Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay Lac-St-Jean, 189 p.
- Quirion, Bastien et Agnès Di Gennaro. 2000. « L'inflation des cas de problématiques multiples: le symptôme de la disjonction entre la logique institutionnelle et la phénoménologie des besoins » In *L'errance urbaine*, D. Laberge (dir), Montréal: Éditions Multimondes, p.355-372
- Renaud, Gilbert. 1997. « L'intervention: de la technique à la clinique ou de l'objet au sujet » dans *Intervention: les savoirs en acte*. Sherbrooke: GGC éditions Université de Sherbrooke. p 139-164

- Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR). 2006. *Manifeste pour la consolidation du travail de rue au Québec*, 12 p.
- Régional des organismes de travail de rue des régions Mauricie et Centre-du-Québec. 1999. *Document de travail : Cadre de gestion, de développement et de consolidation pour une pratique de qualité*, 18 p.
- Ridde, Valéry et Sylvie Roy. 2003. *Évaluation du projet travail de rue de la Ressource alternative des jeunes de Bellechasse*. Ste-Foy : Johnson et Roy, 30 p.
- Ridde, Valéry, Jérôme Baillargeon, Patrick Ouellet et Sylvie Roy. 2003b. « L'évaluation participative de type empowerment : une stratégie pour le travail de rue » In *revue Service social*, vol. 50, no 1, p. 263-279
- Schaut, Christine et Luc Van Campenhoudt. 1994. *Le travail de rue: nature et enjeux*. Bruxelles: Centre d'études sociologiques, 92 p.
- Simard, Paule, Lina Noël, Martin Baron et Jean Caron. 2004. « La collaboration dans la pratique du travail de rue : l'expérience de Rouyn-Noranda » In *Revue NPS*, Vol. 16 no 2, p. 142-159
- S-Legault, Daniel. (dir.) 1994. « Dossier: le travail de rue, l'arrivée du prêt-à-porter ». *Revue Vie ouvrière*, no 248, p. 24-37
- Soulet, Marc-Henri. 1997. *Petit précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*, Éditions universitaires Fribourg Suisse, 268 p.
- Tétreault, Karine et Geneviève Girard. 2007. *Rapport d'évaluation du projet Travail de rue, gang de rue, un lien incontournable?* Montréal : Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la sécurité publique, 316 p.

- Tourrilhes, Catherine. 2008. *Construction sociale d'une jeunesse en difficulté. Innovations et ruptures*. Paris : L'Harmattan, 205 p.
- Veillette, Johane et Paule Simard. 2002. *Le travail de rue dans les petits centres urbains*. Rapport de recherche et guide de formation. Rouyn-Noranda : Régie régionale de la santé et des services sociaux Abitibi-Témiscamingue, 291 p.
- White, Deena. 1994. « La gestion communautaire de l'exclusion ». *Lien social et politiques- RIAC*, no 32 (automne), p. 37-49
- Xiberras, Martine. 1993. *Les théories de l'exclusion. Pour une construction de l'imaginaire de la déviance*. Paris: Méridiens Klincksieck, Coll. Sociologies au quotidien, 197 p.